

Influencia de la Educación Avanzada para el Mejoramiento del Comportamiento Humano en la Industria Hotelera

The influence of the advanced education in the improvement of human behave in the Hotel Industry.

MSc. Arlynee Victoria Ruiz Betancourt. Profesor Departamento Gestión. Escuela Ramal
Ministerio del Turismo. Cuba

E-mail: arlyvi@gmail.com

MSc. Armando Hernández Pereda. Profesor Departamento Idiomas. Escuela Ramal
Ministerio del Turismo. Cuba

E-mail: armandop@gmail.com

Lic. Lilianne Acosta Cardoso. Especialista de calidad. Hotel comodoro. Cubanacán.
Cuba

E-mail: lilyacosta9793@gmail.com

Recibido noviembre 2019

Aprobado abril 2020

Resumen

En el presente artículo se aborda la problemática del comportamiento humano y su mejoramiento desde las concepciones de la Educación Avanzada en Cuba. La etapa actual de desarrollo de la Pedagogía es decisiva y su importancia se incrementa en la medida que los complejos problemas de la educación de la personalidad se han convertido en problemas vitales para el movimiento imprescindible de la sociedad. Para el logro del desarrollo organizacional en la Industria Turística es imprescindible entender y reconocer lo trascendental del factor humano para la actividad de los servicios. Se refieren los puntos de partida y los principios sobre los que se basa esta categoría, a partir de los estudios realizados en la sociedad cubana, el aporte de sus líderes, pedagogos, psicólogos, sociólogos, desde los estudios de las ciencias. El comportamiento humano se sustenta en actitudes y valores que reflejan en su accionar las personas, derivado de factores objetivos y subjetivos, en la actividad de los servicios muy relevante. Para el logro del mejoramiento es necesaria la transformación en el ser humano, pasar de un estado a otro. Esta influencia necesaria parte de la selección y aplicación de una de las alternativas de la educación avanzada, el programa educativo, por su contribución al desarrollo del capital humano, su carácter personalizado y flexible. Es reconocido que uno de los mayores *problemas de la sociedad cubana* actual está en el comportamiento humano que incluye lo profesional, lo personal, lo familiar, lo comunitario, las cualidades y las virtudes humanas.

Palabras clave Ciencias de la Educación; Pedagogía; Educación Avanzada; Comportamiento humano; Mejoramiento.

Abstract

The Present article approaches the problem of the human behavior and its improvement from the conceptions of the Advanced Education in Cuba. The current stage of development of the Pedagogy is decisive, and its importance is increased in the measure that the complex problems of the education of the personality have become into vital problems for the indispensable movement of the society. For the achievement of the organizational development in the Tourist Industry is indispensable to understand and to recognize the human factor for the activity of the services. They refer to the starting points and the principles on those this category is based, starting from the studies carried out in the Cuban society, the contribution of its leaders, educators, psychologists, sociologists, from the studies of the sciences. The human behavior is sustained in attitudes and values that reflect in the actions of the people, derived from the objective and subjective elements, in the activity of the outstanding services. For the achievement of the improvement it is necessary the transformation in the human being, to pass from a state to another. This necessary influence has its origin in the selection and application of one of the alternatives of the advanced education, the educational program, for its contribution to the development to the human capital, its flexible and personalized character. It is recognized that one of the biggest problems in the current Cuban society is in the human behavior that includes the professional, the personal, the family, and the community aspects; the qualities and the human virtues.

Keyword Sciences of Education, pedagogy, advanced educations, Human behavior, improvement

"Pon tu corazón, tu mente, tu intelecto y tu alma incluso en tus más pequeños actos. En esto reside el secreto del éxito".

Swami Sivananda

Introducción

A nivel mundial las ciencias, entre las que se destacan, la psicología, la pedagogía, la antropología y la sociología se ha dedicado un gran número de investigaciones al estudio de las características personales de los individuos y las posibles acciones para el mejoramiento de su conducta, a lo cual realizan un aporte trascendental los resultados de diferentes investigaciones, cuyas contribuciones se han relacionado en el transcurso de los años.

