

1ra Jornada Virtual “Julia Añorga Morales”, Vigencia y continuidad de su legado

6-11 diciembre 2021

ISSN: 2415-0282

- **Título:** LOS ENTRENADORES. RESULTADO DE LA PREPARACIÓN, EN LA EMPRESA TURÍSTICA, PARA ENFRENTAR LA ETAPA POST COVID- 19.

- **Autora:** Lic. Miriam Martínez Oviedo.
- **Institución:** Centro de Capacitación del MINTUR para La Habana, Artemisa y Mayabeque.
Correo: miriam@ehth.tur.cu

- **Coautor:**
- MsC. Rolando Sotomayor Montoya.
Institución: IPOL Mártires de Girón. Municipio Playa. La Habana.

- **Temática:** El desempeño y el comportamiento humano. Premisas, principales problemas a resolver.

- **Año 2021.**

Resumen:

1ra Jornada Virtual “Julia Añorga Morales”, Vigencia y continuidad de su legado

6-11 diciembre 2021

ISSN: 2415-0282

El alcanzar, por parte de la instalación, la Certificación de un Turismo más Higiénico y Seguro (T+HS) requirió de la preparación masiva y rigurosa de los trabajadores del sector; el cómo capacitar a esos trabajadores para la reactivación de los servicios turísticos con rigor y calidad, en el menor tiempo posible, se convirtió en el problema a resolver que enfrentó el Centro de Capacitación del MINTUR.

El diseño de una alternativa para la rápida y rigurosa preparación de todos los trabajadores constituyó el objetivo que dio respuesta al problema y con la utilización de métodos como el Análisis Documental, el Histórico – Lógico y Estructural- Funcional se logró diseñar y poner en práctica una alternativa de capacitación a corto plazo.

El trabajo de preparación de los Entrenadores seleccionados y a partir de ellos, la de los trabajadores, de las empresas que atiende el Centro de Capacitación, la efectividad de la capacitación realizada se demostró con la Certificación alcanzada por la empresa y con los resultados del instrumento evaluativo aplicado a los trabajadores.

Palabras clave: Capacitación; Entrenadores; Turismo; Certificación.

Resume:

Achieving, on the part of the facility, the Certification of a More Hygienic and Safe Tourism (T + HS) required the massive and rigorous preparation of the workers of the sector; how to train these workers for the reactivation of tourism services with rigor and quality, in the shortest possible time, became the problem to be solved faced by the MINTUR Training Center.

1ra Jornada Virtual “Julia Añorga Morales”, Vigencia y continuidad de su legado

6-11 diciembre 2021

ISSN: 2415-0282

The design of an alternative for the rapid and rigorous preparation of all workers was the objective that responded to the problem and with the use of methods such as Documentary, Historical - Logical and Structural - Functional Analysis, it was possible to design and implement a short-term training alternative.

The preparation work of the selected Trainers and from them, that of the workers, of the companies that the Training Center attends, the effectiveness of the training carried out was demonstrated with the Certification achieved by the company and with the results of the evaluative instrument applied to workers.

Keywords: Training; Trainers; Tourism; Certification.

Introducción:

1ra Jornada Virtual “Julia Añorga Morales”, Vigencia y continuidad de su legado

6-11 diciembre 2021

ISSN: 2415-0282

La Covid-19 transformó la vida del país y la del sector Turístico por lo que el Ministerio del Turismo (MINTUR) elaboró un Plan de Reactivación de los Servicios Turísticos Post Covid-19, que incluyó las medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19 para establecimientos de alojamiento turístico y actividades extrahoteleras, previendo que la reapertura de las instalaciones turísticas no aumente el riesgo de contagio.

Entre las medidas adoptadas cuenta con un PROTOCOLO DE HIGIENE Y SEGURIDAD CONTRA LA COVID 19 dirigido a crear las condiciones para que cada centro opte por la Certificación Turismo más Higiénico y Seguro (T+HS) para ello es imprescindible la preparación de los trabajadores en la aplicación del plan de medidas para la etapa de recuperación post Covid-19 y en el cumplimiento de los indicadores requeridos para la reapertura de las instalaciones de forma segura.

