

Estudio sobre las necesidades actuales de formación técnica laboral por competencias para los hoteles de acuerdo con los requerimientos de personal de la ciudad de Medellín.

Study on the current needs of technical labor training by competencies for hotels according to the requirements of Medellin city staff.

COMUNICACIÓN

Recibido: junio de 2019

Aceptado: julio de 2019

Julie Natalia Alzate Alvarez

Colegio Mayor de Antioquía, Colombia. Contacto: alzatealvarez@gmail.com

Resumen

El sector turístico presenta una pluralidad de subsectores que lo conforman y ofrece múltiples de posibilidades laborales que se vuelven atractivas para el análisis y creación de propuesta de un programa de formación técnica por competencias. En el desarrollo del sector turístico en Colombia es evidente la necesidad de formación para el desempeño turístico, dada las condiciones de apertura y competitividad que genera la globalidad y la internacionalización de la economía, que demanda empleos especializados y que son ofrecidos gracias a la creación de programas Técnicos Laborales.

Palabras clave: Turismo; formación por competencias; hoteles; competitividad.

Abstract

The tourism sector presents a plurality of sub-sectors that make it up and offers multiple job opportunities that become attractive for the analysis and creation of a proposal for a technical training program by competencies. In the development of the tourism sector in Colombia, the need for training for tourism performance is evident, given the conditions of openness and competitiveness generated by globalization and the internationalization of

the economy, which demand specialized jobs and are offered thanks to the creation of Technical Labor Programs.

Keywords: Tourism; skills training; hotels; competitiveness.

Los hoteles son parte fundamental de la cadena turística y dado su carácter de servicio y de las exigencias de su mercado, requieren de un personal competente para dar respuesta a los requerimientos actuales y así lograr productos y servicios de calidad.

La formación técnica en Colombia es ofrecida por las instituciones de formación para el trabajo y desarrollo humano y se orientan por los parámetros definidos por el SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje). Esta institución, por medio de las mesas sectoriales de trabajo, es la que identifica las competencias laborales definidas, con el proceso de enseñanza - aprendizaje orienta a la apropiación reflexiva y crítica de conocimientos, al desarrollo de habilidades y destrezas y al fortalecimiento de actitudes y valores integrados en comportamientos que dan respuesta a los estándares de calidad del desempeño laboral establecidos por el sector productivo.

Para los programas de formación técnica laboral en Colombia se ha construido esta definición por parte del SENA: las competencias laborales es el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes verificables / evaluables, que se aplican en el desempeño de una función productiva por medio del “Saber-Hacer” con relación a las prácticas en el medio laboral, “Saber-Ser” con relación a las actitudes o la disposición para un buen desempeño, y el “Saber-Saber”, relacionado con los conocimientos requeridos para su desempeño.

Es importante que las instituciones de formación técnica oferten programas que permitan desarrollar competencias laborales para el personal, y que permitan fortalecer los procesos, la eficiencia y eficacia ya que la desarticulación generará varios inconvenientes:

- Poca pertinencia de los programas.
- Personal con perfiles inadecuados.
- Baja empleabilidad.
- Necesidades insatisfechas del sector productivo.

Con base en lo anterior, se requiere conocer cuáles son las necesidades actuales de formación técnica laboral por competencias de acuerdo con los requerimientos de personal para hoteles de la ciudad de Medellín

Turismo en Colombia

La tendencia del crecimiento del Sector Turístico, se ha visto reflejado en mayor nivel en los países de Centro América y Sur América, por ende el Turismo en Colombia se favorece y presenta una apertura, crecimiento y desarrollo de empresas prestadoras de servicios turísticos.

El Ministerio de Comercio Industria y Turismo, quien se encarga de fomentar, desarrollar, promocionar y regular todas las actividades turísticas en Colombia, define el Turismo como una actividad de interés nacional que busca la profesionalización de los servicios turísticos con la obligatoriedad de inscripción para la prestación de los mismos; esta será la única forma que los proyectos puedan operar y ser competitivos. (Granados, s.f.)

