

## Modelo pedagógico para el desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera

### *Pedagogic model for the competences performance of the reception manager*

MSc. Eduardo Carmelo Mayorquín Muñoz. Profesor instructor. Escuela Ramal del Ministerio de Turismo de La República de Cuba. Departamento Especialidades técnicas hoteleras. Facultad de turismo de la Universidad de La Habana .E-mail: eduardo@formatur.mintur.gob.cu

---

Recibido marzo 2019

Aprobado septiembre 2019

---

#### **Resumen**

El artículo trata sobre el diseño de un modelo pedagógico para el 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 utilizó la observación al desempeño y la entrevista cualitativa personal, semiestructurada y para la aplicación de los instrumentos 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 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:** Modelo pedagógico, educación avanzada, competencias, perfeccionamiento, desempeño, jefe de recepción hotelera.

#### **Abstract**

The article is about the design of a pedagogic model for the competences performance 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 competences performance of the reception manager was obtained; the designed model incorporates new competences with its performance criteria, and also improves and enlarges other ones. The model, before its application was subjected to the consideration of a group a teaching specialists and reception management specialists.

**Keyword:** Pedagogic model, advanced education, competences, improvement, performance.

## **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.

El talento humano es un recurso estratégico de 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 de educación 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 constituye 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.

Con el propósito de contribuir al mejoramiento del desempeño en el turismo la educación avanzada, como teoría que integra lo mejor del acervo pedagógico de la escuela cubana, se inserta en perfecta armonía y como instrumento consolidado y potente en la formación de los recursos humanos que laboran en las empresas hoteleras y del turismo en general, 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, 2014:13).

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, con el propósito de 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, como estrategia de mejora del desempeño del talento humano.

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 adquisición, producción y reproducción de conocimientos, y además el desarrollo de habilidades y valores; para el logro de un óptimo ejercicio profesional y mejor desempeño humano. Favoreciendo a encauzar y orientar la práctica educativa, a partir de la sistematización 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).

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*

Diseñar el modelo pedagógico para el 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 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, Gran Caribe, Cubanacan y Gaviota; entre los hoteles: Aldaba Bella Habana, Bruzón, Caprí, Copacabana, Chateau Miramar, Club Arenal, Ensenacho, Gran Hotel Manzana, Inglaterra, Iberostar Parque Central, Kholy, La Hermita, Lincoln, Los Jazmines, Mar Azul, Memories Flamenco, Meliá Las Dunas, Memories Miramar, Memories Cayo Santa María, Memories Holguín, Paseo Habana, Panorama, Santa Isabel, Saratoga, Rancho San Vicente, Royalton, Telégrafo, Terral, Saratoga, Vedado.

#### *Fundamentación metodológica*

Para el diagnóstico la determinación de la variable sus dimensiones e indicadores se utilizó la Tecnología para la determinación de problemas.

La Doctora Julia Añorga Morales 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 (...)Seguidamente 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.*

- Acercamiento al contexto y caracterización de los grupos de sujetos de la investigación
- Proceso de parametrización.
- El resultado de la parametrización produce un acercamiento al modelo ideal de los sujetos que se investigan.
- Acercamiento al estado inicial del objeto de estudio en el contexto investigado, mediante los instrumentos a emplear en el diagnóstico.
- Comparación entre el estado inicial y el esperado.
- Jerarquización de los problemas antes identificados y se agrupan a partir de la variable, seis dimensiones e indicadores referidos en la parametrización.
- 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 en correspondencia con el objetivo de la propuesta. La derivación mediante el proceso de parametrización que se realiza a la variable, mejoramiento del desempeño, 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 preparaciones para orientar y dirigir el trabajo político ideológico, nivel de participación en la preparación política 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 autor, después de la sistematización y el estudio realizado, manifiesta que la parametrización facilitó transitar por el proceso investigativo con un estrecho vínculo entre la variable, las dimensiones, los indicadores e instrumentos empleados; lo que permitió el 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. 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 consultó 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.

Los 15 especialistas son graduados universitarios, el 100 % mujeres, con promedio de edad de 47,3 años y 25,4 años de experiencia.