Para el cumplimiento de estas medidas le fueron asignadas tareas al Centro de Capacitación del MINTUR y a la Empresa, al primero, la capacitación masiva de los trabajadores del sector, en las provincias que atiende, a la Empresa el cumplimiento del plan de medidas, la reactivación segura de los servicios turísticos con la calidad requerida y alcanzar la Certificación.

Objetivo:

Diseñar una alternativa de capacitación que permita tanto la rápida y rigurosa preparación de entrenadores, como de todos los trabajadores del sector del turismo para la reactivación de los servicios turísticos con la calidad requerida y alcanzar la Certificación Turismo más Higiénico y

Seguro (T+HS).



1ra Jornada Virtual “Julia Añorga Morales”, Vigencia y continuidad de su legado

6-11 diciembre 2021

ISSN: 2415-0282

Problema que resuelve:

¿Cómo capacitar a los trabajadores del sector para la reactivación de los servicios turístico de forma masiva, con la calidad requerida y que le posibilite a la Empresa alcanzar la Certificación, en el menor tiempo posible?

Marco teórico referencial:

Es indispensable que las empresas del Ministerio del Turismo alcancen la Certificación Turismo más Higiénico y Seguro (T+HS), pues la reapertura de los servicios turísticos está condicionada a la eliminación de los riesgos de manifestación de la enfermedad con características y alcance de pandemia, para ello resultó imprescindible la puesta en marcha de un proceso de preparación que posibilitó, tanto la aplicación, consiente, del Sistema de Normas y Medidas Orientadas por el MINTUR para la Reactivación de los Servicios Turísticos post Covid- 19, como el resultado positivo de la inspección realizada la Empresa alcanza la mencionada Certificación.

La seguridad que se ofrezca en cada Destino a partir del rediseño e implementación sostenida de prácticas higiénico- sanitarias asociadas a sus procesos y actividades, en las nuevas condiciones post COVID-19, posibilitará una transformación en el comportamiento de los visitantes donde se hacen presente temores e inseguridades cuando de establecer contactos personales y/o desplazamientos a largas distancias se trata. Papel importante asignado, entonces, al trabajador quien debe hacer realidad estas medidas y ofrecer, seguridad al cliente, a él y a compañeros de labor en la medida que contribuye a crear las condiciones que permiten minimizar el riesgo de propagación o contagio de la Covid-19.

Para la alternativa de capacitación se tomó como base lo planteado por autores que siguen la Educación de Avanzada, especialmente (Añorga

J. 2004) al destacar la capacitación como: “Proceso de actividad de estudio y trabajo permanente, sistémico y planificado, que se basa en necesidades reales y prospectivas de una entidad, grupo o individuo y orientado hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del capacitado, posibilitando su desarrollo integral, permite elevar la efectividad del trabajo profesional y de dirección”.

La alternativa pone en práctica a través de la preparación y posterior empleo de entrenadores la transmisión de la información, a través del Entrenamiento en el Puesto de Trabajo.

Se asume la alternativa por contar con personal con características de formador, disponer de áreas para desarrollar la actividad, la utilización de la vía Aprender Haciendo y la transmisión del know How de los especialistas seleccionados en las áreas de trabajo. Ello facilitó el mejoramiento profesional y humano para un desempeño que responde a interese profesionales y sociales.

Se cumple lo planteado por autores como (Podesta Correa, 2006) al destacar que “...el ejercicio de preparación del trabajador sobre sus tareas, un ejercicio focalizado en el conocimiento práctico sobre actividades prácticas fáciles o inmediatamente traducibles a la acción o reducción a ella”.

Esa capacitación actúa como un todo integral, potencia la Zona de Desarrollo Próximo (ZDP) a partir de la determinación de las deficiencias y potencialidades para la selección de acciones, métodos y procedimientos de trabajo en las áreas.

Materiales y métodos:

La utilización de métodos como el Análisis Documental, el Histórico – Lógico y Estructural- Funcional, permitieron profundizar sobre los

1ra Jornada Virtual “Julia Añorga Morales”, Vigencia y continuidad de su legado

6-11 diciembre 2021

ISSN: 2415-0282

antecedentes, fundamentos y tendencias, desde las diferentes posiciones teóricas asumidas para la selección, preparación y posterior aplicación de la alternativa diseñada incidiendo en el desempeño del Entrenador que, en esta etapa adquiere una connotación diferente ante las condiciones sociales, históricas y económicas del momento.

