

Estudio de las necesidades de capacitación del entrenador empresarial en hoteles del destino turístico de Varadero.

*Study of the training needs of the business trainer in hotels in the tourist
destination of Varadero.*

- ¹ Maithé del Toro Soto  <https://orcid.org/0000-0001-5211-9888>
Máster en Ciencias de la Educación Superior y Máster en Gestión de Empresas Turísticas.
Profesor Metodólogo del Centro de Capacitación del MINTUR Matanzas. Profesora
Auxiliar de la Universidad de Matanzas
maithe.toro96@gmail.com
- ² Bisleivys Jiménez Valero  <https://orcid.org/0000-0003-4812-4558>
Doctora en Ciencias Técnicas. Profesora Titular de la Universidad de Matanzas.
bisleivys.jimenez@umcc.cu
- ³ Luis Efraín Velastegui López  <https://orcid.org/0000-0002-7353-5853>
Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador
evelasteguil@utb.edu.ec



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 02/06/2022

Revisado: 20/07/2022

Aceptado: 09/08/2022

Publicado: 30/08/2022

DOI: <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v6i3.1.2297>

Cítese:

del Toro Soto, M. del T. S., Jiménez Valero, B., & Velastegui López, L. E. (2022). Estudio de las necesidades de capacitación del entrenador empresarial en hoteles del destino turístico de Varadero. *Explorador Digital*, 6(3.1), 109-120. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v6i3.1.2297>



EXPLORADOR DIGITAL, es una Revista electrónica, **Trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://exploradordigital.org>
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 International. Copia de la licencia: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Palabras**claves:**

Capacitación,
entrenador,
empresa,
turismo

Resumen

La capacitación del entrenador empresarial repercute en el desarrollo de las organizaciones. El propósito del siguiente estudio consiste en identificar las necesidades del entrenador empresarial en hoteles del destino turístico de Varadero. Como escenario propicio se seleccionó un hotel de cada grupo hotelero (Cubanacán, Gran Caribe e Islazul). Para ello se empleó una encuesta de elaboración propia que contiene datos generales ocho preguntas, donde, las respuestas son de marcaje rápido y sencillo. Los resultados del diagnóstico muestran las dificultades en las acciones de capacitación para contribuir al desempeño exitoso de los entrenadores empresariales. Las debilidades más señaladas se inscriben en lo referido a la, la metodología de la enseñanza, el dominio de técnicas participativas, la actualización de los sistemas de conocimientos, las habilidades con las TIC. Presentan insuficiencias también en lo relativo a la participación en cursos de capacitación, en actividades metodológicas y en la participación en eventos. Dentro de las fortalezas se encuentran la formación inicial para el cumplimiento de sus funciones y los años de experiencia profesional de los trabajadores.

Keywords:

Training,
coach,
Company,
tourism

Abstract

The training of the business coach has an impact on the development of organizations. The purpose of the following study is to identify the training needs of the business trainer in hotels in the tourist destination of Varadero. As a suitable scenario, a hotel was selected from each hotel group (Cubanacán, Gran Caribe and Islazul). For this, a self-made survey was used that contains general data eight questions, where the answers are quick and simple marking. The results of the diagnosis show the difficulties in training actions to contribute to the successful performance of business trainers. The most pointed weaknesses are inscribed in what refers to the teaching methodology, the mastery of participatory techniques, the updating of knowledge systems, ICT skills. They also present insufficiencies in relation to participation in training courses, methodological activities and participation in events. Among the strengths are the initial training for the performance of their duties and the years of professional experience of the workers.

Introducción

La diversidad de los recursos humanos que intervienen en el Turismo, hace de la gestión de su capacitación un proceso complejo. Específicamente, requiere un interés particular el entrenador empresarial, atendiendo a las disímiles funciones que realiza a partir de su demostrado desempeño eficiente en el trabajo, donde sobresalen entre otras la preparación y tutoría a otros trabajadores, así como a estudiantes pregrado y posgrado. Según Sánchez (2015), en el contexto empresarial la formación, la capacitación, la cualificación y la capacidad de innovación son claves para el desarrollo, crecimiento y supervivencia de las organizaciones. Alcanzar mayores beneficios en escenarios caracterizados por continuos cambios demanda procesos formativos e innovadores.

