

Silva, A. C. (2018). *Estrategia de modelación matemática para la comprensión de un fenómeno físico de variación*. Tesis Doctoral, Universidad Externado de Colombia.

Truyol, M.E. (2012). *Comprensión y Modelado en la Resolución de Problemas en Física: Un estudio en Nivel Superior*. Tesis Doctoral. Universidad Nacional. Córdoba.

17

PREPARACIÓN DE CAMARERAS: MIRADAS EN LA ENCRUCIJADA DE PATRIMONIO CULTURAL -TURISMO- EDUCACIÓN

Preparation of waitresses: views at the crossroads of cultural heritage-tourism-education

Celia María Rivero Perruc

<https://orcid.org/0000-0002-5274-3709>

rosa.alfonso@umcc.cu

Estudiante de la Maestría en Didáctica de las Humanidades.

Universidad de Matanzas

Rosa Elvira Alfonso Ramos

<https://orcid.org/0000-0002-5274-3709>

rosa.alfonso@umcc.cu

Universidad de Matanzas

Resumen

El conocimiento del patrimonio cultural de una región constituye un elemento importante en la gestión turística, da un valor agregado de singularidad al servicio que se brinda. En el Hotel Playa Vista Azul de Varadero se identifica como una necesidad la preparación de las camareras en el conocimiento y empleo en su actividad laboral, de la riqueza y el valor del patrimonio cultural que brinde al visitante una imagen de la identidad cultural; lo que revela una necesidad que articula turismo- cultura y formación. Este artículo revela los fundamentos que, desde las Ciencias humanísticas posibilitan proponer un sistema de actividades que prepare a las camareras en elementos del patrimonio cultural en el Hotel Playa Vista Azul de Varadero. Se abordaron aspectos teóricos sobre la relación patrimonio cultural -turismo- educación. La perspectiva metodológica empleada para el estudio fue la cualitativa, con métodos teóricos y empíricos, y aplicación de técnicas para la recogida de la información, el análisis de documentos, la entrevista en profundidad y la observación participante.

Palabras clave: patrimonio cultural, educación, turismo

Summary:

Knowledge of the cultural heritage of a region is an important element in tourism management, it gives an added value of uniqueness to the service provided. At the Playa Vista Azul Hotel in Varadero, the preparation of chambermaids in the knowledge and employment in their work activity, of the wealth and value of cultural heritage that provides the visitor with an image of cultural identity is identified as a necessity; which reveals a need that articulates tourism-culture and training. This article reveals the fundamentals that, from the Humanistic Sciences, make it possible to propose a system of activities that prepares the waitresses in elements of the cultural heritage at the Playa Vista Azul Hotel in Varadero. Theoretical aspects of the cultural heritage-tourism-education relationship were addressed. The methodological perspective used for the study was qualitative, with theoretical and empirical methods, and application of techniques for the collection of information, document analysis, in-depth interview and participant observation.

Keywords: cultural heritage, education, tourism.

Introducción

Se comparte con Núñez (2006) su consideración de que la educación y el conocimiento no solo pueden mejorar la calidad de los servicios y aumentar la producción de alimentos y otros bienes de consumo, sino también elevar la formación cultural y humanista de quienes realizan determinadas funciones y que puede repercutir favorablemente en el cuidado del medio ambiente, ser fuentes de cultura, justicia, equidad y solidaridad.

El nuevo escenario para el desarrollo del turismo en Cuba, y una mirada a las bondades del patrimonio cultural de cada región, tal como se constata en trabajos de Pastor (2003), Velasco (2013), hace que en este artículo se revelen los referentes que sirven de fundamentos desde las Ciencias Sociales y humanísticas a lograr un mejor desempeño de quienes en las instalaciones hoteleras preparan las condiciones para recibir al visitante foráneo. (ICOMOS, 1999). A ello se añade que ante los desafíos económicos, políticos y sociales que convergen en las relaciones cultura- identidad, se otorgó atención al patrimonio, su conservación, estudio y uso en la formación de las nuevas generaciones. El tema fue objeto de análisis en las sesiones de la IX Legislatura de la Asamblea Nacional del Poder Popular de la República de Cuba en diciembre 2019.

