

Los principios de la Educación Avanzada, sustento de la superación en el sistema de Turismo

The principles of Advanced Education, support of improvement in the Tourism system

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

Correo electrónico: gilberto1954@nauta.cu

ORCID <http://orcid.org/0000-0002-4287-871X>

Teléfono: + 535 2421058

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

Correo electrónico: liliana4@yahoo.es

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

Teléfono: + 535 4493619

Dr. C. Vanessa Panesso Patiño. Docente. Institución Universitaria Antonio José Camacho; Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Cali, Colombia

Correo electrónico: vpanesso@admon.uniajc.edu.co

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-5850-0110>

RESUMEN

En el sector del Turismo, la superación constituye un elemento de vital importancia en la formación del personal que labora ya sea en la hotelería, en la restauración o en el sector de los viajes. Es la acción que permite la adquisición no solo de los aspectos técnicos, sino también de valores humanos y de comportamiento que permiten un mejor desempeño. Este artículo tiene como objetivo mostrar cómo la aplicación de los fundamentos de la Educación Avanzada permite la formación y capacitación del personal que labora en el sector de Turismo y contribuye a su mejoramiento profesional y humano. métodos teóricos se aplica la sistematización y el análisis documental con el fin de identificar los principios que sustentan la teoría de la Educación Avanzada, así como de otros empíricos que permiten constatar las particularidades del contexto investigativo hotelero. Se auxilia de la revisión de tesis doctorales y artículos realizados por investigadores de la comunidad científica, que evidencian la importancia de los principios de la Educación Avanzada para la formación y

ABSTRACT

In the tourism sector, training is a vitally important element in the formation of personnel working in the hotel, catering or travel sectors. It is the action that allows the acquisition not only of technical aspects, but also of human and behavioral values that allow a better performance. The objective of this article is to show how the application of the fundamentals of Advanced Education allows the formation and training of personnel working in the Tourism sector and contributes to their professional and human improvement. Theoretical methods applied are systematization and documentary analysis in order to identify the principles that support the theory of Advanced Education, as well as other empirical methods that allow to verify the particularities of the hotel research context. It is aided by the review of doctoral theses and articles written by researchers of the scientific community, which show the importance of the principles of Advanced Education for the formation and training of tourism professionals, in order to enhance the development of oral communicative competence in French of the reception staff.

capacitación profesionales del turismo, en función de potenciar el desarrollo de la competencia comunicativa oral en francés del personal de recepción.

Palabras clave: actividad turística, capacitación, mejoramiento profesional y humano, teoría educativa, competencia comunicativa oral en francés

Keywords: tourism activity, training, professional and human improvement, educational theory, oral communicative competence in French.

Introducción

La Educación cubana tiene como característica fundamental el ser revolucionaria y humanista y concibe el proceso de enseñanza-aprendizaje como un todo integrado en el que el estudiante juega un papel principal. Tiene como propósito fundamental contribuir a la formación integral de la personalidad del individuo y “constituye la vía principal para la adquisición de conocimientos, normas de comportamiento y valores éticos, enfatizando en el patriotismo, la solidaridad, el humanismo, el antiimperialismo y el cuidado del medio ambiente”. (Rivero, 2017, p. 3). En el ámbito del Turismo, este propósito se hace evidente en la formación de un personal calificado, que no solo posea las competencias y el desempeño necesarios para el ejercicio de su trabajo, sino también valores éticos, morales, patrióticos, entre otros.

La pedagogía cubana tiene entre sus fortalezas, además de sus raíces en el ideario pedagógico de notables educadores como Félix Varela, Enrique José Varona y otros, la teoría de la Educación Avanzada, teoría científica cuyos postulados, categorías, principios, regularidades, y leyes permiten organizar, ejecutar y evaluar el mejoramiento profesional y humano de los recursos humanos que no están sometidos a un proceso educativo escolarizado que ofrezca un nivel terminal, de modo que repercuta en su calidad de vida y en la conformación del capital humano de la sociedad (Añorga, 2012).

La definición de esta teoría que asume la comunidad científica del igual nombre, es la que plantea Añorga (1997) como proceso pedagógico, sistémico y organizado, cuya finalidad es el mejoramiento profesional y humano, que tributa esencialmente al comportamiento social, laboral y personal, en el que se atiende el desarrollo cognitivo y la formación de valores de todos los recursos humanos; e incluye los procesos de educación continua, educación permanente, educación popular, capacitación, superación, superación profesional y formación académica.