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 auto evaluó con nivel medio. Se calculo el coeficiente de competencias K. El promedio del nivel de competencia de los especialistas obtenido fue  $K= 0,892$  considerado alto, además igualmente resulto útil la solicitud, como parte del modelo de la consulta, de los datos generales solicitados a cada uno de ellos.

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

- Los fundamentos en que se sustenta la elaboración del Modelo Pedagógico:  
Fundamentos filosóficos, fundamentos sociológicos, fundamentos psicológicos, fundamentos pedagógicos y fundamentos 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 declaradas 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 para el desarrollo de las competencias, 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.

La triangulación metodológica de los resultados, tiene como regla de decisión:

- Si en el aspecto evaluado de un indicador específico se manifiesta positivo entre el 50% y el 60% para el normotipo alto de las fuentes o instrumentos aplicados, entonces se considerará como sin problemas evidentes.
- Si en el aspecto evaluado de un indicador específico se manifiesta positivo entre un 50% y el 100% para el normotipo bajo de las fuentes o instrumentos aplicados, entonces se considerará como con problemas evidentes.
- Cuando el aspecto evaluado de un indicador específico se manifiesta positivo entre un 65% y el 100 % para el normotipo alto de las fuentes o instrumentos aplicados, entonces se considerará como una potencialidad o fortaleza.

La triangulación metodológica realizada a los resultados de los instrumentos aplicados posibilita identificar los problemas y potencialidades en los niveles de desempeño de los jefes de recepción.

Resultados de la triangulación. Problemas y potencialidades.

Por 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.

#### *Resultados*

##### *Modelo pedagógico para el desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera.*

El modelo pedagógico que en la presente investigación se fundamenta, reconoce y 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 con un fuerte componente práctico. Además en su concepción se es consciente que cada etapa de desarrollo histórico exige determinado tipo de recurso humano, con mayor especialización, en consonancia con el nivel de desarrollo de las nuevas tecnologías introducidas en la rama empresarial aplicadas al turismo.

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 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, sistematizan el tema del modelo pedagógico y lo contextualizan en la práctica de su objeto de estudio: Añorga, J (1982-2015); Santos B J (2005); Terrero A (2006); Gotay J (2007); Orozco Rivero María I,(2008); Rodríguez Díaz, Carmen R, (2009); Padrón, J (2010); Molina B; (2012) y Grey, X (2013); Cala Solozabal, Juan C, (2014); Martínez Oviedo, Nancy; (2015); Estrada Padrón, Milagros (2015); Quimba Sofi, José (2016); Araujo Sosa, Raysa, (2018).

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

Según Valle Lima, A.D en el año 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 la definición de este autor 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 laborales del jefe de recepción hotelera con un acercamiento mayor a la realidad que se estudia.

A partir de la sistematización efectuada por Bringas Linares José A, en el año 1999 (7) y O. L. Reyes, en el año 2005 y a ambos autores en el año 2006 (9), 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 de desempeño por Competencias Laborales del Jefe de Recepción Hotelera, debe ser comprensible, práctico, flexible, dinámico y operativo, al mismo tiempo su estructura debe favorecer el proceso de diseño curricular y de las acciones educativas, manteniendo su valor y carácter científico.
- 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 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.

A juicio del autor, la Identificación de estas relaciones vinculadas con el modelo que se propone, posibilita perfeccionar el proceso de adquisición, desarrollo y ejecución de las competencias y por consiguiente el mejoramiento del desempeño del jefe de recepción hotelera.

#### *Estructura del Modelo Pedagógico*

El modelo pedagógico propuesto se aplica con el propósito de favorecer la adquisición y el desarrollo de las competencias y así contribuir al mejoramiento del desempeño del jefe de recepción.

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.

Por otra parte, el alcance del modelo también se manifiesta en el incremento de los niveles de profesionalización de este humano 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 de forma explícita 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 desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera se estructura desde las siguientes etapas: diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación.

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

Con el objetivo de valorar la validez del modelo pedagógico para el desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera diseñado, y antes de su implementación se llevo a cabo una consulta a 15 especialistas.

