

ESTRATEGIA EDUCATIVA PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DE VALORES DEL PROFESIONAL DEL TURISMO.

MSc. Yatzel Elena Monteagudo Carralero¹

1. Escuela de Hotelería y Turismo Varadero.

Resumen.

Al considerar la estrategia educativa como la proyección de un sistema de acciones a corto, mediano y largo plazo que permite la transformación de los modos de actuación de los escolares para alcanzar en un tiempo concreto los objetivos comprometidos con la formación, desarrollo y perfeccionamiento de sus facultades morales e intelectuales, el trabajo que se presenta tiene por objetivo presentar los resultados de un estudio realizado para potenciar la formación del valor servicio con su correspondiente sistema de valores que lo identifican en los profesionales del turismo que se forman en la actualidad. Hoy se destacan los esfuerzos por trabajar por una formación integral desde lo cognitivo, lo afectivo y lo conductual en la formación de valores tales como la laboriosidad, el profesionalismo y el trabajo en equipo, por el papel determinante que juega en el desarrollo ético y profesional de los estudiantes. Trabajar de manera científica desde la asignatura Gestión de la Animación para lograr la formación de este sistema de valores que tributen a un servicio de excelencia en los estudiantes, contribuye al logro de resultados superiores en la labor educativa, lo cual favorece la adopción de actitudes comprometidas con el ejercicio de la profesión.

Palabras claves: estrategia educativa, formación de valores, valor servicio

Introducción.

En la carrera de Licenciatura en Turismo, la Gestión de la Animación, está encaminada solamente a brindar información de manera general, no forma parte del grupo de asignaturas propias de la carrera, por lo que no incide de forma directa en la preparación de los estudiantes, por cuanto no lo forma específicamente para esta especialidad. Sin embargo, como parte del ciclo de las asignaturas opcionales que recibe el estudiante casi al culminar sus estudios, juega un importante papel en la formación de valores como la laboriosidad, la profesionalidad y el trabajo en equipo, como un sistema de valores que conforman el servicio, necesarios para el éxito en su futura vida laboral y profesional, atendiendo a que esta especialidad reúne para el desarrollo de la profesión la interrelación con todas las demás especialidades turísticas, lo que la hace imprescindible dentro del conocimiento de los estudiantes para lograr calidad en el servicio que brindan.

Esta asignatura se encuentra, dentro del diseño curricular, ubicada en el cuarto año de la carrera, con una frecuencia semanal por un período de 6 semanas. Posee 6 encuentros, todos de manera presencial, con un componente importante de trabajos independientes, de investigación y de manera práctica por parte de los estudiantes, hacia esta especialidad. Los temas que aborda la asignatura son los siguientes: Tendencias actuales de la animación turística. Características y especificidades. Diseño, organización y evaluación del proyecto de Animación. La Animación y su vínculo con el desarrollo histórico-cultural de la sociedad. La política cultural cubana en torno a la Animación y al turismo. La Animación turística como elemento distintivo en la oferta turística. Impacto de la Animación Turística en el contexto hotelero.

A pesar de no ser una asignatura determinada como básica y elemental dentro de la carrera, es considerada como la más joven, dentro de las especialidades turísticas y la menos conocida morfo teóricamente en cuanto a su función social en el mundo de la hotelería, ella juega un papel fundamental dentro de la industria de ocio, pues es la encargada de desarrollar habilidades que transforman valores y aptitudes hacia los que la ejercen y la disfrutan, su objetivo fundamental está basado en lograr un disfrute y esparcimiento placentero hacia clientes y personas que necesitan ocupar su tiempo de ocio, por lo que, aquellos encargados de realizar esta actividad deben poseer cualidades que además de entretener logren del cliente nuevas formas de socialización.

La asignatura lleva dentro de sí el desarrollo de la profesionalidad, el sentido de pertenencia, la laboriosidad, el entusiasmo, el interés por la superación, destreza y habilidad para la comunicación, además de un coordinado y bien ejercido trabajo en equipo, posee intrínsecamente un potencial de valores que la concibe como la más integral dentro de todas las especialidades turísticas.