La alternativa estrecha los vínculos Escuela – Empresa por:

La preparación del claustro para la capacitación de los trabajadores – entrenadores se realiza según particularidades de las Empresas.

Selección, por la entidad, de trabajadores con experiencia y buen desempeño en las diferentes especialidades o áreas de trabajo con posibilidades de transmitir la información.

Realización de la preparación en la Empresa.

Particularidades:

Se emplean métodos, técnicas y medios vinculados al principio “APRENDER HACIENDO”.

Demostración de la aplicación, en cada servicio turístico, de las normas y medidas específicas que garanticen la seguridad sanitaria de clientes y trabajadores.

Se aprovecha la información y conocimientos de los participantes, se propicia el intercambio y las mejores experiencias en la implementación del Programa, según las particularidades de cada área.

Se certifica la participación en la acción de capacitación, elemento indispensable para el proceso de Certificación.

Resultados:

1ra Jornada Virtual “Julia Añorga Morales”, Vigencia y continuidad de su legado

6-11 diciembre 2021

ISSN: 2415-0282

Se establecieron las coordinaciones con las OSDE y sus diferentes delegaciones en las provincias de La Habana, Artemisa y Mayabeque para el cumplimiento de la tarea asignada.

Se conformó carpeta con los materiales de apoyo para la preparación de los entrenadores que se entregaron al 100% de las empresas que reciben la capacitación.

Cumplido al 100% la realización de las acciones de capacitación planificadas.

- Total de profesores a preparar: 25

Total de profesores preparados- 25 - Cumplimiento al 100%.

- Total de OSDE representadas en la provincia - 7

Representadas en las acciones de capacitación: -7 Cumplimiento 100%.

- Total de empresas a participar en la acción de capacitación: 97

- Total, de empresas que participan en la acción de capacitación: 113 - Cumplimiento al 109,61%.

- Total de entrenadores preparados para desarrollar la capacitación: 1669.

- Total de trabajadores que, en las empresas, recibieron la acción de capacitación por los entrenadores: 3485 trabajadores.

El proceso de preparación para la aplicación del sistema de normas y medidas orientadas por el MINTUR para la reactivación de los servicios turísticos post Covid- 19 permitió con cierre abril 2021 que:

- Del total de expedientes presentados a la Delegación del MINTUR La Habana - 391 se otorgaron 343 Certificaciones
- Como parte de las empresas en el proceso de Certificación fueron inspeccionadas, además, 206 áreas, alcanzando la Certificación.
- Denegadas 6 Certificaciones por aspectos vinculados con procesos técnicos.
- En proceso de Certificación 34 Empresas.

1ra Jornada Virtual “Julia Añorga Morales”, Vigencia y continuidad de su legado

6-11 diciembre 2021

ISSN: 2415-0282

La evaluación realizada al 25 % de los trabajadores presentes en el momento de la inspección aporta que:

- El 75% alcanzó entre 95 y 100 puntos.
- El 19% alcanzó entre 90 y 80 puntos.
- El 6 % alcanzó entre 79 y 70 puntos.
- Ningún trabajador alcanzó menos de 70 puntos. (indicador de suspenso).

Con el resultado de la evaluación de la Empresa para alcanzar la Certificación Turismo más Higiénico y Seguro (T+HS) se demuestra la efectividad de la preparación realizada a los trabajadores.

Se cuenta con criterio de satisfacción de las empresas sobre el trabajo realizado por los entrenadores en la preparación de los trabajadores para la etapa de recuperación.

Se cuenta con la evidencia, de los análisis realizados en la Delegación del MINTUR La Habana del total de Empresas certificadas (Documento Informe de Balance del año 2020).

Impacto: La alternativa de capacitación planteada se trabajó en todas las sesiones de preparación de los entrenadores encargados de la preparación de los trabajadores de entidad y/o área en el Sistema de Normas y Medidas Orientadas por el MINTUR para la Reactivación de los Servicios Turísticos post Covid- 19.

