

ACERCA DEL SISTEMA DE VALORES DEL PROFESIONAL DEL TURISMO.

MSc. Yatzel Elena Monteagudo Carralero¹

Dr.C. Haydeé Acosta Morales²

^{1.} *Escuela de Hotelería y Turismo Varadero*

² *Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos” Vía Blanca
Km.3, Matanzas, Cuba.*

Resumen.

El Ministerio de Turismo en Cuba hoy, enfrenta desafíos a nivel mundial relacionados con la excelencia en el servicio. La persona servicial lo es en su trabajo, con su familia, pero también en la calle ayudando a otras personas en cosas aparentemente insignificantes, pero que van haciendo la vida más ligera y en ocasiones placentera, son las que asumen el servicio como una convicción personal, aparecen de repente con una sonrisa y las manos por delante dispuestos a hacer la tarea más sencilla, en cualquier caso, recibir un favor hace nacer en nuestro interior un profundo agradecimiento. Asumido como un valor imprescindible para que determine niveles de satisfacción a clientes, requiere de ser portado por un profesional preparado desde la axiología y la instrucción en la empresa turística. El presente trabajo está encaminado a identificar el sistema de valores que tributan a brindar un servicio de excelencia, elemento a no desconocer por aquellos que tienen la responsabilidad de garantizar la formación de los profesionales de la Licenciatura en Turismo.

Palabras claves: valores, sistema de valores, valor servicio

Introducción.

El turismo aparece, hoy día, como una necesidad social, como el resultado del derecho a las vacaciones y al descanso. En consecuencia, resulta ser una vivencia que se materializa en un bien de consumo y una mercancía de la que se nutre la industria turística.

La perspectiva tradicional de asumir al turismo con un marcado matiz empresarial, se enfrenta a las nuevas tendencias predominantes que obligan a analizarlo desde una perspectiva humana. De esta forma el turismo es comprendido como ocio, por lo que se debe asumir el gran reto que implica su humanización. En opinión de Cuenca (1995) "el turismo en cuanto expresión personal de nuestro derecho al ocio posibilita una visión que es casi imposible conseguir desde una visión unidimensional del turismo como negocio" (Cuenca, 1995: 58) y es que no podemos olvidar que el turismo es, ante todo, una industria social en la que se compran y venden experiencias. De estas experiencias, estrechamente ligadas al ocio, resulta la clave del éxito de la industria turística.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) ha considerado estas dos tendencias en el desarrollo turístico. Por un lado, el turismo como un ambiente de ocio, está estrechamente relacionado con las experiencias humanas y por otro, es entendido como una industria de ocio, ligada al comportamiento humano y el cambio en las actividades turísticas de ellos derivados.

Admitir, entonces, la naturaleza dual del turismo, o sea como industria y experiencia, ha implicado que a nivel mundial se hayan ido incrementando los niveles de excelencia en el servicio, de manera que el cliente sienta la necesidad de regresar al destino visitado en correspondencia con las experiencias vividas en su tiempo de ocio.

Es significativo que a nivel mundial, continúan los mayores niveles de arribo turístico a aquellos destinos perceptiblemente definidos por sol y playa, donde se diversifican las ofertas con actividades que van más allá de este propósito y se perfeccionan los servicios al cliente. Ello estimula al mismo a vivir experiencias que van más allá de sus expectativas. La diversidad de los servicios y la variedad en las ofertas en el mundo contemporáneo del turismo, caracterizan los destinos turísticos junto a sus modalidades, de manera directa y objetiva, lo que hace necesaria la capacitación y especialización de manera continua para los recursos humanos del sector.

El desarrollo de nuestro país exige de estándares cada vez más elevados en todas las esferas del quehacer social y este sector ha experimentado un desarrollo acelerado en los últimos años, dándosele prioridad por su efecto multiplicador en la economía, lo que lo ha convertido en uno de nuestros principales renglones económicos. Paralelamente, se ha venido realizando un esfuerzo importante en la formación y desarrollo de los recursos humanos que laboran en el sector. Actualmente el nivel de preparación de los recursos humanos que se desempeñan en la actividad turística constituye una de las principales fortalezas y ventajas competitivas del turismo cubano. Por lo tanto, la superación continua del personal resulta un elemento estratégico para el desarrollo turístico.

