



Fecha de presentación: septiembre, 2023 Fecha de aceptación: noviembre, 2023 Fecha de publicación: enero, 2024

Los entrenadores, la preparación de los trabajadores y la certificación de un turismo más higiénico y seguro

Trainers, worker training and certification of more hygienic and safer tourism

Lic. Miriam Martínez Oviedo¹

miriam@ehth.tur.cu

ORCID: <http://orcid.org/0009-0006-6229-9767>

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Martínez Oviedo, M. Los entrenadores, la preparación de los trabajadores y la certificación de un turismo más higiénico y seguro. (2024). Revista Mapa, 9(34), 161-173.

<http://revistamapa.org/index.php/es>

¹ Subdirectora docente del Centro de Capacitación del MINTUR para La Habana, Artemisa y Mayabeque. Cuba.



RESUMEN

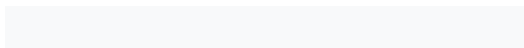
El alcanzar, por parte de la instalación, la Certificación de un Turismo más Higiénico y Seguro (T+HS) requirió de la preparación masiva y rigurosa de los trabajadores del sector; el cómo capacitar a esos trabajadores para la reactivación de los servicios turístico con rigor y calidad, en el menor tiempo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

ABSTRACT

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. 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, certification, trainers, tourism





INTRODUCCIÓN

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.

El objetivo del trabajo es 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).

El problema a resolver es ¿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?



DESARROLLO

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.

Si la actividad turística está estrechamente vinculada con acercamiento y movilidad de las personas, resulta necesario poner en práctica nuevas formas de actuación que permitan el pleno disfrute y la satisfacción de las necesidades con el mínimo de riesgo de contaminación.

Papel importante desempeña, entonces, el 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”.

Ella pone en práctica a través de la preparación y posterior empleo de entrenadores la trasmisión 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.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para el diseño de la alternativa de capacitación que permitiera la preparación de los entrenadores se utilizaron métodos entre los que se encuentran: el Análisis Documental que posibilitó examinar la literatura científica, sobre el tema abordado, por especialistas nacionales y foráneos, documentos como el Programa de Formación de Entrenadores, las normas, procedimientos y orientaciones emitidas por el MINTUR, los que sirvieron de referente teórico y metodológicos para fundamentar la alternativa que se propone.

El método histórico – lógico permitió comprender los antecedentes y el devenir históricos del desempeño pedagógico y evolución de los entrenadores, se revelaron los aspectos más significativos de métodos y tendencias pedagógicas que pueden ser aplicadas en el contexto del momento actual entre ellas las alternativas desarrolladas para la preparación a trabajadores en especial las vinculadas con la defensa del país, escape de gases contaminantes, los desastre naturales, las inundaciones costeras e intensas lluvias, como ocurre en el caso de los ejercicios Bastión y Meteoro donde participan trabajadores del

sector del Turismo y se entrenan en la protección del cliente, la entidad y su propia vida.

La sistematización posibilitó la organización de los conocimientos con una lógica ascendente. A partir del comportamiento del tema abordado por disímiles especialistas en la literatura científica, así como el tratamiento a las acciones prácticas posibles a desarrollar.

En su conjunto permitió profundizar en 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.

En la conformación de la alternativa para la capacitación se toma como base lo planteado por diferentes autores entre ellos los seguidores de 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”.

Por otra parte, Podesta Correa, 2006 al señalar: “. Entiéndase por capacitación, por adiestramiento, por desarrollo del personal, por maximización del desempeño, o cualquier otra acepción que se haga del 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”.

Se tomó en cuenta la importancia del proceso de actividad y comunicación como potenciadores de la Zona de Desarrollo Próximo (ZDP) permitiendo un desempeño eficientemente en la solución de problemas potenciales dentro de las funciones asignadas.

Toda esta preparación estuvo condicionada, no solo al logro de un buen aprendizaje, sino a una correcta aplicación en el área de desempeño y a una perdurabilidad en el tiempo que permitiera a la empresa cumplir con éxito la tarea de alcanzar la certificación “Turismo más Higiénico y Seguro.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Características de la alternativa de capacitación.

Para la puesta en práctica de la alternativa de capacitación se analizó la documentación entregada por el MINTUR y a partir de ella se realizó la preparación del claustro de profesores considerando las particularidades de empresas y territorios a capacitar.

Se enriqueció el material entregado por el MINTUR con documentación sobre la legalidad, videos sobre el virus, su propagación y medidas de control para su utilización como material de apoyo según las características del servicio que brindan la instalación y las especialidades de los profesores que la realizarían.

La Empresa realizó la selección de los trabajadores a capacitar considerando los que poseen la certificación de entrenadores, de no contar con ellos, trabajadores con experiencia laboral, buen desempeño en las diferentes especialidades o áreas de trabajo y con posibilidades de transmitir la información recibida al resto de sus compañeros de labor.

El trabajador seleccionado que recibe la preparación se le considera Entrenador para desarrollar la capacitación sobre la aplicación de las medidas dirigidas a la reactivación de los servicios turísticos post covid-19 según el área de trabajo; recibe certificación que lo acredita por la Secretaria Docente.

Particularidades de la aplicación de la alternativa.

- Se utiliza como forma de docencia el Taller.
- Se inicia el trabajo en Sesión plenaria donde se ofrecen las orientaciones generales apoyadas por materiales didácticos (Selección intervenciones de la máxima dirección del país

vinculadas al tema, textos de José Martí relacionados con la prevención, videos didácticos y canción alegórica). Se Presenta el sistema de normas y medidas orientadas por el MINTUR para la reactivación de los servicios turísticos post Covid- 19.

