

## **LA PROFESIONALIZACIÓN Y LA PROFESIONALIDAD DEL CAPITAL HUMANO DEL MINISTERIO DE TURISMO**

### **THE PROFESSIONALIZATION AND THE PROFESSIONALISM OF THE MINISTRY OF TOURISM HUMAN RESOURCES**

Autores: MSc. Armando Hernández Pereda. Profesor principal. Departamento de idiomas

Lic. Lilianne Acosta Cardoso. Profesor.

FORMATUR, Escuela Ramal del Mintur. La Habana, Cuba.

e-mail: [armando@formatur.mintur.gob.cu](mailto:armando@formatur.mintur.gob.cu)

#### **Resumen:**

**La formación, capacitación y / o superación del Capital Humano, es considerado el centro de atención de la Teoría de Educación Avanzada, por lo que esto no es posible llevarlo a cabo, sin tomar en consideración un proceso pedagógico de profesionalización.**

**El presente trabajo tiene como objetivo, argumentar la importancia referida a dos aspectos importantes para el mejoramiento del desempeño profesional: la profesionalización y la profesionalidad del Capital Humano del Ministerio de Turismo, y en especial, de los Jefes de recepción de los hoteles, tema objeto de estudio de investigación de la Teoría de Educación Avanzada, como parte de la formación de maestrías y doctorados. Es conveniente destacar, que el empleo del término profesionalización se asume indistintamente tanto en la enseñanza de pregrado como en la de postgrado, asumido como un proceso que se materializa en la actividad instructiva - educativa, lo que no constituye un enfrentamiento conceptual: por el contrario, el empleo de éste en el primero, presupone su continuación en el segundo.**

**Todo los argumentos anteriores refuerzan el criterio de que la preparación del Capital Humano es una urgencia en el contexto - época que nos envuelve, por lo que más que una propuesta es una necesidad la de incluir el proceso de la profesionalización en la formación, calificación, recalificación, capacitación y superación permanente de todos los integrantes de la sociedad, en este caso especial, el Capital Humano del Ministerio del Turismo en general, tratando siempre de alcanzar altos niveles de profesionalidad como resultado del proceso de profesionalización.**

**Palabras claves: Profesionalización; profesionalidad; Capital Humano.**

#### **Abstract:**

**The formation, training, and surmounting of the human resources is considered the center of attention of Advance Education theory; so, it cannot be possible to be carried out without taking into consideration the pedagogic professionalization process.**

**The current piece of work has got as its objective to argue about two important aspects in order to better the human resources' professional performance of the Ministry of Tourism, specially, the hotels chief of reception. This theme is the object of the investigation of Advance Education theory, as part of masters and doctor's degree formation. It is convenient to emphasize that the use of the term professionalization is assumed in the pre-grade the same as post-grade teaching process without**

**distinction, this process is materialized in the instructive and educative activity** which does not constitute a conceptual confrontation, all the contrary, the use of it in the first one presupposes its continuity in the second one. The conceptions that grounds the professionalization process varies depending on the education advance each country or region show; so it is inferred that according with the connotation the process is managed, it has to do with the educative models of different countries.

All the before-mentioned arguments reinforce the criterion that the training of the human resources is considered an emergency within the context and time in which we are involved. Therefore, more than a proposal is a necessity to include the professionalization process as a permanent formation, qualification, re-qualification, training and surmounting of all the members of society, in this special case, the human resources of Cuban Minister of Tourism, in general terms and always trying to reach high levels of professionalism because of the professionalization process.

**Key words: Professionalization; Professionalism; Human Resources.**

### **Introducción:**

Las concepciones que fundamentan la profesionalización varían en dependencia del avance educacional que muestra cada país o región; por lo que se ha inferido, que de acuerdo con la connotación que se maneje este término, así incide en los modelos educativos de diferentes países.

De los estudios dedicados al Capital Humano se evidencia la realizada por investigadores de las Ciencias de la Educación a la conceptualización de la profesionalización y la profesionalidad.