Desarrollo.

Hasta el 2002 Cuba se mantenía dentro de los destinos de sol y playa más visitados en el Caribe con altos índices de repitencia de diversos mercados, pero actualmente ha ido en decrecimiento esta cifra, llegando sólo a un 4% de arribo al país en el período

comprendido entre el 2009-2010. Entre las causas que provocan esta situación se puede mencionar, la falta de reposición de insumos y lencería, el insuficiente mantenimiento en las instalaciones hoteleras así como el deficiente servicio brindado al cliente durante su estancia en el país, en la gran mayoría de las especialidades turísticas, corroborado en estudio de encuestas realizadas al finalizar su período vacacional.

Los niveles crecientes de competencia en el sector turístico y el proceso de transformación de la oferta y la demanda hacen imprescindible que se trabaje en profundizar en la formación y desarrollo integral del personal de este sector, no solo la formación técnica de ese profesional sino también la humanista, de manera que alcance los niveles de desarrollo de los valores profesionales que lo han de identificar como profesional del sector, responsabilizado con el compromiso de brindar un servicio de excelencia y hacia esta preocupante se inclina la máxima dirección del país, planteando la necesidad de retomar los altos índices de crecimiento de arribo de clientes al país que había tenido el turismo en años anteriores.

En el contexto actual, la formación profesional y la capacitación se ven enfrentadas a demandas que son verdaderos desafíos generados por el contexto económico y social, que deben ser resueltos en ese propio entorno. En este sentido, el análisis de diferentes propuestas realizadas por autores nacionales y extranjeros como: Majó (2006), Esquetini (2005), Rodríguez (2005), Cuenca (2007), Lachos (2009), coinciden en la opinión de apuntar que en la formación de profesionales del turismo se han seguido y siguen actualmente enfoques fundamentales, que enfatizan en diferentes aspectos que en el plano práctico pueden combinarse sin que esto signifique un conflicto metodológico, sin embargo no integran la importancia de la axiología en esta formación integral de los recursos humanos.

La carrera de Licenciatura en Turismo y Hospitalidad que se oferta en Cuba, posee dentro de su Plan de Estudios, asignaturas propias de la hotelería donde el objetivo fundamental es formar en los estudiantes valores profesionales relacionados con los servicios turísticos en las diversas especialidades, que posee este importante sector de la economía y analiza que el objetivo fundamental del trabajo en la educación superior cubana está en consolidar esta interrelación entre la formación de profesionales y la vida económica,

política y social del país, a partir del concepto de integración de la docencia con la producción y la investigación en su concepción mas amplia y más rica para que sus productos finales sean más competitivos, pues se hace de vital importancia realizar un trabajo mancomunado entre los dos organismos rectores implicados el Ministerio de Educación Superior y el del Turismo.

Para garantizar la formación integral de profesionales que sean capaces de afrontar los retos de un presente complejo y de un futuro de inserción en la competencia a nivel mundial, se necesitan de estrategias, de análisis de objetivos y de un profundo trabajo encaminado hacia valores profesionales para lograr este importante propósito. La formación de valores en los estudiantes es el logro de la integralidad del proceso educativo con una gran carga de humanismo. De esta forma, se necesita movilizar la personalidad del sujeto en un proceso que armonice lo intelectual–afectivo–motivacional–conductual. Por lo que si se aspira a perfeccionar la sociedad, para llegar al paradigma del hombre nuevo, estos han de lograr su mejora continua, para que se revierta en el mejoramiento social.

