

PROCESO DE PREPARACIÓN DE LOS DOCENTES DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN DEL MINTUR LA HABANA

TRAINING PROCESS OF PROFESSORS AT THE MINTUR TRAINING CENTER IN HAVANA

Elena García-Ramó López ^{1*}

E-mail: elenadiego24295@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-0707-9241>

Silvia Teresita Aguirre Pérez²

E-mail: silvitayelizabeth@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4803-3875>

Miriam Martínez Oviedo ³.

E-mail: mmiriamdelacaridad@gmail.com

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

Centro de Capacitación del Mintur para la Habana, Artemisa y Mayabeque

*Autor para correspondencia

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Ramó López, E. G., Aguirre Pérez, S. T., y Martínez Oviedo, M. (2024). Proceso de preparación de los docentes del centro de capacitación del MINTUR La Habana. *Revista Conrado*, 20(101), 579-591.

RESUMEN

El Turismo en Cuba posee un sistema de Centros de Capacitación (FORMATUR), encargados de la preparación para el empleo y capacitación de los trabajadores y cuadros del sector. De ahí que los docentes ocupen una posición determinante en la calidad y resultados del servicio turístico que se ofrece, lo que precisa de docentes con vastas competencias técnicas, pedagógicas e investigativas. Por ello la preparación y actualización de los docentes para su desempeño es un interés permanente del Sistema Formatur. En tal sentido el problema a resolver radica en la necesidad de perfeccionar el proceso de preparación de los docentes del Centro de Capacitación del Mintur para La Habana, Artemisa y Mayabeque (CCM-HAM). Para lograrlo quedó definido como objetivo: diseñar el proceso de preparación de los docentes del CCM-HAM. Una vez diseñado el proceso, en correspondencia con la cultura y formas de gestionar el centro, los resultados de su implementación permiten afirmar que se produce un cambio positivo y cualitativamente superior en la preparación científico - técnica y pedagógica de sus profesores.

Palabras clave:

Capacitación, modelo del docente, filosofía de trabajo, competencias

ABSTRACT

Tourism in Cuba has a system of Training Centers known as Formatur, responsible for the employment preparation and training of workers and managers in the sector. Therefore, professors play a crucial role in the quality and results of the tourism services offered, necessitating educators with high technical, pedagogical and research competencies. Thus, the preparation and performance of these personnel for their role is a continuous concern of the Formatur system. In this regard, the problem to be addressed lies in the need to improve the training for professors at the Mintur Training Center for Havana, Artemisa y Mayabeque (CCM-HAM). To achieve this, the objective was defined as: Designing the Training Process for Professors at CCM-HAM. Once the process was designed, in accordance with the cultures and management styles of the Center, the results of this implementation indicate a positive and qualitatively superior change in the scientific-technical and pedagogical preparation for its professors.

Keywords:

Training, professors, philosophy of work, competencies

INTRODUCCIÓN

El turismo como actividad de servicio, demanda un personal altamente competente, no solo en habilidades técnicas, sino además en habilidades comunicativas y relacionales. El Ministerio del Turismo de Cuba (MINTUR), concedió a su sistema de escuelas (FORMATUR), la función de órgano rector, asesor y controlador de la capacitación a las empresas, con carácter continuo y espíritu transformador.

Según el Decreto Ley 350 de 2017 sobre la capacitación de los trabajadores, (respalda el encargo antes mencionado), establece que los centros de capacitación sean los facultados de desarrollar fundamentalmente, aquellas actividades de preparación propias que no puedan asumir las instituciones del Sistema Nacional de Educación, previa aprobación del Ministerio de Educación Superior (MES) o de Educación (MINED), según corresponda; participen en procesos de innovación-desarrollo, introducción de resultados y de certificación o acreditación de trabajadores en actividades vinculadas al sector al que se le subordina (turismo) y les permite desarrollar superación profesional de posgrado a los centros autorizados para ello por el MES, en las acciones de capacitación que este apruebe. Cuba. Gaceta Oficial (2018)

El Sistema FORMATUR, comprende la Escuela Ramal y 15 Centros de Capacitación, quienes asumen la preparación del personal que labora en el sector turístico cubano, a partir de la experiencia acumulada en el transcurso de más de 60 años. En los primeros años se incorporan a esta labor formativa, docentes con experiencia pedagógica, carentes de conocimientos técnicos, y trabajadores dispuestos a trasmisir sus conocimientos quienes elaboran los primeros programas de estudio. Otros momentos significativos en el desarrollo de este sistema lo constituye: la integración de diferentes centros de capacitación a lo largo del país; el desarrollo de los vínculos con entidades de turismo internacionales, escuelas y universidades, y vínculos con las universidades del país.

Aplicar de forma sistemática los estudios comparados con escuelas representativas de Europa, formadoras, en varios casos, del personal de las cadenas inversoras en el desarrollo del turismo cubano, permitió como refiere Nohlen (2020) diseñar un sistema de capacitación propio del país adecuado a nuestras características y experiencias educativas, que en su momento generó como resultados significativos: la definición con carácter pedagógico y didáctico de los principios del sistema (aprender haciendo; preparación para el cambio; formación para el empleo); la elaboración del Modelo de Formación Sistema Piramidal Modular; la implementación de la primera

estrategia de preparación de los cuadros (mandos medios y directivos de cada área o disciplina turística), así como, la elaboración de programas complementarios de preparación del personal; el inicio de la carrera universitaria de Licenciatura en Turismo, y las especializaciones para los estudiantes de la enseñanza politécnica pertenecientes al MINED, vinculadas a los servicios básicos hoteleros y extra hoteleros.

Desde el análisis a nivel internacional y el comportamiento histórico del Sistema Formatur, y la sistematización del mismo, se identifican los rasgos que caracterizan al CCM-HAM:

- Los docentes asumen en la organización escolar, simultáneamente, procesos de preparación para el empleo (formación) y capacitación, incluidas las especializaciones en actividades concretas del servicio turístico, además de tiempo para el desarrollo de la I+D+i, lo que demanda de ellos, habilidades en un periodo de tiempo relativamente corto para el tránsito por estas actividades simultáneamente.
- La escuela no cuenta con hoteles ni restaurantes, para el desarrollo de la actividad práctica, por lo que necesita la existencia de laboratorios docentes bien equipados. El profesor necesita desarrollar las habilidades para la preparación de los entrenadores en la práctica y el control de la actividad que no afecte el servicio al cliente y asegure la preparación competente del estudiante.
- Se diferencia con el resto de las escuelas del mundo al simultanejar la superación en dos niveles de escolaridad la media y la superior, y asumir tanto la preparación para el empleo como la capacitación, la atención a la educación escolarizada como la no escolarizada, lo que obliga a la preparación del docente para planificar y organizar el proceso docente educativo que equilibre los saberes, mantenga las motivaciones, y permita el crecimiento de todos los estudiantes en función del objetivo trazado.
- Su filosofía de trabajo es trasmisida de persona a persona; donde la vocación de servicio, la profesionalidad, el compromiso, constituyen componentes esenciales de su desempeño y del sector turístico cubano y cuentan con un sistema de valores comunes en cuanto a la profesionalidad, el patriotismo, y la defensa de los principios del Proyecto Social Socialista Cubano.