Álvarez de Zayas afirma, (...)“la profesión es la acción y el efecto de ejercer un cierto oficio, un arte o una ciencia y esta tiende más a la ejecución, a la tecnología, a la solución de problemas productivos” (1).

De acuerdo con la Teoría de Educación Avanzada, esta profesión, no solo es alcanzable , mediante las formas escolarizadas, sino que también puede ser obtenida de la trasmisión de conocimientos de una generación a otra; estando el profesional siempre caracterizado por cuatro habilidades distinguibles: rapidez, exactitud, precisión, y cuidado en la profesión que realiza.

Los procesos de profesionalización y profesionalidad no son tomados en consideración con la rigurosidad que los temas requieren en este organismo , por lo que el objetivo del trabajo es argumentar la importancia de la profesionalización y la profesionalidad como parte de la Teoría de Educación Avanzada para el mejoramiento profesional del Capital Humano del Ministerio de Turismo, y en especial de los Jefes de recepción de las instalaciones hoteleras.

### **Desarrollo:**

El proceso de profesionalización y la profesionalidad son estudiados por diferentes investigadores, quienes realizan significativos aportes a esta temática. Los primeros estudios realizados acerca de la profesionalización se encuentran en el año 1994, donde se define como “Proceso que tiene su génesis en la formación escolarizada del individuo, más alcanza su plenitud en la Teoría de Educación Avanzada, posee como esencia la reorientación o especialización según el caso, de los recursos laborales calificados, a través del cual se logra alcanzar el desarrollo de las competencias básicas exigidas por el modelo profesional y las

aspiraciones individuales" (2). Entre los investigadores tenemos: Añorga, J y otros. (1994 al 2018)(3); Valcárcel, N. (1996-2006)(4); Fernández, A.M.(1996)(5); Pérez, A.M. (2000)(6); Chacón, N. (2002)(7); Santisteban, M.L. (2003)(8); Ponce Z. (2005)(9); Cardoso, L. (2008)(10); Cala, J. (2014)(11); Apsara, J. (2016)(12); Peñalver, C.(2017)(13); Ramos, O. (2017)(14); Bravo, T.(2018)(15); Valdés, M.(2019)(16); Mallorquín, E.(2020)(17) entre otros.

Todo esfuerzo encaminado para formalizar una instrucción que propicie el ejercicio del sujeto en una profesión del cual solucione problemas productivos o de servicios, donde se aplique aspectos de la ciencia, de las tecnologías, administrativos y de relaciones sociales, conlleva al proceso de profesionalización (18). De la misma manera, (...) "la profesionalización es considerado como un macro- proceso pedagógico de formación del hombre en su actividad, ya sea social o doméstica, que tiene su génesis en la formación inicial vocacional o inducida del individuo, la que llega hasta la formación permanente, estable y continua de los sujetos en el ejercicio habitual de sus labores en su desempeño" (6).

Añorga, J., Pérez, M. y García, W. definieron la profesionalización como (,,,) "un proceso pedagógico profesional permanente que tiene su génesis en la formación inicial del individuo en una profesión, que lleva implícito un cambio continuo obligatorio a todos los niveles, con un patrón esencialmente determinado por el dominio de la base de conocimientos, propio de la disciplina específica de la profesión que ejerce, que tiene un factor humano que debe reaccionar de forma correcta en su enfrentamiento con la comunidad y avanzar para ser capaz de hacer un ajuste conveniente con las innovaciones de variables intercambiables que infieran en un entorno social dominante y dirigente del hombre" (19).

Por su parte Fernández, A.M., (...) concede gran valor a la formación didáctica del maestro, a partir de la profesionalización, pues ello implica utilizar la Ciencia Pedagógica como recurso fundamental para interpretar, comprender y dirigir el proceso de enseñanza-aprendizaje. Para eso, es importante tener en cuenta el proceso de maduración que vivencia el profesional en su vínculo con la práctica y en la continuidad de su preparación para su desempeño (5)

Por otro lado Parra, I., con respecto a la profesionalización, expresa: "No se trata con la misma fuerza y nivel de profundidad la etapa de la formación inicial, que es estratégica. Durante el período de formación, no se satisfacen todas las necesidades de enseñanza-aprendizaje profesional, sin embargo, marca pautas decisivas para formar una actitud ante la profesión y desarrollar las bases del futuro desempeño, que podrá perdurar en el quehacer del profesional y le permite una identificación que favorezca un desempeño profesional competente para enfrentarla" (20).