A tales efectos, se enfatiza en los aspectos sociales, culturales y personales del comportamiento humano, donde las variables contextuales e interpersonales interaccionan con las demás, orientadas hacia la búsqueda de sus orígenes, de descubrir y entender los procesos psicológicos que llevan a determinadas formas de actuar y al reflejo de la propia personalidad y la individualidad en la persona.

El comportamiento humano desde los inicios de su historia se ha tratado de estudiar y comprender, para tratar de potenciar sus características en el desarrollo de actividades

o mejorarlo, ya sea, potenciando sus fortalezas, mejorando esos aspectos o tratar de disminuir las debilidades, aumentando la atención en los puntos en los que generalmente el ser humano suele fallar.

El *comportamiento humano* es definido como una ``categoría que va más allá del desempeño, integra y fortalece el aspecto humano en particular, por entenderse que el problema fundamental de nuestra sociedad socialista hoy, es justamente el comportamiento humano, y es consecuencia de múltiples factores, subjetivos y objetivos`` (Añorga J.,2020, p.2).

La autora coincide con los criterios de diferentes investigadores, que consideran como factores determinantes del comportamiento humano, los *factores biológicos o Internos*, que incluye a la herencia (sistema nervioso) y la maduración (sistema endocrino) y los *factores ambientales o externos*, que comprende el medio físico que nos rodea, el medio social y el medio cultural en el cual nos desenvolvemos.

Es relevante el papel del medio social, el aprendizaje y su influencia en el comportamiento humano, desde su nacimiento, el hombre vive en estrecha relación con otras personas, que conforman el “ambiente o medio social”. Constituyen el medio social: la familia, los amigos, los vecinos, la escuela, los centros de trabajo, etc., quienes, a su vez, poseen normas, costumbres, creencias, ideas, etc.; influenciando en las personas en: su manera de ser, pensar, actuar, sentir. La familia, es el primer elemento trascendental de influencia, sobre las personas, posteriormente lo es la escuela, el círculo de amigos, la comunidad, el país y la región del mundo en la que les tocó vivir, influyen en su concepción del mundo, de la vida, la ética, la moral, las relaciones interpersonales, entre otras .El medio social influye además en la manera de vivir en cuanto a modo de vestir, de comportarse, los ideales y los valores.

La “socialización” es el proceso de aprendizaje que nos enseña a comportarnos correctamente, es decir, es la adaptación del ser humano a las reglas y costumbres de la agrupación en que vive y se desenvuelve, creciendo y aprendiendo a través de las relaciones humanas. El ser humano aprende más cuando se relaciona estrechamente con la familia, amigos, la comunidad, la sociedad en la que desarrolla su vida y la organización a la que pertenece, posibilitando la adquisición de nuevas formas de enfrentar los retos de la vida mediante su interacción con el medio.

En este intercambio se ´produce el “aprendizaje” , proceso a través del cual el ser humano adquiere conocimientos mediante la experiencia y que le son necesarios para el desarrollo de su vida misma, podríamos afirmar que el aprendizaje actúa en el hombre como “medio de socialización”, en las diversas etapas de su desarrollo, facilitando aprender del comportamiento de otras personas, en este sentido, las prácticas culturales usualmente tienen una gran influencia en diferentes tipos de comportamientos sociales, por lo que el comportamiento de una persona influye en el de otras.

Desarrollo

En Cuba, específicamente en el Mintur, se han realizado numerosas investigaciones destinadas al estudio y caracterización de las personas que lideran las instalaciones

turísticas , conducen los procesos y especialidades hoteleras, así como sobre el desempeño de los mismos en aras del mejoramiento de su gestión para el logro de la máxima satisfacción de los clientes(Cervantes I; González Gretel, Ruiz Arlynee.2016.Como resultado de las mismas se identifican las necesidades de desarrollo futuro , enfocado fundamentalmente hacia el comportamiento humano.

