

SISTEMA DE ACCIONES FORMATIVAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN EL DESTINO VARADERO.

MSc. Maithé del Toro Soto¹, MSc. Neydy Marrero Rodríguez²

1. Centro de Capacitación del MINTUR en Matanzas. 34 y 3ra Avenida. Varadero.

Resumen

En la actualidad, la formación y capacitación en las organizaciones es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional. Por ello, las empresas deben encontrar mecanismos que den a su personal los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un desempeño óptimo durante toda la estadía del trabajador dentro de la organización. Las empresas han comprendido la importancia de que la capacitación no se trata de un gasto innecesario, sino de una inversión mucho más productiva, teniendo resultados positivos y con mayores beneficios tanto económicos, como de calidad y productividad en la organización y en lo propio con el trabajador. La investigación propone un sistema de acciones formativas para la transformación de los servicios de alojamiento en el destino Varadero.

Palabras claves: Enfoque en sistema, acciones formativas, servicios de alojamiento.

INTRODUCCIÓN

La formación continua en la empresa es casi una obligación hoy en día. Con una empresa que tiene que adaptarse a múltiples cambios, ser flexible y conseguir que sus recursos humanos sean lo más eficaces posibles para maximizar la productividad, la formación es el camino que debemos recorrer para lograrlo.

Los cursos de formación en la empresa para trabajadores suponen grandes ventajas para los empleados en la empresa, tanto a nivel individual como a nivel profesional. No sólo contribuyen en su mejor preparación, sino que también les aporta una mayor seguridad. Tener al personal preparado y motivado por el aprendizaje también nos ayuda a potenciar nuestros servicios, complementándose y haciéndolos más competitivos. Soler Laura (2017) destaca que la formación en las empresas favorece la satisfacción de los empleados a la vez que aumenta su integración. Permite un avance profesional y un crecimiento, evitando así también el sentimiento de estancamiento que puede percibir el trabajador en determinados trabajos y situaciones.

En los resultados en las Encuestas Nacional de Satisfacción (ENS) este proceso se ha visto afectado. También en las inspecciones realizadas por el Ministerio de Turismo se evidencia dificultades en el desempeño de los trabajadores.

¿Cómo mejorar la calidad de los servicios de alojamiento en el destino Varadero, aprovechando las acciones del proceso formativo?

Para cumplir con este propósito nos proponemos el siguiente objetivo:

Proponer un sistema de acciones formativas para la transformación de los servicios de alojamiento en el destino Varadero.

DESARROLLO.

Es evidente la necesidad de una sociedad en la que los ciudadanos puedan adquirir una formación base para lograr un cierto nivel de profesionalidad para así garantizar la competitividad de sus fuerzas productivas mediante la adecuación de la formación profesional a las necesidades de los sistemas productivos. Para lograr este objetivo es fundamental un cambio de mentalidad en la sociedad en general, y en cada profesional en particular, en el sentido de que es necesario entender la formación permanente como un aspecto necesario en el desarrollo profesional de cualquier ciudadano. Para ello, se debe asumir una necesidad de crear políticas de formación por medio del diseño de una oferta formativa adecuada a las necesidades del mercado laboral. Garrido, María del Pilar. (2014)

Restrepo Vélez, Laura. (2017) La importancia de la formación o capacitación de personal radica principalmente en su objetivo: mejorar los conocimientos y competencias de quienes integran una empresa, porque es a través de esas personas, de sus ideas, de sus proyectos, de sus capacidades y del desarrollo de sus labores como se desarrollan las organizaciones.

Alfocea García, José(2017) destaca que la formación no acaba cuando se accede a un puesto de trabajo. Muy al contrario, a partir de ese momento es imprescindible mantener una formación teórica y práctica plenamente actualizada, no sólo para sentirse realizado personalmente, sino también para mejorar las condiciones laborales, e incluso para mantener el propio puesto de trabajo

La formación motiva a los empleados y esta motivación asegura el éxito de la empresa contribuyendo a que las personas sean más competitivas y permite alcanzar los mayores proyectos empresariales. Un buen plan de formación de los empleados mejora la imagen de marca y el prestigio de la empresa que resulta así más atractiva tanto para sus propios trabajadores como para los externos, y permite atraer y retener el talento que es clave para el éxito empresarial.