Durante el análisis y procesamiento de la información derivada de la consulta, y para valorar los resultados obtenidos en esta, y así conocer si los elementos de la propuesta sometidos a evaluación por los especialistas son suficientemente significativos, se aplico la prueba de de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov con un nivel de significación  $\alpha = 0,01$ , a cada uno de los elementos registrados, es decir, la prueba se aplica con un 99 % de confiabilidad, en el supuesto de que el impacto de la población en estudio tiene 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.

La prueba de kolmogorv–Smirnov se realizó 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 suficientemente significativa con el modelo pedagógico para el mejoramiento por competencias del jefe de recepción hotelera y su viabilidad.

*Resultados de la aplicación del modelo*

Una vez aplicado el modelo propuesto y pasado tres meses de su aplicación se realizó la observación al desempeño final o de salida, la que mostró un cambio significativo en las dimensiones que inicialmente mostraban afectaciones en el desempeño.

Para realizar un análisis comparativo más profundo de los resultados del diagnóstico mediante la aplicación de la guía de observación al desempeño final, una vez llevadas a cabo las acciones para el mejoramiento por competencias, el autor aplicó la prueba no paramétrica de McNemar, (prueba para la significación de cambios) que permite evaluar si existen cambios significativos, en este caso del desempeño del jefe de recepción hotelera, a partir de la aplicación del modelo pedagógico propuesto.

La misma arrojó que se produjo un cambio positivo significativo en todos los indicadores de las dimensiones afectadas.

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

Con el propósito de determinar el grado de satisfacción de los que participaron en las acciones de mejoramiento diseñadas como parte del modelo pedagógico para el desempeño por competencia del jefe de recepción hotelera, se aplicó la técnica de ladov, con este fin se elaboró un cuestionario en el que se insertan 3 preguntas cerradas y 2 abiertas, además de preguntas secundarias. Para el análisis de las respuestas a la encuesta se utilizó el cuadro lógico de V. A. ladov, en el que se establece una relación desconocida para los encuestados entre tres preguntas cerradas que se intercalan dentro de un cuestionario. Para la presente investigación los encuestados son 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. La aplicación de la técnica permitió determinar, en qué lugar de la escala se encontraba cada estudiante.

1. Clara satisfacción 28 estudiantes.
2. Más satisfecho que insatisfecho 2 estudiantes.
3. No definida o contradictoria 0 estudiante.
4. Más insatisfecho que satisfecho 0 estudiantes.
5. Clara insatisfacción 0 estudiantes.

Como otro resultado del test de satisfacción se obtuvo el índice de satisfacción grupal, para determinar la significación de este índice se empleó la escala que a continuación se muestra:

- (+1) Máximo de satisfacción.
- (+0,5) Más satisfecho que insatisfecho.
- (0) No definido y contradictorio.
- (-0,5) Más insatisfecho que satisfecho.
- (-1) Máxima insatisfacción.

El índice de satisfacción grupal obtenido fue de 0,97. A partir del índice de satisfacción grupal obtenido respecto a las acciones de mejora ejecutadas como parte del modelo pedagógico para el desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera se concluye que la satisfacción grupal es de muy satisfactoria.

## **Conclusiones**

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, la relación profesionalización, competencia, mejoramiento y desempeño.

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.

El modelo pedagógico para el 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.

El modelo pedagógico para el mejoramiento 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 en el desempeño obtenidos posterior a su aplicación, siendo posible su generalización y aplicación en el mejoramiento del desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera.

### **Referencias bibliográficas**

Añorga Morales, Julia. La Educación Avanzada teoría educativa para el mejoramiento profesional y humano de los recursos laborales y de la comunidad. Tomo I. La Habana Cuba. Febrero 2014.

Añorga Morales, Julia. Paradigma educativo para el mejoramiento profesional y humano de los recursos laborales y de la comunidad. Impresión ligera. La Habana. Cuba 1999. Universidad de Sucre. 1998. :

Añorga Morales, Julia. La educación avanzada teoría pedagógica para el mejoramiento profesional y humano de los recursos laborales y de la comunidad. Tomo I. La Habana Cuba. Febrero de 2014: 30.

Añorga Morales, Julia. La educación avanzada teoría pedagógica para el mejoramiento profesional y humano de los recursos laborales y de la comunidad. Tomo I. La Habana Cuba. Febrero de 2014: 41.