La Agenda 2030 plantea como objetivo global: “Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos”, principio que también engloba al Turismo, uno de las principales actividades económicas a nivel mundial. En Cuba se establece como un sector estratégico, por lo que se hace necesario crear las condiciones para ofrecer un servicio de calidad, con un valor agregado, que se expresa en ofrecer al visitante desde la actividad hotelera de servicio en habitaciones, las mejores expresiones de la cultura nacional y matancera en particular.

Se asume la posición de preparar a los recursos humanos en el puesto de trabajo como para ofrecer un servicio de calidad, de distinción, singularidad identitaria nacional, en la expresión de lo mejor de la cultura.

Los trabajos de diploma de estudiantes de las carreras de Estudios Socioculturales/Gestión Sociocultural para el Desarrollo, Periodismo y Turismo, de la Universidad de Matanzas, constituyen referentes, en particular las investigaciones sobre la gestión turística del patrimonio cultural, la gestión patrimonial, la interpretación del patrimonio para la educación y socialización de valores patrimoniales, de investigadores como: Pollán (2010), León (2013), Sánchez (2015), González y Falcón (2018), Jiménez (2018) y García (2019).

El Turismo, uno de las principales actividades económicas a nivel mundial, en Cuba se establece como un sector estratégico, puede lograr un mejor empleo de los conocimientos del patrimonio cultural., lo que demanda de la preparación en el puesto de trabajo de quienes más cerca están del turista.

De alto valor epistemológico es lo expresado por Ortiz y Sánchez (2020):

En la actualidad, si bien es cierto que aún se considera a la instrucción como un puente hacia la educación, la distinción principal que se hace entre ellas, es que la instrucción está encaminada solamente al aprendizaje de conocimientos y habilidades, mientras que la educación, además de estos componentes, incluye los valores, de manera que la instrucción se relaciona con la dimensión cognitiva e intelectual del ser humano, que propende por el aprendizaje de conceptos y destrezas, y la educación está relacionada con la dimensión afectiva y emocional del ser humano, que implica el aprendizaje de actitudes y emociones. (p.73)

El Turismo propicia los intercambios culturales. Hoy el turista demanda nuevos conocimientos y busca el contacto con otras culturas, por lo que intercambia con personal que labora en hoteles y población receptora para conocer sus actividades rutinarias, su historia, economía, de las distintas expresiones del arte, “persiguen intercambiar con los habitantes locales para descubrir una cultura diferente, un modo de vida distinto, comer platos locales e incluso experimentar costumbres” (ORCALC-UNESCO, 2005, p. 7).

A lo anterior se añade que, desde hace una década aproximadamente, el producto turístico de “sol y playa”, ha pasado a formar parte de una reestructuración de la oferta vacacional, y concentra la atención en nuevas ofertas que conformen productos suplementarios al existente, lo cual ha conducido a meditar acerca del papel que podría desempeñar el patrimonio natural y cultural (Marrero Cruz, 2004).

Metodología

La situación problemática fundamental que conllevó a esta investigación fue el limitado conocimiento que poseen las camareras del Hotel Playa Vista Azul de Varadero acerca del patrimonio cultural cubano, lo que impide ofrecer un servicio en el que se distinga la identidad nacional y se muestre lo mejor de la cultura.

La concepción metodológica del trabajo está sustentada en los principios de la investigación cualitativa que posibilitó la utilización de métodos teóricos y empíricos para

abordar el objeto como una totalidad en desarrollo. Entre los métodos teóricos se utilizó el histórico-lógico, en la determinación de los antecedentes más generales y significativos que sustentan la relación turismo- cultura y formación, así como en las investigaciones realizadas sobre la temática, lo cual contribuyó al análisis de los diferentes enfoques o puntos de vista que se han tenido en cuenta para asumir los referentes teóricos para la tríada turismo-patrimonio cultural-formación.

El inductivo-deductivo, permitió llegar a la generalización de los conceptos mencionados formación, así como en las investigaciones realizadas acerca del patrimonio cultural y su abordaje en el sector turístico.

