

Propuesta de modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera

Proposal of a pedagogical model for the improvement of the performance by competencies of the hotel reception manager

Dr. Eduardo Carmelo Mayorquin Muñoz. Profesor instructor de la facultad de turismo de la Universidad de la Habana. Profesor consultor del Mintur. Escuela Ramal del Ministerio de Turismo. La Habana, Cuba.
Correo: eduardo@formatur.mintur.gob.cu
ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-9681-7175>

Dr. Ramiro Jesús Pérez Hernández. Profesor auxiliar y consultor de la red de capital humano GECYT. Escuela Ramal del Ministerio de Turismo. La Habana, Cuba.
Correo: ramiro@formatur.mintur.gob.cu
ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-2277-3667>

Lic Lilianne Acosta Cardoso. Graduada en la Facultad de turismo de la Universidad de La Habana. Escuela Ramal del Ministerio de Turismo. La Habana, Cuba.
Correo: lilyacosta9737@gmail.com
ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-6866-6269>

Recibido: Septiembre de 2020

Aprobado: Febrero de 2021

Resumen:

El artículo trata sobre el diseño de un modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera, resultado de una investigación cualitativa, descriptiva, longitudinal, prospectiva, de campo que como método de búsqueda de información primaria utilizo la observación al desempeño y la entrevista cualitativa personal, semiestructurada y para la aplicación de los instrumentos se optó por el muestreo intencional. La aplicación de la tecnología para la determinación de problemas de la educación avanzada en el diagnóstico, la determinación de la variable las dimensiones e indicadores en el estudio de un grupo de hoteles entre dos y cinco estrellas pertenecientes a las diferentes cadenas y grupos hoteleros que operan en Cuba, permitió conocer el estado actual del desempeño del jefe de recepción en la gestión de los procesos claves que se llevan a cabo en el departamento de recepción de las instalaciones hoteleras. La actual dinámica del turismo exige modelos de formación y mejoramiento que potencien el desarrollo de las competencias en las empresas hoteleras, con el propósito de obtener mejores resultados en estas organizaciones a partir del desempeño óptimo de sus recursos humanos. Como resultado de la investigación se obtuvo un modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera que incorpora nuevas competencias y sus criterios de desempeño y mejora y amplía otras. El modelo antes de su aplicación fue sometido a la consideración de un grupo de especialistas de la especialidad y la docencia.

Palabras clave: Educación avanzada, modelo pedagógico, competencias, mejoramiento, desempeño, jefe de recepción hotelera

Abstract:

The article is about the design of a pedagogic model for the improvement of the performance for competences of the reception manager, it is the results of a field qualitative, descriptive, longitudinal and prospective research; and as a method of primary data search was used the observation and the qualitative personal semi-structured interview.



For the application of the selected instruments, the intentional sampling was chosen. The application of the technology for the problems determination from the advance education theory in the diagnosis, the determination of the variable, the dimensions and indicators in the study of a group of hotels between two and five stars belonging to the different chains and hotel groups that operate on Cuba, allowed the author to know the present condition of the performance of the reception manager in the management of the key processes that take place at the department of a hotel reception. The present-day dynamics of tourism, demands models of formation and improvement that potentiate the development of the competences in hotel companies, in order to get better results in these organizations from the optimal performance of its human recourses. As a result of this investigation, a pedagogic model for the improvement of the performance for competences of the reception manager was obtained; the designed model incorporates new competences with its performance criteria, and also improves and widens other ones. The model, before its application was subjected to the consideration of a group a teaching specialists and reception management specialists.

Keywords: Advanced education, pedagogic model, competences, improvement, performance, reception manager.

Introducción

El siglo XXI irrumpió acompañado del desarrollo pujante, continuo y acelerado de la ciencia y la tecnología, estimulando cambios radicales que repercutieron considerablemente en diversos ámbitos de la sociedad, entre estos, el ámbito empresarial. El desarrollo vertiginoso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones propiciaron que el conocimiento sea considerado un recurso básico. Los activos intangibles son muy valiosos para las empresas, pues poseen conocimientos, habilidades y valores que ponen al servicio de las mismas.

Ante esta realidad la educación evoluciona, adecuando sus métodos y sus fundamentos teóricos, innovando para lograr, eficacia, eficiencia y creatividad en el proceso de mejoramiento del desempeño de los recursos humanos que nutren las empresas modernas, desempeñando así un decisivo papel en la sociedad.

Los recursos humanos se consideran estratégicos, en las empresas modernas, un elemento distintivo y diferenciador para estas, en otras palabras, son una ventaja competitiva ante la competencia y el mercado actual.

En consecuencia, los centros encargados de la formación de las especialidades del sector hotelero y su mejoramiento, deben apoyar el proceso de enseñanza en novedosas tecnologías que propicien la adquisición y desarrollo óptimo de conocimientos, habilidades y valores.

La industria turística es un eslabón decisivo para el desarrollo de la economía de nuestro país, por lo tanto, el personal que en ella labora debe ser formado y estar a la altura de las exigencias actuales y de las nuevas tendencias para el desempeño de las actividades que en ella tienen lugar.

Es aquí donde la Educación Avanzada, como teoría educativa, se inserta armónicamente para contribuir al mejoramiento del desempeño en el turismo, en la formación de los recursos humanos que laboran en las empresas hoteleras, por su largo alcance probada eficacia y elevado grado de especialización y especificidad.