Santisteban, M.L., en su investigación doctoral, define la profesionalización como un "proceso sistemático, consciente, que produce un cambio continuo, ascendente y se manifiesta en el desempeño profesional y en los resultados de su escuela, se caracteriza por un alto grado de motivación y eficiencia en el empleo de los conocimientos, métodos, formas y tecnologías dentro de los múltiples campos de actuación del director" (8).

La Teoría de Educación Avanzada, cuyo proyecto es el mejoramiento humano y profesional expresa que el mejoramiento no es posible sin considerar el proceso pedagógico de profesionalización y propone que se utilice como proceso instructivo-educativo.

Integrantes de la Cátedra de Educación Avanzada definen que la profesionalización es, "un proceso pedagógico profesional permanente que tiene su génesis en la formación inicial del individuo en una profesión, que lleva implícito un cambio continuo obligatorio a todos los niveles, con un patrón esencialmente determinado por el dominio de la base de conocimientos, propio de la disciplina específica de la profesión que ejerce, que tiene un factor humano que debe reaccionar de forma correcta en su enfrentamiento con la comunidad y avanzar para ser capaz de hacer un ajuste conveniente con las innovaciones de variables intercambiables que infieren en un entorno social dominante y dirigente del hombre" (21).

Según Añorga J., el proceso de profesionalización, "es el macro proceso pedagógico que se extiende desde la formación inicial hasta la formación estable, continua y permanente que permite las continuas aproximaciones al mejoramiento, revelándose en él, la construcción y desarrollo de las competencias que se manifiestan en el desempeño, por lo cual el proceso de las competencias es un proceso pedagógico personalizado, que es favorecido por acciones educativas diseñadas con este fin, que su componente práctico decide sus resultados, se alcanzan en el proceso pedagógico de profesionalización con la reeducación de las características de la personalidad de los sujetos, posible de transformar" (22)

La esencia de este proceso es la reorientación o especialización del Capital Humano calificado, a través del cual se logra alcanzar la eficiencia en la adquisición y/o desarrollo de las competencias básicas exigidas por el modelo profesional. La etapa de madurez del proceso de profesionalización puede constatarse sólo cuando el hombre es capaz de traspasar las fronteras de la reproducción aplicativa de los conocimientos, y habilidades en el desempeño de su labor y ascender a una etapa superior de producción. El Capital Humano se define como "Conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, sentimientos, actitudes, motivaciones, valores y capacidad para hacer, portados por los trabajadores para crear más riquezas con eficiencia. Es además conciencia, ética, solidaridad, espíritu de sacrificio y heroísmo" (Citado por Pérez) (23).

Además, añaden que un profesional profesionalizado debe tener un profundo conocimiento teórico de la profesión que ejerce, una correspondencia equilibrada entre el pensar y el hacer, mostrada en el desempeño de su labor y una sólida independencia cognoscitiva con las normas de comportamientos o de conductas correspondientes, según la sociedad en que vive y la entidad a que pertenece .

La autor considera que las definiciones anteriormente analizadas, coinciden en concebir la profesionalización como un proceso que: comienza en la formación inicial del individuo y continúa ininterrumpidamente en toda la actividad laboral; es continuo y dialéctico; existe una estrecha relación entre el mejoramiento humano y el de proceso de profesionalización; implica renovación continua, propicia la adquisición, desarrollo y/o perfeccionamiento de habilidades; influye en un mejor desempeño profesional por ser consciente y conducir a la satisfacción individual; como parte de la formación de doctorado , objeto de estudio. Su esencia en esta investigación es las competencias comunicativas vinculadas a la interculturalidad en lengua inglesa; en los que alcanza su madurez, cuando el individuo se encuentra en la etapa de creación, es decir, traslada los conocimientos, hábitos y habilidades a una nueva situación, donde enfoca o aprecia un nuevo problema dentro de la situación ya conocida y descubre un nuevo uso o función de un objeto ya conocido.