El propósito del siguiente estudio consiste en identificar las necesidades de capacitación de los entrenadores empresariales en hoteles del destino Varadero. Como escenario propicio se seleccionó hoteles de los grupos hoteleros (Cubanacán, Gran Caribe e Islazul). Para ello se empleó una encuesta de elaboración propia, que contiene datos generales y nueve preguntas, donde, las respuestas son de marcaje rápido y sencillo. Los resultados del diagnóstico muestran las dificultades en las acciones de capacitación para contribuir al desempeño exitoso de los entrenadores empresariales. Las debilidades más señaladas se inscriben en lo referido a la metodología de la enseñanza, el dominio de técnicas participativas, la actualización de los sistemas de conocimientos, las habilidades con las TIC. Presentan insuficiencias también en lo relativo a la participación en cursos de capacitación, en actividades metodológicas y en la participación en eventos. Dentro de las fortalezas se encuentran la formación inicial para el cumplimiento de sus funciones y los años de experiencia profesional de los trabajadores.

Desarrollo

El contexto cubano actual, en que el país pretende caminar con firmeza hacia un desarrollo sostenible, la capacitación de los recursos laborales no solo conforma un soporte instrumental para el trabajo en el propio sistema, sino que contribuye al desarrollo del territorio, (Burguet y Campaña 2020). En este contexto, haciendo énfasis en la formación continua de los profesionales este proceso motiva a la transformación de la organización en un espacio propicio a la innovación, apto para asumir la introducción de nuevas y variadas tecnologías, que contribuyan a aumentar la eficiencia productiva.

La política de formación y capacitación de los recursos humanos del sistema del Turismo prevé el incremento del número de entrenadores empresariales y profesores adjuntos, función a la que se incorporan los directivos, técnicos, especialistas y trabajadores de la propia empresa, así como profesores, investigadores y especialistas de instituciones académicas científicas, culturales, deportivas y de otra naturaleza. La gestión empresarial actual demanda que la mayor parte de las acciones de capacitación se desplieguen en su propio enclave.

Es importante analizar los documentos regulatorios como el Reglamento para la planificación y control del proceso docente y el trabajo metodológico. No. 1 de 2016 de FORMATUR, Artículo 167 que establece que el entrenador empresarial, al igual que el profesor adjunto, puede intervenir en los distintos tipos de cursos que se imparten en las escuelas del sistema: Preparación Básica en las profesiones técnicas, capacitación, enseñanza posgraduada y programa para la preparación de cuadros y reservas. En función de las exigencias de los antes mencionados se puede desempeñar como: tutores para el componente laboral, conferencista, profesor, miembros de tribunales, tutores de entrenamientos en el puesto de trabajo, tutores de trabajos finales y otros. Los atributos que distinguirán al entrenador empresarial son: disposición, flexibilidad, motivación, prestigio y autoridad, desempeño eficiente, compromiso con la tarea a ejecutar, conocimiento sobre su especialidad, conocimiento sobre el trabajo con adultos, habilidades comunicativas, dominio metodológico, habilidades para el trabajo en grupo, estar acreditado.

En este documento se declara también, que, para ser entrenador empresarial acreditado, el trabajador deberá aprobar el curso de Formador de Formadores que esencialmente lo dota de las herramientas metodológicas para conducir con eficiencia y eficacia los procesos donde actúan, pero no resulta suficiente para la necesaria actualización. Por tal motivo será significativo la atención que brinda la escuela. Ellos deben tener un programa de superación continua según Diagnóstico de las Necesidades de Aprendizaje, que permitan su actualización técnica-profesional y herramientas didácticas metodológicas. Al finalizar se emite una evaluación del trabajo realizado.