- Valoración de la aplicación según el servicio turístico de las normas y medidas específicas que garanticen la seguridad sanitaria de clientes y trabajadores, así como las normas jurídicas que amparan el proceso establecidas en el país.
- Creación de subgrupos que rotan por las diferentes áreas de desempeño de la instalación donde se realizan actividades demostrativas de aplicación de las medidas orientadas; se parte lo conocido, se trabajan ejemplos con diferente grado de dificultad para estimular el análisis y la búsqueda de soluciones a diversas situaciones presentadas.
- Todos los subgrupos rotan por todas las áreas.
- Participan en los subgrupos especialistas de la Empresa, el directivo que dirige el área para, durante el intercambio.
- Culminado el recorrido, se retorna al plenario, se propicia un intercambio sobre lo realizado y la experiencia que aporta para la implementación del Programa de medidas según las particularidades del área de trabajo.
- Se aplica como conclusión de la actividad el PNI.

La alternativa asumida a partir de la necesidad de la rápida preparación de los trabajadores, utiliza la vía de APRENDER HACIENDO al trabajar la transmisión de información y la realización de demostración práctica de aplicación de las medidas orientadas en los diversos escenarios, la presencia de especialistas seleccionados en las áreas de trabajo los que al participar en los análisis en las áreas transmiten su know how lo que aporta una guía y posibilita el desarrollo de las competencias cognitivas, potenciando el aprendizaje que se desea alcanzar.

Se trabaja la instrucción directa para proporcionar claridad en la información transmitida y las preguntas que requieran respuestas colectivas que permiten el análisis de deficiencias y potencialidades para la selección de acciones, métodos y procedimientos posibles a aplicar según el área.

Durante la actividad se logra la participación, interacción y colaboración, mediante la actividad y comunicación con los otros por lo que actúa como potenciador de la Zona de Desarrollo Próximo (ZDP) de los implicados favoreciendo en su conjunto el mejoramiento profesional y humano para alcanzar el desempeño profesional y social que el momento exige.

RESULTADOS

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 recibieron la capacitación.

De un total de 78 acciones de capacitación planificadas se realizaron 101, para un 129,4%, total de profesores a preparar: 45 Cumplimiento al 100%, total de OSDE representadas en la provincia - 7 Cumplimiento al 100% y total de entrenadores preparados: 1669 entrenadores. La selección de 27 grupos para aplicar PNI, se aplicó a 938 participantes. Con un resultado: satisfacción alta con la capacitación recibida.

Positivo: la preparación ofrecida, el material preparado como soporte para la impartición de los temas, el intercambio profesor-alumno.

Interesante: la vinculación realizada entre los profesores que trabajan las diferentes áreas para la explicación de las medidas a aplicar y la forma de comprobar la aplicación en la práctica de ellas en las diferentes áreas.

Negativo: no se hacen referencias durante el proceso de preparación.

Resultados alcanzados por la Empresa.

- Total de trabajadores que, previo al proceso de apertura de las entidades, recibieron capacitación por los entrenadores en la Empresa sobre el protocolo en la nueva normalidad alcanza un total de 14495 trabajadores, de ellos 1730 TCP (fecha cierre mes diciembre de 2021 según informe Balance Delegación MINTUR).
- La Empresa conformó expediente de solicitud de Certificación donde resulta elemento indispensable la evidencia de la capacitación recibida por los trabajadores.
- De un total de 483 Empresas previstas a Certificar, presentaron expediente y reciben Certificados de Turismo más Higiénico y Seguro (T+HS) a 444 Empresas.
- Como parte de las empresas en el proceso de Certificación fueron inspeccionadas, además, 743 instalaciones, alcanzando Certificado acreditativo.
- El equipo verificador comprueba la aplicación del sistema de normas y medidas orientadas por el MINTUR, se inspeccionan todas las áreas y del total de trabajadores presentes se selecciona una muestra del 25% para aplicar evaluación escrita que contiene un total de tres preguntas, con diferente nivel de complejidad y vinculadas con la ejecución de prácticas higiénico- sanitarias asociadas a sus procesos y actividades, en las condiciones post COVID-19.
- Resulta invalidante para alcanzar la Certificación la evaluación desfavorable de la evaluación escrita (aprobados el 80 % de los trabajadores evaluados).
- 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).

- Al cierre del año todas las instalaciones que se encontraban operando en el territorio poseen el certificado T+HS; excepto dos aparta hotel por presentar problemas de suministro de agua.
- Como parte del proceso en el año que recién concluye se realizaron 247 evaluaciones de seguimiento y se otorgaron 184 nuevos certificados de T+HS.

La efectividad de la alternativa de capacitación aplicada se comprueba con el resultado del proceso de Certificación al demostrar la preparación que poseen los trabajadores en la aplicación del sistema de normas y medidas orientadas por el MINTUR para la reactivación de los servicios turísticos post Covid- 19.

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 y 2021).

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 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 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”.

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.

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.

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.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 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”.
- Castellanos, S. D. (2002). Aprender y Enseñar en la Escuela: Una Concepción Desarrolladora. Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de La Habana.



- 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.
- 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://codes.upr.edu.cu/index.php/>.
- MINTUR 2020. Programa Nacional de capacitación: Reactivación de los servicios turísticos post Covid -19.
- MINTUR 2020. Protocolo de higiene y seguridad para el enfrentamiento a la COVID-19.
- 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.
- Podesta Correa, P. (2006). Fundamentos del saber administrativo. Red Revista del Centro de Investigación. <https://www.redalyc.org/pdf/342/>.
- Riu crea protocolos pos-Covid para cada departamento del hotel. Hosteltur; Mayo; 2020.14 P. <http://www.hosteltur.com/136517>.
- Vygotski LS. (2000) El desarrollo de los procesos psicológicos superiores. Barcelona. España: Ediciones Pairo.

