

Acercamiento al proceso de mejoramiento del desempeño profesional del personal hotelero que trabaja en el área de la Recepción, desde la óptica de la Educación Avanzada

Approach to the process of improving the professional performance of the hotel staff working in the Reception area, from the perspective of Advanced Education

MSc. Gilberto Germán Rose Jiménez. Profesor Principal FORMATUR Escuela Ramal para el Turismo. La Habana, Cuba

Correo: gilberto1954@nauta.cu Teléfono: +535 242105

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-4827-871X>

Lic. Lilianne Acosta Cardoso. Licenciada en Turismo. Graduada de la Facultad de Turismo. U.H. La Habana, Cuba

Teléfono: +535 4493619

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-6866-6269>

Recibido: Septiembre de 2020

Aprobado: Febrero de 2021

Resumen

Este artículo tiene como objetivo, fundamentar la necesidad del mejoramiento del desempeño profesional del personal que trabaja en el área de la recepción hotelera, en lo que respecta a la comunicación oral en francés. El autor toma como referente la Teoría de Educación Avanzada para sustentar el proceso de desempeño profesional de este personal, en su vínculo con los procesos de profesionalización, desempeño y superación, lo cual constituye el eje central. La superación desde el desempeño profesional del personal que trabaja en el área de la recepción hotelera constituye un área importante, en tanto su adecuado tratamiento tributa a una formación integral del trabajador.

Palabras clave: desempeño profesional, acercamiento, área de la Recepción Hotelera, Educación Avanzada

Abstract:

This article aims to substantiate the need to improve the professional performance of staff working in the hotel reception area, with regard to oral communication in French. The author takes as a reference the Advanced Education Theory to support the process of professional performance of these personnel, in its link with the processes of professionalization, performance and improvement, which constitutes the central axis. The improvement from the professional performance of the staff that works in the hotel reception area constitutes an important area, as its adequate treatment contributes to a comprehensive training of the worker.

Keywords: professional performance, approach, Hotel Reception area, Advanced Education



Introducción

En el mundo actual y en nuestro país en particular, existen autores que establecen definiciones relacionadas con el desempeño profesional o laboral y la eficiencia del trabajo. Uno de estos autores es la doctora (Añorga, 1997) quien 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”

Un acercamiento teórico al desempeño profesional requiere determinar qué entendemos por desempeño. En el Diccionario enciclopédico ilustrado de la Lengua Española este término se define etimológicamente como: “La acción y efecto de desempeñar o desempeñarse”. Por otro lado, el vocablo desempeñarse significa “cumplir con una responsabilidad, realizar una acción que ha sido aceptada como una obligación. Como un servicio por el cual se obtiene una satisfacción; la palabra se extiende al conjunto de acciones que se realizan para lograr un objetivo.” (p.129).

En el contexto educacional se define el término desempeño como “(...) la forma como se realiza el trabajo, involucra actitudes, saberes y formas de relación que influyen en la calidad global de la tarea.” En tal sentido se debe tener en cuenta que “(...) en la práctica de la evaluación del educador se reconoce que la acción educativa corresponde al ser, al saber, y al hacer reflexivo del educador en la cotidianidad del contexto en el cual se desempeña y no únicamente al cumplimiento de unas obligaciones pactadas en relación con la profesión y el cargo que ocupa.” (Añorga, Valcárcel, Pérez, 2008, p.26)

En el contexto internacional, como resultado de una sistematización en investigaciones realizadas en países de América y Europa, se puede observar que el término abordado es desempeño profesional del docente, donde se enfatiza en la importancia de identificar sus logros y detectar los problemas con el primordial objetivo de ayudarlo a mejorar su desempeño. En Finlandia, se caracteriza en que prima la profesionalidad del docente para mejorar su propia práctica mediante su optimización profesional. En España, el desempeño profesional del docente se comprueba en sus actuaciones. (Murillo, González, Rizo, 2013)

En los numerosos estudios que se han realizado sobre desempeño profesional, son referentes importantes en Cuba los doctores Añorga J. (1994-2017), Valcárcel N. (1996-2016), Valle A. (1996), Piñón J. (1999), Valdés H. (2000-2005), Roca A. (2001), Valiente P. (2001), Chirino MV. (2002), Pérez AM. (2002-2012), Santiesteban ML. (2003), Miranda T. (2003), Chacón N. (2004), Granados LA. (2004), Ponce Z. (2005), Santos J. (2005), Gotay JL. (2007), Cardoso L. (2008), García R. (2008), Vázquez LL. (2010), Sánchez MM. (2011), Cala JC. (2015), entre otros.

