

## El desempeño de los trabajadores de la recepción hotelera

### The performance of hotel reception workers

**Dr. C. Gilberto Germán Rose Jiménez\***

<ggermanrose@formatur.mintur.gob.cu>

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

**M. Sc. Luis Esteban de la Ribera Blanco\*\***

<delaribera@formatur.mintur.gob.cu>

<https://orcid.org/0009-0007-2407-7474>

**M. Sc. Ramon Félix Simón Ricardo \*\*\***

<simon@formatur.mintur.gob.cu>

<https://orcid.org/0009-0008-6062-3206>

\*, \*\* y \*\*\* FORMATUR Escuela Ramal de Turismo, La Habana, Cuba.

## RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo el proponer un sistema de capacitación para el mejoramiento del desempeño profesional de los trabajadores de la recepción hotelera en la competencia comunicativa oral en francés. El turismo de habla francesa se hace cada vez más frecuente en los diferentes polos turísticos del país. Durante la temporada alta, que comienza a principios de noviembre y termina en el mes de abril, numerosos turistas procedentes de Francia y de la zona de habla francesa de Quebec, vienen mucho a Cuba.

**Palabras clave:** capacitación, competencia comunicativa oral, francés

## ABSTRACT

The objective of this article is to propose a training system for the improvement of the professional performance of hotel reception workers in oral communicative competence in French. French-speaking tourism is becoming more and more prevalent in the country's various tourist hubs. During the high season, which begins in early November and ends in April, numerous tourists from France and the French-speaking area of Quebec come to Cuba too much.

**Keywords:** training, Oral Communicative Competence, French



## INTRODUCCIÓN

El turismo de habla francesa se hace cada vez más frecuente en los diferentes polos turísticos del país. Durante la temporada alta, que comienza a principios de noviembre y termina en el mes de abril, numerosos turistas procedentes de Francia y de la zona de habla francesa de Quebec, vienen a Cuba por varias razones, entre ellas:

- La búsqueda de lugares de sol y playa, para escapar de los rudos meses de invierno que tienen en sus países de origen.
- El descubrimiento de nuestros valores culturales, culinarios, historia, tradiciones, y en especial, el contacto directo con la población local.

Previo a la investigación y recogida de información, se solicitó la colaboración de los directivos de los hoteles Sevilla y Deauville, en particular, así como el consentimiento voluntario de los participantes en la investigación. Se seleccionaron estos hoteles por las razones siguientes:

El hotel Deauville es un hotel 3 estrellas de la cadena hotelera Islazul. Debido a su situación privilegiada en la calle Galiano frente al Malecón habanero, es un hotel económico para todos aquellos visitantes extranjeros, incluyendo a los procedentes de países de habla francesa (ya que el hotel tiene el nombre de una conocida playa situada en la región de Normandía, en Francia), y que suelen visitar lugares de interés turístico, histórico y cultural cercanos a él. Cuenta con 144 habitaciones, todas con televisor y agua caliente en sus baños y ofrece servicios de lobby bar, cafetería, restaurante (que funciona durante el desayuno como restaurante buffet y en los demás horarios con servicio a la carta) piscina en el 6to piso, discoteca en el sótano y otros. El hotel se encuentra situado a 15 kilómetros del aeropuerto internacional José Martí.

Por su parte, el hotel Sevilla es un establecimiento 4 estrellas que pertenece a la cadena hotelera Gran Caribe. Es un hotel con un ambiente colonial, cuya arquitectura está inspirada en el famoso Patio de los Leones de la Alhambra de Granada, en España.

Es un hotel con una rica historia y se dice que el propio Al Capone tenía la costumbre de alojarse en él cuando visitaba nuestro país, ya que desde la década del cuarenta hasta el triunfo de la Revolución estuvo administrado por la mafia y su dueño era el “capo” Amleto Battisti, quien estaba relacionado con personajes como Lucky Luciano y Santos Trafficante (padre)

La experiencia de más de 40 años como profesor de idioma francés dentro del sistema de Turismo, la observación y la participación en diferentes exámenes de suficiencia y diagnósticos que se han realizado en diferentes instalaciones hoteleras, le han permitido al autor de este trabajo determinar la siguiente situación problemática: el desempeño profesional de los trabajadores de la recepción hotelera en la competencia comunicativa oral en francés no satisface las exigencias de la comunicación de manera efectiva con clientes de habla francesa, debido a que sus habilidades comunicativas no son suficientes para lograr la competencia oral necesaria en francés, a la insatisfacción con la capacitación idiomática y sus acciones educativas y a la insuficiente capacitación idiomática de los trabajadores de la recepción hotelera con afectaciones en la calidad de los servicios.