La autora coincide en la necesidad de enfocar el accionar del proceso de enseñanza hacia mejoramiento profesional y humano y como célula básica los proyectos individuales de vida, en sustitución del plan individual de superación o de desarrollo de los conductores de procesos en la hotelería ,con la concepción de la identificación y reconocimiento de que somos, que queremos y que nos falta para llegar a un estado de satisfacción personal y de conducta ciudadana, que sustente una buena calidad de vida, para ser mejores seres humanos, en los diferentes roles que le propone su vida personal Es de gran relevancia la asunción de estas posiciones, por el carácter volitivo de los procesos psíquicos en el adulto, que sirven de base para el cambio del comportamiento desde una postura consciente y autorreguladora, sustentado en la autovaloración y el autoconocimiento de sus potencialidades y posibilidades de desarrollo futuro.

Uno de los objetivos primordiales de los mandos intermedios en el hotelería es precisamente el logro de la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los estándares de Calidad y la gestión de los procesos que dirigen, de forma competitiva.

Para ello es trascendental la necesidad de trabajar con profundidad en el rescate de los valores, las buenas costumbres y la ética. En este caso, nos preguntamos entonces:

¿Cómo lograr mejorar el comportamiento humano de los conductores de procesos en el hotelería para el logro de la satisfacción de los clientes?

En los objetivos de desarrollo sostenible, para el periodo del 2020 al 2030, planteados por la Asamblea General de la ONU (Pág. 20, cap. 4), se plantea la necesidad de garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos y todas en todas las edades, lo que está a tono con los planteamientos de la educación Avanzada en lo referente a la calidad de vida.

Las ciencias de la educación , la Pedagogía y la Educación Avanzada en Cuba , se fundamentan en diversas concepciones ,entre ellas las de la psicología ,que parte de concebir el comportamiento humano desde una perspectiva histórico social en la que el comportamiento humano actual es resultado y expresión del pasado , manifestado en el presente y el futuro de la persona , todo acto humano está sujeto a un proceso de aprendizaje, por tanto , para lograr su mejoramiento es necesario ejercer influencias educativas transformadoras , movilizadoras de su potencial .

En este sentido, resultan relevantes las concepciones de Vygotsky, quien refería que: "la actividad humana transcurre en un medio social, en activa interacción con otras personas, a través de variadas formas de colaboración y comunicación, y por tanto, siempre, de una forma u otra, tiene un carácter social" (pág,172).

En Cuba, por su carácter de país donde se promueven las condiciones sociales para asegurar el desarrollo pleno del hombre, y donde se aspira a que cada ser humano sea

un protagonista activo de su historia, algunas de las ideas más generales de este enfoque, por su fundamento filosófico, constituyen principios instrumentados en el sistema.

“Por eso, se reitera de manera incansable que los mayores problemas de la sociedad cubana actual están en el comportamiento humano, que incluye lo profesional, lo personal, lo familiar, lo comunitario, las cualidades y las virtudes humanas, como el respeto, la solidaridad, la humildad, la gratitud, la transparencia, y otras, de las cuales cada día se está más carente”, (Añorga, 2012...pág. 34).

El carácter humanista de la educación avanzada trasciende las concepciones tradicionales y se basa en la necesidad de preparar al sujeto como elemento activo en la solución de problemas, personalizando los conocimientos, y desarrollando su creatividad, y partiendo de un principio de la psicología que parte de analizar los fenómenos del comportamiento humano como una unidad entre lo afectivo y lo cognitivo.

Teniendo en cuenta los criterios de la Educación Avanzada, el mejoramiento no es más que la acción de hacer pasar de un estado a otro, eliminar obstáculos, eliminar lo que se hace de más o de menos, desarrollar y consolidar capacidades y competencias, lo que lleva en si una acción transformadora, donde el hombre es transformador y transformable en el proceso.

Con la aplicación de métodos de Educación Avanzada será posible desarrollar un comportamiento humano en los conductores de procesos en la hotelería, adecuado para el contexto social concreto donde se desempeñan los mismos, logrando una mejor cooperación ética y conducta ciudadana, propiciando la producción intelectual en cualquiera de sus niveles, relacionando, además el pensamiento educativo, las concepciones filosóficas y el entorno socioeconómico.