Desarrollo

El estudiante universitario de la carrera de Licenciatura en Turismo, teniendo en cuenta la estrategia del MINTUR y dando cumplimiento a los objetivos planteados en relación con elevar los niveles de excelencia en el servicio turístico, mediante el desarrollo de la asignatura Gestión de Animación, deberá demostrar sus habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos en el contexto socio-histórico-cultural en que se desarrolla.

Lo expresado anteriormente exige de una adecuada organización de la actividad del

estudiante, de las relaciones comunicativas que se establecen durante la ejecución de las actividades docentes a través de diferentes métodos de participación grupal, estructuradas y elaboradas en términos de problemas reales vinculados a la actividad profesional, desde una dimensión social y ética.

Para este estudio se asume la estrategia educativa como: la proyección de un sistema de acciones a corto, mediano y largo plazo que permite la transformación de los modos de actuación de los escolares para alcanzar en un tiempo concreto los objetivos comprometidos con la formación, desarrollo y perfeccionamiento de sus facultades morales e intelectuales (Rodríguez del Castillo. M.A, 2006) Es así, que como **fundamentación** de dicha estrategia, se han asumido los componentes cognitivo, afectivo y conductual de manifestación de los valores de la siguiente manera:

- **El aspecto cognitivo** en la estrategia propuesta, para el desarrollo del sistema de valores que tributan a brindar un servicio de excelencia, se toma como valor a trabajar el servicio y dentro de él, la laboriosidad, la profesionalidad y el trabajo en equipo estos integran los conocimientos sobre el estrecho vínculo que se establece entre el servicio y el importante papel que juega, brindar un servicio con calidad en el sector del turismo, en cualquiera de las especialidades donde se desarrollan, demostrándose en la correcta comprensión de las relaciones que se establecen entre los miembros del colectivo de trabajo, la significación de mostrar un trato personalizado al cliente, una correcta orientación hacia brindar soluciones a conflictos profesionales, poseer un adecuado nivel de comunicación, cooperación e interés por una superación continua. La definición de los atributos que caracterizan a un estudiante universitario preparado y con actitud para brindar un servicio de excelencia.

- **El aspecto afectivo** se expresa, a través de la valoración que el estudiante realiza sobre la función social con énfasis en el sector turístico. El desarrollo de juicios y argumentaciones relativos al servicio en su concepción más amplia, en la formación de un profesional integral para este sector. La valoración de las situaciones personales que presentan en su formación, desde la asignatura y la carrera.

- **El aspecto conductual** se expresa en las manifestaciones actitudinales, en lo social y en lo personal, con respecto a lo que el estudiante hace y dice de manera más frecuente, sistemática y espontánea, en relación con lo que desea, debe hacer, y es, como estudiante de

la carrera y trabajador del sector del turismo. Contempla la conducta verbal o intención conductual real que manifiestan.

En la elaboración de la estrategia educativa fueron considerados los siguientes presupuestos:

- ❖ El diagnóstico del nivel de desarrollo del valor en estudio y su contribución al avance del proceso formativo de estos.
- ❖ El carácter científico de la formación de valores y su vinculación con la enseñanza.
- ❖ La participación activa de los estudiantes en la formulación y aprobación de los objetivos en función de los hábitos y habilidades a formar y su vinculación con la profesión.
- ❖ La estructuración del contenido con un enfoque sistémico y flexible, interrelacionando todos sus componentes.
- ❖ La vinculación del contenido de aprendizaje con la práctica social, fundamentalmente con la actividad investigativa y laboral que realizan los estudiantes.
- ❖ La utilización de métodos de educación dirigidos a la conciencia, la actividad y la valoración.
- ❖ El desarrollo de formas de actividad y comunicación colectivas, caracterizadas por la utilización de métodos y técnicas participativas.
- ❖ El desarrollo de adecuadas estrategias de aprendizaje que fortalezcan la necesidad de aprender y de entrenarse en cómo hacerlo de manera más efectiva.
- ❖ La sistematicidad y constancia hacia el objeto de la actividad de estudio.
- ❖ La atención a las diferencias individuales de los estudiantes, en el tránsito del nivel logrado al que se aspira.
- ❖ La evaluación concebida sobre la base del trabajo activo y sistemático del estudiante, con énfasis en la auto preparación y la investigación.