En ese sentido, el presente artículo tiene como objetivo revelar los principios de la Educación Avanzada como sustento de la superación de los recursos humanos en el sistema de Turismo, capacitándoles como personal idóneo no solo desde el punto de vista profesional, sino también humano y centrando la atención en el desarrollo de la competencia comunicativa oral en francés del personal de recepción.

Materiales y métodos

El acercamiento a la temática y su realidad se realiza desde una perspectiva dialéctico-materialista y con enfoque cualitativo.

Se apropia de las potencialidades de los métodos de investigación: sistematización y análisis documental en la revisión de tesis doctorales y artículos de investigadores de la

comunidad científica, para identificar aquellos que evidencian la importancia de los principios de la Educación Avanzada para la formación y capacitación profesionales. El estudio histórico-lógico realizado mediante la sistematización de la obra de reconocidos investigadores acerca de la competencia comunicativa oral y el desempeño profesional posibilitó la identificación de sus relaciones.

Las indagaciones empíricas y teóricas realizadas permitieron sustentar la identificación de la variable, dimensiones e indicadores para la posterior caracterización y evaluación del desempeño profesional del personal de la recepción hotelera en la competencia comunicativa oral en francés, que posibilita proyectar y diseñar el sistema de capacitación en otras etapas de la investigación.

Resultados

El sistema de Turismo requiere un personal calificado capaz de brindar un servicio de calidad a los turistas que visitan el país. Esto se traduce en acciones de formación y capacitación de dicho personal, que incluyan no solo aspectos de tipo técnico (ejemplo, la recepción, la cocina, etcétera) sino también en la adquisición de valores y principios que coadyuven no solo a un mejor desempeño profesional, sino también humano.

En el mundo actual y en Cuba, en particular, diversos autores establecen definiciones relacionadas con el desempeño profesional o laboral y la eficiencia del trabajo. Uno de estos autores es la doctora Añorga J. (1997) quien define como profesional a “aquel individuo que a partir de una instrucción formalmente formalizada o no, ejerce una profesión, demostrando en su actividad cuatro cualidades que lo definen como tal: rapidez, exactitud, precisión y cuidado”. (p. 23)

La Educación Avanzada tiene entre sus objetivos el mejoramiento no solo profesional, sino humano. Se manifiesta en la adquisición de contenidos que le permitan al ser humano su mejoramiento, y en donde se evidencien aspectos como la solidaridad, el humanismo, el respeto, el compromiso con la sociedad, la responsabilidad, la defensa de sus criterios, y la entrega e integración a las soluciones de los problemas que pueda presentar tanto en su vida personal como laboral. En tal sentido, abarca sus implicaciones en el entorno social donde se destaca el sentido de la vida, de lo humano, de lo ético y en el mejoramiento de su calidad de vida (Añorga, 2020).

Una categoría importante en la Teoría de la Educación Avanzada, y que es medular para el trabajador del sistema de Turismo, es la de *competencia laboral o profesional*. Se define como: “el sistema de conocimientos, habilidades y conductas incluyendo los valores, actitudes y los componentes de la personalidad-necesarios para la comprobación de la capacidad o la idoneidad demostrada por cada trabajador en el cargo o puesto que ocupa” (Añorga, Cardoso y Sepúlveda, 2015, p. 71)

Desde el punto de vista pedagógico la superación y capacitación dentro del sistema del Turismo se sustenta en los aportes significativos acumulados en el devenir histórico-social de la tradición pedagógica humanista a partir de la obra y pensamiento de grandes educadores como Félix Varela y Morales (1788-1853), José de la Luz y Caballero (1800-1862) y José Martí y Pérez (1853-1895), entre otros, y del pensamiento revolucionario y humanista de nuestro siempre Comandante en Jefe Fidel Castro Ruz.

En el Turismo, el desempeño está estrechamente vinculado con la conducta de los trabajadores frente a los clientes, no solo desde el punto de vista técnico, sino también

ético-moral, los que deben responder a los principios de idoneidad establecidos por el sector y ser fieles exponentes del capital humano.