Merece destacar, que el Sistema FORMATUR cuenta con un modelo para la superación de los trabajadores del sector que transita desde el personal de contacto hasta los directivos y sus reservas (mediante la política de superación de cuadros), en el que se pueden incluir los docentes del sector, además cuenta con un Plan Trienal para el desarrollo de los profesores que incluye cuatro

módulos fundamentales, el técnico, el idiomático, el político-ideológico, y el de las TIC, y un diplomado en pedagogía para el turismo. Todos estos componentes fueron objetos del análisis documental, y de resultados que constituyen base para el diseño del proceso.

La etapa exploratoria y vivencial de las autoras en más de 16 años de desempeño en funciones de dirección desde diferentes responsabilidades en las escuelas de FORMATUR permitió identificar las siguientes situaciones problemáticas:

- El claustro cuenta entre sus miembros, con personas graduadas de nivel superior en carreras pedagógicas o no, y otras graduadas de nivel medio superior con dominio de las competencias técnicas de acuerdo a las diferentes especialidades que se imparten en el centro.

-Resulta un imperativo implementar en la actividad turística los adelantos de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como, la necesidad de la sostenibilidad en el plano social y empresarial.

- Se requiere una preparación permanente de su capital humano para responder a las exigencias del turismo, caracterizado por su constante cambio y nivel de competitividad.

Las situaciones antes declaradas conducen a establecer como **problema de la investigación**: necesidad de perfeccionar el proceso de preparación de los docentes del Centro de Capacitación del Mintur para La Habana, Artemisa y Mayabeque. Para dar solución al problema se propone como **objetivo**: Diseñar el proceso de preparación de los docentes del CCM-HAM.

¿Por qué un proceso? El CCM-HAM es una entidad que trabaja con el enfoque de la gestión por procesos, como herramienta de dirección que permite integrar los diferentes componentes del sistema que intervienen en el resultado esperado (en este caso la satisfacción de los clientes externos e internos, determinada en gran medida por el nivel de competencias alcanzados por los segundos), además el enfoque por procesos integra un pensamiento sistémico al visualizar la empresa como un todo, rebasando los estrechos marcos del pensamiento por funciones, tareas o puestos de trabajos (Ulacia, 2007).

De acuerdo con Espinosa, et al. (2017) en las últimas décadas, los sistemas educativos han experimentado profundos cambios, determinados en gran medida por el desarrollo científico tecnológico de la sociedad, aportando nuevos roles al docente para su desempeño.

Reafirmando el postulado anterior, los mismos autores manifiestan:

La tarea principal del docente es educar a sus alumnos y su gestión debe estar centrada en el desafío que conlleva transmitir un cúmulo de conocimientos a cada alumno, para lo cual tiene que enriquecer su acervo profesional y los fundamentos de su conocimiento, destrezas, métodos educativos y pedagógicos ya que a mayor educación mayor serán los beneficios en el proceso de desarrollo educativo y cognitivo de sus educandos. Por lo que la autosuperación y capacitación constante ha de ser una de las cualidades más notorias que distinga a un buen profesor. (p. 45)

En esta misma línea de pensamiento, Diéguez et al. (2021) plantean: "El reto de una educación de calidad para promover las oportunidades de aprendizaje durante toda la vida, precisa de transformaciones en la formación y superación del personal docente" (p.142).

De acuerdo a lo anteriormente expresado, la superación del docente, obliga a concebir de planes de desarrollo flexible y contextualizado que permitan la gestión integrada del proceso educativo con las actividades de científico-técnicas y de innovación, redes académicas, extensión universitaria, entre otras consideradas en la evaluación del desempeño, que permitan la preparación integral del docente, en su tránsito hacia estadios superiores en el dominio de contenidos relacionados con la especialidad de su profesión, la labor educativa-instructiva, producción científica y proyección axiológica. (Hernández Alvarez, 2022)

Según Cánova et al. (2019) refieren, que es indispensable para los sistemas de superación contar con instrumentos que le permitan conocer las necesidades de aprendizaje de los profesores. En este sentido los planes de superación pueden ser concebidos sobre la base de las necesidades individuales, para lo cual se pueden establecer objetivos, de manera individual o colectiva. Los objetivos de superación son considerados como la aspiración de la organización para lograr su transformación cuantitativa y cualitativa. Estos objetivos desde su función de orientación metodológica deberán rectorar la dirección del proceso de preparación. Para ello es indispensable delimitar lo instructivo (conocimientos y habilidades), lo educativo (actitudinal y lo valorativo) y lo desarrollador (lo capacitativo).

Según Del Rio, et. al. (2023), basado en el estudio de autores como (Vialart, 2018; Aguiar y Rodríguez, 2018, Gordillo, 2018; Artiles, 2019; Spín, 2021; Ogaz, 2019; González, 2020; Real, 2021; Heredia 2022) quienes refieren que la cultura pedagógica consideran que el término significa superación profesional y por tanto preparación integral permanente y definen la cultura pedagógica

de docentes de la universidad como su preparación en aspectos científicos, de comunicación, y de pedagogía que, a través de la reflexión constante de los resultados docentes, permite dar solución a las necesidades de desempeño que tienen lugar dentro y fuera del escenario docente. Es la armonía entre cultura, conocimiento y creatividad escolar.

Preparación de docentes en escuelas de formación técnico –profesional

“La preparación de todos los profesores es básica, puesto que el profesor tiene que conocer todos los elementos de la entidad productiva para poder orientar adecuadamente a los estudiantes y, además, prepararse teórica y metodológicamente para orientar a los trabajadores que fungirán como instructores” (León, 2003, pp. 101-103).