Los presupuestos asumidos, en su unidad conceptual y funcional permitieron, diseñar los restantes elementos integrantes de la estrategia educativa para contribuir, desde lo curricular, al desarrollo del sistema de valores que tributen a brindar un servicio de excelencia en los estudiantes que son trabajadores del sector turístico. Crear, preparar y confeccionar los objetivos, contenidos, la tarea docente, métodos, medios, formas organizativas, el control y la evaluación, la actividad investigativa, profesional, de modo

que influyan de manera positiva en su comportamiento en la vida laboral de los estudiantes. Desde el punto de vista metodológico se distinguen tres etapas de la estrategia a desplegar durante el proceso docente educativo: planificación, ejecución y control y evaluación.

La planificación constituye un momento importante del proceso docente-educativo en general y de la estrategia educativa en particular dado que se trata de un proceso dirigido, intencional, que es necesario prever y organizar. Planificar la estrategia no significa establecer aspectos acabados o rígidos, sino un proyecto flexible que contemple los aspectos esenciales, pero sujeto a modificaciones tanto por el profesor, como un proceso de retroalimentación de la actividad, como por las sugerencias y propuestas concretas que puedan aportar los estudiantes.

1- Etapa de planificación.

En esta etapa de la estrategia son concebidos, elaborados y proyectados los objetivos, contenidos, tareas docentes, medios, métodos, formas organizativas, el control y la evaluación, la actividad investigativa, el vínculo con lo laboral y la labor del tutor. Los aspectos mencionados serán ejecutados con posterioridad, de manera flexible, contemplando los elementos esenciales, pero sujetos a cambios, tanto por el profesor como por los estudiantes del grupo, a partir de las sugerencias y propuestas que estos realicen.

Acciones.

- ✓ Determinación de los principios didácticos a tener en cuenta en la impartición de la asignatura Gestión de la Animación con fines axiológicos.
- ✓ Elaboración del sistema didáctico de la asignatura Gestión de la Animación contentivo de las definiciones realizadas.

2- Etapa de ejecución.

En la etapa de ejecución se incorpora al proceso docente-educativo de la asignatura, el sistema de operaciones que forman parte de la estrategia educativa diseñada para el desarrollo del sistema de valores que tributa a brindar un servicio de excelencia en los estudiantes. En el desarrollo de las acciones, se tiene en cuenta, la necesaria vinculación de cada clase encuentro con las restantes formas organizativas que intervienen en el proceso formativo y la organización en sistema de estas, donde resulta fundamental una eficaz ejecución de las acciones en todo el proceso y muy especialmente en la primera y última actividad.

Según la concepción asumida la selección y utilización acertada de técnicas para la presentación del profesor y los estudiantes para la determinación de expectativas, en las cuales se reflejen sus intereses y necesidades, unido a la correcta realización del encuadre y el diagnóstico inicial, constituyen elementos necesarios para lograr un ambiente comunicativo y desarrollador desde la primera clase encuentro de la asignatura. En correspondencia con lo planteado se proponen las acciones que permiten la ejecución de la estrategia en el primer encuentro de la asignatura.

Acciones

✓ Implementación de la estrategia y sus exigencias desde la realización de la primera clase encuentro de la asignatura.

3- Etapa de evaluación y control.

Se coincide con Horruitiner P. cuando afirma que: "...una evaluación para ser realmente válida, no basta con estar en correspondencia con los conocimientos ya adquiridos; debe estarlo también con las habilidades desarrolladas y con los valores incorporados por el estudiante a su personalidad". (Horruitinier, 2007)

La anterior afirmación manifiesta la importancia de concebir la evaluación desde el punto de vista instructivo y educativo, de manera tal que contribuya no solo a la creación de hábitos de estudio adecuados y al incremento de la actividad cognoscitiva, sino al desarrollo de habilidades prácticas que demuestren en el ejercicio de su profesión, en este caso el sistema de valores que tributa a brindar un servicio de excelencia como la laboriosidad, el trabajo en equipo y la profesionalidad.