Al respecto La Dra. Añorga expone, la especificidad de la Educación Avanzada, (...) está, en las concepciones teóricas que se operacionalizan para penetrar y transformar la práctica, las valiosas acciones e influencias que ejercen los gestores sobre los docentes, los tutores, la familia y la comunidad, los empleadores, los colectivos laborales, en fin los seres humanos que interactúan con estos sujetos, provocando un movimiento social, de ahí la importancia de una relación que se deriva del principio rector estructurador de la teoría y que es el vínculo entre teoría y su operacionalización en la práctica. (Añorga, 2014). (1)

Por otra parte, la industria turística es decisiva para el desarrollo de la economía de nuestro país. Dentro de esta, la hotelería desempeña un papel estratégico, por lo tanto, el personal que en ella labora debe ser

formado a la altura de las exigencias actuales y de las nuevas tendencias para un desempeño profesional óptimo.

Considerando lo anterior y en consonancia con la evolución del mercado, las empresas hoteleras, en su propósito de lograr una gestión exitosa de sus procesos, llevan a cabo un permanente mejoramiento de sus recursos humanos para alcanzar un desempeño superior y calidad en sus resultados, por lo que recurren a su formación y mejoramiento mediante el enfoque de competencias, para la mejora del desempeño de estos.

La presente investigación se sustenta en los aportes de la Educación Avanzada como teoría pedagógica que integra un sistema coherente y organizado de estrategias, métodos, procedimientos e instrumentos, con el propósito de estimular, propiciar y garantizar: la apropiación, y producción de conocimientos, y además el desarrollo de habilidades y valores; para el logro de un óptimo ejercicio profesional y mejor desempeño humano. Favoreciendo a guiar y orientar la práctica educativa, a partir de la sistematización, estudio y análisis del conocimiento científico focalizado en la solución de problemas.

“La validez de la Educación Avanzada no sólo está en la actividad institucionalmente escolar, (cualquier sistema educacional), sino, en el propio desempeño profesional y humano, en cualquier esfera o campo de acción de la práctica social” (Añorga, 1999). (2)

El tema que nos ocupa se desarrolla a partir de la siguiente situación problemática:

Existen carencias en las competencias empleadas en los procesos de formación y mejoramiento del jefe de recepción hotelera en el modelo pedagógico actual, y este no ha sido constatado por especialistas en recepción hotelera, provocando dificultades en estos procesos y posterior desempeño profesional de este capital humano en la empresa hotelera.

Como problema científico se expone el siguiente:

¿Cómo contribuir al mejoramiento del desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera, en el sistema ramal del Ministerio de Turismo, en correspondencia con las exigencias contemporáneas de la empresa hotelera?

Su objeto de estudio se identificó como: Proceso de mejoramiento del desempeño del jefe de recepción hotelera, de acuerdo con el perfil de competencias establecido.

Objetivo general

1. Diseñar el modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera que se corresponda con las exigencias contemporáneas de la empresa hotelera.

Materiales y métodos

La investigación, se llevó a cabo a partir de las indagaciones empíricas y teóricas.

Del nivel teórico las principales indagaciones que permitieron el empleo de los métodos fueron el análisis documental utilizado para descomponer el objeto de estudio relacionado con el desempeño por competencias del jefe de recepción en sus distintas partes y relaciones, revelando los componentes del desempeño por competencias y su mejoramiento mediante un modelo pedagógico.

El histórico-lógico se utilizó para la determinación de los antecedentes, fundamentos, evolución y tendencias del desempeño por competencias, así como para la comprensión de las interrelaciones que han existido con la gestión de los recursos humanos en su proceso de génesis y desarrollo.

El enfoque sistémico estructural funcional permitió la comprensión del objeto de estudio, y proporcionó la orientación y razonamiento dialéctico en los análisis realizados. Se utilizó para la confección del modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño por competencias, en su relación con los procesos que tienen lugar en el subsistema alojamiento dentro del sistema hotelero, en la comprensión del objeto de



estudio, y proporcionó la orientación general de la investigación con razonamiento dialéctico en los análisis realizados.

La sistematización permitió interrelacionar y organizar los conocimientos de forma lógica para que estos quedaran expresados en el cuerpo de la tesis, también permitió al autor establecer las regularidades en el desempeño del jefe de recepción hotelera, así como la organización y desarrollo de los contenidos en cada capítulo.

Como parte de las indagaciones empíricas se realizó la observación al desempeño inicial y final, la revisión documental y la entrevista, la consultas a especialistas, y el test de satisfacción; las que permitieron caracterizar los antecedentes del tema abordado y la práctica actual en el mejoramiento por competencias.

La investigación: El presente trabajo constituye una investigación cualitativa, descriptiva longitudinal prospectiva, de campo y como método de búsqueda de información primaria, se seleccionó la observación al desempeño, la entrevista (cualitativa, personal, semiestructurada). Para la aplicación de los instrumentos se optó por el muestreo intencional.

Población y muestra: La población la compone 30 trabajadores, de alojamiento de hoteles y diferentes cadenas y grupos hoteleros del país: Islazul 7, Gran Caribe 4, Cubanacan 9 y Gaviota 10.