Por lo antes expuesto, según las características de estas instalaciones , el autor define que la competencia comunicativa intercultural en las instalaciones hoteleras "es un proceso de intercambio socio cultural de

mensajes, donde se demuestran los conocimientos, habilidades y conductas, mediante un código común entre el emisor y receptor (clientes interno de una instalación hotelera con el externo extranjero) para la construcción o creación de significados (la satisfacción de sus expectativas)". Este proceso de intercambio debe estar inexorablemente unido al proceso pedagógico de profesionalización que permite al Jefe de recepción de los hoteles enriquecer su desempeño profesional y humano.

El autor considera que los criterios abordados por Añorga, J. y colaboradores son convergentes con los fines de esta investigación, ya que aborda la profesionalización desde una óptica mucho más amplia y expresa la necesidad de incluir este proceso en la formación, calificación, recalificación, capacitación y superación permanente de los gestores como el Jefe de recepción de los hoteles que contribuya a mejoramiento profesional y humano, tema objeto de estudio.

Seguidamente se hace referencia a la conceptualización de otro referente teórico de gran significación en esta investigación, la profesionalidad. Añorga J. y colaboradores refieren que se evidencia cuando el sujeto realiza su trabajo con relevante capacidad, que se manifiesta en ejecutar tareas con gran atención, precisión, exactitud y rapidez. Como se aprecia, estos autores consideran la profesionalidad como una capacidad (19)

Chacón N. plantea que (...) la profesionalidad expresa la síntesis entre los valores y cualidades morales que caracterizan la esencia humanista de la labor del maestro o profesor y el dominio de los contenidos, de los métodos y las habilidades profesionales que garantizan el desempeño de sus funciones, avalado por la experiencia práctica acumulada, los resultados y los logros obtenidos en su vida profesional" (7). Este criterio amplía lo expresado anteriormente e involucra la influencia de la experiencia acumulada del individuo en su desempeño profesional.

Valcárcel, N., enuncia que (...) la profesionalidad no se puede ver como un hecho aislado, sino que debe formar parte de todo un sistema que permita nuevos y actualizados conocimientos en las áreas de los procesos donde el sujeto realiza el trabajo propio de la profesión, por lo que al análisis del desempeño se erige en variable estable para la transformación de la educación cubana (24). Aquí se plantea ver la profesionalización como parte de un sistema que involucre a los demás procesos que realiza el individuo en su desempeño y que coadyuve a mejores niveles de profesionalidad.

De la misma manera se entiende como profesionalidad, (...) "cualidad de una persona jurídica o natural (institución o individuo) que realiza su trabajo específico con relevante capacidad para cumplir eficientemente su desempeño profesional; lo que se manifiesta en ejecutar sus tareas con gran atención, cuidado, exactitud, rapidez y competencia. Se fundamenta y manifiesta en el dominio y empleo de los principios, métodos, formas y medios que correspondan en cada caso a su actividad profesional, basada en una elevada preparación y experiencia (24). En esta definición se alude a la profesionalidad como la capacidad, preparación y experiencia de un individuo en su desempeño profesional.

Añorga, J. en conferencia definió la profesionalidad como "resultado de las influencias educativas del contexto en el desarrollo personal, las vivencias y la interrelación entre lo cognitivo y afectivo, interiorizando la realidad objetiva, permitiéndole a cada ser humano expresarlo en su comportamiento, a partir de su impronta personal, siempre enraizado en su contexto, en su modo y calidad de vida, en fin, en su cultura"

(25). El autor considera que sin lugar a dudas, la conceptualización anterior es la que más se ajusta a los requerimientos de esta investigación la cual permite el mejoramiento del desempeño profesional de los Jefes de recepción y altos niveles de profesionalidad.