En Cuba existe una Política del Estado, estrechamente relacionada con la superación del capital humano, en nuestro caso el personal que labora en el sector del Turismo. La norma cubana ISO-NC-9000: 2015 establece siete principios que regulan el sistema de gestión de la calidad de los servicios. Estos son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora Continua
- Toma de decisiones basada en evidencia
- Gestión de las Relaciones.

Estos principios se ponen de manifiesto en el sistema de dirección e integrado de gestión, el cual podemos resumir, según estas normas como:

Sistema de normas, procedimientos y acciones de dirección que asegura el mejoramiento continuo de los procesos en que participan los trabajadores con las estrategias de la organización y sus clientes, mediante las competencias laborales manifiestas en el desempeño laboral superior para el incremento de la eficiencia y la eficacia como efectividad del trabajo, el incremento de la competitividad en los mercados y la sostenibilidad económica. (Pérez, 2017, p. 6)

No se puede dejar pasar por alto la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. En su tarea 4.3, establece que “De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria” (Naciones Unidas, 2018, p. 38). Esta tarea está en concordancia con la misión que tiene el Ministerio de Turismo cubano en cuanto a la formación y capacitación de un personal competente que sea capaz de brindar un servicio de calidad a los clientes que nos visitan, con la ética y profesionalismo necesarios.

Otro fundamento importante lo constituye la teoría de la Educación Avanzada, auténticamente cubana, tiene como fin el mejoramiento profesional y humano de los recursos laborales, que a su vez influye en el desempeño. Añorga (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. (p. 45)

Dentro de los estudiosos de la Teoría de la Educación Avanzada se asumen los fundamentos sobre competencias laborales (Pérez, Cardoso, entre otros), sobre las

competencias comunicativas (Fernández, Pérez, Reinoso, Valcárcel, Barbón, entre otros) y sobre las competencias profesionales (Cardoso, Santos, entre otros).

De manera particular, se reconoce el sistema de principios de la Educación Avanzada los propuestos por Añorga (2012) en su tesis de segundo grado dentro de los fundamentos:

- Principio de la Relación entre pertinencia social, los objetivos, motivación y la comunicación (actividad laboral, intereses personales y sociales).
- Principio del vínculo entre la racionalidad, la actividad y la calidad del resultado.
- Principio del carácter científico del contenido, la investigación, la independencia cognoscitiva y la producción de nuevos conocimientos
- Principio del vínculo de la teoría con la práctica, la educación en valores y una conducta ciudadana.

Como resultado, se propuso un sistema de capacitación que propiciara el mejoramiento del desempeño profesional del personal de la recepción hotelera, particularmente en la competencia comunicativa oral en francés que revela la aplicación en particular dos de sus principios: Relación entre la pertinencia social, objetivo, motivación profesional y Comunicación y Relación entre teoría-práctica-formación ciudadana.

Durante la capacitación, se aplicó un programa elaborado por el autor, con seis temas, dos controles sistemáticos y una prueba final. Los resultados fueron desde el punto de vista cualitativo los siguientes:

1. Un mejoramiento en cuanto a la comprensión oral y en cuanto al uso del léxico y las estructuras morfosintácticas adecuadas, así como un mejor uso del sistema fonológico del francés
2. Un mayor interés por parte de los trabajadores capacitados en conocer y utilización la información adecuada sobre el país, la actualidad e internacional y la historia de la instalación
3. Un mayor compromiso en cuanto a la superación constante. Para ello fue de gran utilidad el uso de un glosario preparado para tal fin y la aplicación de actividades tales como juegos de roles, ejercicios de comprensión auditiva y otros.

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

Por otra parte, se destaca la participación de los trabajadores seleccionados para recibir la capacitación, así como el interés por superarse aún más, lo cual contribuye a un mejor uso de la expresión ora en el idioma que les permite ser más competentes en su trabajo con los turistas y por lo tanto brindar un mejor servicio.

Discusión

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

Es coherente con la teoría de la Educación Avanzada y su fin orientado al mejoramiento profesional y humano y como última instancia la calidad de vida de los recursos humanos en el ejercicio de sus funciones laborales. “La teoría educativa de la Educación Avanzada se sustenta en las raíces de la tradición pedagógica cubana” (Martínez-Díaz *et al.*, 2019, p. 2).