Los trabajadores de servicio tienen elevado significado ya que actúan en todos los procesos de la actividad Hotelera, de su accionar depende el logro de los objetivos empresariales, teniendo en cuenta el carácter intangible de los servicios, la manera de actuar de este personal es crucial y su accionar resulta clave, por lo que la manera en que se gestiona por los directivos debe estar permeada de buenas costumbres, ética, y serán eficaces en la medida en que muestren un comportamiento humano que se corresponda con las exigencias de la sociedad.

En la sistematización realizada se constatan escasos antecedentes de investigaciones relacionadas con esta temática, por esta razón se considera que constituye un gran desafío su mejoramiento a través de la superación continua y permanente, y se asumen los referentes teóricos de la Educación Avanzada, la cual tiene como objetivo final “lograr un hombre que aporte y transforme socialmente con más eficiencia y calidad, en lo individual para que esté plenamente satisfecho, con su estado moral y espiritual” (Acosta Y,2017 p.32). Para cumplir esta tarea es necesario que los directivos del Turismo sean incorporados a un proceso educativo donde particularmente se incluyan actividades de esta índole que contribuyan a la solución de esta problemática.

Un Reto en las investigaciones actuales es como estudiar el comportamiento humano, dada su complejidad, desde su propia génesis hasta las diversas motivaciones de sus manifestaciones en la práctica cotidiana.

“El proyecto Individual de Mejoramiento Profesional y Humano, por consiguiente, permite operacionalizar, aplicar en la práctica individual para su influencia en lo profesional, familiar y social la teoría de la Educación Avanzada, mediante una transformación que los haga mejores seres humanos. Varía con cada individuo, pues atiende esencialmente lo personal de cada uno, sin embargo, esto no impide que pueda conformarse, a partir de los proyectos individuales, otro de mayor generalización para grupos de personas, en diferentes instancias”, (Añorga, 2012...pág. 63).

En el Ministerio del Turismo, se han realizado estudios que permiten la caracterización de los directivos de primer nivel y los mandos intermedios, mediante los que se describen las fortalezas y debilidades que poseen estos para el desempeño, realizándose una estimación sobre el nivel de desarrollo actual que posee la persona en relación con las exigencias del cargo que ocupa en el momento del estudio, se realiza una estimación sobre posibilidades de desarrollo futuro, a partir del análisis integral del individuo en su comportamiento se pronostican las potencialidades que tienen para avanzar a cargos de mayor jerarquía. Estos resultados son tenidos en cuenta en la realización de los planes de desarrollo individual, no obstante, no se logra en su totalidad mediante el diseño de cursos con la forma tradicional, el carácter transformador necesario, incorporándola a su desempeño con colaboradores y clientes en la empresa hotelera actual.

Uno de los problemas desde la práctica educativa reflejados en el sector del turismo y la preparación de sus directivos radica en que *llas acciones de intervención educativa tradicionales y actuales se realizan de forma aislada, lo que conlleva a que sea muy difícil la integración de conocimientos, capacidades, habilidades y valores que permitan el desarrollo humano y su mejoramiento*, expresado en el comportamiento, para enfrentar los nuevos desafíos sociales, productivos, culturales en el sector del Turismo.

Al analizar las alternativas Pedagógicas que nos ofrece la Educación Avanzada se reflexiona sobre cómo contribuir al mejoramiento humano de las personas que conducen los procesos en la hotelería, a partir de reconocer que, cuando estas están satisfechas es generada la satisfacción en los clientes.

El estudio realizado se basa en el reconocimiento y la apropiación de los principios de la Educación Avanzada, la relación entre pertinencia social, los objetivos, la motivación, el vínculo entre la racionalidad, la creatividad y la calidad del resultado, el carácter científico del contenido, la investigación e independencia cognoscitiva y la producción de nuevos conocimientos, la relación entre las formas, las tecnologías y su acreditabilidad, el vínculo de la teoría con la práctica en la formación de valores, entre el enfoque sistema y sus expresiones: ramales, sectoriales y territoriales y la condicionalidad entre la formación del pregrado, la básica y la especializada.