El tema de la formación de valores tiene especial relevancia en la universidad cubana y en especial en la carrera de Licenciatura en Turismo. Estos estudiantes ingresan procedentes de diversas fuentes laborales y/o estudiantiles y sin dudas, ello repercute en las diferentes maneras de manifestación conductual de los sistemas de valores que traen ya incorporados. Si tenemos en cuenta que estos futuros profesionales tienen el gran compromiso de brindar un servicio de calidad y excelencia en el sector turístico, es de vital importancia desarrollar una docencia, en la carrera de Licenciatura en Turismo que en la medida que instruya eduque, en consecuencia con las leyes de la pedagogía cubana.

El estudio de los niveles de satisfacción del cliente realizado por el MINTUR, en el balance anual 2009-2010, ha arrojado las grandes deficiencias que posee el servicio en el polo turístico de Varadero. En la observación simple a los estudiantes universitarios de la carrera de Licenciatura en Turismo, durante su práctica laboral, se ha podido constatar que en parte esta problemática está dada por las manifestaciones poco profesionales en el cumplimiento de su labor, expresión de los bajos niveles de desarrollo en los sistemas de valores que han de caracterizarlo como profesional del turismo. Es precisamente esta

contradicción y el convencimiento del papel que le corresponde al profesorado universitario en la solución de esta problemática, lo que estimula a la autora, a realizar este trabajo de maestría.

Por otro lado el poco tratamiento dado desde la ciencia a esta problemática, si se tiene en cuenta la inexistencia de estudios desde lo axiológico-pedagógico a la formación de este profesional, ha contribuido a que se convierta en el centro de reflexión de la investigación que ahora se presenta.

En la investigación se ha tenido a bien, abordar el estudio de un sistema de valores, que en opinión de las autoras constituyen el deber ser que ha de caracterizar al servicio de excelencia que se exige, tomando a este como valor que distingue al profesional de esta rama. De ahí, 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.

El profesional del turismo dentro de su formación integral deberá llevar valores esenciales que en su conjunto concurren a desarrollar un servicio de excelencia, la laboriosidad, el trabajo en equipo y la profesionalidad, son la base para la realización de este valor. El servicio, es la clave fundamental en el sector turístico, debe brindarse con calidad y para esto se necesita de un quehacer efectivo y eficiente, cordial y amable, que el servicio mismo se constituya en una forma de vida, en un proyecto ético sinceramente asumido por quienes lo prestan.

Tanto los valores más trascendentes para una sociedad como la igualdad, la justicia, la solidaridad, como los valores más específicos, por ejemplo, en el orden profesional, el amor a la profesión, la actitud de servicio, en este caso puntual, son reflejados por cada persona de manera diferente en función de su historia individual, de sus intereses, capacidades; quiere decir que no siempre los valores jerarquizados oficialmente por una sociedad como

los más importantes (existencia objetiva del valor) son asumidos de igual manera por los miembros de la sociedad (existencia subjetiva del valor), esto ocurre porque la formación de valores en lo individual no es lineal y mecánica sino que pasa por un complejo proceso de elaboración personal en virtud del cual los seres humanos, en interacción con el medio histórico-social en el que se desarrollan, construyen sus propios valores.

La operacionalización de las variables que se trabajan se fundamenta en una de las cuatro habilidades básicas que fueron definidas por Jacques Delours como pilares básicos de la educación: “aprender a conocer, aprender hacer, aprender a vivir juntos, aprender a ser”; complementado con los demás pilares “aprender a ser” establece un modelo de la ética del “ser” muy flexible a utilizar en dependencia a las características y particularidades de estudiantes e instituciones; en las cuales muchas de sus indicadores son comunes por su tenencia cultural nacional y universal; otros se introducen en dependencia a lo que se pretende medir, formar y desarrollar. Las autoras toman como referencia el modelo del deber ser definido por Barreras (2010) y para esta investigación se establece un modelo del “deber ser” respondiendo a las normas de conducta y comportamiento que deseamos fomentar en los estudiantes con una formación integral, en estrecha relación con los documentos emitidos por el Ministro de Educación relacionados con la formación de valores.