El analítico-sintético reveló los elementos integrantes de todo el proceso de estudio, llegar a conclusiones a partir de las principales regularidades develadas en el análisis de los instrumentos empleados en a investigación.

La modelación permitió determinar el ideal teórico correspondiente al objeto de investigación y establecer las relaciones entre los fundamentos para elaborar el sistema de actividades que contribuya al conocimiento del patrimonio cultural en las camareras del Hotel Playa Vista Azul de Varadero, resultado principal de la investigación.

Los métodos y técnicas del nivel empírico aplicados fueron: la revisión de documentos para consultar el Modelo de desempeño mensual de los trabajadores de las categorías ocupacionales técnico, operario y servicios y obtener información sobre la dimensión desarrollo individual de las camareras de habitaciones y sus resultados.

La observación para llevar a cabo el control de diferentes actividades que realizan y la manifestación en estas, del conocimiento que poseen de su contenido de trabajo y la relación que pudiera establecer con el patrimonio cultural al interactuar con turistas. La observación participante permitió caracterizar el estado del problema y valorar el desempeño de camareras. Se empleó como guía de observación el Modelo de evaluación del desempeño mensual, con sus correspondientes modificaciones a partir del proceso investigativo.

La entrevista grupal, para conocer criterios y puntos de vista de las camareras de habitaciones acerca del problema que se investiga. En el diagnóstico inicial de la investigación se aplicaron las entrevistas en profundidad a Directora de Calidad y la segunda jefa de Áreas de pisos, para conocer acerca del desarrollo de las bases cognitivas, procedimentales y actitudinales del personal que labora en el departamento, así como requisitos y deberes funcionales establecidos por la Delegación del Turismo, agencia Gaviota, Varadero.

Se trabajó con una muestra no probabilística, su elección dependió de algunos requisitos establecidos por las autoras como: disposición para participar de la investigación y desempeñarse como camarera de habitaciones. La muestra estuvo conformada por 39 camareras, sus edades oscilan entre 20 y 40 años.

Resultados y discusión

Los resultados de los métodos y técnicas demuestran que entre los indicadores del Modelo de evaluación del desempeño, específicamente el seis, referido al desarrollo individual, no se conciben explícitamente aspectos que evalúen el grado de conocimientos acerca del patrimonio cultural y la adecuada comunicación verbal y extraverbal. Se procedió a la reelaboración de este Modelo, a partir del objetivo de la investigación y derivado del análisis de los elementos teóricos y resultados de las entrevistas en profundidad. Este quedó conformado como se muestra a continuación

Dimensiones	Indicadores
Dimensión cognitiva	Conoce el contenido del trabajo que realiza
	Conoce de las nuevas tareas que se asignan y las informaciones generales que se le brindan
	Conoce las áreas del hotel y su funcionamiento
	Conoce de actualidad nacional que le permite intercambiar con turistas, si es necesario
	Conoce elementos del patrimonio cultural que le permite intercambiar y promover este, si es necesario
Dimensión procedimental	Usa y cuida los recursos materiales, fundamentalmente de los portadores energéticos, de los equipos y medios de protección personal
	Usa racionalmente los materiales y otros insumos necesarios para el desarrollo de sus tareas o funciones
	Consulta sistemáticamente al personal con experiencia
	Estudia permanentemente las bases reglamentarias de su puesto de trabajo
	Emplea las diferentes vías de superación que ofrece la administración para realizar sus tareas de forma correcta y eficiente
	Emplea las diferentes vías de superación acerca de la actualidad nacional e internacional que le permita intercambiar con turistas, si es necesario
	Emplea las diferentes vías de superación para apropiarse de conocimientos del patrimonio cultural que le permita intercambiar sobre este y promoverlo
Dimensión actitudinal	Mantiene una correcta comunicación verbal y extraverbal con el personal del hotel y turistas
	Manifiesta iniciativas y creatividad en el cumplimiento de las tareas
	Cumple en tiempo, eficiencia y productividad la ejecución de las tareas asignadas
	Cumple al 100% las normas de seguridad y salud del trabajo y no provoca accidentes de trabajo

El diseño de la estructura y contenido del sistema de actividades para la preparación de las camareras de habitaciones del Hotel Playa Vista Azul de Varadero atendiendo al siguiente planteamiento:

“Se asume la educación como un elemento encaminado a favorecer el desarrollo de valores, de respeto y de defensa del hombre mismo, de su entorno físico, del equilibrio

ecológico, del desarrollo cultural y político que lo prepare para la vida y el trabajo, el cual significa la esencia misma del proceso educativo. La educación a que se aspire ha de ser integral con vistas a desarrollar un hombre que: piense, sienta, valore, cree, haga y, sobre todo, ame". (Labrada, R et. al, 2023. p. 91)

Se asume también los argumentos para el desarrollo del concepto de productos turísticos- culturales. (Moreno, sf)

La Organización Internacional del Trabajo (2021), reconoce que el Turismo es un sector muy ligado a las personas, no solo en términos de las habilidades profesionales de los trabajadores, sino también de sus relaciones interpersonales, lo que implica que el Hotel Playa Vista Azul de Varadero se reinventa cada día para que sus clientes participen de diversas experiencias de viaje con significatividad y sentido, lo que está muy ligado a las aspiraciones de Cuba.

La elaboración del sistema de actividades parte de las fortalezas y limitaciones detectadas en la aplicación de los métodos de investigación

Fortalezas:

- el reconocimiento de la necesidad de potenciar la preparación de las empleadas en instalaciones hoteleras.
- el nivel de motivación y estimulación por la implementación de las acciones que permitan una transformación del objeto de estudio
- el interés de las camareras por conocer acerca del patrimonio cultural que le permita intercambiar sobre este y promoverlo

Limitaciones

- el insuficiente conocimiento sobre el patrimonio cultural
- insuficientes habilidades para planificar las actividades que permitan la superación sobre la temática
- insuficiente utilización de formas organizativas de la interacción directivo-empleado
- limitadas habilidades creativas con enfoque de innovación

Se toma de Sánchez (2015b), Naranjo (2016), Tallón, (2017) y Gore (2020) que hay que aprovechar las posibilidades del hotel como escenario formativo que permite su conversión en espacio educativo, donde el personal, donde se aprende y se enseña. La premisa de este sistema de actividades es la mejora integral de la persona para su interrelación con el turista dentro de la instalación hotelera, lo que se vincula directamente con la mejora de los procesos de aprendizaje y desarrollo.

Sistema de actividades

El cronograma de actividades está diseñado para el trabajo individual y colaborativo, según el lugar que le corresponde atender, por habitaciones o áreas del hotel. Se tomó en consideración la creatividad y sugerencias de todas las camareras.

Asume las potencialidades de formación que poseen las camareras: son graduadas del nivel medio superior, poseen conocimientos de un idioma extranjero (inglés 100% y dos de ellas además del idioma inglés poseen dominio del idioma ruso), todas son graduadas de la Escuela de Formación para el Turismo (Formatur).

Como aspecto a tener en cuenta, a sugerencia de la Dirección de Calidad, es necesario mantener la dinámica de la labor y el tiempo previsto para atender avituallamiento de habitaciones y las actividades propuestas.

Se considera importante el matutino semanal por su carácter informativo y educativo, en este se mencionan las actividades más importantes de la semana, entrada de turistas, calidad del trabajo, reconocimientos por los resultados y aprovechamiento de la jornada laboral, así como los acontecimientos importantes de la cultura cubana y matancera. Es en este espacio que se logra el consenso acerca de Día de Cuba que se realiza todos los miércoles, y al que se subordinan las acciones a realizar en este sistema de actividades.

Se elaboró un plan anual de actividades; en el presente artículo se muestran las actividades del mes de octubre, seleccionados por las autoras a partir del significado que posee para la cultura cubana: 10 de octubre, Día de la Independencia, 20 de octubre, Día de la Cultura Cubana. También durante ese mes el hotel en sus ofertas enaltece la cultura cubana.