Fundamentación metodológica

Para el diagnóstico, la determinación de la variable, sus dimensiones e indicadores se utilizó la tecnología para la determinación de problemas que ofrece la Educación Avanzada. Añorga, 2014 plantea “La práctica investigativa de la autora y sus colaboradores evidenció que el origen de las investigaciones de la educación avanzada está en la determinación de problemas educativos, de organización y de investigación (...)

En la propia obra reafirma: “La teoría de la educación avanzada, establece como punto de partida para el diseño de cualquier programa o alternativa, la aplicación de la tecnología blanda denominada determinación de problemas educativos, de organización del trabajo y de investigación científica (...).

Pasos generales de la metodología

1. Acercamiento al contexto y caracterización de los grupos de sujetos de la investigación
2. Proceso de parametrización.
3. El resultado de la parametrización produce un acercamiento al modelo ideal de los sujetos que se investigan.
4. Acercamiento al estado inicial del objeto de estudio en el contexto investigado, mediante los instrumentos a emplear en el diagnóstico.
5. Comparación entre el estado inicial y el esperado.
6. Jerarquización de los problemas antes identificados y se agrupan a partir de la variable, seis dimensiones e indicadores referidos en la parametrización.
7. Finalmente se hallan las vías de solución y se retroalimenta el proceso a partir de la consulta a especialistas como vía empleada para constatar la validez teórica de la solución que se propone al problema científico.

Parametrización

A partir de la derivación del objeto de estudio, el investigador reconoce la variable mejoramiento del desempeño por competencias del jefe de recepción, en correspondencia con el objetivo de la propuesta. La derivación mediante este proceso que se realiza a la variable, permitió identificar 6 dimensiones y 34 indicadores que posibilitan la elaboración de los instrumentos para la caracterización de su estado actual.



A continuación, se declaran las dimensiones utilizadas e indicadores seleccionados: La dimensión técnico profesional y sus indicadores: Nivel de planeación de las actividades del equipo de trabajo, nivel de control de los procesos de la recepción, grado de dominio de las Tic, incluido el sistema informático de gestión de recepción, grado de dominio de la documentación sobre competencias técnicas declaradas para el puesto, nivel de orientación al cliente, nivel de atención a los detalles, nivel de Interés por la superación.

La dimensión comportamiento humano y sus indicadores: Grado de ética de ética profesional, nivel de presencia personal, nivel de relaciones humanas, nivel de asistencia y puntualidad, grado de motivación, nivel de satisfacción, nivel de autocontrol en situaciones de estrés, grado de hospitalidad.

La dimensión política-ideológica y sus indicadores: nivel de preparación para orientar y dirigir el trabajo político ideológico, nivel de participación en la preparación político ideológica, nivel de sentido de pertenencia hacia la organización, nivel de cumplimiento de orientaciones político ideológicas.

La dimensión educativa y sus indicadores: Grado de ejecución de acciones educativas a partir de las necesidades de aprendizaje del equipo, nivel de ejecución de acciones educativas en las reuniones de información y del departamento, grado de reconocimiento de la labor meritoria del equipo e individual de los colaboradores, grado de ejecución de la evaluación del desempeño, grado de influencias educativas para el fortalecimiento de los valores organizacionales.

La dimensión comunicativa y sus indicadores: Nivel de comunicación que establece con colaboradores, grado de empatía con el interlocutor, nivel de comprensión de idiomas extranjeros, nivel de fluidez en idiomas extranjeros, nivel de uso del lenguaje corporal en su interacción con clientes y colaboradores, nivel de receptividad a opiniones del equipo.

La dimensión económica y sus indicadores: Grado de actualización del cobro de facturas por cobrar, nivel de elaboración del presupuesto de costo del departamento, frecuencia de consulta de documentos de carácter económicos necesarios para la operación hotelera, Nivel de control del efectivo en caja (fondo de caja, fondo para cambio de monedas y efectivo resultante de las operaciones de caja).

El proceso de parametrización facilito transitar por el proceso investigativo y permitió la elaboración de los instrumentos de búsqueda de información su posterior procesamiento y análisis de los resultados.

Para la caracterización del estado actual del desempeño del jefe de recepción hotelera se realizó una observación al desempeño de entrada, para lo que se elaboró una guía de observación y los criterios a partir de los cuales se evaluó el desempeño. También se llevó a cabo una revisión documental y una entrevista personal, semiestructurada.

La observación, la revisión documental y la entrevista arrojaron problemas en el desempeño de este recurso humano en 5 de las 6 dimensiones seleccionadas.

Selección de especialistas

Según Añorga Morales, Julia; Valcárcel Izquierdo, Norberto; Che Soler, Justo (2008) (...) su selección debe ser identificada por requisitos o condiciones iniciales en las que pueden estar consideradas: los años de experiencia, la preparación de otros profesionales de la educación que se trate, la conducción del trabajo metodológico, la participación en actividades investigativas en áreas comunes al objeto que se estudie, la tutoría de trabajos investigativos, entre otros aspectos valorables.

Se consulto a 15 especialistas: Uno por cada cadena o grupo hotelero que opera en el país, también se consultó a profesores principales de la especialidad de la escuela ramal del Mintur, centros de capacitación del Mintur y de la facultad de turismo de la Universidad de La Habana.

Para la selección de los especialistas, se realizó una encuesta dirigida a determinar el coeficiente de competencia sobre el tema tratado y se exigieron los siguientes requisitos:

- Poseer más de 15 años vinculados al trabajo de la recepción hotelera.