A consideración de las autoras, se asume el servicio como: el brindar ayuda de manera espontánea, el sentido de colaboración para hacer la vida más ligera a los demás con una actitud permanente de colaboración hacia los demás, es una actitud de vida; es dar para facilitar el cumplimiento de un proceso, resolver una necesidad, demanda o solicitud, o satisfacer una expectativa de alguien, de modo que tanto quien da como quien recibe puedan sentirse agradados.

En consecuencia el valor servicio está en la tendencia de la personalidad a actuar en correspondencia con el sentido del deber ante sí mismo y la sociedad, como una necesidad interna, que es fuente de vivencias positivas y se realiza independientemente de la obligación externa, a partir de la comprensión de su necesidad. Implica el compromiso con la calidad en el cumplimiento de las tareas, vencer los obstáculos para llevarlas a sus últimas consecuencias, así como la disposición a responder por sus actos, de aquí se

desglosa un sistema de valores que engloba al servicio y que actuar de manera consiente con: laboriosidad, profesionalidad y trabajando en equipo, se puede lograr un servicio de excelencia.

Su estudio como valor requiere de definir su modelo del deber ser, el cual queda conformado por el siguiente sistema de valores:

➤ **Laboriosidad:** El trabajo útil para la sociedad es una necesidad reconocida universalmente. Sus atributos son:

Amor al trabajo:

- El trabajo útil para la sociedad es una necesidad reconocida universalmente.
- El trabajo es la única fuente verdaderamente pura de creación de riquezas.
- El trabajo es el único capaz de crear los recursos que se requieren para satisfacer las necesidades de los seres humanos.
- El trabajo es la vía para el desarrollo de la personalidad: en él se realizan la actividad, la comunicación, la pertenencia a grupos laborales y se incrementan y perfeccionan las capacidades humanas.

Conciencia de trabajo como intercambio social:

- El intercambio social a partir del trabajo debe desarrollarse para bien común, es la única forma de satisfacer las necesidades de cada ciudadano individual.
- Todos los tipos de actividades (manuales e intelectuales) y especialmente la labor productiva tienen significación social.
- El trabajo une e iguala a las personas. Es a la vez deber y derecho de todo ser humano.
- Cada ciudadano está en el deber de aportarle al intercambio social lo más posible en función del desarrollo de sus propias capacidades y lo que de él espera la sociedad.
- El trabajo es el criterio determinante de la valoración social del hombre.

El profesional de este sector debe **ser:** trabajador, constante, esmerado, eficiente, disciplinado. Debe **demostrar:** Interés, disposición y satisfacción por la tarea que se realiza. Debe **tener:** Hábitos de asistencia y puntualidad ante las tareas productivas y el trabajo voluntario, referidos a la participación en las actividades concretas que el individuo realiza en el centro laboral al cual pertenece. Debe **rechazar:** la vagancia, el

acomodamiento, la apropiación de los frutos del trabajo ajeno, el afán de lucro a costa de las necesidades de los demás, la explotación del hombre por el hombre.

➤ **Trabajo en equipo:** Es el conjunto de personas con capacidades complementarias, comprometidos con un propósito para alcanzar resultados. El trabajo en equipo es la aplicación de estrategias y metodologías que utiliza un grupo humano para el logro de objetivos comunes. Sus atributos son:

Comunicación

- Es la base de toda relación humana.
- Sin comunicación, no hay entendimiento entre todas las partes del equipo.
- Transmitir inquietudes y sugerencias que conduzcan a mejorar el servicio que se presta.

Coordinación

- Es la única forma de organizar el trabajo.
- Conocer cada quién lo que hace y lo que debe hacer en su momento.
- Respetar las tareas que tienen cada cual en su equipo.

Confianza

- Conocer las potencialidades de cada miembro del equipo.
- Todos no poseen las mismas habilidades, orientar a cada quien lo que es capaz de hacer en su justo momento.

Compromiso:

- Comprometerse va más allá de cumplir con una obligación.
- Sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado.
- Poseer sentido de pertenencia hacia el equipo y la actividad laboral.