El autor coincide con lo expresado por Añorga (2012) en su tesis doctoral de segundo grado cuando plantea que:

solo con la atención a la capacitación de los profesionales no se consolidan los recursos humanos del país, pues los obreros, los campesinos, las amas de casa, los trabajadores de la producción y los servicios y de diferentes oficios son igualmente imprescindibles, entendiendo como capital humano el conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, motivaciones, capacidades que portan los seres humanos para crear riquezas, pero que además es conciencia, ética, solidaridad, espíritu de sacrificio, heroísmo. (p. 21)

De igual forma se considera esencial tomar como punto de partida el criterio de Añorga (2012) al expresar que nunca las transformaciones curriculares y la introducción de los más sofisticados medios de enseñanza sustituirán el papel que desempeña el maestro-profesor-tutor y el insustituible valor de la palabra *nutridora de convicciones*, al decir de Bolívar, en el proceso formativo de la personalidad.

Tal percepción, sustenta la pertinencia social de la Teoría de la Educación Avanzada en la radicalización de la identidad nacional, la aplicación de los resultados y la constatación de las evidencias de las transformaciones en el entorno sociocultural y económico, mediante un proceso docente basado en métodos de enseñanza participativos, estimulando la crítica y la reflexión, acentuando la relación método-valor para desarrollar y consolidar la cooperación ética, el amor a la Patria y el compromiso con los líderes de la Revolución. De ahí la importancia de una relación que se deriva del principio rector y estructurador de la teoría y que es el vínculo entre teoría, el currículo y la práctica.

Se coincide al valorar que la Educación Avanzada y sus principios constituyen una alternativa importante para este objetivo, ya que tiene como fin el “mejoramiento profesional y humano”. Estos principios, así como sus leyes, regularidades y postulados, han permitido su validación mediante numerosas investigaciones realizadas en diferentes contextos y que puede afirmarse que esta teoría posee una fundamentación epistemológica y ontológica.

Se asume dentro de los fundamentos el sistema de principios de la Educación Avanzada los propuestos por Añorga (2012) en su tesis de segundo grado, estos son:

- Principio de la Relación entre pertinencia social, los objetivos, motivación y la comunicación (actividad laboral, intereses personales y sociales). En este principio se destaca la correspondencia existente entre la pertinencia social del problema que se investiga o su desarrollo en el proceso pedagógico y las diferentes alternativas para brindar respuesta a la problemática existente, teniendo presente los objetivos como categoría rectora y el sistema de conocimientos, habilidades y valores necesarios para satisfacer las demandas de la sociedad. Este principio se manifiesta en la elevada pertinencia de las acciones que sustentan la superación en beneficio del desempeño profesional de los trabajadores del sector del Turismo, para lo cual se requiere, a la par del adecuado conocimiento teórico de su trabajo, el desarrollo de valores que

conforman las competencias necesarias para este personal. Resulta imprescindible la motivación personal en el auto-aprendizaje y el desarrollo de las competencias profesionales, en las que se requiere actuar con originalidad y creatividad y esto viene aparejado con los valores, sentimientos y virtudes que demandan de los profesionales del turismo referido a la sensibilidad y compromiso social que deben poseer.

- Principio del vínculo entre la racionalidad, la actividad y la calidad del resultado. La aplicación de este principio en las acciones superación, se manifiesta tiene la ventaja de poder realizarse desde el puesto de trabajo, empleando adecuadamente las nuevas tecnologías tales como videos, las redes sociales y el correo electrónico, como recursos para la auto superación consciente de los trabajadores y donde las formas de superación y capacitación como son los entrenamientos y el asesoramiento por parte del docente, no requieran del alejamiento del trabajador de su desempeño profesional. Las formas evaluativas propuestas enfatizan en la calidad de los resultados y potencia el desarrollo de las habilidades y valores en correspondencia con los objetivos de cada forma de capacitación.
- Principio del carácter científico del contenido, la investigación, la independencia cognoscitiva y la producción de nuevos conocimientos: El cumplimiento de este principio se establece desde el proceso de diseño de las formas de superación, al tomar en cuenta el desarrollo científico adquirido por los participantes desde su formación básica y la contextualización de los nuevos conocimientos a la realidad social y educacional del turismo en Cuba. Al mismo tiempo, el desarrollo de acciones de superación favorece en los estudiantes y profesores la actividad investigativa en la ejecución de las diferentes alternativas de superación, favorece la independencia cognoscitiva y la producción de nuevos conocimientos y valores para el desempeño profesional.
- Principio del vínculo de la teoría con la práctica, la educación en valores y una conducta ciudadana. La vinculación de la teoría con la práctica mediante la superación en el puesto de trabajo, infiere una fortaleza para su concreción en el escenario donde laboran los trabajadores, en el que se incorporan las experiencias personales de los que participan en dicha capacitación y donde aprovechan sus potencialidades individuales para resaltar valores de responsabilidad, solidaridad, laboriosidad y ética requeridos para el adecuado desempeño profesional.