Las empresas turísticas, son parte fundamental de la cadena de valor del sector, donde se involucran proveedores, agencias, empresas de transporte, alimentos, de alojamiento, entre otras; la cadena de valor turística, es un factor dinamizador de la competitividad del sector turístico que aborda la competitividad sistémica y el capital social, como factores que inciden en la productividad de las empresas y el posicionamiento de los destinos (R. de Duque 2011) y dado a que las empresas de esta cadena, su carácter de servicio y la complejidad del cliente que atienden, requieren el desarrollo de modelos y aportes en competitividad empresarial (Aires, 2006) y en desarrollo local (Barquero, 1988) dado que las empresas requieren personal calificado y cualificado para operar y prestar un buen servicio, para este caso, los hoteles donde sus productos presentan características específicas basadas en gran parte en la intangibilidad.

La educación

El gobierno colombiano debe considerar la educación como una política de Estado que garantice la cobertura y la calidad de la misma.

Se deben realizar fuertes cambios en la educación colombiana, ya que se presentan desequilibrios y desigualdades, en Colombia se tiene a cerca de 300 instituciones de educación superior con más de 5.400 programas, 1 millón de estudiantes y 97.000

profesores, de los que solo el 21% es de tiempo completo y menos del 3% con doctorado, El 67% de las instituciones de educación superior y solo el 32.5% son estatales, dificultando tener un sistema educativo coherente y que satisfaga las necesidades de la demanda actual. (Ordóñez, 2005.p33-48)

La educación en Colombia se basa en tres términos que designan las modalidades educativas, (J.M. Touriñan) relaciona los conceptos: La educación no formal y la formal presentan la cualidad de ser procesos educativos, organizados, coordinados y sistematizados, mientras que esto no sucede con la educación informal, por lo que el esquema deberá definirse en relación a dos áreas y donde una a su vez está subdividida en dos más. La educación formal es: escolar, sistémica, reglada, regular, no flexible, integral, continuada, mientras que la educación no formal hoy conocida como la educación para el trabajo y el desarrollo humano es: extraescolar, a sistémica, no reglada, no regular, flexible, complementaria y no regulada.

En la actualidad el estado es consciente y responsable de la educación y la formación laboral del recurso humano, por lo que le asigna al SENA, la responsabilidad de liderar y dar cumplimiento a este tipo de formación. Se creó el Sistema Nacional de Formación para el Trabajo, que es la estructura que articula el sistema productivo, gremios, empresarios, trabajadores, el sistema educativo, centros de educación y de desarrollo tecnológico, al igual que centros de educación técnica, tecnológica, de formación profesional y el gobierno, para definir los lineamientos, cualificación y mejoramiento humano

El Sistema Nacional de Formación para el Trabajo SNFT es conformado mediante el Documento Conpes 2945 de 1997 y se complementó mediante el Documento Conpes 081 de 2004 quienes buscan implementar en la oferta de formación para el trabajo la calidad, pertinencia, transparencia, eficiencia y competitividad en los programas.

Los recursos humanos en proceso de formación tiene un enfoque basados en competencias: la conceptualización de la OIT y el Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (Cinterfor): "La formación basada en competencias profesionales o laborales se entiende como el proceso de desarrollo de diseños curriculares, materiales didácticos, actividades y prácticas de aula destinadas a fortalecer un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que la persona combina y utiliza para resolver problemas relativos a su desempeño laboral, de acuerdo a criterios o estándares provenientes del campo profesional" (Aires, 2006).