Al decir de López Collazo (2019), en la actualidad la superación técnica profesional de los docentes de la Educación Técnica y Profesional constituye un reto y una necesidad, es trascendental para responder a las necesidades en la formación de sus egresados, donde las entidades laborales, cobran especial importancia dado el rol que tienen como contexto educativo, en la actualización, complementación y reorientación continuas del contenido técnico-profesional en el orden científico-técnico.

Así mismo expresa:

El desarrollo de la Educación Técnica y Profesional depende de la superación y actualización científico-técnica constante del profesor, tanto la entidad educativa como la entidad laboral, constituyen espacios donde se fortalece el aprendizaje mediante el desarrollo de las competencias profesionales que los profesores poseen para enseñar. En tal sentido ha de ser un profundo estudioso, un insaciable investigador y un activo promotor de las transformaciones sociales, además de superarse en la práctica, como necesidad real, en contacto con los objetos, hechos, fenómenos, procesos, para contribuir con su creatividad a la solución de problemas y la satisfacción de sus necesidades.

Para Núñez y Palacio (2004), el contexto actual promueve la necesidad de concebir y realizar la capacitación de los docentes en servicio, vinculándola al desarrollo de la práctica docente., que le permita afrontar los problema desde una visión integradora y holística que se traduzca en una nueva actitud docente, sobre la base del dominio pedagógico, didáctico e investigativo, aportándole la idoneidad y autoridad desde la ciencia que le permita saber enseñar y orientar su propia formación y la de los estudiantes, y poder transformar las diversas realidades en el contexto donde desarrolla su experiencia pedagógica.

Proceso de preparación de los docentes del CCM

En los CCM del Mintur como vía para la superación de los docentes se promueve la colaboración interinstitucional, y se aprovechan diferentes formas organizativas, tales como: concentrados metodológicos, reuniones y asesoriamientos metodológicos, talleres, seminarios, encuentros e intercambios de experiencias, entrenamientos laborales, los cursos, y la autopreparación. Mientras que para los graduados de nivel superior se conciben diplomados y post grados, que constituye un conjunto de procesos de adquisición de capacidades que les posibilita alcanzar un estadio cualitativamente superior desde el punto de vista profesional y científico, comprende: la especialidad de postgrado, maestría y doctorado (Salgado et al., 2014; Salgado, 2015; Ríos Hidalgo et al., 2020; Portuondo Hitchman et al., 2023)

A partir del estudio de Valle Lima (2007), recogido en el “Metamodelo de la Investigación Pedagógica”, en específico el entramado de concepciones propias y de otros pedagogos que allí se citan, las autoras asumen que la modelación permitió el estudio para perfeccionar el proceso, fundamentado desde lo gnoseológico, de la realidad del objeto de estudio, que la representa teóricamente, para aplicarla, sistematizarla y transformar esa realidad y parte de interpretar la realidad desde lo singular y lo general, mediante la descomposición y posterior integración de las partes o componentes.

La lectura de Ulacia (2007) permite a las autoras definir el proceso de preparación de los docentes como una secuencia de actividades que transforman diferentes entradas en salidas con características deseadas, en la relación entre qué hacemos y para quién lo hacemos, el proceso es el cómo lo hacemos.

La concepción del proceso de preparación de los docentes se basa en los siguientes principios de la modelación que aparecen en la bibliografía consultada en: Valle Lima, Añorga, Valcárcel entre otros.

- Principio estructurador: el vínculo de la teoría con la práctica y sus relaciones derivadas, va a permitir, desde las concepciones del materialismo dialéctico, la teoría del reflejo, el conocimiento y la verdad, determinar las interrelaciones necesarias para el desempeño del proceso en correspondencia con la realidad, la valoración oportuna y ajustada al momento de las contradicciones como fuente del desarrollo, lograr la integración pertinente de los diferentes componentes del sistema.
- Principio desde la axiología: desde la realidad objetiva el proceso para la preparación del docente, debe considerar la ética, los valores y la dignidad como

concepciones determinantes, lo que centra su atención en el valor esencial, el hombre su felicidad y su libertad para alcanzarla, bases para fomentar en los docentes la capacidad para crecer y hacer crecer seres humanos más plenos, para un mundo mejor.

- Como concepción generalizadora incluye los principios particulares de la formación y capacitación para el turismo: "Aprender haciendo", "Aprender para el cambio", "Formación para el Empleo"

Es esta concepción definitoria para comprender el estado real del comportamiento de los docentes a partir de aplicar herramientas cualitativas y cuantitativas que permitieron evaluarlo y plantear la necesidad del proceso de preparación para el desempeño profesional del docente como: "el conjunto de acciones que realiza el maestro durante el desarrollo de su actividad pedagógica, que se concreta en el proceso de cumplimiento de sus funciones y en sus resultados, para lograr el fin y los objetivos formativos del nivel educativo donde trabaje, por eso el desempeño profesional satisfactorio del docente, se caracteriza por ser el proceso de cumplimiento de sus funciones y de sus resultados" (Añorga et al., 2010). Además, fundamentan, la investigación en las siguientes concepciones referidas en el Glosario de términos de la Educación Avanzada:

Competencia profesional: aptitud para desarrollar de forma idónea una actividad o tarea en relación con otros profesionales de su especialidad o etapas anteriores del auto-desarrollo. Se refiere a la eficiencia en los conocimientos, hábitos y habilidades demostradas en la práctica académica laboral. (p.13)

Determinación de necesidades de superación: procedimientos específicos que se emplean con la finalidad de recoger información individual o grupal de las carencias o necesidades observables, medibles o no, existentes en el ámbito profesional y que se pueden satisfacer a través de la superación profesional. (p.21)

Educación continua, recurrente, permanente: dirigida a diversos procesos de los recursos laborales en su actividad laboral, y como continuadora del nivel de escolaridad o preparación, o habilitación para un desempeño profesional. (p.23)

La presente investigación, responde a los proyectos doctorales de las autoras en el campo de las Ciencias de la Educación. El análisis de la Estrategia de trabajo del CCM-HAM, ha permitido tomar como componentes esenciales para el diagnóstico de las necesidades de aprendizaje (DNA), de los docentes, los siguientes:

- Componente 1: el modelo del docente del CCM-HAM:

Profesionales técnicos de buenos principios enamorados de su profesión, que trasmiten con su ejemplo correctas y avanzadas técnicas profesionales, ilusión e interés por lo que realizan. Están y enseñan a sus educandos a estar orientados a resultados controlables.