Sustentado en el pensamiento pedagógico martiano y en la dialéctica materialista, la Educación Avanzada declara como principio estructurador rector de su desarrollo, el

vínculo de la teoría con la práctica, el que es de gran relevancia para el logro de la transformación necesaria en los conductores de procesos hoteleros .

Al partir del análisis de las alternativas pedagógicas, planteadas en la Teoría de la Educación Avanzada, se propone la formulación de un programa educativo que contribuya al mejoramiento del comportamiento humano en directivos del Ministerio del Turismo.

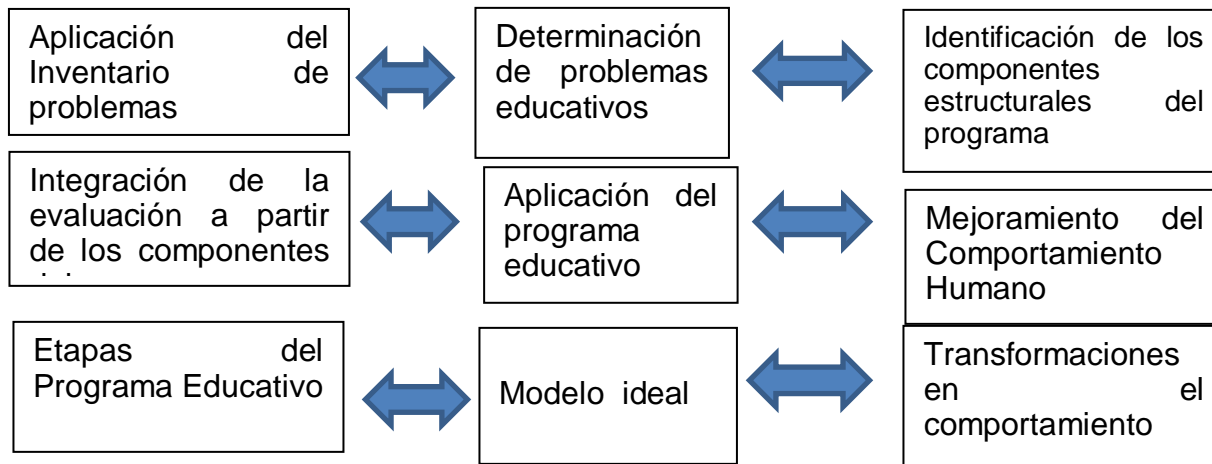
El Programa Educativo tiene entre sus cualidades esenciales su *carácter personalógico*, que está fundamentado en las *respuestas individuales* que debe dar el programa, según las necesidades manifiestas o encubiertas y las aspiraciones de los individuos. Esto es posible a partir del establecimiento de los compromisos en el plan de desarrollo individual, lográndose una implicación de los sujetos en dicha actividad, a partir de una comunicación eficiente entre los gestores y actores del proceso.

El enfoque *sistémico* se expresa en el conjunto de actividades a desarrollar y los nexos necesarios entre ellas, teniendo como elementos claves la estructuración de las actividades según objetivos, contenidos, formas de organización, capacidades y evaluación. La posibilidad de ser auto evaluable es una cualidad del programa que refuerza su carácter consciente a partir del pensamiento y actuación de los actores.

La distinción del programa como educativo, está determinado por sus procesos y efectos, ya que no hace hincapié en las respuestas uniformes y previsibles, sino como proceso más orgánico, conlleva a cambios que den respuestas a la variedad de diferencias individuales, de tal forma que se tienen en cuenta las características de cada individuo y sobre esa premisa se organiza su proceso de superación que se diferencia desde las formas de organización, los contenidos hasta la evaluación. Ello se comporta en cada estudiante de manera particular, al dotarlo de estructuras teóricas y conceptuales concebidas para estimular las capacidades analíticas y críticas del hombre y cuya influencia requiere de un período más largo, pero a su vez más profundo, para hacer notar sus resultados. Por esta razón está presente la aplicación del Programa Educativo, con las variables, dimensiones e indicadores correspondientes (Añorga, 2012...pág. 34).