Desde otro punto de vista se debe destacar que aumenta la calidad de servicios o productos, aumenta la productividad, mejora el trato, la satisfacción y la fidelización del cliente, aumenta la rentabilidad del empleado y del producto, mejora la fidelidad del empleado, mejorando y complementando su retribución, incrementa su polivalencia mejorando la flexibilidad y reduciendo gastos de absentismo.

El personal formado es mucho más eficaz en su trabajo La empresa es más atractiva para los candidatos a incorporarse, pues éstos valoran muy positivamente la posibilidad de recibir formación continua. Además el coste de la formación en la empresa es bajo y puede estar totalmente subvencionado.

Los objetivos de la formación según Pato Esteban. Margarita (S A) quedan representados en el siguiente gráfico:

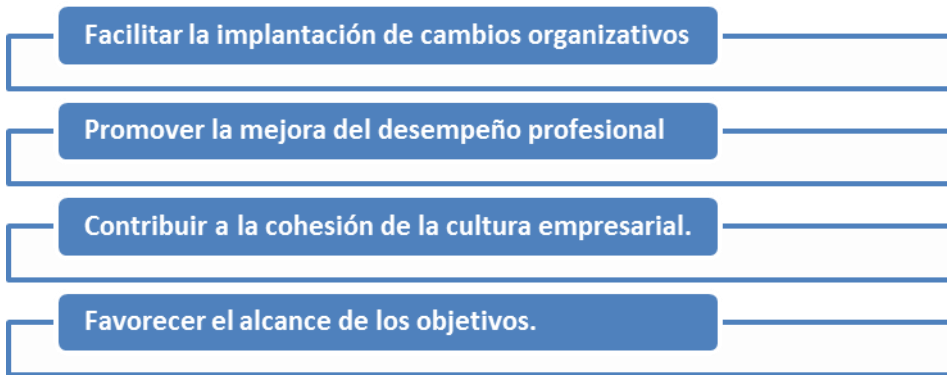


Figura 1.1 Objetivos de la formación.

Fuente: Elaboración propia según Pato Esteban, Margarita. (SA)

Con todo ello **mejoramos la rentabilidad, la flexibilidad, la eficiencia y nos adaptamos mejor** al proyecto de la empresa.

En nuestro Centro de Capacitación Delegación MINTUR Varadero desarrollamos el siguiente procedimiento estructurado para la determinación de las necesidades de superación de los profesionales.

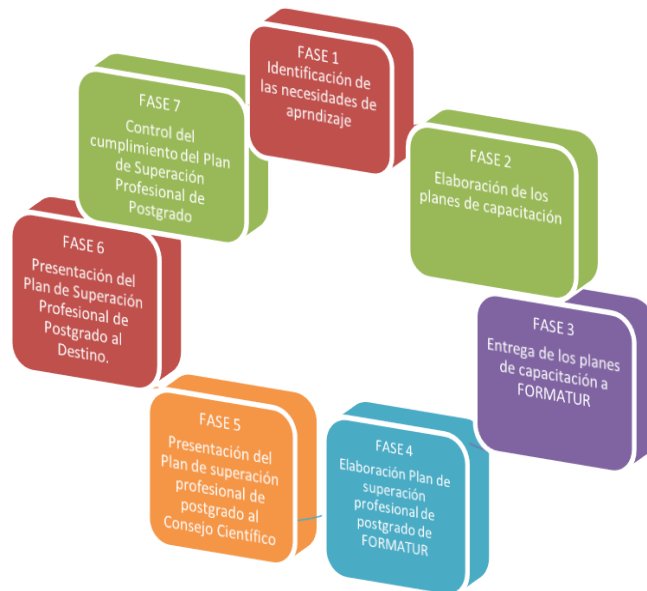


Figura 1.2 Procedimiento estructurado para la determinación de las necesidades de superación de los profesionales.

Fuente: Manuales del Centro de Capacitación Delegación MINTUR Varadero

Un escenario de aprendizaje entronca directamente con el diseño de una experiencia. Aquella en la que el docente pone en práctica su habilidad de conjugar teorías, herramientas y espacios con la intención de lograr un aprendizaje plenamente contextualizado y adaptado a las circunstancias de su aula.

La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa. Una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente. Los jefes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño.