- Los docentes; además del requisito anterior, poseer la categoría de profesor principal de la especialidad de recepción hotelera y estar certificado como jefe de recepción por Formatur.
- Tener conocimientos sobre el trabajo por competencias, haber trabajado en la confección de planes de estudio por competencias o haber sido consultado sobre el tema.
- Sentirse comprometido con el mejoramiento del desempeño del jefe de recepción hotelera y el incremento de la calidad en los servicios que este recurso humano ofrece.

A los especialistas se le pidió su autovaloración sobre su vínculo y conocimientos acerca del tema con el resultado de: 14 especialistas el 93.3 % se autoevaluaron con nivel alto y 1 especialistas el 6.7 % se autoevaluó con nivel medio. Se calculó el coeficiente de competencias K. El promedio del nivel de competencia de los especialistas obtenido fue $K=0,892$ considerado alto.

Para la consulta, se elaboró un resumen con los elementos fundamentales del modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera, con el objetivo de conocer sus opiniones al respecto, el nivel de aceptación del modelo propuesto y su aprobación. Los elementos fundamentales fueron:

- Los fundamentos en que se sustenta la elaboración del Modelo Pedagógico: Fundamentos filosóficos, sociológicos, psicológicos, pedagógicos y jurídicos.
- Estructura de las competencias que componen el modelo pedagógico.
- Interrelación del saber, saber hacer, saber ser, saber transformarse y saber adaptarse.
- Las competencias (técnico profesional, comportamiento ético, político ideológico, educativo, comunicativo y económico.)
- Objetivo general del modelo.
- Las exigencias profesionales y normas de ejecución de las competencias en el modelo pedagógico propuesto.
- El carácter flexible y sistémico del modelo pedagógico propuesto.
- Las etapas del modelo.
- El programa del curso propuesto como parte del modelo pedagógico, las conferencias introductorias, los casos de estudios diseñados, los intercambios profesionales y el sistema de talleres.
- La selección del lugar para desarrollar o aplicar las competencias en la práctica.
- La relación entre las exigencias del sistema de formación para el turismo, las competencias del jefe de recepción contenidas en el modelo pedagógico y el desempeño por competencias del jefe de recepción.
- La relación entre el desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera, las competencias propuestas como parte del modelo pedagógico y la calidad del servicio que ofrece el jefe de recepción hotelera como gestor de procesos del hotel.
- La relación entre el profesiograma para el puesto de jefe de recepción hotelera y las competencias del jefe de recepción propuestas en el modelo, para la obtención de niveles cualitativamente superiores de profesionalidad.

Procesamiento de la información

Los datos obtenidos a partir de la observación al desempeño, la revisión documental y la entrevista durante la etapa de diagnóstico, se procesaron según el método estadístico porcentual y la estadística descriptiva. Durante esta etapa se emplearon métodos teóricos y empíricos y paralelamente, los procesos lógicos del pensamiento como son: el análisis-síntesis, la inducción-deducción, la generalización, entre otros. Con la



información obtenida a partir de los diferentes instrumentos aplicados se realizó la triangulación metodológica, esta posibilitó identificar los problemas y potencialidades en los niveles de desempeño de los jefes de recepción.

Resultados de la triangulación. Problemas y potencialidades

Teniendo en cuenta la finalidad de esta investigación, se jerarquizan los problemas educativos.

La triangulación metodológica arrojó 10 problemas educativos, 4 problemas de organización del trabajo y 10 potencialidades en la muestra seleccionada.

Resultados

El modelo pedagógico que en la presente investigación se fundamenta, da respuesta a las exigencias propias del actual contexto empresarial y educativo cubano, en el que se llevarán a cabo las acciones para el mejoramiento y superación del jefe de recepción hotelera con un fuerte componente práctico. Además, en su concepción se tienen en cuenta, que cada etapa de desarrollo histórico exige de recursos humanos con mayor especialización, en consonancia con el nivel de desarrollo de las nuevas tecnologías y tendencias introducidas en las empresas hoteleras.

Teniendo en cuenta el vertiginoso desarrollo de la industria turística cubana y de las tecnologías asociadas a su gestión, los profesionales del turismo, requieren de un desarrollo superior de las competencias para su desempeño profesional en correspondencia con las demandas del mercado y los competidores.

Con el propósito de obtener el modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera se abordó el trabajo realizado por diferentes autores que adoptan como basamento a la educación avanzada como teoría educativa y otros autores.

Addine, 2000 señala que el modelo “es un instrumento configurador de la práctica que tiene su origen en una teoría más o menos explícita, que lo sustenta y lo hace viable”.

Sistematizan el tema del modelo pedagógico y lo contextualizan en la práctica de su objeto de estudio: Añorga, J (1982-2015) (7); Santos B J (2005) (8); Terrero A (2006) (9); Gotay J (2007) (10); Padrón, J (2010) (11); Molina B; (2012) (12) y Grey, X (2013) (13); Cala Solozábal, Juan C, (2014) (14); Martínez Oviedo, Nancy; (2015) (15); Estrada Padrón, Milagros (2015) (16); Quimba Sofí, José (2016) (17); Araujo Sosa, Raysa, (2018) (18).

La sistematización a los autores anteriores permitió la obtención de modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño por competencias laborales del jefe de recepción hotelera.