Componente 2: Preparan al joven profesional para ser un ganador, que significa:

- Hacer algo con éxito que le permita confiar en sí mismo.
 - Hacerle creer en sus propias posibilidades.
 - No tirar al alumno al ruedo con miedos y carencias.
 - Fomentar una filosofía de trabajo en el centro para llegar a ser reconocido por la calidad y la excelencia, basado en los pilares que se relacionan a continuación:
1. Competencias de los docentes, profesionalidad, actualidad, educación, buen trato, elegancia y distinción como base de cubanía.
 2. Superación permanente y continua de los docentes.
 3. Cumplimiento de la disciplina laboral.
 4. Mantener un ambiente cordial, agradable, elegante en equilibrio con el entorno.
 5. Lograr condiciones adecuadas de trabajo siempre en busca de la mejora continua.
 6. Aprender haciendo y aprender a aprender.
 7. Fomentar el intercambio abierto con el mundo.
 8. Incentivar el crecimiento personal continuo.
 9. La investigación y asesorías/consultorías como fuente de conocimiento y solución de problemas a la empresa.

Definidos ambos componentes en ejercicio del colectivo laboral en el año 2015 y retomados cada año en los clausuros de inicio de los cursos escolares.

Las competencias definidas para los docentes, por Estrada et al., (2019) a partir de una línea de investigación previa, comprende entre múltiples normas de ejecución las siguientes:

- Competencia Comunicativa.
- Competencia Técnico Metodológica.
- Competencia investigativa: todas las normas de ejecución tienen incidencia negativa.
- Competencia conductual.

Resultados de estudios preliminares, aportaron que las direcciones principales y necesarias para la preparación

de los docentes están constituidas por: la preparación pedagógica de los docentes, la capacidad investigativa de los docentes y el crecimiento personal.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se desarrolló sobre la base de la concepción humanista y de la Educación Avanzada como teoría de las Ciencias de la Educación que centra su atención en el ambiente laboral. Para llevarla a vías de hecho se aplicaron los siguientes métodos, técnicas e instrumentos propios de la investigación científica:

Analítico-sintético, histórico-lógico, sistémico, estructural, funcional y la modelación y el análisis documental, los que permitieron, comprender los basamentos históricos y lógicos que fundamentan la necesidad de perfección de la preparación de los docentes, determinar la estructura del proceso como sistema que integra de forma coherente los componentes de la actividad del centro, con respecto al tema tratado.

Vivencial, a partir de las experiencias de las autoras, con más de 16 años en la dirección de los procesos académicos del Centro de Capacitación que permitió señalar características del claustro y a partir de su análisis poder determinar de conjunto con otras herramientas las necesidades de superación.

Estudio comparado, que, desde la descripción, interpretación, yuxtaposición y comparación, valoró

el conjunto de indicadores y riesgos en la ejecución de los procesos y definió los propios para el proceso propuesto. Siguiendo un orden lógico de, precedencia y transversalidad y la composición adecuada del sistema que permitió aplicar las tendencias actuales de los modelos pedagógicos emergentes en consonancia con las mejores prácticas tradicionales para la preparación de los docentes e este tipo de escuela a nivel regional.

Modelación como herramienta para el diseño del mapa del proceso de preparación de los docentes.

Encuesta de autoevaluación del cambio en los docentes, para evaluar en un nivel primario los resultados y la pertinencia de aplicar el Proceso de Preparación de los docentes. Se aplicó a 51 docentes, coincidiendo la población con la muestra, fueron evaluados siete ítems, para su valoración se utilizó la escala de Likert.

Se aplicaron instrumentos para medir la satisfacción de los encuestados, denominado PNI (positivo, negativo e interesante) a las diferentes acciones desarrolladas en los programas propuestos con el objetivo de conocer la percepción de los estudiantes.

Además, se empleó la Tecnología para la Determinación de Problemas y Potencialidades, con las adecuaciones pertinentes por las autoras, para cursar la información de las herramientas aplicadas.

RESULTADOS

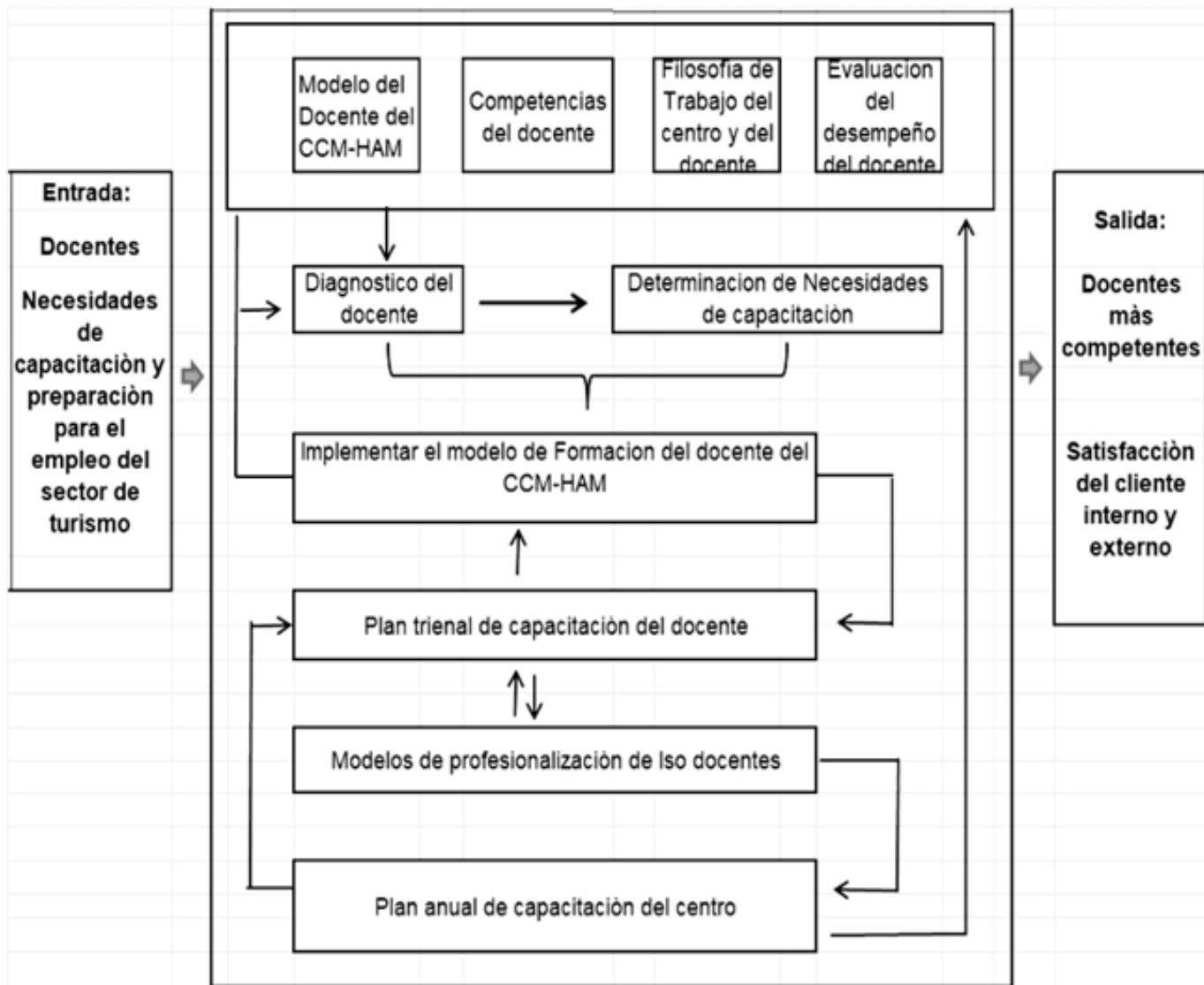
Quedó definida como variable a investigar: la preparación del docente.