El logro de *transformaciones positivas duraderas* en el desarrollo intelectual, físico y espiritual se logran, según (Añorga, 2012...pág. 34), `` a partir de conocer, interiorizar y concientizar sus problemas cognitivos, afectivos, sus destrezas, aspiraciones, evidenciándolo en el desempeño y comportamiento habitual, con una intención creadora, contribuirá al desarrollo y funcionamiento de su entorno laboral-profesional, familiar, basados en sus propias virtudes humanas``.

La propuesta de esta alternativa a partir de la aplicación de la Tecnología de la educación Avanzada para la determinación de problemas nos permite:



La aplicación del programa Educativo como alternativa para dar solución a la problemática abordada, es de gran utilidad para el logro de la transformación del comportamiento humano de los sujetos del proceso de aprendizaje, ya que el mismo permite organizarlo tanto de forma colectiva como individual, permite utilizar diferentes formas organizativas, talleres, seminarios, conferencias, paneles, debates, ayudas metodológicas, consultorías, cursos de superación, entrenamientos, la estructuración por bloques de los contenidos favorece la dinámica de su ejecución y su carácter flexible posibilita la salida de los mismos en las diversas formas de organización de la superación antes identificadas.

En el entorno actual, las empresas se desarrollan en niveles de competencia cada vez más intensos, por lo que es necesario la presencia del talento, que permita una competencia distintiva entendida como "lo que la empresa hace mejor" y lo que la empresa hace está basado en lo que la empresa sabe, el conjunto de dichos conocimientos reside en los miembros de la organización y que se desarrolla mediante adecuadas políticas de entrenamiento de los líderes de los procesos, esto es lo que va a determinar el valor estratégico de una competencia esencial.

La implementación de ciertos procesos en las empresas, depende del nivel de desarrollo de las personas y de convertirlas en un eje generador de satisfacción en las empresas de servicios. Es importante que las personas estén motivadas, sientan satisfacción personal con los resultados de su accionar, creando valor para la gente, para generar una ventaja competitiva a través de valores agregados en todos los componentes de la empresa, no sólo en los bienes y servicios sino en las personas que hacen parte de esta.

Si se tiene en cuenta que las organizaciones en vez de invertir directamente en productos y servicios, están invirtiendo en las personas que los conocen y saben cómo crearlos, desarrollarlos, producirlos y mejorarlos, se está invirtiendo en las personas que los atienden y les sirven y saben cómo satisfacerlos y encantarlos. Todo esto bien orientado hace que el servicio en las organizaciones sea un éxito.

Se debe resaltar que las organizaciones en general y en particular, las de servicios, dependen del recurso humano, es decir de las personas para alcanzar los objetivos y cumplir su misión. Para las personas es importante poder realizar sus metas personales y profesionales, y a su vez mediante la sinergia de los esfuerzos de varias personas que trabajan colaborativamente, las empresas pueden llegar al cumplimiento de su misión, su visión y lograr sus objetivos.

El Turismo en Cuba es una de las principales fuentes de ingresos en divisas (330 millones en 2018), en el 2020, entre enero y marzo existió un decrecimiento de un 33,2%. En particular el turismo en nuestro país se replantea su gestión de acuerdo a la nueva realidad a nivel internacional y ante las difíciles circunstancias generadas por la pandemia, que afecta el movimiento de personas, en este sentido, es necesario repensar la gestión turística desde la experiencia vivida y desde condiciones extraordinarias, por las difíciles circunstancias marcadas por la COVID-19 y el recrudecimiento del bloqueo de Estados Unidos hacia Cuba. El respeto, la sensibilidad, la responsabilidad, la profesionalidad, la cooperación, la solidaridad, son valores imprescindibles para la gestión y la recuperación del turismo, con el diseño de nuevos productos, la incorporación de nuevos mercados, potenciando el turismo de naturaleza y las actividades al aire libre, con total apego a los protocolos sanitarios establecidos, potenciando la hospitalidad que debe caracterizar a la totalidad de los trabajadores del sector.

En este difícil contexto a nivel mundial, Zurab Pololikashvili, (2021, p.21) Secretario General de la OMT, ha planteado que: “esta crisis nos da la oportunidad de replantearnos como ha de ser el sector turístico y su aportación a las personas y al planeta, la oportunidad de que, al reconstruirlo, el sector sea mejor, más sostenible, inclusivo y resiliente, y que los beneficios del turismo se repartan extensamente y de manera justa`....