La investigación se realizó desde una perspectiva dialéctico-materialista y con enfoque cualitativo. Se apropió de las potencialidades de los métodos de investigación tales como la sistematización y el análisis documental durante la revisión de tesis doctorales y artículos de investigadores de la comunidad científica, con la finalidad de identificar en éstos la importancia de los principios de la Educación Avanzada para la formación y capacitación profesionales, en nuestro caso, de los trabajadores de la recepción hotelera. El estudio histórico-lógico realizado mediante la sistematización de la obra de reconocidos investigadores acerca de la competencia comunicativa oral y el desempeño profesional permitió la identificación de sus relaciones.

Este trabajo forma parte de la investigación realizada por el autor para su tesis doctoral y tiene como objetivo el proponer un sistema de capacitación para el mejoramiento del desempeño profesional de los trabajadores de la recepción hotelera en la competencia comunicativa oral en francés.

## **DESARROLLO**

Desde la Teoría de la Educación Avanzada se define el desempeño profesional como “la idoneidad del director para ejecuta 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”<sup>1</sup>.

En el año 2015, Añorga<sup>2</sup> define al 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”. Finalmente en el 2017, en su libro “Desde la utopía a la realidad, algunos mitos y fantasías, al cabo de 35 años de la Educación Avanzada,” declara al desempeño como un “proceso pedagógico y la expresión de cómo se realiza el trabajo, involucra actitudes, saberes y formas de relación que influyen en la calidad total de la tarea, en tal sentido se debe tener en cuenta que incluye la idoneidad, la actuación real, la conducta laboral, los modos de actuación y en el caso particular del desempeño pedagógico la actividad pedagógica profesional”<sup>3</sup>.

En el ámbito del Turismo, Estrada<sup>4</sup> define al desempeño profesional, en este caso de los trabajadores del área comercial de los hoteles con marca propia, como “la idoneidad para ejecutar tareas inherentes a sus puestos o funciones de trabajo y otras asignadas demostrando ética profesional, responsabilidad, compromiso con el trabajo y organizacional, y satisfacción laboral”.

También dentro del sector turístico, Mayorquín<sup>5</sup> “considera al desempeño como “un elemento estratégico y posee alta significación en la consecución de los resultados previstos por la empresa hotelera, teniendo en cuenta las difíciles condiciones de los escenarios actuales. Este asume un papel protagónico

para estas empresas pues en la mayoría de los casos es considerado una ventaja competitiva propia de cada organización que resulta difícil de obtener por lo que adquiere un valor significativo”.

Para Pérez <sup>6</sup> el mejoramiento es “un “proceso o cambio de lo inferior a lo superior de las organizaciones y el capital humano para el logro de un fin determinado o los resultados deseados, según el sistema social”. Y finalmente Hernández<sup>7</sup> considera que el mejoramiento del desempeño profesional posee las regularidades siguientes:

- Es un proceso pedagógico consciente.
- Se producen cambios cualitativamente superiores.
- Se establecen mejores relaciones sociales.
- Promueve la capacitación de los individuos como parte fundamental del mejoramiento del desempeño.
- Son importantes los aportes al proceso pedagógico de profesionalización.
- Permite alcanzar elevados niveles de profesionalidad y mejorar las competencias

Las indagaciones empíricas y teóricas realizadas posibilitaron el sustento de la identificación de la variable, dimensiones e indicadores para la posterior caracterización y evaluación del desempeño profesional de los trabajadores de la recepción hotelera en la competencia comunicativa oral en francés, lo cual posibilitó la proyección y diseño del sistema de capacitación . Se realizó la caracterización de la muestra que mostramos en la tabla 1.

Tabla 1. Población y muestra

HOTEL	TOTAL DE TRABAJADORES	MUESTRA
Hotel Sevilla	200	18
Hotel Deauville	80	7

Esta muestra se desglosa como aparece a continuación:

Hotel Sevilla

Carpeteros: 7

Telefonista: 2

Maleteros: 6

Responsable de reserva: 1

Jefa de Recepción: 1

Auditor: 1

Hotel Deauville

Carpeteros: 5

Jefe de Recepción: 1

Técnico A. de Alojamiento: 1

Para el diagnóstico de estos trabajadores se aplicaron los instrumentos que se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2. Instrumentos de investigación

Instrumentos	Población	Muestra
Prueba de desempeño	25	25
Guía de observación	25	25
Entrevista a trabajadores y jefes del área de la recepción	25	25