- Matutino semanal: actividad más importante de la semana, por su carácter informativo y educativo

Matutino primera semana

Motivación: ofrecer café. La música que se escuchará es el Mamá Inés, en voz de Bola de Nieve, se hablará de este cantante (su imagen está en varias instalaciones destinadas al turismo, en toda Cuba). Exponer ideas fundamentales acerca del 10 de octubre, Día de la Independencia. Duración 10 minutos

Las camareras como cortesía invitarán al Café Benny, que se encuentra en áreas del hotel. Deben conocer breves elementos del café y su significado en la cultura cubana.

En esta semana el Día de Cuba se dedicará al café. El show de esa noche será con igual temática por lo que la canción Mamá Inés, se escuchará, así como versiones de esa pieza musical cubana)

Matutino segunda semana

Motivación: ofrecer café. La música que se escuchará será La Guantanamera (solo la primera parte de la melodía). Pedir que de forma rápida algunas camareras digan Versos Sencillos de José Martí, que recuerden. Exponer ideas fundamentales acerca de la

importancia de José Martí para la Cultura Cubana. Una camarera leerá el poema 10 de octubre, de José Martí. Duración 10 minutos

Las camareras como cortesía, en su labor, invitarán al espectáculo nocturno del hotel. Podrán entregar tarjetas de cartulina, con un fragmento de Versos Sencillos de José Martí. Elemento importante en la selección: coincidirá con los versos que se emplean cuando se canta La Guantanamera. El show de esa noche tendrá como temática la conformación de la cultura, se escuchará La Guantanamera como parte del espectáculo y los turistas podrán relacionar los versos con los que se cantan.

Matutino tercera semana

Motivación: ofrecer café. La música que se escuchará será ¡Cuba, que linda es Cuba! Pedir que de forma rápida algunas camareras digan por qué el 20 de octubre es el Día de la Cultura Cubana. Exponer ideas fundamentales acerca del 20 de octubre. Una camarera leerá fragmentos del poema "Isla mía" de Dulce María Loynaz y del "Canto a Matanzas", de Carilda Oliver Labra. Duración 10 minutos

Las camareras como cortesía, en su labor, invitarán al espectáculo nocturno del hotel. Podrán entregar tarjetas de cartulina, con un fragmento de los poemas antes mencionados. El show de esa noche tendrá como temática Cuba se escuchará ¡Cuba, que linda es Cuba! como parte del espectáculo.

Matutino tercera semana

Motivación: ofrecer café. La música que se escuchará será "Me dicen Cuba", interpretada por la orquesta Habana de Primera. Exponer ideas fundamentales acerca de costumbres del cubano que conforman su patrimonio cultural. Las camareras podrán expresar sus preferencias por esas costumbres.

Las camareras como cortesía, en su labor, invitarán al espectáculo nocturno del hotel. Podrán entregar tarjetas de cartulina, referidas al patrimonio cultural cubano. El show de esa noche tendrá como temática Cuba, se escuchará "Me dicen Cuba", interpretada por la orquesta Habana de Primera, como parte del espectáculo.

Matutino cuarta semana

Motivación: ofrecer café. Se empleará para expresar resultados de encuestas a turistas, destacar la calidad del trabajo, reconocimientos por los resultados. Se expondrán aspectos negativos y positivos acerca de las actividades realizadas y la creatividad de las camareras, satisfacción por esta modalidad de matutino y su incidencia en el aprendizaje.

La evaluación de estos impactos derivados del sistema de actividades diseñado e implementado se constataron como

Aspectos negativos

La coincidencia, en ocasiones con tareas imprevistas de las directoras del área, que impiden estar en este matutino.

El tiempo previsto se dilata a veces a 20 minutos, lo que puede incidir después en la labor de las camareras en habitaciones.

Aspectos positivos

Se evidenciaron nuevas expresiones de satisfacción de las empleadas que conformaron la muestra por los nuevos saberes culturales, en sus estrategias sociodiscursivas de comunicación

Mejora del vocabulario y la motivación e interés por compartir de diversas formas este contenido con los turistas.

Conclusiones

Mediante la actividad de preparación de las camareras de habitaciones, se potencia diversas formas de interrelación entre los visitantes y las expresiones literarias de la provincia y el país como parte de su patrimonio cultural y que otorga singularidad a la relación afectiva del turista con su entorno en que se integra este valor agregado al servicio de playa y sol. Este proyecto tiene como fin acercar a los visitantes al patrimonio cultural, sus valores identitarios.