El profesional del turismo debe **ser:** Colectivista, dinámico, profesional, disciplinado, cooperativo. Debe **demostrar:** Una actitud positiva ante el equipo de trabajo, mostrar cooperación ante las tareas orientadas, la cohesión o unión entre sus miembros, la productividad y capacidad de trabajo, la creatividad y responsabilidad que sea capaz de desarrollar en el equipo, hacer frente a los requerimientos que llegan de última hora, estar pendientes de las necesidades del equipo de trabajo y relacionarse con solidaridad y espíritu de colaboración. Ha de **tener:** confianza en los miembros de equipo, respeto hacia sus

compañeros de trabajo, facilidad de comunicación y entendimiento con el personal del equipo. Debe **rechazar:** la burla hacia quienes tienen menos posibilidades de realizar otras tareas, las malas formas de comunicación, el acomodamiento a no realizar las tareas por existir otros que las realizan por él y el desinterés hacia el trabajo.

➤ **Profesionalidad:** Constante actividad productiva y dinamismo, buscando la perfección en lo que realiza, cumpliendo lo establecido y disfrutando el tiempo de trabajo. Sus atributos son:

Sacrificio:

- Siempre es posible hacer un esfuerzo extra para alcanzar una meta, venciendo los propios gustos, intereses y comodidad.

Superación:

- Crecimiento personal y constante superación

Perseverancia

- Constancia en el trabajo o en la actividad que realiza.
- Propósito de hacer nuestro trabajo bien hecho.

Este profesional ha de ser: trabajador, constante, esmerado, eficiente, disciplinado, sacrificado y perseverante. Debe demostrar una actitud positiva ante la actividad que realiza, sobrellevar algunas situaciones intentando poner buena cara, sin quejas ni remilgos, mostrar interés, disposición y satisfacción por la tarea que se realiza. Debe tener buena voluntad hacia lo que hace, empeño hacia la perfección y el crecimiento personal y debe rechazar la ineficiencia, la incompetencia y la mediocridad.

Conclusiones

El personal encargado de brindar servicio, en cualquiera de las especialidades turísticas donde se desarrolla, para brindar un servicio de excelencia, deberá asumir que los clientes merecen dedicación y esfuerzo porque son la razón de ser del desempeño como trabajadores del turismo. Han de brindar un trato humano a todas las personas con las que se relacionan. Desarrollar habilidades y actitudes como la amabilidad, la cortesía, la sensibilidad, la comprensión, la paciencia, la persuasión, la capacidad de escucha, la capacidad para asesorar y orientar, el autocontrol y la creatividad. Conocer a los clientes en cuanto a sus necesidades y aspiraciones. Estar pendientes de las necesidades del equipo de

trabajo y relacionarse con solidaridad y espíritu de colaboración. Mantener la disposición para el trabajo en equipo.

El profesional del turismo que posee este valor, ha superado barreras que al común de las personas parecen infranqueables, el temor a convertirse en el "hacerlo todo", en quien el resto de las personas descargará parte de sus obligaciones, dando todo género de encargos, y por lo tanto, aprovecharse de su buena disposición.

Bibliografía

1. Barreras Hernández, F. (2010) La investigación educativa y la formación y desarrollo de valores. (Material en soporte digital propuesto para publicación)
2. Baygorria, Norberto. (2007) Por un servicio de excelencia. Disponible en: <http://www.publicalpha.com/valor.servicio> [Consultada: 20/05/ 2008].
3. Cuenca, M. (2007) Aproximación al turismo de los estudios de ocio. En: Turismo y tiempo libre. Actividades, Métodos y Organización. Universidad de Deusto (Bilbao) pp. 53-64.
4. Lachos, Alfredo. (2009) Hospitality Consulting Services.
5. Majó, Joaquín (2006) Título de grado en Turismo. Diseño de proyecto de Plan de Estudio. Programa de convergencia Europea. ANECA.