



# Los entrenadores y la capacitación para la reactivación de los servicios turísticos post COVID-19

## Coaches and Training for the Reactivation of Post-COVID-19 Tourism Services

Miriam de la Caridad Martínez Oviedo<sup>1</sup>

### Resumen

La reactivación turística post COVID-19 requiere la preparación masiva y con calidad de los trabajadores del sector; el *cómo capacitar* a esos trabajadores para la reactivación de los servicios turísticos con rigor y calidad, en el menor tiempo posible, se convirtió en el **problema** a resolver que enfrentó el Centro de Capacitación. Diseñar una alternativa de capacitación para la rápida y rigurosa preparación de todos los trabajadores constituye **el objetivo** que da respuesta al problema y con la utilización de métodos como el Análisis Documental, el Histórico-Lógico y Estructural-Funcional se logra la preparación y posterior aplicación de la alternativa.

Se logró la preparación de los entrenadores y a partir de ellos la de los trabajadores de las empresas que atiende el Centro de Capacitación. La efectividad de la capacitación realizada se demostró en el proceso de Certificación de un Turismo más Higiénico y Seguro (T+HS).

**Palabras clave:** capacitación, entrenadores, turismo.

### Abstract

The post-COVID-19 tourist reactivation requires the massive and quality preparation of workers in the sector; how to train these workers for the reactivation of tourism services with rigor and quality, in the shortest possible time, became the problem to be solved that the Training Center faced.

Designing a training alternative for the rapid and rigorous preparation of all workers constitutes the objective that responds to the problem and with the use of methods such as Documentary, Historical-Logical and Structural-Functional Analysis, the preparation and subsequent application of the alternative.

The training of the Trainers and from them of the workers of the companies that the Training Center serves was achieved, the effectiveness of the training carried out was demonstrated in the Certification process of a More Hygienic and Safe Tourism (T + HS).

**Keywords:** training, trainers, tourism.

<sup>1</sup> miriam@ehth.tur.cu

## 1. Introducción

Con la llegada al país del virus SARS-CoV-2, en la manifestación COVID-19 como enfermedad de fácil propagación, se transformó la vida del país y con ella el sector del Turismo cubano, que inmerso en el crecimiento de su industria turística y en la búsqueda de nuevas modalidades que posibiliten una variada actividad turística modificó su accionar y su numerosa masa de trabajadores comenzó a cumplir disímiles tareas dentro del sector o fuera de él.

Hoy el país trabaja en la aplicación del plan de medidas para la etapa de recuperación post COVID-19, lo que requiere la rápida preparación de los trabajadores que permita cumplir con los indicadores requeridos para la reapertura de las instalaciones turísticas de forma segura y que permita crear las condiciones para optar por la certificación Turismo más Higiénico y Seguro (T+HS).

En estas condiciones, la tarea asignada al Centro de Capacitación del MINTUR para La Habana, Artemisa y Mayabeque (CCM-HAM) es la capacitación de los trabajadores del sector, en las provincias que atiende, para lograr la reactivación de los servicios turísticos con la calidad requerida y alcanzar la Certificación.

Se plantea entonces el problema: ¿Cómo capacitar a los trabajadores del sector para la reactivación de los servicios turísticos de forma rigurosa y con la calidad que la situación epidemiológica requiere en el menor tiempo posible?

Se determina como objetivo: Diseñar una alternativa de capacitación que permita la rápida y rigurosa preparación de todos los trabajadores del sector Turismo.

## 2. Fundamentación teórica

La actividad turística está estrechamente vinculada a la movilidad de personas, por lo que restituir su comportamiento, está condicionado a la seguridad que se ofrezca en cada Destino a partir del rediseño e implementación sostenida de prácticas higiénico-sanitarias asociadas a sus procesos y actividades, en las nuevas condiciones post COVID-19.

De ahí el importante papel que se le asigna al trabajador quien debe hacer realidad estas medidas y ofrecer, tanto seguridad al cliente, como para él y sus compañeros de labor, en la medida que contribuye a crear las condiciones que permiten la minimización del riesgo de propagación o contagio de la enfermedad COVID-19.