Es valioso destacar que deben participar de forma activa en la práctica laboral y las clases prácticas diseñadas que demuestran la necesaria sinergia entre la escuela y la empresa. En estos casos se designa un entrenador de la entidad laboral con experiencia suficiente para formación de un profesional competente. Es importante además su aporte en tutorías que tiene como objetivo que los estudiantes a través de la orientación de un profesor o entrenador empresarial desarrollen sus competencias profesionales en vínculo directo con la entidad productiva. Brindan sus conocimientos además en la labor investigativa de los estudiantes como guía en la elaboración de tesis, en un trabajo específico para solucionar problemas y también asesora a cuadros y reservas para lograr mayor eficacia y eficiencia en las tareas dentro de la organización. Deben participar en actividades metodológicas.

Forma parte del análisis, además, las prioridades emanadas de la conceptualización del modelo económico y social cubano de desarrollo socialista Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución para el período 2021-2026. Articula con Capítulo IV: Características principales de la política social, 4.1. Los derechos y deberes económicos y sociales: Los empleadores posibilitan la capacitación de los trabajadores en correspondencia con las necesidades de la producción y los servicios, y los resultados de sus evaluaciones. El sistema de educación, en coordinación con las entidades estatales

correspondientes y otros actores, asegura la formación integral y calificación de los ciudadanos de acuerdo con las necesidades del desarrollo del país y de cada territorio, a partir de una adecuada formación vocacional y orientación profesional.

Una valoración sustancial que consolida la posición teórica acerca de la capacitación como proceso dirigido a la formación integral de los recursos humanos se encuentra en la Norma Cubana (NC 3000:2007), que constituye referente en cuanto a la calidad para las empresas cubanas que aspiran a elevar el desempeño de su capital humano y por ende su aporte a la sociedad. También en Cuba el Decreto Ley No. 350, fundamenta en lo jurídico el reconocimiento de la capacitación como proceso dirigido a desarrollar, mejorar la calificación y recalificación de los trabajadores, para cumplir con calidad las funciones de los cargos y asegurar su desempeño exitoso con máximos resultados.

Existe consenso en la literatura en que las etapas de la capacitación deben comprender el análisis de las necesidades, la programación de la capacitación, la ejecución del programa y la evaluación de los resultados obtenidos (Chiavenato, 2007; Werther & Davis, 2008; Dessler, 2009; Armas et-al 2017). Así, la capacitación cubre una secuencia programada de hechos que se pueden visualizar como un proceso continuo, cuyo ciclo se renueva cada vez que se repite. Ello motivó la búsqueda de estudios precedentes con similares objetivos que reveló la existencia de investigaciones diagnósticos, a nivel internacional y nacional, relacionados con el tema, con aportes relevantes para esta investigación, desarrollados en diferentes contextos. (Rodrigo, 2012; Enríquez, 2018; Arencibia *et-al* 2018, 2019; Cruz, 2020; Santos;2020).

(Rodrigo 2012), propuso un diagnóstico y un plan de capacitación de los directivos en las organizaciones cubanas. Su investigación consistió en diseñar y aplicar un procedimiento para la elaboración del diagnóstico y su plan correspondiente, que contribuya a la solución de las insuficiencias del proceso de capacitación de los directivos y con ello mejorar los indicadores o problemáticas identificadas en las organizaciones estudiadas. Su aporte es importante como procedimiento y experiencia para la introducción, generalización y perfeccionamiento de la gestión organizacional.

El análisis de la capacitación pedagógica en el docente universitario de la carrera Técnica en Seguridad Penitenciaria que permitió la identificación de las necesidades y el planteamiento de una solución ante los problemas de la práctica pedagógica es reconocida por (Enríquez, 2018). El estudio de (Arencibia *et-al* 2018) propone posibles soluciones a las insuficiencias en la capacitación de los entrenadores de Bádminton de la provincia de Pinar del Río y quedaron justificadas tras un proceso de caracterización preparación y la definición de sus necesidades.

Se examinó además el estudio de (Cruz, 2020) para el diagnóstico del estado del proceso de capacitación de los instructores, del Centro de Capacitación del Níquel en Moa, para detectar la existencia de carencias en su preparación y desempeño profesional,

fundamentalmente desde la perspectiva metodológica pedagógica. Los resultados de la investigación de (Santos, 2020) permiten identificar las necesidades de capacitación de los funcionarios implicados en el proceso de gestión integrada de accesibilidad y movilidad en centros históricos cubanos, que muestran insuficiencias en las acciones de capacitación para contribuir al desempeño de dichos funcionarios ante la carencia de un sistema de conocimientos estructurado, enfocado al desenvolvimiento de las funciones de las organizaciones.