Las instituciones que forman el estudiante para el trabajo y el desarrollo humano se regulan por el Decreto 2888 de 2007 con la finalidad de verificar y asegurar la pertinencia del programa según las necesidades del sector productivo, además de cumplir con la normatividad las instituciones pueden certificar sus programas mediante la NTC 5581 como programas de formación para el trabajo.(Nacional, 2008) y el decreto 1075 de 2015 que rige la formación por competencias y donde se dictaminan que para

lograr la certificación técnica laborar por competencias, el estudiante requiere cumplir 600 horas en su proceso de formación

Este enfoque basado en competencias y desarrollo humano se compone de tres subsistemas:

Sistemas de normalización de competencias: es el trabajo mancomunado del sector productivo, educativo y el gobierno que desarrollan las normas para el buen desempeño de las personas en un ambiente productivo, que presenta dos instancias:

Las Mesas Sectoriales: es la instancia que concreta nacionalmente las políticas de desarrollo, formación del recurso humano y el marco nacional de calificaciones; la otra instancia es el Organismo Normalizador: quien es el que aprueba las normas de competencia.

Sistemas de evaluación y certificación: organiza, estructura y opera los procesos de evaluación y certificación de la competencia.

Sistemas de formación con bases es competencias laborales: articula a los proveedores de educación técnica, tecnología y formación profesional, para modernizar y mejorar los programas, en concordancia con las necesidades y exigencias del sector productivo.

Presenta competencias desde el “sabe hacer”, competencias básicas, competencias transversales y competencias actitudinales, que desarrollan un diseño curricular, presentando programas técnicos y un aprendizaje por proyectos.

Competencias desde el “Saber hacer”

Saber Hacer: “El Saber hacer”, se convierte en una herramienta de especialización dentro de los campos operativos y procedimentales que comprende una organización, es el resultado del desarrollo de destrezas propias que se adquieren mediante la práctica y la socialización directa entre el individuo y el campo para el cual está siendo preparado.

Didáctica

Orientada a las competencias, “La didáctica está orientada por el pensamiento pedagógico convirtiéndose en el momento específico de la práctica educativa, así pues, como ciencia de la enseñanza, tiende a especializarse en torno a áreas o parcelas del conocimiento sistemático y planificado de acuerdo a los requerimientos del entorno y sistemas institucionales” (LUCIANO, 2014).

Principios del aprendizaje “Aprender Haciendo” se visualizan en la importancia de considerar la práctica y la actividad del alumno como modo de acceso al saber, los aprendices asumen roles de acuerdo a las tareas para las que se esperan desarrollen habilidades, es por esto que la metodología de integrar al alumno como protagonista de diferentes escenarios, permite el desarrollo de conocimientos y habilidades más significativas que si se limita al aprendizaje teórico de la estrategia educativa: “Un mayor grado de actividad e involucramiento del alumno: no sólo escucha pasivamente sino que hace, pone en práctica.

- a) Un aprendizaje no basado en la memorización y repetición, sino en el razonamiento y la discusión grupal.
- b) La ayuda permanente del tutor, a diferencia de la atención difusa de un profesor en una clase con muchos alumnos.
- c) El trabajo en equipo, como actividad indispensable para resolver la tarea.

La facilidad de asimilar conocimientos e internalizar prácticas durante la resolución de la tarea que luego tendrán su correlato en situaciones reales de la vida” (Heredia, 2009).

Características de la oferta basada en el enfoque de formación por competencias

La formación por competencias reúne cinco (5) características que la diferencia de la formación profesional y la hace necesaria para el subsector hotelero de la ciudad de Medellín.

Es considerada pertinente porque genera inserción del egresado al mundo laboral, se orienta a las competencias laborales, donde se desarrolla conocimiento, habilidades, destrezas y actitudes para un mejor desempeño, es acumulativa, lo cual significa que se emplea mediante el desarrollo de módulos de manera continua y lineal, es flexible, pues permite formar de manera discontinua y por periodos

alternados, es certificable gracias a un proceso evaluativo por medio de evidencias (Ministerio de Educación Laboral, 2008).

Competitividad y necesidades del sector de Alojamiento Turístico

Actualmente para el mercado hotelero el talento humano, está directamente relacionado con la “competitividad”, en los cuales se mide la “satisfacción del clientes”, “aceptación de nuevos productos y servicios”, “reputación y relación con los proveedores”, cada uno de ellos logrados en mayor o menor proporción por el nivel de preparación en que se encuentre su talento humano como principal insumo de trabajo para este tipo de organizaciones que operan con el servicio, en esta medida, “existe una relación estadística positiva entre el capital humano y el nivel de competitividad que pueda proyectar una organización hotelera.” (Heredia, 2009).