Los resultados fueron los siguientes:

- Pobre uso de las funciones comunicativas y las correspondientes formas lingüísticas para la comunicación en el área de la recepción.
- Pobre desarrollo de las habilidades comunicativas (expresión oral, comprensión auditiva y dominio de elementos léxico-gramaticales), lo cual dificulta el dar solución a los problemas de manera creadora en idioma francés.
- Insatisfacción en cuanto a la capacitación idiomática que han recibido, tanto en francés como en otros idiomas.
- Ausencia de acciones de autogestión con el fin de capacitarse idiomáticamente, tanto en forma de cursos como en otras alternativas de autogestión.
- No uso de la historia del país para brindar información a los clientes en lengua francesa.

El sistema de capacitación constó de 4 etapas: diagnóstico, planificación, aplicación y evaluación.

### 1: Diagnóstico

En esta etapa se realizó el análisis y valoración de los problemas que presentan los trabajadores del área de la recepción hotelera en cuanto a la comunicación oral en francés y que afectan su desempeño profesional frente a los clientes francohablantes. Está compuesta por las acciones siguientes:

1. Identificación de los elementos necesarios para la competencia comunicativa oral en francés a partir del estudio de documentos que rigen las funciones propias del desempeño profesional de los trabajadores que laboran en el área de la recepción.
2. Elaboración de los instrumentos de investigación necesarios que permitan la caracterización de la situación actual que presenta esos trabajadores en cuanto a la competencia comunicativa oral en francés. Se utilizaron para esta etapa instrumentos como la prueba de desempeño, la observación en el puesto de trabajo y la entrevista.

3. Aplicación de los instrumentos antes mencionados, que permitirán valorar la situación actual de los trabajadores antes mencionados. Estos instrumentos fueron aplicados por el investigador, pero pueden ser aplicados tanto por un profesor evaluador como por un equipo.
4. Análisis exhaustivo de los resultados de la aplicación de estos instrumentos, los cuales permitieron identificar los problemas y potencialidades que presentan estos trabajadores del área de la recepción con respecto a la competencia comunicativa oral en francés.

### **Etapa 2: Planificación**

En esta etapa se planificaron las acciones de capacitación que recibirá el personal de la recepción, ya sea desde su puesto de trabajo o en la forma que se considere conveniente, a partir de los problemas y potencialidades identificados durante la etapa de diagnóstico. Consta de las siguientes acciones:

1. Análisis y aprobación de las acciones de capacitación que se realizarán;
2. Inclusión de estas acciones en el plan de capacitación de las entidades diagnosticadas;
3. Elaboración y análisis de los materiales y medios que se utilizarán en estas acciones de capacitación. Otro aspecto a tener en cuenta es el uso de las TICS, del correo electrónico y de redes sociales tales como Whatsapp como medios para poder enviar materiales, ejercicios, etc., y mantener la comunicación con el que aprende;

### **Etapa 3: Aplicación**

En esta etapa se aplicaron las acciones plasmadas en el sistema de capacitación diseñadas para el mejoramiento del desempeño profesional del personal de la recepción hotelera en la competencia comunicativa oral en francés y que reciben clientes de habla francesa..

El autor elaboró los temas que se aplicaron durante la capacitación, así como actividades a distancia en la que se utilizaron las herramientas ya mencionadas en la etapa anterior (multimedia, un glosario elaborado por el autor (Anexo 5), el correo electrónico y otros). Se utilizaron alternativas como juegos de roles, monólogos, estudios de casos, entre otras. Los temas que se aplicó durante la capacitación fueron los siguientes:

#### **TEMAS**

- 1 La instalación y sus servicios
- 2 Informar a la clientela
- 3 Dar respuesta a quejas y reclamaciones
- 4 Vender un producto turístico

### **Etapa 4: Evaluación**

Es valorar los cambios que han tenido lugar en el mejoramiento del desempeño profesional del personal de la recepción hotelera en la competencia comunicativa oral en francés, a partir de las acciones de

capacitación planificadas y aplicadas en los trabajadores del área de la recepción. Esta etapa consta de las acciones siguientes:

1. Elaboración de los instrumentos evaluativos, en este caso la prueba de desempeño, que permitan valorar el mejoramiento del desempeño profesional del personal de la recepción hotelera en la competencia comunicativa oral en francés a partir de la capacitación recibida de acuerdo a las alternativas de la Educación Avanzada.
2. Ejecución de la prueba de desempeño, que muestre el resultado en cuanto al desarrollo de la competencia comunicativa oral en los trabajadores que participan en la acción de capacitación.
3. Elaboración de instrumentos que permitan dar seguimiento a la capacitación recibida por los trabajadores y valorar la satisfacción lograda por los clientes de habla francesa que visiten las instalaciones (observación al puesto de trabajo, exámenes de suficiencia, entre otros.)