Materiales y métodos

En relación con la capacitación del entrenador empresarial se realizó un diagnóstico encaminado a evaluar en la práctica este proceso en función de mejorar el cumplimiento de sus funciones, el cual reveló fortalezas y debilidades. Para conocer sobre su capacitación, se aplica una encuesta (de elaboración propia) compuesta por dos partes fundamentales: la primera donde se solicita al encuestado que debe reflejar un conjunto de datos generales y una segunda parte, la cual se enmarca en nueve preguntas, bien concretas, de marcaje rápido, donde se le presenta al encuestado alternativas de respuestas, utilizando escalas Likert (cuatro preguntas), preguntas de respuestas concretas (cuatro preguntas), Se aplicó a 35 entrenadores empresariales de un total de 55 (63,63%), representativos de los hoteles que conforman los tres grupos hoteleros del MINTUR, la figura 1.1 muestra la encuesta aplicada.

Figura 1:

Encuesta a los entrenadores empresariales.

<p>Objetivo: Obtener conocimientos sobre la capacitación de los entrenadores de hotel.</p> <p>1. Generales.</p> <p>Sexo-----</p> <p>Nivel de escolaridad-----</p> <p>Edad-----</p> <p>Preguntas:</p> <p>1. ¿Ha recibido el curso de Formador de Formadores para su desempeño como entrenador? Si... o no....</p> <p>2. ¿Considera que sus conocimientos sobre metodología de la enseñanza son Excelentes---- Buenos-----Regulares----Ninguno-----?</p> <p>3. ¿Has participado en cursos de capacitación? Si... o no....</p> <p>4. ¿El dominio sobre las técnicas participativas es: Excelente----Bueno-----Regular----- Ninguno-----</p> <p>5. ¿Has participado en actividades metodológicas? Si... o no....</p> <p>6. ¿Has participado en eventos relacionado con la temática? Si... o no....</p> <p>7. ¿Considera que el nivel de actualización es: Excelente-----Bueno-----Regular----- Ninguno—</p> <p>8. ¿Considera que sus habilidades con las TIC son: Excelente-----Bueno-----Regular-----</p>

Fuente; elaboración propia.

Resultados y discusión

El 100 % ha recibido el curso formador de formadores que imparte el centro de capacitación del mintur en matanzas.

12 de ellos tiene vencido el preuniversitario que representa un 34 % y 23 de ellos son universitarios que representa un 66 %, este indicador es una fortaleza identificada. Ver figura 1.

Figura 2:

Estudios realizados por los encuestados

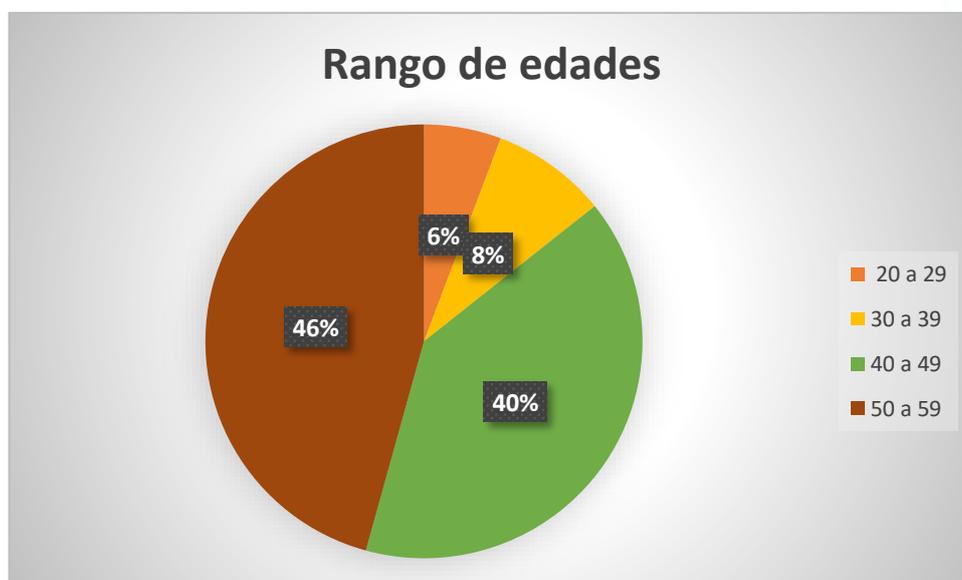


Fuente; elaboración propia.