La tendencia no solo está definida en materia de competitividad, sino también en calidad, lo que ha impulsado a muchos empresarios del sector de alojamientos a pasar de una industria manejada de forma empírica, a formalizar la estandarización de sus procesos y la integración de un recurso humanos capacitado en una especialidad de servicios.

Para lograr el conocimiento sobre las necesidades de formación técnica laboral por competencias para los hoteles de acuerdo con los requerimientos de personal de la ciudad de Medellín, se realiza una investigación de tipo cualitativo y cuantitativo de diseño descriptivo transversal, lo cual parte de consultar fuentes primarias y secundarias, la unidad de análisis fueron gerentes y directores de las áreas administrativas y operativas de los hoteles de la ciudad de Medellín.

Se implementó dos técnicas de campo para la recolección de la información, la primera con una muestra definida de 20 personas debidamente seleccionadas según las características del alojamiento, la segunda técnica será la realización de una encuesta para una población finita.

Los resultados de la investigación evidencian las necesidades de formación técnica por competencias para los hoteles de la ciudad de Medellín.

Las áreas que generan mayor empleo son las área de recepción, habitaciones o conocida también como ama de llaves o camarería, se evidencia que hay otros hoteles donde las áreas que generan mayor empleo son botones meseros o alimentos y bebidas determinando la fuera operacional, gran parte de este requerimiento se basa en la alta rotación, por lo que necesitan convocar constantemente para suplir estas necesidades, o porque la operación de estas áreas requieren más de dos o tres personas por turno para cubrir la demanda.

Se manifiesta que hay un gran número de personal que no tienen las competencias necesarias para cubrir a cabalidad un servicio de talla mundial.

El mayor inconveniente o problema para el manejo y gestión del personal es la falta de compromiso del personal operativo, falta de actitud y pro-actividad en el puesto de trabajo, a su vez, se evidencia el interés por tener horarios de gerencia y salarios de gerentes, pero sin ningún esfuerzo alguno, también se plantea el manejo inadecuado de las relaciones laborales enfatizando para algunos entrevistados que las relaciones laborales entre mujeres son más susceptibles a la discordia o la generación de un mal ambiente laboral; en gran parte de las respuestas se manifiesta que el personal tiene dificultades en diferenciar los problemas laborales con los personales, lo que implica una mala actitud laboral o deficiencia en la prestación de los servicios. Por último, se reflejó que el personal requiere de mayor conocimiento y destrezas en plataformas tecnológicas, mantenimiento de los procesos y falta de flexibilidad y poca resistencia al cambio, al igual que el manejo de un segundo idioma para evitar las falencias en cuanto a la gestión de personal.

En la mayoría de los hoteles los requerimientos en común son que el personal tenga vocación de servicio, estudios a fines al puesto o vacante actual y gran capacidad de atención y servicio al cliente, en otros alojamientos se evidencia que se requiere de personal con mayor conocimiento en plataformas tecnológicas, manejo de un segundo idioma, servicio al cliente y manejo de procesos hoteleros como check in, check out y manejo de situaciones especiales.

La gran mayoría de instituciones han creado nuevos programas de formación técnica, lo cual, la oferta es mucho más amplia pero el estudiante y hotelero prefieren los programas de formación según los tiempos de duración, escogiendo los más cortos para facilitarle al estudiante poder ingresar al sector productivo mucho más rápido.