El análisis permitió llegar a las siguientes consideraciones sobre las dimensiones de la variable planteada:

1. Preparación pedagógica de los docentes; es necesario perfeccionar la concepción de la preparación de los docentes, de ellos necesitan elevar su preparación pedagógica 33.8%, en turismo 30.7%, y en el campo de las TIC 100%. De las ciencias de la educación la didáctica ocupa el centro de las líneas a desarrollar.
2. Capacidad investigativa de los docentes: el 47% plantea tener debilidades para su ejecución, a pesar de ser considerada por todos, una necesidad en su desarrollo.
3. Crecimiento personal: se manifiesta en el componente axiológico de la variable, se comprobó la correspondencia en el actuar de los docentes con los valores declarados por el centro y la filosofía de trabajo de los docentes generalmente desde la empírea. Trabajar en consonancia con el momento histórico que se vive no solo por el compromiso del docente en el plano personal, también por la transformación que debe lograr en el estudiante; desarrollar la capacidad de trabajo en equipo y el elevado ego que limita el trabajo en una pequeña representación del claustro, seis compañeros.

Para llevar a vías de hecho los aspectos antes expresados, se elaboró: el mapa del proceso de preparación de los docentes, como se muestra en la (Figura 1).

Fig. 1. Mapa del Proceso de Preparación de los docentes del CCM-HAM



Fuente: elaboración propia, adaptado de García-Ramó, 2024

A continuación, se presenta la Ficha del Proceso de Preparación del Docente del CCM-HAM:

Objetivo: Implementar el proceso de preparación de los docentes del Centro de Capacitación del MINTUR.

Alcance: Aplicable al colectivo docente del Centro de Capacitación del Mintur para la Habana, Artemisa y Mayabeque, en vínculo con las entidades del MINTUR, MES y del MINED.

Participan: Docentes. Consejo de Dirección del Centro. Entidades con Convenios de Capacitación, MES, MINED, MINTUR.

Proveedores: MINTUR, FORMATUR, Delegación Territorial. Universidades asociadas, MINED, entre otros.

Entradas:

- Necesidades de Capacitación del MINTUR.
- Modelo del Docente del.
- Filosofía de trabajo del Docente.
- Competencias del Docente.
- Evaluación del desempeño del Docente.
- Determinación de Necesidades de aprendizaje.
- Banco de problemas de entidades del Sector.

Salidas:

- Certificación Técnica del docente, en el sistema piramidal modular.
 - Certificación o actualización en idiomas.
 - Titulación universitaria.
 - Diplomaturas.
 - Titulación en maestrías o especialidades de postgrado.
 - Titulación doctoral. -Elevación de la categoría pedagógica del docente.
 - Soluciones propuestas por las investigaciones.
 - Publicación a revistas y similares.
 - Informes parciales y/o finales.
 - Materiales para uso docente.
- Presentación de ponencia en eventos nacionales e internacionales.

Refleja además las operaciones del proceso, la documentación relacionada.

Los riesgos más significativos que pueden interferir:

- No reflejar de forma adecuada los resultados de la evaluación del desempeño.
- Determinación incorrecta de las DNA.
- Participación formal de los docentes.
- No identificar correctamente el banco de problemas y los escenarios de desempeño.

Parámetros sobre los que se puede actuar para modificar los resultados del proceso:

- Acciones planificadas de cada programa para los docentes.
- Proceso de sensibilización de los docentes con la superación, formación y capacitación.
- Planes de capacitación.

- Eficiencia económica, social o ambas determinadas para los proyectos.

Indicadores de evaluación del proceso:

- Por ciento (%) de cumplimiento del plan Trienal de Capacitación de los Docentes evaluando el 90% de las acciones para cada docente
- Nivel de satisfacción de los estudiantes y docentes.
- Por ciento (%) diseño de proyectos de investigación que tributan a la empresa.
- Autoevaluación del crecimiento del docente.
- Calidad de la docencia impartida.

Las acciones de superación de los docentes del Centro de Capacitación para La Habana, Artemisa y Mayabeque, se concretaron en seis programas:

1. Programa mejor persona, desde el componente social, cultural e ideológico.

Objetivo general: propiciar el crecimiento personal de los docentes desde el componente personal y social, que permita a partir de asumir valores y conductas en correspondencia con las condiciones histórico social imperante, actuar desde la conciencia y la conciencia en consecuencias, para transformas su vida y las de sus educandos.

2. Programa Ciencias de la Educación.

Objetivo general: preparar a los docentes, para aplicar la didáctica, la pedagogía, la sociología de la educación, y las restantes ciencias de la educación que permita desarrollar el proceso docente educativo desde la andragogía, con las herramientas actuales, logrando elevar el nivel de satisfacción de los alumnos y de los clientes de las empresas.

3. Programa Técnico Profesional.

Objetivo general: preparar y actualizar en los componentes, competencias y habilidades técnicas de las profesiones asociadas al sector de turismo, en un proceso continuo de perfeccionamiento, para responder a las necesidades del sector.