Incluso teniendo a los mejores egresados de las mejores universidades como profesionales a cargo de la compañía, la capacitación debe ser un proceso continuo porque la realidad, la tecnología y los conocimientos no cesan de cambiar y de desarrollarse. Nada es estático en este mundo. Un profesional o un técnico requerirán actualizaciones en forma periódica porque de lo contrario llegará un momento en que se desfazarán y lejos de aportar a la organización harán que esta pierda competitividad y productividad.

Si trabajamos con un enfoque en sistema los resultados son superiores. Cuando las diversas partes de un sistema trabajan en conjunto, se obtiene un efecto sinérgico en el cual el producto del sistema es mayor que la suma de las contribuciones individuales de sus partes.

La siguiente tabla muestra el trabajo desplegado para la mejora de los servicios de alojamiento.

1	INSPECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Inspecciones alas Casa de Islazul, de la Marca Veraniega. • Visita de verificación de la norma 127 del 2014. Punta Arena., Palma Real, Playa de Oro, Solymar , Turquesa • Inspección de temporadas de Invierno y Verano. • Inspecciones previas al Comité de Calidad 																				
2	SUPERACIÓN	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="633 714 958 819">Acciones</th> <th data-bbox="966 714 1282 819">Cantidad</th> <th data-bbox="1291 714 1607 819">Participantes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="633 819 958 955">Diplomado Gestión de alojamientos turísticos</td> <td data-bbox="966 819 1282 955">1</td> <td data-bbox="1291 819 1607 955">26</td> </tr> <tr> <td data-bbox="633 955 958 1207">Curso “el Servicio de la camarera de alojamiento”.</td> <td data-bbox="966 955 1282 1207">3 Complejo Hotelero “Mar del Sur- Dos Mares”, Hotel “Patriarca”, hotel “Canimao.</td> <td data-bbox="1291 955 1607 1207">Graduando más de 40 estudiantes.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="633 1207 958 1417">Curso Limpieza y conservación de objetos, muebles y equipos</td> <td data-bbox="966 1207 1282 1417">1 Complejo Hotelero “Mar del Sur- Dos Mares”)</td> <td data-bbox="1291 1207 1607 1417">Más de 20 estudiantes</td> </tr> <tr> <td data-bbox="633 1417 958 1627">Curso” Ética y profesionalidad de la camarera de alojamiento</td> <td data-bbox="966 1417 1282 1627">1Hotel Canimao</td> <td data-bbox="1291 1417 1607 1627">13 estudiantes</td> </tr> <tr> <td data-bbox="633 1627 958 1764">Taller Sistemas de control de la calidad del servicio de</td> <td data-bbox="966 1627 1282 1764">1Plaza Américas</td> <td data-bbox="1291 1627 1607 1764">68 studentess</td> </tr> </tbody> </table>	Acciones	Cantidad	Participantes	Diplomado Gestión de alojamientos turísticos	1	26	Curso “el Servicio de la camarera de alojamiento”.	3 Complejo Hotelero “Mar del Sur- Dos Mares”, Hotel “Patriarca”, hotel “Canimao.	Graduando más de 40 estudiantes.	Curso Limpieza y conservación de objetos, muebles y equipos	1 Complejo Hotelero “Mar del Sur- Dos Mares”)	Más de 20 estudiantes	Curso” Ética y profesionalidad de la camarera de alojamiento	1Hotel Canimao	13 estudiantes	Taller Sistemas de control de la calidad del servicio de	1Plaza Américas	68 studentess		
Acciones	Cantidad	Participantes																				
Diplomado Gestión de alojamientos turísticos	1	26																				
Curso “el Servicio de la camarera de alojamiento”.	3 Complejo Hotelero “Mar del Sur- Dos Mares”, Hotel “Patriarca”, hotel “Canimao.	Graduando más de 40 estudiantes.																				
Curso Limpieza y conservación de objetos, muebles y equipos	1 Complejo Hotelero “Mar del Sur- Dos Mares”)	Más de 20 estudiantes																				
Curso” Ética y profesionalidad de la camarera de alojamiento	1Hotel Canimao	13 estudiantes																				
Taller Sistemas de control de la calidad del servicio de	1Plaza Américas	68 studentess																				

habitaciones.		
Entrenamiento técnico en el puesto de trabajo “Servicios de la camarera de alojamiento”	1	Graduando más de 40 estudiantes.
Entrenamiento técnico en el puesto de Trabajo “Planificación, organización, control y supervisión en el Área de Regiduría de pisos”.	2 Hotel Velasco y Canimao	Graduando 4 estudiantes.
Entrenamiento Técnico en el Puesto de Trabajo “Supervisión de áreas y habitaciones	1 Hotel El Patriarca	16 Estudiantes