En la conformación de la alternativa de capacitación se toma de base lo planteado por diferentes autores entre ellos los seguidores de la Educación de Avanzada, especialmente Añorga J. (2004), al destacar la capacitación como: «Proceso de actividad de estudio y trabajo permanente, sistémico y planificado, que se basa en necesidades reales y prospectivas de una entidad, grupo o individuo y orientado hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del capacitado, posibilitando su desarrollo integral, permite elevar la efectividad del trabajo profesional y de dirección».

La alternativa que se pone en práctica es a través de la preparación y posterior empleo de entrenadores que, una vez preparados, replicarán la información, en la modalidad de Entrenamiento en el puesto de trabajo.

Se asume la alternativa considerando: contar con personal con características de formador, la urgencia en la preparación de los trabajadores, disponer de las áreas para desarrollar la actividad, la utilización de la vía de aprender haciendo y la transmisión durante el proceso del *know how* de los especialistas seleccionados en las áreas de trabajo. Todo ello facilita el mejoramiento profesional y humano para alcanzar un desempeño que responda a intereses profesionales y sociales.

Este diseño cumple también con lo planteado por otros autores, entre ellos por Podesta Correa (2006) al destacar que «...el ejercicio de preparación del trabajador sobre sus tareas, un ejercicio focalizado en el conocimiento práctico sobre actividades prácticas fáciles o inmediatamente traducibles a la acción o reducción a ella».

Permite que en sentido general esa capacitación actúe como un todo integral potenciando la Zona de Desarrollo Próximo (ZDP) de los implicados, a partir de la determinación de las deficiencias y potencialidades que presenta para realizar la selección de acciones, métodos y procedimientos para trabajar en las áreas.

### 3. Metodología

La utilización de métodos como el Análisis Documental, el Histórico-Lógico y Estructural-Funcional, permitieron profundizar sobre los antecedentes, fundamentos y tendencias, desde las diferentes posiciones teóricas asumidas para la selección, preparación y posterior aplicación de la alternativa diseñada incidiendo en el desempeño del entrenador que, en esta etapa adquiere una connotación diferente ante las condiciones sociales, históricas y económicas del momento.

Este trabajador con desempeño eficiente en su ocupación y que muestra disposición para actuar como Entrenador de otros trabajadores que ocuparán o estén ocupando su puesto de trabajo resulta decisivo para contribuir al logro del objetivo propuesto.

La alternativa estrecha los vínculos escuela-empresa por:

La preparación del claustro para la capacitación de los trabajadores-entrenadores que se realiza según particularidades de las empresas.

Preparación del material como documentación de apoyo y aplicación en tiempo real.

Selección, por la entidad, de trabajadores con experiencia y buen desempeño en las diferentes especialidades o áreas de trabajo con posibilidades de transmitir la información recibida.

Realización de la actividad de preparación en el CCM o en la empresa.

Particularidades:

Se emplean métodos, técnicas y medios que favorezcan el cumplimiento del principio «APRENDER HACIENDO».

- Presentación del sistema de normas y medidas orientadas por el MINTUR para la reactivación de los servicios turísticos post COVID-19.
- Demostración de la aplicación en cada servicio turístico de las normas y medidas específicas que garanticen la seguridad sanitaria de clientes y trabajadores.

Durante el encuentro se aprovechan la información y conocimientos de los participantes, los que se organizan en pequeños grupos, rotan por las diferentes áreas, propiciando, durante el desarrollo de la sesión de trabajo, un mayor intercambio y la muestra de las mejores experiencias en la implementación del programa según las particularidades de cada área.

Se certifica la participación en la acción de capacitación.

#### **4. Resultados**

Se establecieron las coordinaciones con las OSDE y sus diferentes delegaciones en las provincias de La Habana, Artemisa y Mayabeque para el cumplimiento de la tarea asignada.

Se conformó carpeta con los materiales de apoyo para la preparación de los entrenadores que se entregaron al 100 % de las empresas que reciben la capacitación.

Se establece el cronograma de realización de las acciones de capacitación en las diferentes empresas pertenecientes al sector del Turismo.

Cumplido al 100 % la realización de las acciones de capacitación planificadas.