4. Programa de preparación de idiomas para docentes del turismo.

Objetivo general: preparar al docente en el dominio de las lenguas extranjeras, necesarias para el desempeño de la profesión técnica asociada a su preparación docente, que le permita comunicarse oportunamente con los clientes extranjeros, auto-prepararse con materiales de estas lenguas y consolidar en sus alumnos el uso de estas en la actividad técnica que realicen.

5. Programa dominio de las TIC para el desarrollo de un turismo inteligente.

Objetivo general: dominar las TIC que permitan aplicarlas en el desarrollo del proceso docente educativo, e interactuar consecuentemente con ellas en la actividad empresarial.

6. Programa para la formación Universitaria y de Postgrado.

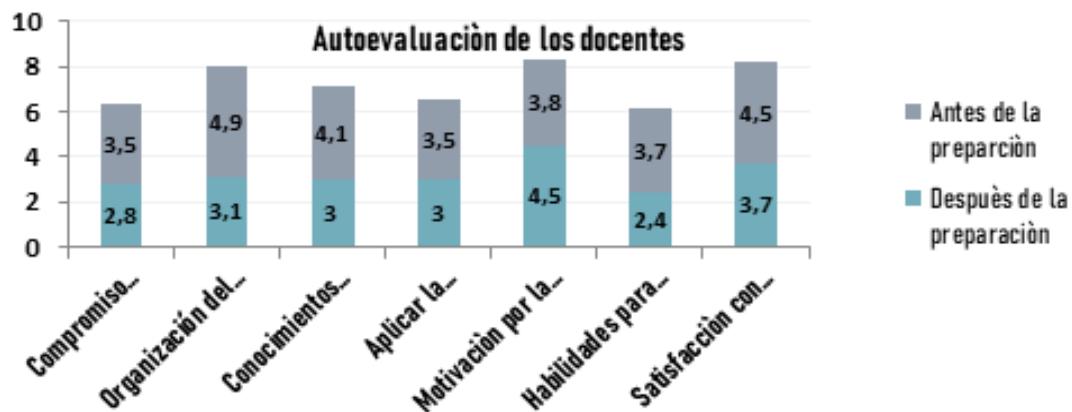
Objetivo general: alcanzar en los docentes niveles superiores de titulación, preparación, dominio de la ciencia y capacidad para su autodesarrollo.

Resultados del PNI (positivo, negativo e interesante):

1. Programa mejor persona, desde el componente social, cultural e ideológico, el 100% de los docentes desarrollaron tres acciones, evaluaron de positivas e interesantes las mismas y señalaron como negativo, el transporte para las visitas a entidades.
2. Programa Ciencias de la Educación aplicadas al turismo, el 73% de los docentes participaron en al menos una acción diferente a las comprendidas en el Plan Metodológico del departamento. Evaluadas de positivas. 17 docentes no recibieron acciones.
3. Programa Técnico Profesional, el 100% con una acción ejecutada, evaluaron de muy positivos las visitas e intercambios con las Compañías de hoteles de alto estándar por el nivel de actualización práctica para todos los docentes. 84.3% reciben dos acciones.
4. Programa de preparación de idiomas para docentes del turismo, 40 docentes con mucha resistencia, actualizaron su certificación idiomática, pero posteriormente lo valoran de positivo al despertar un componente importante en el turismo. 22 docentes no desarrollan acciones.
5. Programa dominio de las TIC, para el desarrollo de un turismo inteligente, 10 docentes no desarrollan acciones. El resto del colectivo lo valoró de positivo, y señala como deficiencia el estado tecnológico para aplicar las variantes.
6. Programa para la formación Universitaria y de Postgrado, el 40% de los docentes desarrollan acciones vinculantes.

A continuación, se presentan los resultados de la herramienta de autoevaluación a los docentes, (Figura 2).

Fig. 2. Resultados de la autoevaluación del cambio



Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN

Contar con el capital humano con alto nivel de competencias técnicas y relacionales que respondan a las exigencias del turismo en la actualidad es un componente necesario para el desempeño de la actividad turística que necesita Cuba, como sector que permitirá generar altos niveles de ingreso de divisas y recursos en las complejas condiciones que vive el país, condicionado por el Bloqueo de los EEUU, las condiciones de la crisis económica mundial y las

desviaciones que se manifiestan en la economía cubana resultado de, las reminiscencias de la pandemia de la Covid 19 y los resultados de la implementación del modelo económico. La concepción de un proceso de preparación académica y científica de sus docentes, integrando los componentes de la actividad empresarial, con los pedagógicos y didácticos, e incluyendo el componente ético, genera un cambio en su comportamiento social y a través de esto de los estudiantes, en beneficio de la calidad del servicio tanto a clientes internos como externos.

Es necesario partir de un docente que cuente con un alto prestigio generado por su elevado nivel de preparación pedagógica y técnica y alta integridad ética y moral.

Los autores Posso et al. (2023) refieren compartimos este criterio, que desde la axiología es necesario fomentar un comportamiento ético y valorativo en los estudiantes en correspondencia con las demandas de la contemporaneidad, el contexto socio-cultural, político, económico, y educativo.

Las necesidades y pertinencia en el desarrollo y el crecimiento personal de los docentes, permite concretar su misión en las condiciones actuales desde la pedagogía, la filosofía pedagógica, la sociología y la axiología, vista desde el docente y hacia el propio docente que le permita transformarse y transformar al mundo a través de su estudiante y su entorno de vida y mantener altos estándares del servicio turístico.

Se hace necesario entonces contar con un sistema de capacitación y desarrollo del claustro que responda a la necesidad de docentes mejor preparados técnicamente, con mayor dominio de las competencias pedagógicas, de las competencias científicas y elevado comportamiento humano, con una vocación totalmente de servicio.