Desarrollo

Desde la Teoría de la Educación Avanzada (Colado, Añorga, Valcárcel, 2007) se define según el desempeño profesional como “la idoneidad del director para ejecutar las acciones propias de sus funciones, donde se refleje su dominio político-ideológico, técnico-profesional y el liderazgo que le permitan un saber ser acorde con las prioridades del trabajo en el sector, según las exigencias actuales y demostrándolo en la evaluación de los resultados concretos de su centro”. (p 25-30). Previamente, en el año 1995, en el Glosario de Términos de Educación Avanzada, Añorga Morales y colaboradores precisan que el desempeño profesional es la “capacidad de un individuo para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales que exige un puesto de trabajo. Esta se expresa en el comportamiento o la conducta real del trabajador en relación con las otras tareas a cumplir durante el ejercicio de su profesión. Este término designa lo que el profesional en realidad hace y no sólo lo que sabe hacer”. Posteriormente en el año 1997 precisa que es “un proceso desarrollado por un sujeto mediante las relaciones de carácter social, que se establecen, para el cumplimiento de su contenido de trabajo en correspondencia con los objetivos de la actividad pedagógica en que participa, o de otro



tipo de actividad, con la comunicación adecuada y la satisfacción individual al ejercer sus tareas con cuidado, precisión, exactitud, profundidad, originalidad y rapidez” (p.45-47)

En el año 2015, teniendo en cuenta algunas observaciones y sugerencias, en conferencia ofrecida a los miembros de la comunidad científica expresa algunas consideraciones en carta abierta No. 2 y declara el desempeño como: “el proceso pedagógico consciente que desarrollan los hombres, en el escenario habitual donde realizan sus labores, enmarcado en un sistema de relaciones, normas y procedimientos que deben cumplirse, para un resultado satisfactorio”.(Añorga,2015)

(Moreno,2003) define desempeño profesional como “la actuación real de los profesores en la práctica docente, en donde se manifiesta en forma actualizada el dominio de un determinado campo del saber y de estrategias pedagógicas, conocimiento de los sujetos y sus interacciones personales, y conocimiento de los contextos en que tiene relación, en los marcos de responsabilidades docentes preestablecidas y asumiendo una actitud ética, de ayuda y colaboración a la institución escolar, a la comunidad educativa durante el proceso instructivo-educativo en las condiciones sociales, ambientales, materiales y políticas existentes.

(Chacón, 2004) N. expresa que el “(...) desempeño apunta hacia el cumplimiento de las funciones del maestro en el ejercicio de la profesión” (p.6).De acuerdo a esta autora, el desempeño profesional es la preparación y la responsabilidad que poseen los maestros para resolver de manera independiente y creadora los problemas relacionados con las tareas de instruir y educar a los estudiantes en diferentes contextos de actuación (escuela, familia, comunidad, entre otros agentes y agencias sociales) y en correspondencia con las demandas del sistema educativo. Sin embargo (Añorga, 1994) define desempeño profesional pedagógico como “(...) proceso desarrollado por un sujeto a través de relaciones de carácter social, que se establecen en la aplicación de métodos, para el cumplimiento de su contenido de trabajo, en correspondencia con los objetivos de la actividad pedagógica en que participa y el logro de un resultado que evidencia el mejoramiento profesional, institucional y social alcanzado, la atención a la educación de su competencia laboral y la plena comunicación y satisfacción individual al ejercer sus tareas: con cuidado, precisión, profundidad, originalidad y rapidez.” (p.38)

Acerca del desempeño profesional en sus diferentes aristas algunos autores destacan el aspecto pedagógico y lo socialmente deseado. Se distingue como la capacidad de un individuo para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales que exige un puesto de trabajo durante el ejercicio de su profesión. También son frecuentes y se resaltan elementos como la manera de actuar, al referirse a la concreción mediante la actividad, al resaltarse las características personales en la ejecución de tareas relacionadas con el objeto de trabajo, y al precisarse las dimensiones cognoscitiva, práctica y axiológica. Se subrayan otros aspectos como el reconocimiento de que la acción educativa corresponde a un saber, saber hacer, saber ser y saber transformarse. Otros investigadores lo definen como proceso sin tener en cuenta el resultado. También es definido como competencia y concebido desde un ideal, asociado a la superación; donde intervienen las necesidades e intereses, la obtención de un resultado, excluyendo lo que acontece en el proceso. Se considera el contexto, aspecto social y logro de un fin u objetivo. Otros autores circunscriben el desempeño a modelos pedagógicos vigentes, que se expresan en la práctica mediante el cumplimiento de las funciones profesionales. La observación realizada en las diferentes instalaciones hoteleras, así como la experiencia acumulada del autor durante 40 años como profesor de idioma francés en el sector turístico, permite reflexionar que el desempeño de los trabajadores de la Recepción Hotelera debe manifestarse en los resultados concretos de su trabajo, logrando transformar la realidad en los procesos asociados a la atención de los clientes que recibe, aplicando sus conocimientos, lo que expresa avances en el proceso de profesionalización, demuestra el tránsito de un estado a otro, y elimina los obstáculos que puedan existir durante la comunicación, lo que influye en una mejor calidad del servicio:

- vinculado con las tareas, funciones y objeto de la profesión,



- manifestado en los niveles de profesionalidad de los sujetos,
- asociado a la superación permanente

A partir del análisis anteriormente realizado, el autor asume que el Desempeño Profesional de los recepcionistas es..... “toda acción que realiza el personal de la Recepción Hotelera en su profesión, que le permitirá demostrar su capacidad para dar respuesta o solución a los problemas que se presenten en su entorno laboral, es decir, la Recepción de un hotel”

Una vez asumida una posición al respecto se impone la necesidad de que el desempeño profesional sea cada vez mejor y así se encuentre a tono con las exigencias de las instituciones laborales y del contexto social, en este sentido y para que el profesional mejore su desempeño se requiere priorizar la permanente preparación y desarrollo de este en función de su mejoramiento.

De acuerdo con el Diccionario Enciclopédico Ilustrado de la Lengua Española (1992) el mejoramiento es definido como la “(...) acción y efecto de mejorar, que significa: adelantar, acrecentar una cosa haciéndola pasar de un estado bueno a otro mejor. Ponerse en lugar o grado ventajoso respecto del que antes se tenía.” (p.232). En el año 1995, Añorga J. precursora de la Teoría de la Educación Avanzada, construye su primera definición de mejoramiento como: “Figura dirigida a diversos procesos, menos abarcadora y comprometedora que el concepto de superación, del que se infiere la solución definitiva del problema o carencia en el desempeño profesional.”

En el año 2012 Añorga J propone una nueva definición que supera la del 1995 en la que describe el mejoramiento profesional y humano como las transformaciones positivas duraderas en el desarrollo intelectual, físico y espiritual del hombre a partir de conocer, interiorizar y concientizar sus problemas cognitivos y afectivos, sus destrezas y aspiraciones, con suficiente racionalidad y motivación por la profesión y por la vida, de acuerdo con un contexto social determinado, evidenciándolo en el desempeño, con intención creadora, para contribuir con sus competencias y su producción intelectual y/o de bienes materiales al comportamiento y funcionamiento de su entorno laboral-profesional, familiar y comunitario, mediante su satisfacción en lo personal, profesional, ecológico, socioeconómico, y de sus propias virtudes humanas”.(p.36).

El propio proceso de mejoramiento profesional y humano conforma la estructura de la Teoría de la Educación Avanzada, y posibilita nuevos estudios y validaciones, así como el desarrollo del proceso de evaluación y producción intelectual. (Añorga,2015) manifiesta que el mejoramiento del desempeño “Es el proceso consciente que se desarrolla por medio del sistema de relaciones e interrelaciones que establecen los sujetos implicados en el mismo y los aportes del proceso de profesionalización, para acercarse al mejoramiento profesional y humano y nuevos niveles de profesionalidad.” En este concepto se hace evidente que este mejoramiento:

- comienza con el proceso pedagógico de profesionalización,
- para su evaluación continua se utilizan herramientas investigativas propias de la Teoría de la Educación Avanzada (la parametrización, la tecnología para la determinación de potencialidades y problemas y la triangulación),
- alcanza los niveles de profesionalidad,
- pueden o no desarrollarse desde las competencias,
- se produce mediante el acercamiento al mejoramiento profesional y humano.

Después de este análisis, el autor asume la definición de Mejoramiento del desempeño profesional para el personal hotelero de la Recepción, como la “transformación que ocurre a partir de los niveles de profesionalidad que alcanza el personal que labora en la Recepción durante el desarrollo de la actividad que realiza, que contribuye a obtener un mejor resultado y responde a las exigencias actuales



de su puesto de trabajo frente al cliente”. Dentro del contexto de la Recepción Hotelera, un mejoramiento de su desempeño le permitirá no sólo desempeñarse con mejores resultados en su entorno profesional, sino también ser mejor como ser humano, en su relación con otras personas, no sólo con los clientes, sino también con sus compañeros de labor.