Añorga Morales J, Valcárcel Izquierdo N, Ché, Soler J. La parametrización en la investigación educativa. ISPEJV, La Habana, 2008:26.

Valle Lima Alberto D. Meta modelos de la investigación pedagógica. Instituto central de ciencias pedagógicas. Ministerio de educación. Ciudad de la Habana, 2007: 11.

Bringas J, A. Modelo de planificación estratégica universitaria. [Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas]. La Habana, Cuba: Instituto Superior Pedagógico “Enrique José Varona”; 1999: 76.

Bringas J, A. Modelo de planificación estratégica universitaria. [Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas]. La Habana, Cuba: Instituto Superior Pedagógico “Enrique José Varona”; 1999:76.

Reyes, O.L: Modelo de dirección educacional para la integración de la actividad del directivo de entidades educativas, Tesis doctoral, ISPEJV, La Habana, Cuba. 2005.

Addine Fernández, F. Didáctica teoría y práctica. [ed.] Isis Pérez Hernández. Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de La Habana. 2004. ISBN 959-13-0998-8320.

Añorga Morales Julia. Desde la utopía a la realidad, algunos mitos y fantasías, al cabo de 35 años de la educación avanzada. La Habana. 2018.

Añorga Morales, J La Educación Avanzada teoría pedagógica para el mejoramiento profesional y humano de los recursos laborales y de la comunidad. Tomo I. La Habana Cuba. 2014.

Araujo Sosa, Raysa. 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. 2018.

Añorga Morales, Julia. Paradigma educativo para el mejoramiento profesional y humano de los recursos laborales y de la comunidad. Impresión ligera. La Habana. Cuba 1999. Universidad de Sucre. 1998.

Artiles Visbal, Leticia, Otero Iglesias, Jacinta. Barrios Osuna, Irene. Metodología de la investigación para las ciencias de la salud. Editorial de Ciencias Médicas Ecimed. La Habana 2008. ISBN 978-959-212-385-4.

- Bringas J, A. Modelo de planificación estratégica universitaria. [Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas]. La Habana, Cuba: Instituto Superior Pedagógico “Enrique José Varona”; 1999.
- Bringas J A, Reyes OL. La modelación teórica como método de la investigación científica. Revista Varona, 2006 enero-junio, No. 42.
- Cardoso L. Modelo del desempeño por competencias profesionales para el director de escuela primaria en San Miguel del Padrón. [Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas]. La Habana, Cuba: Instituto Superior Pedagógico “Enrique José Varona”; 2008.
- Chávez, J. Aproximación a la Teoría Pedagógica Cubana. Curso 01. Material digital. ICCP, Mined. Cuba. 2002.
- Gallego Jesús Felipe, Dirección Estratégica de los Hoteles del Siglo XXI, Editorial McGraw Hill Interamericana, España, 1996.
- Gallego Jesús Felipe, Gestión de hoteles, una nueva visión, Ed. Paraninfo, Madrid, 2002.
- Grey Fernández, Xiomara. 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 2012.
- Mc Clelland, D.C. Testing for Competence rather than for Intelligence. Revista: American Psychologist. 1-14. Enero, 1973.
- Martínez Oviedo, Nancy. Modelo pedagógico para la Educación Avanzada como teoría educativa. [Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas]. La Habana, Cuba: Universidad Agraria de La Habana “Fructuoso Rodríguez Pérez”. 2015.
- Mayorquin Muñoz, Eduardo Carmelo. et al. “Tecnología de la Recepción Hotelera II”.2018. ISBN 959–13–1267–9. Ediciones Balcón 2018 © FORMATUR 2018.
- Mayorquin Muñoz, Eduardo Carmelo. Gestión de Alojamiento para directivos Hoteleros. Ediciones Balcón 2018, ©FORMATUR 2018.
- Mertens Leonard. La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), <http://www.Cinterfor.org.uy/public> Madrid, España. 2000.
- Partido Comunista de Cuba. Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución. Actualización para el periodo 2016-2021.
- Pérez, Ramiro. Modelo del perfil de los cargos por competencias laborales del técnico medio en construcción civil para el mejoramiento de la formación y la eficiencia del trabajo. Tesis en opción al grado de Dr. en Ciencias Pedagógicas. Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona. Ciudad de la Habana. 2006.