El proceso de profesionalización permite el acercamiento al mejoramiento profesional y humano, se considera oportuno asumir, la categoría de profesionalidad antes citada como resultado del proceso de profesionalización, de ahí el vínculo de la profesionalización, desempeño y competencia que se expresa en el nivel de profesionalidad (15).

El término competencia se define como un saber y saber hacer en situaciones sociales comunicativas, que exige de los participantes en la comunicación capacidades para adecuar la significación y los medios que se usan para significar a las exigencias del contexto, las jerarquías de los participantes, las relaciones de poder y otros factores. Lo anterior revela las tres dimensiones de la competencia: los procesos cognitivos implicados en la significación, las estructuras discursivas y el modelo de contexto que hemos construido y que nos lleva a adecuar nuestra comunicación a la situación social comunicativa en la que interactuamos con otras personas, donde se revelan nuestros conocimientos, intenciones, sentimientos, ideología y jerarquía social. Se integran así los tres componentes del llamado triángulo del discurso: la cognición, el discurso y la sociedad (25).

### **Conclusiones:**

La preparación del Capital Humano es una urgencia en el contexto – época en el estamos involucrados, por lo que, más que una propuesta, es una necesidad, como parte del objeto de estudio de la Teoría de Educación Avanzada, la de incluir el proceso de la profesionalización en la formación, calificación, recalificación, capacitación y superación permanente de todos los integrantes del Ministerio del Turismo. Esto lo avala las disímiles tesis de Maestrías y Doctorado referente a este tema. Todo lo argumentado anteriormente, se considera de gran relevancia en la elaboración de planes o programas de estudio que consideren cualquier alternativa de superación tales como: Curso(s) de superación, Conferencia(s), Taller(es), Seminario(s), Intercambio de experiencias, Visitas especializadas, entre otros, tanto en la enseñanza de pregrado como en la de postgrado. Este proceso de profesionalización está estrechamente relacionado también, con la formación, calificación, recalificación, capacitación y superación permanente en este organismo, y en especial, del Jefe de recepción de los hoteles, en el tema, objeto de estudio de la formación de doctorado, el cual, con dicha formación, alcanza como resultado la profesionalidad de la competencia comunicativa intercultural para su mejoramiento profesional y humano y la satisfacción de las expectativas de los visitantes extranjeros que visitan sus instalaciones.

Un profesional profesionalizado debe tener un profundo conocimiento teórico de la profesión que ejerce, una correspondencia equilibrada entre el pensar y el hacer, mostrada en el desempeño de su labor y una sólida independencia cognoscitiva.

### **Referencia bibliográfica.**

- 1- Álvarez de Zayas, C. La Pedagogía Universitaria. Una experiencia cubana. Curso de pedagogía. 1995.