### **Resultados**

Con la aplicación del sistema de capacitación propuesto se lograron los resultados siguientes:

- Un mejoramiento en cuanto al uso de las estructuras morfo-sintácticas adecuadas dentro de un registro formal, mejoramiento en cuanto a la utilización del léxico relacionado con las instalaciones del hotel y sus alrededores y un mejor uso de expresiones para aconsejar, sugerir, etc.
- Un mejoramiento en cuanto al nivel de comunicación con los clientes, siendo más eficaz y ameno durante el desempeño de su trabajo y ser capaz de utilizar los elementos morfosintácticos y lexicales para dar solución a los posibles problemas que pueden presentarse con los clientes durante el desempeño de su labor. Un mayor grado de satisfacción con su trabajo y a un compromiso mayor con el mismo y con la instalación donde trabaja, en este caso los hoteles
- Los trabajadores se sintieron más estimulados a seguir capacitándose y a buscar más información relacionada con su trabajo. Esto se manifiesta en la demanda de materiales, videos (algunos tomados de Youtube y otros sitios), la utilización del glosario relacionado con la especialidad, que les permitirán incrementar sus conocimientos y mejorar aún más en cuanto a sus competencias y por ende, a un mejor desempeño.

### **CONCLUSIONES**

El desarrollo de la competencia comunicativa oral en francés de los trabajadores de la recepción hotelera responde a la necesidad de ofrecer un servicio de calidad en dichas instalaciones.

El sistema de capacitación que se propone para el mejoramiento del desempeño profesional de los trabajadores de la recepción hotelera en la competencia comunicativa oral en francés se estructuró teniendo en cuenta los fundamentos filosóficos, sociológicos, psicológicos, pedagógico, linguo-didáctico y jurídico, así como las exigencias del Ministerio del Turismo y las formas organizativas de capacitación de la Educación Avanzada.

El análisis de los resultados obtenidos durante la aplicación de la guía de observación del desempeño en el puesto de trabajo y la aplicación del programa de perfeccionamiento y la realización de la prueba de desempeño, evidenciaron la validez del sistema de capacitación que se propone para el mejoramiento del desempeño profesional del personal de la recepción hotelera en la competencia comunicativa oral en francés.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

1 Colado J, Añorga J y Valcárcel N. Resultado del proyecto de investigación sobre gestión del mejoramiento profesional y humano. La Habana: Centro de postgrado. Cátedra Educación Avanzada. ISPEJV; 2007.

2 Añorga J. Carta Abierta a los doctores del área de Educación Avanzada, aspirantes en formación y otros colegas. La Habana. Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona. Centro de posgrado. Cátedra de Educación Avanzada; 2015

3 Añorga J. Desde la utopía a la realidad, algunos mitos y fantasías, al cabo de 35 años de la Educación Avanzada. La Habana: Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona; 2017.

4 Estrada M. Modelo pedagógico para el desarrollo de la competencia comunicativa en lengua inglesa de los trabajadores del área comercial de los hoteles marca propia [Tesis doctoral]. La Habana: UCPEJV; 2015

5 Mayorquin EC. Modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera. [Tesis doctoral]. La Habana: UCPEJV; 2020.

6 Pérez R. Capital humano. La integración de su sistema con enfoque por competencias. La Habana: Editorial Academia; 2017. Actualizado 2020 CENDA 1272

7 Hernández A. Modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño profesional de los jefes de recepción de los hoteles en su vinculación con la competencia comunicativa intercultural en lengua inglesa [Tesis doctoral]. La Habana: UCPEJV; 2022.

Recibido: 16 de setiembre de 2023

Aceptado: 12 de noviembre de 2023

El (los) autor(es) de este artículo declara(n) que:

Este trabajo es original e inédito, no ha sido enviado a otra revista o soporte para su publicación.

Está(n) conforme(s) con las prácticas de comunicación de Ciencia Abierta.

Ha(n) participado en la organización, diseño y realización, así como en la interpretación de los resultados.

Luego de la revisión del trabajo, su publicación en la revista Pedagogía Profesional.

NO HAY NINGUN CONFLICTO DE INTERÉS con otras personas o entidades