Conclusiones

Con la aplicación de las alternativas de la Educación Avanzada se logra el mejoramiento del comportamiento humano y la transformación necesaria en la Industria Turística cubana en el contexto actual.

La aplicación de la tecnología para la determinación de problemas permite identificar los componentes estructurales necesarios para el diseño del programa educativo como alternativa pedagógica.

La satisfacción del cliente en el sector del turismo, es trascendental para el desarrollo organizacional, sustentado en comportamientos humanos basados en valores,

actitudes y creencias que permitan la creación una la cultura de servicio dentro de la empresa.

Referencias Bibliográficas

Asamblea General de la ONU. Objetivos para el desarrollo sostenible; Agenda 2030. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible-2015> [citado 2019 septiembre, 4].

Añorga Morales JA "Lo increíble de los comportamientos humanos, la pedagogía, las Ciencias de la educación y la Educación Avanzada" Universidad de Ciencias Pedagógicas "Enrique José Varona", La Habana, Cuba. Vol. 15. No.2 mayo-agosto; 2020.

Cervantes I; González Gretel, Ruiz Arlynee. Programa Nacional para el Diagnóstico del Potencial Directivo de los cuadros del Ministerio del Turismo, 2012.

Añorga Morales JA. La Educación Avanzada, teoría educativa para el mejoramiento profesional y humano de los recursos laborales y de la comunidad. Universidad de Ciencias Pedagógicas: "Enrique José Varona". La Habana, Cuba; 2014.

Acosta Gómez Yuxini. Tesis en opción al grado de doctor en ciencias pedagógicas. "Programa educativo institucional para el mejoramiento del comportamiento humano de los coordinadores de las especialidades médicas",2017.

Vygotsky, L.S. Historia del desarrollo de las funciones psíquicas superiores. Editado por Madrid (1991).

Añorga Morales JA "Lo increíble de los comportamientos humanos, la pedagogía, las Ciencias de la educación y la Educación Avanzada" Universidad de Ciencias Pedagógicas "Enrique José Varona", La Habana, Cuba. Vol. 15. No.2 mayo-agosto; 2020.

Añorga Julia. La Educación Avanzada y el mejoramiento profesional y humano. [Tesis en opción al segundo Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas]. La Habana, Cuba: Universidad de Ciencias Pedagógica "Enrique José Varona"; 2012.

Convención Internacional de la Organización Mundial del Turismo, (OMT) Intervención Zurab Pololikashvili, Secretario General de la OMT, septiembre 2019.

Bibliografía

Añorga J. La Educación Avanzada y el mejoramiento profesional y humano. [Tesis en opción al segundo Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas]. La Habana, Cuba: Universidad de Ciencias Pedagógica "Enrique José Varona"; 2012.

Añorga, J., Cardoso., & Sepúlveda, J. La investigación científica: una mirada desde los presupuestos teóricos de la educación avanzada. [Con]textos, 4(16), 11-22. Colciencias. Tipo 2; 2015.

Añorga Morales, J, Pérez, M y García, W. La Educación Avanzada, la profesionalidad y la conducta ciudadana. [CD-ROM]. Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona. Libro 3. 1995.

Añorga Morales JA. Paradigma educativo alternativo. Universidad de Sucre. Bolivia. Ediciones del centro de postgrado, Universidad de Sucre [Internet] 2018: [Consultado 15 de Mayo]; Pp.45-47. Disponible en: www.gestiopales.com/oragnizacion-tolcabo .

Colectivo de autores. Compendio de Pedagogía. Parte I: La pedagogía como ciencia. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 2003. Páginas 1-13.

Blanco. A. La educación como función de la sociedad. En "Funciones sociales de la educación". 2003, Páginas 4-11.

Idalberto Chiavenato.(2002). Gestión del talento humano. Doc. De hacienda.go.cr www.degerencia.com/articulos cliente interno y externo.

Rodolfo, González Gatica. (2011). Creando Valor con la gente.