Según Valle Lima, 2007 podemos proponer como componentes para los modelos en el marco de las ciencias pedagógicas los siguientes: principios, fin y objetivos, estrategia o metodología, formas de implementación del modelo y las formas de evaluación del modelo.

Para la presente investigación se asume el criterio de Valle Lima, 2007 sobre los componentes propuestos para los modelos en el marco de las ciencias pedagógicas, pues se considera que estos permiten modelar el mejoramiento del desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera con un acercamiento mayor a la realidad que se estudia.

A partir de la sistematización efectuada a Bringas, 1999 y Reyes 2005 y a ambos autores 2006, se expresa que la modelación teórica tiene sus principios, que a su vez contienen determinadas exigencias en la investigación y la orientan en el conocimiento y reproducción abstracta del objeto, identificando entre los principios fundamentales de la modelación teórica, los siguientes:

- **Principio del enfoque sistémico.** Se manifiesta en la unidad y progresión entre los procesos que tienen lugar en la recepción y las competencias laborales del jefe de recepción hotelera. Permite develar las cualidades resultantes del objeto de investigación, así como la adquisición de las competencias del Jefe de



Recepción Hotelera, mediante las relaciones que se producen entre sus componentes: la profesionalización de este recurso humano y su desempeño profesional en la empresa hotelera.

- Principio de la simplicidad y la asequibilidad. El modelo propuesto, debe ser comprensible, práctico, flexible, dinámico y operativo, debe incluir gradualmente los niveles de dificultad y al mismo tiempo su estructura debe favorecer el proceso de diseño curricular y de las acciones educativas, manteniendo su valor y carácter científico. Se asume que “la asequibilidad en el lenguaje de la ciencia es graduar dificultades, no es hacerlo fácil, no puede confundirse asequible con fácil de instrumentar”. Principio de la consistencia lógica del modelo. Garantiza la fundamentación científica, así como estabilidad cohesión y solidez del Modelo pedagógico para el desempeño por Competencias Laborales del Jefe de Recepción Hotelera y los componentes teóricos que sustentan el modelo. En su diseño estructural surgen acciones educativas que favorecen y permiten la implementación en la práctica, la profesionalización y el mejoramiento del desempeño profesional, como parte de los sustentos del modelo.
- Principio de deducción por analogía. Mediante el mismo se pretende establecer similitudes entre ciertos aspectos, cualidades y componentes del desempeño profesional y el modelo.

El proceso de abstracción para el diseño del modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera, en el escenario actual de la capacitación y mejora de los trabajadores del ministerio de turismo posibilitó que el autor identificara las siguientes relaciones:

- La relación que se establece entre el desempeño por competencias del jefe de recepción y los niveles de profesionalización adquiridos por este recurso humano, a partir de las formas de organización seleccionadas para el mejoramiento de su desempeño, y la implementación en la práctica de los criterios de desempeño contenidas en las competencias; estrechamente vinculadas a los procesos que se llevan a cabo en la recepción de instalaciones hoteleras.
- La relación que se establece entre el desempeño por competencias y el mejoramiento del desempeño profesional del jefe de recepción hotelera, a partir de la incorporación de competencias con la estructura propuestas en el modelo pedagógico, vinculadas a la introducción de las nuevas tecnologías; y del presupuesto de que el mejoramiento requiere la identificación, comprensión y concientización de las necesidades, problemas y brechas en el desempeño, así como las potencialidades y motivación para lograr la transformación esperada para un desempeño superior.
- La relación que se establece entre el proceso de profesionalización y el mejoramiento del desempeño profesional del jefe de recepción hotelera, a partir de la adquisición de los niveles exigidos en la superación piramidal: recepcionista hotelero (1 nivel básico) y jefe de recepción (segundo nivel), los que favorecen el desarrollo de un desempeño acorde y las exigencias crecientes del turismo actual, y de la empresa hotelera que requiere de profesionales competentes.

Estructura del Modelo Pedagógico

A partir de la sistematización realizada a otros modelos pedagógicos, el autor identifica los siguientes componentes estructuradores del modelo: fundamentos filosóficos, pedagógicos, sociológicos, psicológicos y jurídicos, además los presupuestos de partida, etapas, objetivos y acciones que permiten su concreción con el alcance esperado en la práctica educativa, así como los cambios o transformaciones que se producen con su puesta en práctica, que favorecen y permiten la retroalimentación del proceso objeto de estudio.

El objetivo general del modelo pedagógico es: Desarrollar las competencias del jefe de recepción hotelera propuestas para el mejoramiento del desempeño por competencias y los estándares de calidad del servicio que este recurso humano ofrece en la empresa hotelera.

A partir del objetivo propuesto se identifica el alcance del modelo pedagógico, mediante el desarrollo de las competencias siguientes: Competencia técnico profesional, competencia comportamiento ético,

competencia político ideológica, competencia educativa, competencia comunicativa, competencia económica.

Cada competencia contiene sus criterios de desempeño, asumiendo que las competencias contienen el saber, el saber hacer, el saber ser y saber transformarse. Donde “La habilidad es el saber hacer, es el dominio por parte del sujeto de las operaciones que se manifiestan desde un saber hacer elemental hasta alcanzar un alto grado de perfección y una gran destreza en la realización de estas operaciones. La misma es el resultado de la sistematización de las acciones subordinadas a un fin consciente; por eso lleva implícito en su formación el entrenamiento para su refuerzo y perfeccionamiento”.