Referencias

- Comité Internacional de Turismo Cultura (ICOMOS). (1999). *Carta del patrimonio vernáculo construido*.
- García, L. (2019). *Recorrido interpretativo guiado en la sede "Camilo Cienfuegos" de la Universidad de Matanzas: una propuesta de gestión patrimonial*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Matanzas, Matanzas, Cuba. <https://cict.umcc.cu/tesis/trabajosdediplomas/2019>
- González, G y Falcón, S. M. (2018). *Propuesta de un proyecto de gestión turística para contribuir al enaltecimiento del patrimonio cultural y la historia del Central Australia*. [Trabajo de curso de la asignatura Patrimonio cultural de Cuba].
- Jiménez, G. A. (2018). *La interpretación del patrimonio para la educación y socialización del Centro Histórico Urbano de Matanzas*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Matanzas, Matanzas, Cuba. <https://cict.umcc.cu/tesis/trabajosdediplomas/2018>
- Labrada, R et. al (2023) La formación de valores en la clase de Propaganda Política, Opuntia Brava, Volumen: 15 Número: 2, 89-99.
- León, S. (2013). *Potencialidades del Proyecto Gestión Turística del Patrimonio Cultural para generar empleos en el poblado de México*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Matanzas.
- Marrero Cruz, L. (2004): "Tendencias y perspectivas del turismo cubano". La Habana: Palacio de las Convenciones.
- Moreno, Néstor (sf). Modelo para el desarrollo del concepto de productos turísticos-culturales. Contexto Varadero- Matanzas. UMCC

- Núñez, J. (2006). *Posgrado, gestión del conocimiento y desarrollo social: nuevas oportunidades*. Conferencia Magistral del VIII Junta Consultiva sobre el Posgrado en Iberoamérica. Palacio de Convenciones, La Habana, Cuba.
- Núñez, J., González, M., Torres, C. C., Morales, M., Samoano, V., Aguilera, L. O. y Fernández, A. (2021). Educación superior, gobierno y desarrollo local: avances prácticos y contribuciones académicas (2015-2019). *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*, 11(1)
- Naranjo-Isaza, J.D. (2016). Prácticas de formación en la pedagogía empresarial: tensiones y encuentros con el campo pedagógico. Trabajo presentado para optar al título de Magíster en Educación. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/5220/1/Juandiegonaranjo_2016_formacionpedagogia.pdf
- Pastor, M. J. (2003). El patrimonio cultural como opción turística. *Horizontes Antropológicos*, 9(20). <http://www.scielo.br>
- ORCALC-UNESCO. (2005): "Prólogo. *Cultura y Desarrollo*". En *Número especial: Diversidad cultural y turismo*, 7.
- Ortiz, A. y Sánchez, J. (2020). Educar, Instruir y Formar: una configuración triádica. *Revista Plumilla Educativa*, 26(2), 1-63. Recuperado de <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/plumillaeducativa/article/view/4040>
- Organización Internacional del Trabajo (2021)
- Pollán, Y. (2010). *Diagnóstico del patrimonio cultural intangible para el desarrollo del turismo cultural en la ciudad de Matanzas*. [Tesis de maestría]. Universidad de Matanzas.
- Sánchez, Y. (2015a). *Plan de acciones para la gestión turística del patrimonio cultural, desde la participación comunitaria en el batey México del municipio de Colón en la actualidad*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Matanzas.
- Sánchez, P. (2015b). Concepto pedagógico de "formación" en la empresa actual. *Revista Complutense de Educación*, 26(2). <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/41743>
- Velasco, M. (2013). *Gestión Turística del Patrimonio Cultural: Enfoques para un desarrollo sostenible del turismo cultural*. <https://www.patrimoniocultural.com/boletin.ht>
- Tallón, S; Cáceres, M.P; Raso, F. (2017). Análisis del perfil profesional del pedagogo en el ámbito empresarial español, mediante la técnica de análisis de puestos de trabajo. *Estudios Hemisféricos y Polares*. 8 (2), pp. 1-20. www.revistaestudioshemisfericosypolares.cl