2 de 20 a 9 años, que representa un 6 %, 3 de 30 a 30 que representa un 8 %, 14 tienen entre 40 y 49 años de edad, que representa el 40 % y 16 entre 50 a 59, el 45,6 %. Son trabajadores con experiencia en la hotelería. Llama la atención que los propios encuestados refieren que para asumir la función de entrenador empresarial no es suficiente la experiencia, pues consideran que no es un accionar empírico, requiere de actualización continua, así como conocimientos teóricos y prácticos.

Figura 3:

Edades de los encuestados

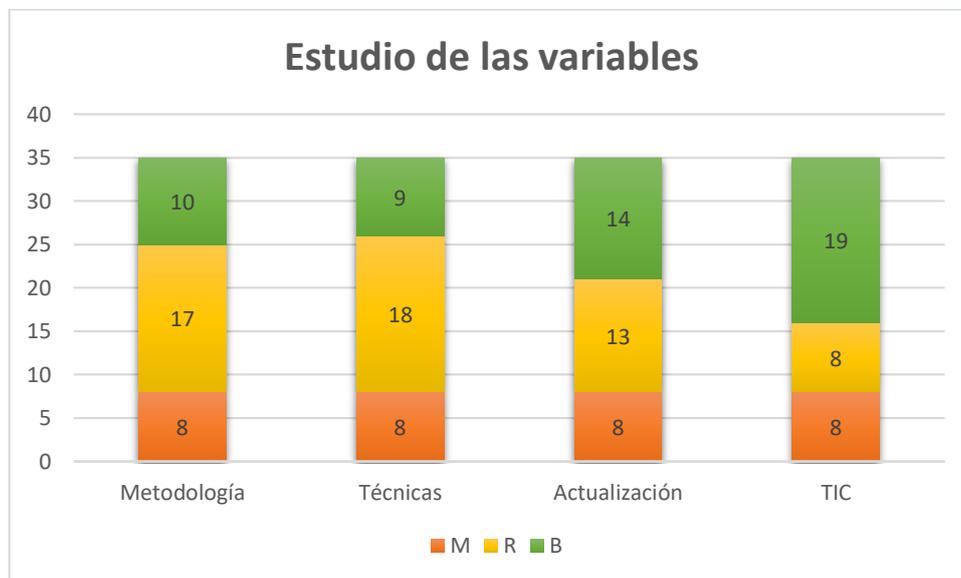


Fuente; elaboración propia.

Las debilidades más señaladas se inscriben en lo referido a la metodología de la enseñanza, el dominio de técnicas participativas, la actualización de los sistemas de conocimientos y los conocimientos sobre las TIC. En cuanto a los conocimientos sobre metodología de la enseñanza, 8 consideran que están M, un 23 %; 17 que están R, un 48 % y 10 que están B para un 29 %. En técnicas participativas 8 que están M para un 23 %, 18 que están R para un 51 % y 9 que están B para un 26 %. Sobre el nivel de actualización 8 consideran que están M, un 23 %; 13 que están R para un 37 % y 14 que están B para un 40. Es interesante los resultados referentes a los conocimientos sobre las TIC, 8 consideran que están M, un 23 %; 8 consideran que están R, un 23 % y 19 que están B un 54 %. Todas las variables resultaron impactadas desfavorablemente. En la figura 3 se muestra gráficamente.

Figura 4:

Análisis por variables.



Fuente; elaboración propia.