Al aplicarse, por los entrenadores, en la capacitación de los trabajadores de las diferentes áreas benefició a todas las empresas que se prepararon para optar por la Certificación.

Su impacto es social en un primer momento, pues prepara a los trabajadores del sector en la preservación de su salud y en la aplicación de forma consciente de las medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19 para establecimientos de

1ra Jornada Virtual “Julia Añorga Morales”, Vigencia y continuidad de su legado

6-11 diciembre 2021

ISSN: 2415-0282

alojamiento turístico y actividades extrahoteleras, previendo que la reapertura de las instalaciones turísticas no aumente el riesgo de contagio.

A largo plazo un efecto económico, pues solo las instalaciones Certificadas podrán reactivar los servicios turísticos una vez decretada la tercera fase.

Conclusiones:

Los resultados alcanzados permiten arribar a las conclusiones siguientes:

1. Los métodos de investigación como el Análisis Documental e Histórico -Lógico posibilitaron el diseño de una alternativa de capacitación que tiene su base en el cumplimiento del principio “APRENDER HACIENDO”.
2. El resultado del proceso de Certificación demostró la preparación de los trabajadores en la implementación de prácticas higiénico-sanitarias asociadas a sus procesos y actividades, en las nuevas condiciones post COVID-19.
3. Se confirma que la alternativa de capacitación puesta en práctica posibilitó la rápida y efectiva preparación, de los trabajadores del sector del Turismo, en el sistema de normas y medidas orientadas por el MINTUR para la reactivación de los servicios turísticos post Covid- 19.
4. La alternativa propuesta puede constituirse en una herramienta metodológica y práctica de utilidad para profesores y entrenadores en el diseño, planificación, implementación y evaluación de futuras acciones de capacitación.

Recomendaciones.

1ra Jornada Virtual “Julia Añorga Morales”, Vigencia y continuidad de su legado

6-11 diciembre 2021

ISSN: 2415-0282

1. Realizar actividades de capacitación sistemáticas, sobre temas vinculados con la COVID-19, a los entrenadores como continuidad de la preparación realizada.
2. Desarrollar actividades de preparación, vinculados con la COVID-19, con el empleo de métodos, técnicas y medios que favorezcan el cumplimiento del principio “APRENDER HACIENDO” como motivación para el aprendizaje.

Referencias:

1. Añorga, J. (2004) Paradigma educativo alternativo para el mejoramiento profesional y humano de los recursos laborales y de la comunidad: Educación Avanzada. La Habana. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Enrique José Varona”.
2. Castellanos, S. D. (2002). Aprender y Enseñar en la Escuela: Una Concepción Desarrolladora. Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de La Habana.
3. González López, A.D. (2011) El concepto zona de desarrollo próximo y su manifestación en la educación médica superior cubana. Educ Med Super vol.25 no.4 Ciudad de la Habana oct.-dic. 2011.
4. Labrador, O. (2019) Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. Revista Cooperativismo y Desarrollo, 7(1):6473.<http://coodes.upr.edu.cu/index.php/>.
5. MINTUR 2020. Programa Nacional de capacitación: Reactivación de los servicios turísticos post Covid -19.
6. MINTUR 2020. Protocolo de higiene y seguridad para el enfrentamiento a la COVID-19.
7. MINSAP 2020. Requerimientos sanitarios a tener en cuenta por el Ministerio de Turismo en el Plan de medidas para la etapa de recuperación Post COVID-19.
8. Podesta Correa, P. (2006). Fundamentos del saber administrativo. Red Revista del Centro de Investigación. <https://www.redalyc.org/pdf/342/>.
9. Riu crea protocolos pos-Covid para cada departamento del hotel. Hosteltur; Mayo; 2020.14 P. <http://www.hosteltur.com/136517>.

1ra Jornada Virtual “Julia Añorga Morales”, Vigencia y continuidad de su legado

6-11 diciembre 2021

ISSN: 2415-0282

10. Vygotski LS. (2000) El desarrollo de los procesos psicológicos superiores. Barcelona. España: Ediciones Pairo.