Nos planteamos entonces la pregunta siguiente: ¿qué tareas debe realizar en francés con mayor frecuencia el personal de la recepción en su trato con los clientes? De acuerdo a la experiencia del autor como profesor, éstas serían las siguientes:

- El personal de la recepción debe ser capaz de comprender todas las preguntas y solicitudes de información de los clientes, u otras personas francoparlantes que se dirijan a su puesto de trabajo, así como las quejas por un mal servicio;
- Debe comprender toda la documentación escrita en francés relacionada con el cliente y con los servicios del hotel y también redactar mensajes ya sean telefónicos o directamente en la Recepción.
- En el caso particular de la expresión oral, que es el tema principal que nos ocupa, el personal de la Recepción debe ser capaz de utilizar los actos del habla y el vocabulario adecuado en francés que le permitan realizar las acciones siguientes:
- Informar sobre el hotel, sus servicios y horarios;
- Explicar los lugares donde se encuentran situados diferentes establecimientos tales como restaurantes, museos, teatros, etc., y cómo dirigirse a ellos.
- Ofertar las diferentes actividades culturales, recreativas, etc., que puedan tener lugar tanto en el hotel como en otros establecimientos;
- Dar explicación a los clientes cuando se presenta un problema ya sea en la habitación del mismo o en las instalaciones del hotel, así como dar una solución satisfactoria e inmediata a éstos.
- Explicar el funcionamiento de los diferentes aparatos que se encuentran en la habitación: caja fuerte, aire acondicionado, televisor, etc., así como las posibilidades de utilizar la Internet y el teléfono.

Conclusiones

El presente artículo forma parte de la investigación que realiza el autor, con vista a la preparación de su tesis de Doctorado en Ciencias Pedagógicas. Queda todavía un camino por recorrer en la concepción de una estrategia y un modelo que ayude al personal que labora en el área de Recepción, tal como lo establecen los principios de la Educación Avanzada, que tiene como fin el “mejoramiento profesional y humano”. Todo esto conllevará a algo muy importante: la prestación de un mejor servicio y una mayor satisfacción de los clientes.

Referencias Bibliográficas

- Añorga, J (2012). La Educación Avanzada y el mejoramiento profesional y humano. (Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias). La Habana. Cuba: UCPEJV
- Añorga, J (2015). Carta Abierta a los doctores del área de Educación Avanzada, aspirantes en formación y otros colegas. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Enrique José Varona”. Centro de posgrado cátedra de Educación Avanzada.
- Añorga, J. (1994) La Educación Avanzada: ¿Mito o Realidad? Universidad Real y Pontificia de San Francisco de Xavier; Sucre. Bolivia
- Añorga, J. (1997) Paradigma educativo alternativo. Libro 2. Universidad de Sucre. Bolivia.



- Añorga, J., Valcárcel, N. y Pérez AM. (2008) Modelo de las competencias profesionales en ejercicio. Cátedra Educación Avanzada. Centro de Postgrado. Habana. Cuba: ISPEJV.
- Añorga, J., Valcárcel, N. y Pérez AM.(2008) Modelo de las competencias profesionales en ejercicio. Cátedra Educación Avanzada. Centro de Postgrado. Habana. Cuba: ISPEJV.
- Añorga, J., Valcárcel, N. (2000) Glosario de Términos I, II, III [CD-ROM]. Material Docente para Maestría y Doctorado. La Habana. Cuba: UCPEJV.
- Añorga, J. (1997) El enfoque sistémico en la organización del mejoramiento de los recursos humanos. ISPEJV, Habana
- Añorga, J; Dora, L.; Magaz, E; Caballero, A; J De Toro (1995). Glosario de términos de Educación Avanzada. Ceneseda-ISPEJV, La Habana, Cuba.
- Chacón, N. (2004). Ética, Valores y profesionalidad pedagógica desde una perspectiva cubana. La Habana. Cuba: ISPEJV.
- Colado, J., Añorga J. y Valcárcel N. (2007). Resultado del proyecto de investigación sobre gestión del mejoramiento profesional y humano. Centro de postgrado. Cátedra Educación Avanzada. La Habana. Cuba: ISPEJV.
- Colectivo de autores (1992). Diccionario enciclopédico ilustrado de la Lengua Española. Tomo I. Barcelona. España: Editorial Ramón Sopena, S. A.
- Colectivo de autores. (1992) Diccionario enciclopédico ilustrado de la Lengua Española. Tomo I. Barcelona. España: Editorial Ramón Sopena, S. A.
- Colectivo de autores. (1992) Diccionario enciclopédico ilustrado de la Lengua Española. Tomo I. Barcelona. España: Editorial Ramón Sopena, S. A.
- Moreno, V (2003). El desempeño profesional pedagógico de los profesores de educación secundaria de la ciudad de Veracruz, México. Resumen Tesis Doctoral. La Habana,
- Murillo, FJ., González V. y Rizo H. (2013). Evaluación del desempeño y carrera profesional docente. Estudio comparado entre 50 países de América y Europa. Publicado por la Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe. [en línea]. Disponible en:www.unesco.cl.
- Murillo, FJ., González V. y Rizo H. (2013). Evaluación del desempeño y carrera profesional docente. Estudio comparado entre 50 países de América y Europa. Publicado por la Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe.[en línea]. Disponible en: www.unesco.cl.