Una de las fortalezas se circunscribe a que todos los encuestados recibieron el curso de Formador de Formadores. Por otra parte, se evidencian debilidades referida a que solo 7 de ellos, un 20 % han participado en cursos de capacitación, 5 han participado en actividades metodológicas, un 14,28 % y 3 han participado en eventos para un 8 % del total. Los hallazgos del presente estudio precisan determinadas acciones que se debe emprender por un grupo de profesores para satisfacer las necesidades de capacitación de un segmento tan importante en el sector del Turismo.

Conclusiones

- Se aplica una encuesta de elaboración propia que permite identificar las necesidades de capacitación del entrenador empresarial en instalaciones turísticas del destino Varadero.
- Diferentes estudios diagnósticos de las necesidades de capacitación en diversos sectores de la producción y los servicios revelan la trascendencia del tema.
- Las debilidades más señaladas se inscriben en lo referido a la metodología de la enseñanza, el dominio de técnicas participativas, la actualización de los sistemas de conocimientos, las habilidades con las TIC, Presentan insuficiencias, además en la participación en cursos de capacitación, en actividades metodológicas, en la participación en eventos.

- Dentro de las fortalezas se encuentran la formación inicial para el cumplimiento de sus funciones y los años de experiencia profesional de los trabajadores.

Referencias bibliográficas

- Arencibia, M.; Díaz, M.; Ramírez, M. B. & Cedeño, I. V. (2018). Diagnóstico de capacitación a entrenadores de Bádminton de la iniciación deportiva en Pinar del Río, Cuba. *Revista de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física*, 13 (1), 1996-2452. <http://scielo.sld.cu/pdf/rpp/v13n1/1996-2452-rpp-13-01-24.pdf>
- Armas Ortega, Y.M; Llanos Encalda, M.P; Traverso Holguín, P.A. (2017). Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales. Ediciones Universidad Ecotec. Pág, 103. <https://libros.ecotec.edu.ec/index.php/editorial/catalog/book/26>
- Burguet Lagoa & Campaña Burguet. (2020). Propuesta de una estrategia de capacitación en bioseguridad en la Unidad Empresarial de Base Laboratorios Liorad. <https://revista.cnic.edu.cu/index.php/RevBiol/citationstylelanguage/get/acm-sig-proceedings?submissionId=459&publicationId=621>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de los Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones México*: Edit. McGraw-Hill. Pág. 390.
- Conceptualización del Modelo Económico y Social C para el urbano de Desarrollo Socialista. Lineamientos de la política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2021-2026.
- Cruz, Y, (2020). Diagnóstico estado actual sobre la capacitación de los instructores del grupo empresarial del níquel. *INDES: Revista de Innovación Social y Desarrollo/vol.5/n.2/2020*. . <http://revista.ismm.edu.cu › article › download>
- Decreto Ley no. 350 “de la capacitación de los trabajadores” febrero 2018. <https://www.gacetaoficial.gob.cu/es/decreto-ley-350-de-2017-de-consejo-de-estado>
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Ed. Pearson Educación. https://www.academia.edu/35289726/Administraci%C3%B3n_de_recursos_hu_manos
- Norma Cubana NC 3000/2007 Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano. Vocabulario. Oficina Nacional de Normalización (NC) Ciudad de La Habana.Cuba.

Reglamento para la planificación y control del proceso docente y el trabajo metodológico, FORMATUR, Escuela Ramal del (2016).

Rodrigo, J.E. (2012). Diagnóstico y plan de capacitación de los directivos en las organizaciones cubanas. *Revista Ciencia & Futuro*, 2 (3), 34-44. Disponible en: http://revista.ismm.edu.cu/index.php/revista_estudiantil/article/view/732

Sánchez, P. (2015). Concepto pedagógico de "formación" en la empresa actual. *Revista Complutense de Educación*, 26(2). <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/41743>

Santos Pérez, O.; Ramos Amaro, D.; Mondéjar Rodríguez, J J; Marqués León, M. (2020) Necesidades de capacitación para la gestión integrada de accesibilidad y movilidad en centros históricos cubanos. *Revista Atenas*, Vol. 4 Número 52 octubre – diciembre (Págs. 1 47 - 1 6 3). Disponible en: <http://atenas.mes.edu.cu>

Werther, W. & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