3	EVALUACIÓN DE LA NC 127 DEL 2014.	Vía seguimiento al Diagnóstico 8 hoteles. Meliá Marina, El Patriarca, Vista Azul, Tortuga, Arenas Blancas Barlovento, Los Cactus y Bella Costa
---	-----------------------------------	---

4	PUBLICACIONES	Memorias del Evento. Búsqueda investigativa: encuentro entre educadores cubanos y norteamericanos. Apuntes martianos para las clases de Gestión de alojamientos en la enseñanza postgraduada. ISBN978.959-18-1232-2. Revista Electrónica Atlante Educación y Desarrollo. El Libro Electrónico Multimedia (LEM) como medio de enseñanza desde
---	---------------	---

		<p>una perspectiva CTS.</p> <p>ISSN: 1989-4155</p> <p>https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/02/libro-electronico-ensenanza.html</p> <p>Memorias del Evento. Búsqueda investigativa: encuentro entre educadores cubanos y norteamericanos. El Libro Electrónico Multimedia (ALojAGES) desde una perspectiva CTS.</p> <p>ISBN 978.959-18-1232-2.</p>
5	PARTICIPACIÓN EN LOS COMITÉS DE CALIDAD.	<p>Temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sistemas de control de la calidad en las habitaciones. •Principales inconformidades detectadas en visitas de inspección realizadas a hoteles de diferentes grupos hoteleros en el área de Regiduría de Pisos.
	PARTICIPACIÓN EN EVENTOS	<p>Presentación del trabajo en Evento del Papel de la Mujer directiva en el Turismo.</p> <p>Consideraciones relativas a las enfermedades laborales más frecuentes en las camareras de pisos.</p>
	TUTORÍAS DE TESIS DE GRADO	<p>Diseño de un procedimiento para la evaluación de la calidad de los servicios de alojamiento en el hotel Club Tropical.</p> <p>Autora.: Dayneris Matos Leyva</p>

Tabla 1.1 Sistema de acciones formativas.

Fuente: elaboración propia.

La formación y la capacitación constituyen pilares fundamentales para el logro de los objetivos de la empresa turística y desarrollar conocimientos y habilidades para que el empresario turístico sea capaz de introducir nuevos y mejores productos y servicios en sus establecimientos, y sean capaces de posicionarse exitosamente en el mercado.

CONCLUSIONES

Con esta investigación se hace un estudio de la importancia de las acciones formativas para la transformación de los servicios de alojamiento en destino Varadero y se propone un plan de tareas que permite transformar el escenario aprovechando el enfoque en sistema.

BIBLIOGRAFÍA

- GARRIDO, MARÍA DEL PILAR. La importancia de la formación en la empresa. <https://www.rededuca.net/kiosco/catedra/la-importancia-de-la-formacion-en-la-empresa/>, 2014.
- ALFOCEA GARCÍA, JOSÉ. La importancia de la formación continua en las empresas. <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-la-formacion-continua-las-empresas/>, 2017.
- RESTREJO VÉLEZ LAURA. Importancia de la formación y la capacitación de los empleados. . <https://mdc.org.co/importancia-de-la-formacion-y-la-capacitacion-de-los-empleados/>, 2017.
- SOLER, LAURA. Formación en la empresa: Inversión para crecer y mejorar. Formación en la empresa: Inversión para crecer y mejorar <http://empresas.infoempleo.com/hrtrends/formacion/formacion-la-empresa-mejorar/>, 2017.
- PATO ESTEBAN, MARGARITA. (SA) La importancia de la formación en la empresa | Margarita Pato Esteban | Máster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos de la Universidad de Alicante. <https://www.doeua.es/la-importancia-la-formacion-la-empresa-margarita-pato-esteban-master-direccion-gestion-recursos-humanos-la-universidad-alicante/>