El CCM-HAM es una entidad educativa que basa su gestión en procesos integrado por procesos básicos: - la preparación para el empleo, - la capacitación y la gestión de I+D+i, el análisis de los resultados en el estudio del nivel y efectividad de la preparación de los docentes y en correspondencia con el estilo de trabajo del centro, para responder a la necesidad de perfeccionar la preparación de los docentes se define el Proceso de Preparación del Docente, que debe integrarse con el resto de los procesos básicos con la lógica de la gestión, que permite a partir de su ficha establecer todos los componentes, actores y criterios de evaluación de su efectividad. La implementación de la preparación de los docentes a partir de un proceso, permite tener en cuenta su perfeccionamiento sistemático con la flexibilidad y dinámica que incluye los componentes metacognitivos (referidos al conocimiento del propio proceso objeto de estudio) y cognitivos y

diseñar las acciones teniendo en cuenta no solo los conocimientos y habilidades, sino además el grado de desarrollo alcanzado y el nivel de asimilación, puestos todos de manifiesto en las competencias profesionales. (Pérez, 2017)

El Proceso de preparación del Docente considera como entradas al mismo, los docentes de los Cetros de Capacitación del MINTUR. Conjugua en el proceso de diagnóstico:

- el modelo del docente del CCM-HAM, que establece con consenso del claustro, los elementos esenciales que los docentes deben desarrollar en su comportamiento con los estudiantes, la educación inclusiva, que desarrolla la autonomía, para preparar estudiantes con altas competencias.
- la Filosofía de trabajo del Centro para llegar a ser reconocido por la calidad y la excelencia, basado en los pilares que profundiza en las competencias del docente, su preparación continua y recurrente, desde la flexibilidad, que revaloriza los conocimientos y habilidades previas, desarrolla la capacidad de desaprender, y procura lograr la coherencia, y armonía necesaria en el desempeño del proceso docente-educativo. Incentivar el crecimiento personal continuo, preparando al docente y este a sus estudiantes con una sólida convicción ética para desempeñarse en la sociedad actual, donde la diversidad, la inclusión, el respeto por el medio ambiente, la paz y el entendimiento ocupan una posición decisiva para lograr la sostenibilidad.

Las competencias del docente reflejan en sus normas de actuación como se concretan los componentes de la filosofía de trabajo del Centro y del Modelo del Docente, recoge entre ellos:

1. Interpretar con rigor textos científicos
2. Comunicación oral y escrita en otro idioma.
3. Interpretar textos en otro idioma.
4. Redactar artículos científicos.
5. Poseer conocimiento de computación y el manejo de las nuevas tecnologías.
6. Saber producir información en forma de artículos, noticias, medios de enseñanza, libros, materiales docentes, esquemas, gráficos, informes y mapas conceptuales.
7. Diseñar proyectos.
8. Definir problemas científicos,
9. Aplicar métodos y procedimientos.
10. Comportarse con ética.

Dejar de considerar uno de estos componentes en el diagnóstico inicial a partir de la evaluación del desempeño del docente, llevará a definir necesidades de aprendizaje y superación, incorrectos, o limitados, o autocoplacientes, pero en ningún caso, los necesarios para contar con el docente que demanda el sector y la sociedad.

El diagnóstico y el DNA sustentan los componentes que permiten diseñar el plan trienal de capacitación de cada docente, para el perfeccionamiento de la profesionalización individual y colectiva, (esta proyección por tres años, se aplica en el centro desde el momento de su creación hace nueve años, y asume la experiencia del anterior sistema FORMATUR), la concepción de este plan ha permitido considerar el crecimiento profesional y personal de los docentes con una visión a mediano plazo, lo que representa ser consecuentes en la planificación de la actividad docente e investigativa del CCM-HAM, con los objetivos de desarrollo del docente y del propio centro.

La realidad del procedimiento aplicado hasta este momento en la planificación de la superación del docente, desde la Educación Avanzada, refleja la necesidad de desarrollar actividades de sensibilización de los docentes con la pertinencia de la superación continua recurrente y permanente más allá del componente formal, aplicando herramientas para la automotivación, para elevar su desempeño profesional y del centro en respuesta a las demandas de capacitación del sector, pues este componente motivacional está muy afectado por la ausencia de un sistema de remuneración y premios y las difíciles condiciones económicas en que se desenvuelve hoy el país.

Según Añorga (2020) referido a los atributos de a educación avanzada, plantea:

Propicia la actividad independiente, despierta inquietudes intelectuales, estimula la defensa de puntos de vista personales, provoca la contraposición de opiniones y debates, promueve la crítica y la autocritica y muestra libertad de acción para su aplicación, estimula la libertad de pensamiento y acción, posibilita opciones de experimentación, sus métodos favorecen el cuestionamiento, la polémica, la discrepancia y defensa de criterios propios (p. 55).

Los componentes antes planteados se consideraron en el proceso como riesgos para lograr el desempeño adecuado del proceso, unidos a la importancia de la adecuada selección y confección del Plan de Capacitación, que implica el seguimiento sistemático de su desarrollo, lo que permitió hacer las correcciones pertinentes en el proceso para llegar a feliz término. Las variables de control identificadas, determinaron los parámetros sobre los que se puede actuar para modificar los resultados de los

procesos en caso de ser necesario, y puede afectar el desempeño del proceso en caso de no ser definidos correctamente desde el inicio.

Las autoras consideraron oportuno analizar cómo se comportó el ejercicio de las acciones incluidas en el Plan Anual de Capacitación de los Docentes, sus resultados permitieron evaluar en un primer momento el comportamiento de los programas propuestos.

Para ello aplicó en las diferentes acciones un PNI (positivo, negativo e interesante) que arrojó los siguientes resultados significativos:

Se comprueba que la preparación en la aplicación de las TIC y el desarrollo de la competencia investigativa, aun cuando tienen resultados satisfactorios, son los que reflejan menores niveles y se corresponden con las insuficiencias técnicas y tecnológicas para su desarrollo en el primer caso y con las complejidades propias del desarrollo de la ciencia; ambas direcciones demandan un proceder más dinámico acorde con las exigencias de la sociedad cubana actual y su sistema de Gobierno.

Es revelador el criterio general de haber alcanzado un nivel de crecimiento personal que satisface y por tanto motiva a los docentes, se corresponde con la cultura organizacional reflejada en la Filosofía de Trabajo del Centro.

Como se observa en los resultados de la encuesta de autoevaluación del cambio de los docentes, en todos los casos los docentes consideran un cambio positivo que lleva a un mejor desempeño, encontrándose los menores indicadores de cambio en el componente didáctico, la aplicación de la pedagogía y las habilidades investigativas. Elementos que necesariamente demandan una mayor atención en la preparación.

Existe una coincidencia en los resultados de las dos herramientas aplicadas y el desarrollo en la preparación de los docentes y las transformaciones profesionales logradas en los docentes, refleja la necesidad de sistematizar la preparación en ciencias de la educación de los docentes aplicando múltiples formas organizativas, de igual forma es necesario el trabajo intencionado en el crecimiento de la competencia investigativa en los docentes, actividad donde "aprender haciendo" generalmente es la vía más indicada.