La mayoría de estas instituciones tienen buenos programas, pero las falencias que presentan por lo general son las mismas; hace falta en el plan de estudios fortalecer a los estudiantes en una segunda lengua, las competencias sobre servicio al cliente y temas de mercadeo son fundamentales y que requieren de mayor exigencia e importancia, las prácticas laborales deben tener mayor intensidad en la formación, se requiere de mayor tiempo de los estudiantes en el campo real y se debe diferenciar la teoría de la práctica

Los directivos de los hoteles entrevistados requieren que el personal técnico tenga más tiempo de horas prácticas para que adquiera mayor experiencia, recomiendan realizar convenios con el sector productivo y la academia, contratos de aprendices o practicantes; a su vez, es de gran importancia contar con asignaturas que fortalezcan el dominio de un segundo idioma, el servicio al cliente, el manejo de las plataformas tecnológicas, y contenidos que fortalezcan los procesos de las áreas de recepción, ama de llaves y mercadeo.

Los requerimientos para sacar un nuevo programa de formación técnica es: servicio al cliente, manejo de un segundo idioma, conocimiento en plataformas tecnológicas,

tiempo u horas prácticas, conocimiento en mercadeo, etiqueta, protocolo y vocación de servicio. Se evidencia que hay otros hoteles donde enfatizan en el conocimiento de la ciudad y la realización de convenios para que los estudiantes sepan la realidad del comportamiento del sector.

Las competencias que requiere de mayor énfasis están relacionadas con servicio al cliente, manejo del segundo idioma, conocimiento y dominio de plataformas tecnológicas, desarrollo profesional mediante prácticas laborales. En otros hoteles se evidencia que en el área de mercadeo se debe enfatizar en competencias comunicacionales, etiqueta y protocolo.

Es importante que exista una persona con conocimiento en TICs, plataformas tecnológicas, manejo de redes sociales, ofimática y herramientas digitales que faciliten la comunicación con el huésped y con el personal interno de la organización.

Se evidencia que hay otros hoteles donde manifiestan que si es importante una persona con estas competencias pero en la actualidad no se tiene vinculada directamente con la organización o simplemente son los administrativos que de manera informal se encargan de la gestión por medio de estas herramientas.

Es de gran importancia tener una persona con conocimientos en sostenibilidad, gestión de calidad y conocimiento en la normatividad para que puedan realizar o servir de apoyo en la realización del proceso de certificación en la NTS-TS02, y que en la actualidad se requiere para la renovación del Registro Nacional de Turismo.

En muchos de los hoteles se contrata a un tercero hasta ingenieros ambientales para que realice el proceso, o se capacita a uno de los directivos para que realice la función, pero se recalca que todos los empleados deberían tener conocimiento sobre el tema y que dentro del hotel se pueda tener una persona que ayude con el diligenciamiento de los formatos o las herramientas de control de esta operación.

Conclusiones y recomendaciones

En el ejercicio investigativo se logró identificar los requerimientos de los alojamientos turísticos en cuanto a formación técnica para las áreas de recepción-reservas y mercadeo.

Es de gran importancia mantener la integración entre los diferentes actores de la Industria Turística, logrando así el conocimiento de las necesidades actuales del sector para la construcción y fortalecimiento de la academia y la empresa.

Se requiere de otros estudios que identifiquen los requerimientos de la industria turística y las nuevas tendencias para la creación de programas de formación pertinentes para el mercado laboral.

Es importante realizar análisis comparativos entre las diferentes ofertas de formación a nivel local, nacional e internacional para saber cuál es el comportamiento del sector turístico y su ventaja competitiva.

Los docentes por vocación y convicción deben seguir su proceso de formación, logrando el fortalecimiento a las disciplinas, modelos teóricos y abordajes conceptuales y sistémicos para el crecimiento de esta industria.

Referencias bibliográficas

Heredia, J. L. (2009). Influencia del capital intelectual en la competitividad de los hoteles. *Red de revistas científicas de America Latina, el Caribe, España y Portugal*, 37, 20,25.

Ministerio de Educación Laboral (2008). *Diseño y ajustes de programas de formación para el trabajo bajo el enfoque de competencias*. Bogota.

Nacional, M. d. (2008). *Diseño y ajustes de programas de formación para el trabajo bajo el enfoque de competencias*. Bogotá.