- 2- Añorga, J. y otros. La Educación Avanzada, la profesionalidad y la conducta ciudadana. ISPEJV. Libro 3. Soporte magnético. 1995. Pág. 2-14.
- 3- Añorga, J. El perfeccionamiento del Sistema de Superación de los profesores universitarios. [Tesis Doctoral]. ISPEJV. La Habana, Cuba. 1989.
- 4- Valcárcel, N. Estrategia de Superación Interdisciplinaria para profesores de ciencias de la Secundaria Básica. [Tesis doctoral]. ISPEJV. La Habana, Cuba. 1996.
- 5- Fernández, A.M. La competencia comunicativa como factor de eficiencia profesional del Educador. [Tesis Doctoral]. La Habana, Cuba. 1996.
- 6- Pérez, A.M. El entrenamiento metodológico conjunto para la profesionalización de los jefes de departamento de las secundarias básicas. [Tesis Doctoral]. La Habana, Cuba. 2000.
- 7- Chacón, N. Las condiciones actuales de la formación de profesores: el tutor, un reto a la profesionalidad pedagógica. En Libro Formación de Profesores. ISPEJV. La Habana, Cuba. 2002. Pág. 99-107.
- 8- Santisteban, M.L. "Programa Educativo para la Superación de los directores de las escuelas primarias del municipio Playa". [Tesis Doctoral]. ISPEJV. La Habana, Cuba. 2003.
- 9- Ponce, Z. El desempeño profesional pedagógico del tutor del docente en formación de la Escuela Primaria como micro universidad. [Tesis Doctoral]. ISPEJV. La Habana, Cuba. 2005.
- 10- Cardoso, L. Modelo del desempeño por competencias profesionales para el director de escuela primaria en San Miguel del Padrón. [Tesis Doctoral]. ISPEJV. La Habana, Cuba. 2008.
- 11- Cala, J.C. Modelo Pedagógico para el desarrollo de la competencia profesional diagnóstico de la interpretación del electrocardiograma. [Tesis Doctoral]. La Habana, Cuba. 2014.
- 12- Apsara J. Estrategia de profesionalización para el desarrollo de la competencia producción intelectual en el docente de Enfermería. [Tesis Doctoral]. UCPEJV. La Habana. 2016. Pág. 37.
- 13- Peñalver, C. Programa educativo para el mejoramiento de los comportamientos humanos de los trabajadores de servicio del "Hospital Universitario General Calixto García". [Tesis Doctoral]. UCPEJV. La Habana, Cuba. 2017.
- 14- Ramos O. Estrategia educativa para el desarrollo de la competencia preventiva del equipo de salud bucal en las enfermedades bucodentales. [Tesis Doctoral]. UCPEJV. La Habana, Cuba. 2017. Pág. 45.
- 15- Bravo, T. Modelo de evaluación del desempeño profesional del especialista en medicina Física y Rehabilitación. [Tesis Doctoral]. UCPEJV. La Habana, Cuba. 2018. Págs. 45-46.
- 16- Valdés, M. Estrategia Pedagógica para el mejoramiento del desempeño docente en la evaluación formativa de los estudiantes de la facultad preparatoria. Ciudad de La Habana, Cuba. 2019.
- 17- Mayorquin, E. Modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño por competencias del Jefe de recepción hotelera. [Tesis Doctoral]. UCPEJV. Ciudad de La Habana, Cuba. 2020.
- 18- Tamayo, J.A. Estrategia de superación interdisciplinaria para los recursos humanos asociados con la aplicación de las técnicas nucleares. [Tesis Doctoral]. UCPEJV. Ciudad de La Habana, Cuba. 2014.
- 19- Añorga, J., y Valcárcel, N. Profesionalización y Educación Avanzada. En Material Docente, Maestría y Doctorado. La Habana, Cuba: CENECEDA. 1996. Pág. 4-6.

- 20- Parra, I. Modelo didáctico para contribuir a la dirección del desarrollo de la competencia didáctica del profesional de la educación en formación inicial. [Tesis Doctoral]. La Habana; 2002. Págs. 26-27.
- 21- Añorga, J. La profesionalización como escenario del proceso de mejoramiento profesional y humano. Tomo II. UCPEJV. 2015. Págs. 48-67.
- 22- Añorga, J. La producción intelectual, un proceso pedagógico para el mejoramiento de los comportamientos humanos. Cursos post-doctoral. 2018.
- 23- Pérez, R. Capital Humano. La integración de su sistema con enfoque por competencias. La Habana. 2017.
- 24- Valcárcel, N. Las tecnologías de la información y la comunicación en la superación docente. Revista Varona (la Habana, Cuba). 2007: 45 (julio-diciembre): 26. 2007.
- 25- Añorga, J. y otros. Glosario de términos de Educación Avanzada. La Habana. 2010. Pág. 59.
- 26- Romeu, A., y otros. Proyecto: El enfoque cognitivo, comunicativo y de orientación sociocultural de la enseñanza de la lengua española, la literatura y el arte en las carreras de formación de profesores del ISPEJV. La Habana, Cuba. 2004. Pág. 6.