El alcance del modelo también se manifiesta en el incremento de los niveles de profesionalización de este gestor de procesos de la empresa hotelera, pues en el caso de la competencia comunicativa se explicitan y amplían sus criterios de desempeño; en el caso de la competencia educativa y económica no se declaran en el modelo actuante y a juicio del autor al incluirlas en el modelo propuesto pueden ser ejecutadas en toda su magnitud generando un impacto favorable en el desarrollo de los recursos humanos del equipo de trabajo que el jefe de recepción conduce.

El modelo pedagógico para el mejoramiento desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera se implementa desde las siguientes etapas: diagnóstico, sensibilización, planificación, ejecución y evaluación.

Durante la etapa de ejecución en su dinámica de aplicación, y de acuerdo al programa elaborado para el curso propuesto, para cada competencia se llevan a cabo las conferencias introductorias en cada tema del programa, a partir del tema II, se realiza el estudio de casos diseñado por competencias, posteriormente y previa coordinación con las instalaciones seleccionadas se producen las visitas especializadas y los intercambios profesionales con jefes de recepción de instalaciones hoteleras donde se lleva a cabo como parte del sistema integrado de capital humano la gestión por competencias, con tal propósito se les entrega a los participantes una guía que marca la pauta para cada visita y encuentro profesional, donde el profesor sirve como facilitador en la actividad. Durante esta actividad se promueve el debate entre los cursistas y entre estos y los jefes de recepción de las entidades visitadas. Como parte de esta dinámica se conciben treinta y ocho horas de trabajo independiente seis horas para cada tema con excepción del primer tema que son sólo dos horas. Seguidamente se realiza la clase práctica correspondiente para cada competencia en las que se observó problemas de desempeño. Para finalizar cada tema se lleva a cabo un taller donde se exponen casos de estudio para la discusión y aplicación de saberes de cada competencia. Estos talleres están diseñados para llevarse a cabo en el laboratorio de recepción de la escuela ramal y con la dramatización de los casos de estudio propuestos, para que los participantes en el curso desarrollen la competencia en cuestión y aporten las soluciones pertinentes a partir de la aplicación de sus criterios de desempeño.

La evaluación es sistemática y se realiza mediante las respuestas a las preguntas orales realizadas durante las actividades docentes y su participación en los debates, las discusiones grupales e intercambio de experiencias, en las que se tendrá en cuenta la calidad y pertinencia de sus intervenciones. En estas evaluaciones también se tendrá en cuenta el porte y aspecto la asistencia y puntualidad, la participación en las visitas a hoteles y su contribución a los intercambios que se produzcan. También mediante la solución aportada por los participantes a los casos de estudios presentados, a partir de la aplicación según corresponda de los criterios de desempeño de las competencias involucradas. Al finalizar cada taller se realiza un corte evaluativo.

A continuación, se muestra de forma gráfica la dinámica de aplicación de las alternativas utilizadas.



Figura 1. Dinámica de aplicación de las alternativas utilizadas en el modelo



En caso de que el estudiante no alcance los objetivos propuestos para la competencia en cuestión el profesor teniendo en cuenta la flexibilidad del modelo indicará la solución de otros casos de estudio para la competencia en la que este presenta dificultades, para su solución en el tiempo destinado al estudio independiente y que este demostrará en el laboratorio. El profesor llevará a cabo una atención diferenciada con estos para solventar tal situación. Durante el curso se realizará consultas académicas para todos los estudiantes, pero en el caso de aquellos que no vencieron alguna competencia, este espacio será aprovechado en el tratamiento de las dificultades existentes con dichas competencias además de otras dudas generadas por contenidos nuevos.

La evaluación final se realizará mediante dos acciones evaluativas, un seminario como proceso de retroalimentación de los conocimientos abordados en las actividades docentes y la otra a partir de la solución práctica de casos de estudio que se presenten, donde se empleen las competencias abordadas en el curso y sus criterios de desempeño de forma creativa y acorde a lo establecido para el trabajo de la recepción de alojamientos turísticos, donde se aporten soluciones pertinentes, mediante la toma de decisiones y se opere el sistema informático de gestión de recepción donde corresponda.

Para la evaluación de las competencias se diseñó un procedimiento propio donde se tienen en cuenta los criterios de desempeño de las competencias que se evalúan, así como otros elementos que influyen en la adquisición y el desarrollo de esas competencias tales como: la presencia personal en el momento de la evaluación, el uso correcto del uniforme y sus atributos, la creatividad a la hora de aportar soluciones, el uso del lenguaje técnico de la especialidad, el dominio del lenguaje corporal, el comportamiento proxémico entre otros. También se diseñó la hoja o planilla de evaluación que contiene en su estructura la competencia a evaluar, sus exigencias profesionales, todos los criterios de desempeño para la competencia, así como los otros elementos a evaluar que influyen en el desarrollo de esas competencias.

Como punto de partida para diseñar las evaluaciones por competencias, se establecen los criterios de desempeño o realización de las competencias contenidas en el modelo propuesto. Estos criterios constituyen los elementos teóricos expresados en saberes y se integran en la competencia de que se trate para la ejecución práctica de estas para dar solución a una situación práctica dada.