El estudio histórico-lógico realizado mediante la sistematización de la obra de reconocidos investigadores acerca de la competencia comunicativa oral y el desempeño profesional posibilitó la identificación de la relación entre estas.

Las indagaciones empíricas y teóricas realizadas permitieron la identificación de la variable, dimensiones e indicadores para la caracterización y evaluación del desempeño profesional del personal de la recepción hotelera en la competencia comunicativa oral en francés y reflejó que el desarrollo de las mismas es insuficiente para brindar el servicio que demanda el Ministerio de Turismo para los clientes francohablantes que visitan a Cuba.

La integración de los fundamentos asumidos en el sistema de capacitación propuesto, permitieron identificar las relaciones y componentes esenciales, a partir de las dimensiones e indicadores que se manifiestan en el desarrollo de la competencia comunicativa oral en francés y el desempeño profesional del personal de la recepción hotelera, relaciones que en opinión del autor contribuyen a las Ciencias Pedagógicas.

Su introducción como sustento de los procesos formativos en el sector del Turismo reconoce las demandas de un personal capacitado en lo profesional y lo humano, con valores éticos, morales, patrióticos. Por lo que la perspectiva de la Educación Avanzada como base esencial conllevará a una mejor preparación del personal, la prestación de un mejor servicio y una mayor satisfacción de los clientes que visitan las instalaciones hoteleras del país.

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 evaluación formativa final, evidencian su significatividad para concebir y diseñar el sistema de capacitación para el mejoramiento del desempeño profesional del personal de la recepción hotelera en la competencia comunicativa oral en francés.

Referencias bibliográficas

- Añorga Morales, J. (2020). Lo increíble de los comportamientos humanos, la pedagogía, las Ciencias de la educación y la Educación Avanzada. *Panorama. Cuba y Salud*, 15(2). <https://revpanorama.sld.cu/index.php/panorama/article/view/1105>
- Añorga, Morales, J. (1997). *Pedagogía y Estrategia didáctica curricular de la Educación Avanzada*. Editorial Varona.
- Añorga, Morales, J. (2012). *La Educación Avanzada y el mejoramiento profesional y humano* [Tesis en opción al segundo grado científico de Doctor en Ciencias, Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona]. Archivo digital.
- Añorga, Morales, J. (2017). *Desde la utopía a la realidad, algunos mitos y fantasías, al cabo de 35 años de la Educación Avanzada*. Editorial Varona.
- Añorga, Morales, J., Cardoso, L. y Sepúlveda, J. H. (2015). *La producción intelectual: un resultado de la profesionalización*. Universidad Antonio José Camacho.
- Martínez Martínez-Díaz, G, Tamayo García, J. A. (2019). Contribución de la teoría de la educación avanzada a los resultados científicos de la estrategia doctoral. *Panorama. Cuba y Salud* 14(1), 24-26. <http://www.revpanorama.sld.cu/index.php/rpan/article/view/>
- Naciones Unidas (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe* (LC/G.2681-P/Rev.3). UN. https://unstats.un.org/sdgs/indicators/Global%20Indicator%20Framework%20after%20refinement_Spa.pdf
- Pérez, R. (2017). *Capital humano. La integración de su sistema con enfoque por competencias*. Editorial Academia.
- Rivero, N. M. (2017). La educación en Cuba: derecho de todos. En *II Congreso internacional virtual sobre los modelos latinoamericanos de desarrollo*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/latinoamerica/17-la-educacion-en-cuba.pdf> <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/latinoamerica/17-la-educacion-en-cuba.pdf>

Declaración de conflictos de interés

Los autores declaramos que este manuscrito es original, no contiene elementos clasificados ni restringidos para su divulgación ni para la institución en la que se realizó y no han sido publicados con anterioridad, ni están siendo sometidos a la valoración de otra editorial.

Los autores somos responsables del contenido recogido en el artículo y en él no existen plagios, conflictos de interés ni éticos.