- Total de profesores a preparar: 35  
Total de profesores preparados: 35. Cumplimiento al 100 %.
- Total de OSDE representadas en la provincia: 7  
Representadas en las acciones de capacitación: 7. Cumplimiento al 100 %.
- Total de otras empresas a participar: 2  
Total de otras empresas que participan: 2. Cumplimiento al 100 %.
- Total de empresas a participar en la acción de capacitación hasta el 12 de julio:  
52 empresas.  
Total de empresas que participan en la acción de capacitación: 52 empresas.  
Cumplimiento al 100 %.
- Total de entrenadores preparados para desarrollar la capacitación: 3290 entrenadores.
- Total de trabajadores que, en las empresas, recibieron la acción de capacitación por los entrenadores: 10875 trabajadores (fecha cierre 12 de julio), lo que representa el 79,62 % de los posibles a capacitar hasta el 31 de julio.

El proceso de preparación para la aplicación del sistema de normas y medidas orientadas por el MINTUR para la reactivación de los servicios turísticos post COVID-19 culmina con la evaluación de la empresa para alcanzar la certificación Turismo más Higiénico y Seguro (T+HS). La efectividad de la preparación realizada a los trabajadores se demuestra durante el proceso de certificación en sí mismo, es condición indispensable para alcanzarla comprobar, mediante instrumento y evidencias documentales, el dominio que poseen y la constatación de aplicación de los mismos en las áreas de trabajo.

El proceso de Certificación lo realiza una comisión multidisciplinaria cuyo calendario de ejecución se encuentra en proceso y que al concluir el mismo se informarán los resultados según los indicadores comprobados y la evaluación alcanzada por los trabajadores.

Los resultados en la aplicación del PNI a 27 grupos tomados como muestra entre las diferentes empresas, evidencia la existencia de una tendencia de los 938 participantes encuestados a una satisfacción alta con la capacitación recibida, resaltando como muy positivo la preparación ofrecida, el material preparado como soporte para la impartición de los temas, el intercambio profesor-alumno y como interesante la vinculación realizada entre los profesores que trabajan las diferentes áreas para la explicación de las medidas y la forma de comprobar la aplicación en la práctica de ellas en las diferentes áreas. No se hacen referencias a aspectos negativos durante el proceso de preparación.

Se cuenta con criterio de satisfacción de las empresas sobre el trabajo realizado por los entrenadores en la preparación de los trabajadores para la etapa de recuperación.

## 5. Conclusiones

Los resultados alcanzados con el trabajo de preparación de entrenadores y el enriquecimiento alcanzado en la actividad práctica diseñada, permiten arribar a las conclusiones siguientes:

1. Sobre la base de la definición de capacitación expuesta por Añorga J. (2004) y tomando en consideración el enfoque sistémico, se identificó la alternativa de capacitación aplicada que tiene su base en el cumplimiento del principio «APRENDER HACIENDO».
2. El objetivo de la investigación se cumple al diseñar una alternativa de capacitación que posibilita la rápida y rigurosa preparación de los trabajadores del sector del Turismo, en el sistema de normas y medidas orientadas por el MINTUR para la reactivación de los servicios turísticos post COVID-19.
3. La alternativa propuesta para el logro del cumplimiento de la tarea orientada intenta constituirse en una herramienta teórica, metodológica y práctica de utilidad para profesores y entrenadores en el diseño, planificación, implementación y evaluación de futuras acciones de capacitación.
4. Los aspectos metodológicos que se ponen en práctica en esta alternativa pueden servir como guía para la búsqueda de otras vías y métodos que permitan cumplir acciones de capacitación solicitadas por la empresa independientemente de las particularidades del servicio que ofrezca.

## 6. Referencias bibliográficas

- Añorga, J. (2004). *Paradigma educativo alternativo para el mejoramiento profesional y humano de los recursos laborales y de la comunidad: Educación Avanzada*. La Habana: Universidad de Ciencias Pedagógicas «Enrique José Varona».
- Podestá C., P. (2006). Fundamentos del saber administrativo. *Revista del Centro de Investigación*, 6(23), 27-42. <https://www.redalyc.org/pdf/342/34202304.pdf>