Los resultados permiten valorar que el proceso como herramienta de gestión de la capacitación en el CCM-HAM es pertinente y permitirá continuar perfeccionando el nivel de profesionalización de los docentes, reflejando el aporte práctico, que vincula la teoría con la práctica; pedagógico al aplicarla para el desarrollo de un turismo de paz y la preparación del docente y sus estudiantes como

un servidor público; que desde la sociología trabaja por la inclusión, la flexibilidad, el diálogo el pro comunal y la vínculo con la empresa, trabajando desde la didáctica la transversalidad.

CONCLUSIONES

La sistematización y el análisis de las definiciones y consideraciones sobre formación, superación, capacitación, desempeño, profesional, y preparación, en los documentos consultados permitió a las autoras definir la Preparación del Docente, en la variante de preparación académica y científica de los docentes, como sustento del modelo de investigación. El proceso de preparación de los docentes del CCM-HAM, responde al problema y al objetivo propuesto, y refleja su pertinencia en los resultados de la evaluación del mismo, mediante las herramientas aplicadas. Este proceso integra la concepción de la formación continua de los trabajadores del sector y los fundamentos teóricos de las ciencias de la educación para llegar a la transformación del docente mediante el crecimiento profesional y humano y deriva en una poderosa herramienta de gestión, que responde a la cultura de dirección del centro, al trabajar con los criterios de gestión por procesos. Además, ha permitido cumplir los indicadores planteados, lograr avances con la organización propuesta y mantiene entre sus líneas principales: las ciencias de la educación, las TIC y el desarrollo de la competencia investigativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Añorga Morales, J., Robau, D. L., Magaz, G., & Caballero, E. (2010). *Glosario de términos de Educación Avanzada*. La Habana: ISPEJV, 48. https://scholar.google.com/cu/scholar?hl=es&as_sdt=0,5&cluster=4894435465650172958
- Añorga Morales, J. J. (2020) Lo increíble de los comportamientos humanos, la pedagogía, las ciencias de la educación y la Educación Avanzada. *Rev. Panorama. Cuba y Salud*, 15(2), 53-59. https://revpanorama.sld.cu/index.php/panorama/article/view/1105/pdf_402
- Cánoxa, A., Cruz, L., Vecino, U., y González, S. L. (2019). Gestión de la superación profesional como factor clave para los profesores universitarios. *Revista Cubana de Educación Superior*. 38(3). <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v38n3/0257-4314-rces-38-03-e3.pdf>
- Cuba. Gaceta Oficial (2018). *Decreto Ley 350 de 2017. De la capacitación de los trabajadores*. Gaceta Oficial. Extraordinaria No. 13 2018. <https://www.gacetaoficial.gob.cu/es/decreto-ley-350-de-2017-de-consejo-de-estado>
- Del Río Pérez, O. y Tamayo del Río, A. S. (2023). Estrategia de superación para perfeccionar el desempeño profesional de los docentes de la carrera de Enfermería. *Maestro y Sociedad* (Monográfico Educación Médica), 361-374. <https://maestrosociedad.uo.edu.cu/Index.php/MyS/article/view/6149/6463>
- Diéguez, R., Riol, M., y De León, T. M. (2021). Formación y superación del profesorado desde el proceso de profesionalización docente. *Educación y Sociedad*. 19(Especial), 138-155. <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/598014>
- Estrada Padrón, M., Bocourt Cárdenas, L. M., y Castillo Santiesteban, V. (2019). Determinación de las Competencias del Docente del Centro de Capacitación del Mintur Habana, Artemisa y Mayabeque. (Ponencia). *Fórum de Ciencia y Técnica*. Centro de Capacitación del Mintur Habana, Artemisa y Mayabeque. La Habana. Cuba.
- García-Ramó López, E. (2024). *Modelo de Preparación Académica y Científica de los Docentes de la Escuela de Turismo en Cuba*. [Tesis Doctoral. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas].
- Hernández Alvarez, A., Alvarez López, L. E., Carballo Cruz, E., y Lorenzo Linares, H. (2022). Gestión de la superación profesional del profesorado universitario. *Revista Científica Universitaria*, 10(2). <https://revistas.unica.cu/index.php/regu/article/view/2450/4307>
- León, M. (2003). *Modelo teórico para la integración es-cuela politécnica-mundo laboral en la formación de profesionales de nivel medio*. [Tesis Doctoral. Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona].
- López Collazo, Z. S. (2019). Enfoques teóricos acerca de la superación profesional, una mirada en las áreas técnicas, *Varona*, (68). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1992-82382019000100004
- Nohlen, D. (2013). *Ciencia política comparada: el enfoque histórico-empírico*. Universidad de Granada. <https://editorial.ugr.es/media/ugr/files/sample-138136.pdf>
- Núñez, N. y Palacios, P. G. (2004) La superación docente continua: algunos criterios. *Revista Iberoamericana de Educación*. 35(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6431941>
- Pérez Hernández, R. J. (2017). *Capital Humano: La integración de sus sistemas con enfoque por competencias*. Academia.
- Portuondo Hitchman, O. L., Tuya Pendás, L., y Betarthe Rojas, L. (2023). Sistema de acciones de superación para el mejoramiento del desempeño profesional pedagógico. *Panorama Cuba y Salud*. <https://revpanorama.sld.cu/article/download/PDF>
- Posso Martínez, R.R., Knaggs Maymir A.V., y Silva-Cutiño, J. (2023). Valoraciones sobre el proceso formativo del pensamiento científico desde una intencionalidad axiológica. *Revista Santiago*, (161), 204-219. <https://doaj.org/article/0386493cf6924e90a4505756f22a57d1>

- Ríos Hidalgo, N. P., Martínez Martínez - Díaz, G. y Añorga Morales, J. (2020). Sistema de superación con enfoque interdisciplinario para los docentes de Anatomía Patológica de la Carrera de Medicina. *Panorama. Cuba y Salud*, 15(1), 26-34 <https://revpanorama.sld.cu/index.php/panorama/article/view/884>
- Salgado Cruz, M., Juan Carvajal, D. T., y Mederos Rodríguez, J. A. (2014) Perfeccionamiento del sistema de superación de los docentes en una escuela de capacitación. *Referencia Pedagógica*. 2(1), 63-75. <https://www.academia.edu/63328314/>
- Sandoval Moreno, F. D. (2015) La formación permanente del docente en Latinoamérica. *RIDE*, 6(11). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498150319006>
- Ulacia, Z. (2007). *La gestión por procesos en la hospitalidad*. Centro de Estudios Turísticos Universidad de La Habana.
- Valle Lima, A. D. (2007). *Metamodelos de la investigación pedagógica*. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas. MINED.