El control de la aplicación de la estrategia constituye un elemento de gran importancia, pues permite evaluar sistemáticamente la efectividad de la estrategia educativa diseñada como recurso de dirección del proceso docente-educativo, garantiza el seguimiento necesario al desarrollo de las diferentes etapas la determinación oportuna de posibles deficiencias, y la posibilidad en función de estas, de corregir las acciones con vistas a obtener un resultado superior. Según lo expresado se considera la comprobación de resultados, la retroalimentación y el ajuste al proceso, con especial atención al diagnóstico inicial y final del valor trabajado.

Objetivo específico: Evaluar la efectividad de la estrategia educativa como recurso dentro del proceso docente-educativo para el desarrollo del sistema de valores que tributa a brindar

un servicio de excelencia.

En esta etapa se desarrollan las **acciones** siguientes:

1. Realizar el diagnóstico inicial para determinar el nivel de desarrollo del sistema de valores que tributa a brindar un servicio de excelencia.
 2. Efectuar la caracterización individual y grupal de la expresión del valor en los estudiantes.
 3. Analizar los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial posterior al primer encuentro de la asignatura Gestión de la Animación con el objetivo de que los estudiantes conozcan sus fortalezas y debilidades, y la manera en que pueden resolver las dificultades que presentan.
 4. Evaluar sistemáticamente el comportamiento de los indicadores de desarrollo del valor a partir de los resultados obtenidos en cada encuentro, con énfasis en el cumplimiento de las tareas docentes orientadas; la planificación de la siguiente actividad se ajusta en función de los resultados obtenidos.
 5. Efectuar en la última clase encuentro del curso el diagnóstico final del nivel de desarrollo del valor servicio alcanzado por los estudiantes, en el que se garanticen las condiciones necesarias para la confiabilidad de los resultados.
 6. Realizar en la última clase encuentro del curso una valoración general del cumplimiento de los objetivos propuestos y de manera particular del nivel de desarrollo del valor alcanzado por los estudiantes, sus logros, deficiencias y la manera de superar estas últimas.
- El seguimiento, control y evaluación a cada acción comprendida en la estrategia educativa, permitió ir valorando las adecuaciones a realizar, en aras del perfeccionamiento del resultado presentado.

Conclusiones

El diseño y aplicación de una estrategia educativa para el desarrollo del sistema de valores que tributan a brindar un servicio de excelencia, desde la asignatura Gestión de la Animación en estudiantes de la Licenciatura en turismo, lleva incluidas acciones encaminadas a la orientación profesional, la utilización de técnicas participativas, el desarrollo de estrategias de aprendizaje y la comunicación educativa; elementos que exigen cambios profundos en el proceso docente-educativo, donde el estudiante asume un rol protagónico en su formación, hecho que demanda de manera evidente el desarrollo de

actitudes positivas y responsables hacia el estudio, el trabajo y la vida en general.

Bibliografía

Baygorria, Norberto. (2007) Por un servicio de excelencia. Disponible en: <http://www.publicalpha.com/valor.servicio> [Consultada: 20/05/ 2008].

Cuenca, M. (2009) Aproximación al turismo de los estudios de ocio en (Escuela de turismo U.D. eds.) Turismo y tiempo libre. Actividades, Métodos y Organización. Universidad de Deusto (Bilbao).

González, V. y otros (2008). La orientación profesional como estrategia educativa para el desarrollo de objetivos profesionales y del valor responsabilidad en la formación profesional del estudiante universitario. Informe final de investigación. CEPES. UH

Goytia Prat, A. (2008) El papel de la animación turística en el turismo sostenible en (Escuela de turismo U.D. eds.) Turismo y tiempo libre. Actividades, Métodos y Organización. Universidad de Deusto (Bilbao).

Horrutiner Silva P. (2007). La universidad cubana: el modelo de formación. Revista Pedagogía Universitaria Vol. XII No. 4. Editorial Félix Varela, La Habana.

Lachos Alfredo (2009): Hospitality Consulting Services. Conferencia sobre Cultura de Servicio en el Hotel Brisas del Caribe. Varadero, Matanzas. Cuba.