El profesor al diseñar las evaluaciones debe tener presente que el objetivo que se persigue con el aprendizaje basado en competencias, es ofrecer al estudiante mayor libertad de acción en cuanto a su propio aprendizaje para que este pueda aplicar los saberes integrados en los criterios de desempeño y los valores, en situaciones cotidianas o de mayor complejidad y en contextos diferentes del trabajo en la recepción de hoteles.

Los criterios de desempeño o realización al evaluar las competencias propuestas, expresan el desarrollo educativo que se desea y espera, al cual se debe llegar a partir de un proceso de interacción e integración de los saberes que lo sustentan. Estos criterios se evalúan acorde a una clave que se elabora al efecto de acuerdo al caso de estudio específico y a la situación operativa o problemática de que se trate. Por lo que, para evaluar un criterio de desempeño de una competencia dada, el caso de estudio o la situación operativa

tiene que contener los elementos que conlleven al estudiante a determinar su ejecución o que su ejecución se indique con claridad.

Resultados de la valoración del diseño del modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera mediante la consulta a especialistas

Para valorar la validez del modelo pedagógico diseñado, y antes de su implementación se llevó a cabo una consulta a 15 especialistas.

Para conocer si los elementos de la propuesta sometidos a evaluación por estos son suficientemente significativos, se aplicó la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov con un nivel de significación $\alpha = 0,01$, a cada uno de los elementos fundamentales, es decir, la prueba se aplica con un 99 % de confiabilidad, en el supuesto de que el impacto producido a la población en estudio, tiene similares implicaciones educativas en otros contextos similares.

De acuerdo con la tendencia del comportamiento de cada elemento sometido a consulta, según la mediana, se obtiene que de los 33 elementos: 18 se ubican en la categoría muy adecuado, 14 en la categoría de bastante adecuado y 1 en la categoría de adecuado. Se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov utilizando el software estadístico SPSS versión 23; la prueba devuelve que en todos los elementos sometidos a consideración el valor P (Significancia. asintótica. (bilateral)), fue mayor que el nivel de significación $\alpha = 0,01$, es decir $P > \alpha$, por lo que se concluye que los especialistas muestran conformidad mayoritaria con el modelo pedagógico para el mejoramiento por competencias del jefe de recepción hotelera y su viabilidad.

Resultados de la aplicación de las alternativas del modelo

Una vez ejecutadas en la práctica las alternativas y las acciones para el mejoramiento por competencias contenidas en el curso del modelo propuesto, se realizó la observación al desempeño final o de salida. A los resultados de la observación al desempeño de salida se aplicó la prueba no paramétrica de McNemar, la que permite evaluar si existen cambios significativos, en el desempeño del jefe de recepción hotelera, a partir de la aplicación de las alternativas del modelo pedagógico propuesto.

Dicha prueba arrojó que se produjo un cambio positivo significativo en todos los indicadores de las dimensiones afectadas en la observación al desempeño inicial.

Resultados de la entrevista de satisfacción a los usuarios de las formas de superación

Para determinar el grado de satisfacción de los que participaron en las acciones de mejoramiento diseñadas como parte del modelo pedagógico propuesto, se aplicó la técnica de Iadov, con este fin se elaboró un cuestionario de seis preguntas en el que se insertan tres preguntas cerradas y dos abiertas, además de una pregunta adicional.

Para el análisis de las respuestas a la encuesta se utilizó el cuadro lógico de V. A. Iadov, en el que se establece una relación desconocida para los encuestados entre tres preguntas cerradas que se intercalan dentro de un cuestionario. Los encuestados fueron los estudiantes del curso diseñado para el mejoramiento por competencias, es decir, los 30 jefes de recepción que componen la muestra. Las respuestas a las tres preguntas cerradas, permiten de forma indirecta conocer el grado de satisfacción personal de cada estudiante respecto a las acciones de mejoramiento ejecutadas.

Resultados de la encuesta de satisfacción

Para determinar la significación del índice de satisfacción grupal se empleó la escala ofrecida por la técnica. Clara satisfacción: 28, más satisfecho que insatisfecho: 2, no definida o contradictoria 0, más insatisfecho que satisfecho: 0, clara insatisfacción: 0.

Otros resultados a partir de la aplicación de las alternativas del modelo

El modelo propuesto fue presentado en eventos como la jornada científica pedagógica y el fórum de ciencia y técnica de la escuela ramal del Mintur, donde obtuvo la categoría de relevante.

Por otra parte, la comisión nacional de planes y programas de Formatur adoptó las alternativas propuestas, las acciones para el mejoramiento por competencias y las competencias contenidas en el modelo para los nuevos planes de estudio de la especialidad de recepción hotelera en el nivel de jefes de recepción F 20, en sustitución de los F14. El procedimiento diseñado para la evaluación práctica de las competencias contenidas en la propuesta de modelo y su planilla de evaluación fueron aprobados por los coordinadores nacionales de las otras especialidades técnicas hoteleras que conforman la comisión (cocina, servicio gastronómico, panadería y repostería, regiduría de pisos y animación turística) para ser aplicado como forma de evaluación por competencias en todas estas especialidades con las competencias propias por especialidad.

Teniendo en cuenta que la escuela ramal del Mintur es rectora metodológica de los centros de capacitación del país, la aplicación de las alternativas propuestas y las acciones para el mejoramiento por competencias contenidas en el modelo pedagógico serán aplicadas en los centros de capacitación que componen el sistema ramal del Mintur para los cursos de formación en el nivel de jefe de recepción hotelera.

Las competencias del jefe de recepción utilizadas en el modelo se integran al programa nacional de recursos humanos del Mintur.

Conclusiones

1. El estudio histórico-lógico y la sistematización realizada al mejoramiento del desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera posibilitó identificar los sustentos teóricos en la Teoría de la Educación Avanzada mediante la relación profesionalización, competencia, mejoramiento y desempeño.
2. El proceso de parametrización, posibilitó el diagnóstico del estado actual del desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera, permitiendo determinar los problemas de desempeño con mayor incidencia en las dimensiones afectadas y la identificación de los principales problemas educativos, así como las potencialidades.
3. El modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera que se propone, se estructuró en correspondencia y a partir de las dimensiones que fueron objeto de estudio en la investigación y de los problemas identificados; su dinámica fue concebida y organizada a partir de las alternativas propuestas por la Educación Avanzada.
4. El modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera es válido según los resultados de la consulta a especialistas llevada a cabo, y a partir de los cambios significativos positivos en el desempeño obtenidos posterior a su aplicación, siendo posible su generalización y aplicación en el mejoramiento del desempeño de este recurso humano de la empresa hotelera.

Referencias Bibliográficas

- Addine, F. (2000). Diseño curricular. La Habana, Cuba: IPLAC
- Addine, F. (2020). Notas de discusión de (Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas). Modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera. La Habana, Cuba.
- Añorga, J. A. (2014). La Educación Avanzada, teoría educativa para el mejoramiento profesional y humano de los recursos laborales y de la comunidad (Vol. Tomo I). Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona. La Habana, Cuba.



- Añorga, J. A. (1999). Educación Avanzada: Paradigma Educativo Alternativo para el Mejoramiento Profesional y Humano de los Recursos Laborales de la Comunidad. La Habana, Cuba.
- Añorga, J. A., Valcárcel, N., & Che Soler, J. (2008, julio-diciembre). La parametrización en la investigación educativa. Varona, pp. 25-32.
- Araujo, R. (2018). Modelo pedagógico para el desempeño de los docentes en la Medicina Natural y Tradicional. (Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas). Universidad de Ciencias Pedagógicas "Enrique José Varona". Escuela Latino Americana de Medicina, La Habana.
- Bringas, J. A. (1999). Modelo de planificación estratégica universitaria. (Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas). Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona". La Habana, Cuba.
- Bringas, J., & Reyes, O. (2006, ene-jun. No. 42). La modelación teórica como método de la investigación científica. Varona p. 4.
- Cala, J. C. (2014). Modelo pedagógico para el desarrollo de la competencia profesional diagnóstico en la interpretación del electrocardiograma. (Tesis en opción al grado de Doctor en Ciencias Pedagógicas). Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona". La Habana, Cuba.
- Estrada, M. (2015). Modelo pedagógico para el desarrollo de la competencia comunicativa en lengua inglesa de los trabajadores del área comercial de los hoteles marca propia. (Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas). Universidad de Ciencias Pedagógicas "Enrique José Varona". La Habana. Cuba.
- Ferrer, MT. (2002). Modelo para la evaluación de las habilidades pedagógicas profesionales del maestro. (Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas). Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona". Ciudad de la Habana, Cuba.
- Gotay, J. (2007). Modelo pedagógico para el mejoramiento profesional y humano de los profesores a tiempo parcial de la Educación Infantil. (Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas). Universidad de Ciencias Pedagógicas "Enrique José Varona". Ciudad de La Habana, Cuba.
- Grey, X. (2012). Modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño profesional de los maestros primarios que laboran en escuelas para alumnos con trastornos de la conducta. (Tesis en opción al título de Doctor en Ciencias Pedagógicas). La Habana, Cuba.
- Martínez, N. (2015). Modelo pedagógico para la Educación Avanzada como teoría educativa. (Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas). La Habana, Cuba.
- Molina, B. (2012). Un modelo pedagógico para la superación político- ideológica. (Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas). Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona". La Habana, Cuba.
- Padrón, A, J. (2010). Modelo para el mejoramiento del desempeño profesional pedagógico de los profesores universitarios a tiempo parcial en las sedes de informática. (Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas). Universidad de Ciencias Pedagógicas "Héctor Alfredo Pineda Zaldívar". La Habana, Cuba
- Quimba, J. (2016). Modelo pedagógico para la organización educativa del instituto superior técnico militar. (Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas). Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona". La Habana, Cuba

- Reyes, O. L. (2005). Modelo de dirección educacional para la integración de la actividad del directivo de entidades educativas. (Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas). Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona". La Habana, Cuba.
- Santos, J. (2005). Modelo pedagógico para el desempeño pedagógico profesional de los profesores de Agronomía de los Institutos Politécnicos de Agropecuaria. (Tesis en opción al grado científico de Doctora en Ciencias Pedagógicas). Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona". La Habana, Cuba.
- Terrero, A. (2006). Modelo Pedagógico de la Alfabetización por Radio. (Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas). Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño. La Habana, Cuba.
- Valle Lima, A. D. (2007). Meta modelos de la investigación pedagógica. Ciudad de la Habana: Ministerio de educación. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas.