



TITULO: APUNTES MARTIANOS PARA LAS CLASES DE GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS EN LA ENSEÑANZA POSGRADUADA.

Autor: MSc. Maithé del Toro Soto.

Profesor metodólogo del Centro de Capacitación Delegación del

Ministerio de Turismo de Varadero. Profesora adjunta del

Departamento de Turismo de la Universidad de Matanzas. Email: maithe.toro@ehtv.co.cu

Colaboradoras: MSc. Mayra Domínguez Suárez.

Profesora principal del Centro de Capacitación Delegación del

Ministerio de Turismo. Email: mayra.dominguez@ehtv.co.cu

Lic. Magaly Ruiz Valera.

Profesora principal del Centro de Capacitación

Delegación del Ministerio de Turismo. Email: magaly59@ehtv.co.cu

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Maithé del Toro Soto, Mayra Domínguez Suárez y Magaly Ruiz Valera (2017): "Apuntes martianos para las clases de gestión de alojamientos en la enseñanza posgraduada.", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (septiembre 2017). En línea: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/09/gestion-alojamientos.html>

Resumen:

La formación permanente en los sistemas educativos constituye una de las demandas de la sociedad cubana actual. El postgrado, como superación profesional o formación académica, adquiere nuevas fuerzas para potenciar una redimensión del conocimiento que satisfaga las necesidades sociales a través de la solución de los diferentes problemas contextuales.

En la obra martiana encontramos un manantial de conocimientos y enseñanzas. Las clases de la asignatura de Gestión de Alojamientos en la enseñanza posgraduada se pueden vincular con el pensamiento martiano. Resulta significativo el aporte de sus ideas, que de una manera peculiar, influye en la formación del estudiante. Contar con un material para aplicar el pensamiento martiano en las diferentes actividades educativas, constituyen una oportunidad excepcional.

Palabras claves: Pensamiento martiano, gestión, alojamiento, postgrado.

Summary:

Continuing education in educational systems is one of the demands of today's Cuban society. The postgraduate course, as a professional improvement or academic formation, acquires new forces to promote a resizing of the knowledge that satisfies the social needs through the solution of the different contextual problems.

In the Martian work we find a source of knowledge and teachings. The classes of the subject of Management of Accommodations in postgraduate teaching can be linked with Martí's thought. The contribution of his ideas, which in a peculiar way, influences the formation of the student is significant. Having a material to apply Martí's thought to the different educational activities, constitute an exceptional opportunity.

Keywords: Martians thinking, management, accommodation, postgraduate.

Introducción

La actividad turística necesita de especialistas con altos valores humanos, en primer término y junto a ello la indispensable preparación técnica y cultural. El profesional del turismo, en la misma medida en que va prestando servicios de alto rendimiento, calidad y eficiencia, va conformándose en él cualidades morales como son el amor, responsabilidad, sacrificio, abnegación, laboriosidad, tenacidad, disciplina, colectivismo, solidaridad, honestidad, honradez, sensibilidad, sencillez, creatividad, modestia, lealtad, patriotismo, humanismo necesarios tanto en su actividad como para aplicar en todo su entorno social.

En la obra martiana encontramos un manantial de conocimientos y enseñanzas. Las clases de la asignatura de Gestión de Alojamientos de en la enseñanza posgraduada se pueden vincular con el pensamiento martiano. Resulta significativo el aporte de sus ideas, que de una manera peculiar, influye en la formación del estudiante.

Esta investigación se propone diseñar un material de apoyo que contiene ideas de la obra martiana de gran utilidad para esta asignatura muy operativa dentro del hotel. Los profesores y

estudiantes, podrán contar con un material que nos permite acercarnos a un hombre singular, que también le tocó vivir su tiempo y gracias a sus valoraciones vivimos su tiempo y comprendemos el nuestro. Para Henríquez Ureña, (2007)... La gran fuerza de ese hombre era, repito, su pensamiento. Y a ese gran pensamiento correspondía una expresión vigorosa y bella´

Desarrollo

Las empresas dedicadas al alojamiento turístico han ido evolucionando a lo largo de la historia, ya que el turismo es un fenómeno “vivo”, en constante cambio al estar formado por personas turistas que van poniendo de moda las últimas aportaciones a la mayoría de la sociedad. En este sentido es primordial obtener la máxima ocupación de un establecimiento, al precio más alto posible, con la máxima satisfacción del cliente y la máxima eficiencia, profesionalidad y amabilidad del personal, empleando para ello un nivel aceptable de recursos.

El verdadero propósito de los alojamientos turísticos como empresa de servicios consiste en dedicarse principalmente a ofrecer estancias para el descanso y el reposo, teniendo en cuenta diversas condiciones, la estrategia de la entidad, las demandas del entorno y los precios del mercado. Lo que mejor representa este propósito es la hospitalidad y el confort, es decir, la cualidad y la actitud de acoger amablemente a los visitantes, garantizando a su vez su bienestar. Del Toro Soto (2011).

El alojamiento como eslabón decisivo dentro de la cadena de servicios que componen un hotel, tiene una doble importancia, la primera relacionada con la prestación de este servicio y la atención continua personalizada a clientes y huéspedes, la segunda relacionada con la actividad de índole económica que se desencadena una vez que se accede a este producto y otros productos colaterales.

En el sector hotelero, el estado financiero se mide por la fortaleza de cada uno de los componentes del triángulo de éxito. Obviamente base del triángulo ha de ser capaz de sostener sus otros dos lados. El éxito en el negocio de un establecimiento de alojamiento turístico consiste, principalmente, en mantener la máxima ocupación en todas sus habitaciones. Ismail, (2001), destaca que un hotel que apenas le queden habitaciones libres indicará que goza de buena economía, debido al margen de beneficio. La figura 1.8 ilustra claramente esta idea.



Figura 1.8 Triángulo de éxito en el sector hotelero.

Fuente: Ahmed Ismail (2001).

La Gestión de Alojamiento tiene como objetivos generales según (Domínguez Suárez 2012).

- Proporcionar servicio de calidad al cliente, rápido, sin errores, que consiga clientes satisfechos, repetitivos y fieles a la marca del hotel.
- Asegurar la rentabilidad del hotel, eficacia y eficiencia de las operaciones, eliminando tareas innecesarias, improvisaciones, duplicidades mediante control económico de los procesos, promoviendo incremento de las ventas, el ahorro energético y de agua, cuidado y uso racional de medios y materiales.
- Garantizar la seguridad de personas, bienes e inmuebles, la protección del medio ambiente.
- Conseguir la necesaria polivalencia del personal.

La gestión de la calidad en los servicios de alojamiento es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes los cuales sienten un conjunto de sensaciones, expectativas y experiencias personales; que requiere coordinar a múltiples personas que están implicadas directas o indirectamente a prestar un servicio a un cliente que es cada vez más exigente y sobre todo donde pernocta.

Es en este escenario que se enfatiza en la importancia de la educación de postgrado, de un lado, en la evidencia histórica de la centralidad de la educación, la investigación y el aprendizaje colectivo en los procesos de desarrollo; y de otro, en la necesidad de la formación a lo largo de la vida, apoyada en la autogestión del aprendizaje y la socialización en la construcción del conocimiento. (Mes 2007).

Para Morales González, (2010) es necesario transformar la universidad, donde los recursos y la variada experiencia aislada podamos convertirla realmente en una institución de educación avanzada y con visión de futuro; una institución que enseñe conocimientos, habilidades y destrezas profesionales, pero que también eduque para que esos profesionales sean cada vez más racionales, críticos y creativos pero también mejores ciudadanos; que produzca investigación científica pero que también cuestione, teorice y proponga soluciones a problemas reales y concretos. Que haga ciencia, pero también asuma como propio el liderazgo en la

creación de tecnología o en la proposición de alternativas a la tecnología dominante; que produzca y valore las humanidades (arte, ética, filosofía y educación) por sus aportes para hacer la vida cada vez más digna.

Desde la perspectiva del mercado de trabajo, Lucio (2002) señala que una de las funciones más importantes del postgrado es la atención de las demandas específicas del sector productivo y, de manera indirecta, otra es notoriamente visible en el contexto actual es la de otorgar mayor cualificación a los individuos, mediante un título de maestría o doctorado que les permita una mejor inserción y mayor movilidad ascendente.

Para analizar las funciones del postgrado en el proceso de enseñanza aprendizaje (Manzo Rodríguez 2006) identifica las siguientes:

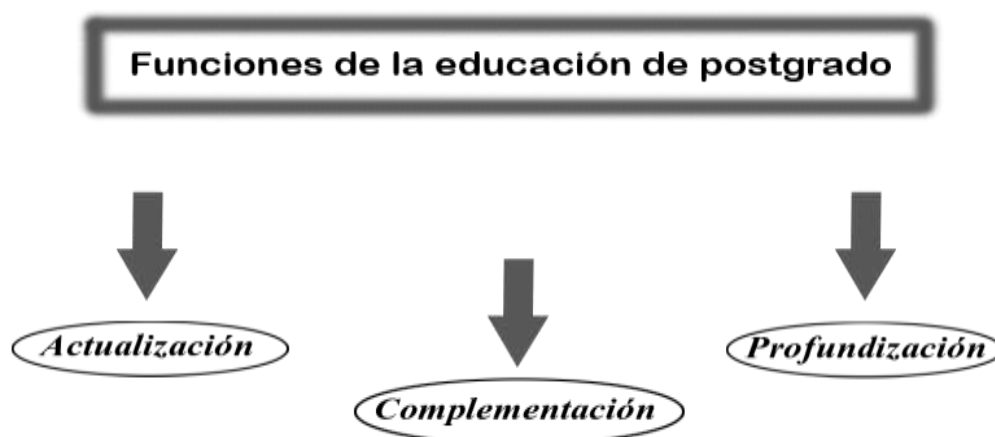


Figura 1.2. Funciones de la educación de postgrado.

Fuente: Elaboración propia sobre la base de Manzo Rodríguez, Lidia (2006)

Una consideración significativa es destacada por (Acosta González, 2012), al acentuar que investigación es un compromiso y un componente esencial en la formación de los estudiantes de esta enseñanza y que, en la última década se experimenta un avance importante, no sólo por el incremento de la oferta de programas de postgrado, sino por el interés mismo de quienes los cursan. La investigación es hoy una actividad sustantiva de todo programa académico, tanto por su carácter formativo, como por la generación de nuevos conocimientos.

Esta formación debe ser entendida como un proceso complejo, en el que intervienen otros factores además de los intereses personales por profundizar los conocimientos adquiridos en una carrera de grado. Fernández Berdaguer y Delfina, 2013)

El Reglamento de Educación de Postgrado, (Resolución 132, 2004) en sus artículos 1 y 2 subraya que este tipo de enseñanza enfatiza la educación permanente de los graduados universitarios. En ella con-curren uno o más procesos formativos y de desarrollo, no solo de enseñanza aprendizaje, sino también de investigación, innovación, creación artística y otros, articulados armónicamente en una propuesta docente-educativa pertinente a este nivel. La importancia se fundamenta, de un lado, en la evidencia histórica de la centralidad de la educación, la investigación y el aprendizaje colectivo en los procesos de desarrollo; y de otro, en la necesidad de la formación a lo largo de la vida, apoyada en la autogestión del aprendizaje y la socialización en la construcción del conocimiento.

La educación, en todos los niveles y en especial en postgrado, debe atender los retos que el mundo globalizado exige: la democratización de la información; el uso de las tecnologías de la información y comunicación; la tolerancia, el respeto y la aceptación a la diversidad; la capacidad de dar respuesta inmediata a problemas que afectan lo local, regional, nacional e internacional y, sobre todo, la vivencia o transformación de valores universales que permiten un desarrollo pleno de individuos y sociedades. (Méndez Cadena 2009).

La sociedad y el mercado turístico nos exigen un esfuerzo continuado y creciente para la mejora de la calidad y la competitividad de los servicios. Para dar respuesta adecuada a un entorno en constante cambio y anticiparse a él, necesitamos personas que vivan el espíritu y la vocación con el objetivo de convertirse en motores de progreso de la hotelería y del turismo. En el marco de la formación turística se impone entonces el reto de garantizar que las próximas generaciones de profesionales sean competentes.

Algunos cambios que debe realizar la enseñanza postgraduada se presentan en la siguiente figura:



Figura 1.4 Algunos cambios en la educación de postgrado.

Fuente: Elaboración propia sobre la base de Manzo Rodríguez, Lidia (2006)

Se puede vincular el contenido de la asignatura Gestión de Alojamientos con el pensamiento martiano. Al impartir el tema relacionado con las Agencias de Viajes se puede referir: "Las Agencias de Turistas no es una institución caprichosa y aventurada, sino una necesidad de los tiempos,...Han ideado un negocio en que pueden prestar grandes servicios a los viajeros....Empresas como las Agencias de Turistas...no son solo un negocio, son una institución simpática y un verdadero servicio... Puente Fernández, (2008).

En cuanto a las casas de alquiler considera que representan una buena oportunidad...El que ha andado la vida y visto viajes, sabe que no hay palacio como la casa de familia. Sobre los hoteles apunta,...Se crean hoteles, porque las industrias nuevas están llamando caminantes... Puente Fernández, Eduardo. (2008). El hogar, era para Martí,...un cuarto de hotel cuyas paredes no son cual aquellas de nuestras casas, a las que se aman y conversan, como a seres vivos, y de quienes no se aparta el alma sin desgarramiento, tal como el árbol de la tierra en que tiene sus raíces: cuarto de hoteles es el hogar, donde el proveedor va a dormir, y a que le vean su lujo... Valdés Galarraga, Ramiro. (2012).

La Norma Cubana NC 127: 2014, Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de Alojamiento Turístico se define a un establecimiento de alojamiento turístico como un establecimiento que presta el servicio de hospedaje en unidades habitacionales amuebladas, cuenta con servicio de recepción, servicio sanitario privado, servicios de alimentos y bebidas y otros servicios adicionales, y un hotel. Martí, por su parte razonaba la importancia de un hotel bueno,...allí trato gentil, `...arte en el hacer de comer, y pulcritud en las alcobas...Un Boardinghouse, La América, 1883, OCNM, t. 28, p 47. Dicc

Las nuevas modalidades de alojamiento turístico han ido ganando preferencia entre los viajeros de todo el mundo. Los estudios sobre motivaciones y tendencias demuestran que un alto porcentaje del mercado turístico se inclina por las formas no tradicionales de hotelería. La calidez, el confort, la atención personalizada, la posibilidad de estar como en casa cuando estamos de viaje, el contacto directo con el anfitrión que permite un acercamiento más estrecho a la cultura y costumbres son algunas de las razones por las cuales los viajeros del mundo eligen cada vez más alojarse en pequeños alojamientos, en casas de familia o realizar turismo rural. En cuanto al turismo rural Martí expresaba...Conviene al amor nuevo la soledad de los hoteles abandonados de la montaña, y el magnífico fuego de que en el rojo otoño las laderas se revisten... Puente Fernández, Eduardo. (2008)

Según (Gallego 2002), las habitaciones dentro del establecimiento hotelero representan la parte más importante y significativa del alojamiento. Son, en definitiva, el producto básico por el que el cliente paga su hospedaje. Bien es verdad que de las condiciones en que nosotros lo ofrezcamos dependerá el poder vender o no nuestra producción Cada día "fabricamos" tantas

unidades como habitaciones tenemos, y su demanda será mucho más fácil si las características de la oferta son adecuadas a las posibilidades del mercado. Martí entendió este escenario y las consideró de esta manera...Las habitaciones se han de tener lindas, no para enseñarlas, por vanidad, a las visitas, sino para vivir en ellas. Mejora y alivia el contacto constante de lo bello... Puente Fernández, Eduardo. (2008).

El gusto estético de Martí está presente al plantear...La belleza por sí misma es un placer...La belleza en lo que nos rodea ayuda a la vida... ¡El mucho color es malo, pero no se puede vivir sin color!... Valdés Galarraga, Ramiro.(2012)

Nada causa más confort al entrar a una habitación que sentir que el aire es natural y fresco, en contraposición a una habitación con olor a humedad y un aire cargado, denso, viciado, y aquí entra a jugar papel el confort olfativo. En este sentido un papel muy importante en el confort de la habitación lo juega la limpieza de esta. Escobar Aguiar, Eduardo Felipe. (2011). El objetivo final de la limpieza es la higiene. Según Martí,...La verdadera medicina no es la que cura, sino la que precave: La higiene es la verdadera medicina... Valdés Galarraga, Ramiro. (2012)

En la dirección del establecimiento turístico se deben tener en cuenta determinados preceptos de vital importancia...Es una regla fija: manda quien halaga.... Bueno es dirigir, pero no es bueno que llegue el dirigir a ahogar... La manera de decir realza el valor de lo que se dice...Al referirse a la importancia de los buenos modales expresa...Nunca se acepta lo que viene en forma de imposición injuriosa, se acepta lo que viene en forma de razonado consejo...Para lograr las metas una organización debe primar la justicia...debiera ser la justicia veloz como el corcel... Valdés Galarraga, Ramiro.(2012).

La capacidad de persuasión de Martí era extraordinaria. Su perspicacia le permitía descubrir prontamente lo que deseaban los individuos o colectividades. Un elemento importante de destacar era su capacidad de dialogar,...Martí dialogaba cuando otros sólo saben monologar. Griñán Peralta, Leonardo.(2007) El respeto a la diversidad de criterios es fundamental,... El respeto a uno mismo ayuda a respetar a los demás...ayuda a ser grande el respeto a los grandes.JM, (1882)

La calidad en el servicio de alojamiento debe estar expresada por la presentación y mantenimiento de las habitaciones, decoración, mobiliario, lencería, limpieza, forman en su conjunto los puntos esenciales para calificar cualitativamente las mismas. Cuanto mejor sea la oferta en este sentido, más probabilidades existirán de que el cliente se sienta satisfecho y nos honre de nuevo con su visita. Al referirse al servicio entiende...Haber servido mucho obliga a

continuar sirviendo...Hay que arrancarse de sí servir es darse...No hay más que un modo de perdurar: y es servir... Valdés Galarraga, Ramiro.(2012)

Las ideas martianas están presentes también en sus consideraciones sobre el trabajo al creer que...el trabajo convierte en amarillo lo negro. Es maravilloso el trabajo...Entregados al trabajo, no hay manera de que la pena nos venga... Valdés Galarraga, Ramiro. (2012)

En la formación del profesional del turismo es importante el desarrollo personal, la formación de valores que hagan prevalecer el interés colectivo por encima de las motivaciones personales, expresando lo que se piensa, admitiendo públicamente los errores cometidos, dando a todos un trato equitativo. En la Edad de Oro, en el cuento Músicos, poetas y pintores, referirse a este tema, expresa: ...La educación empieza con la vida, y no acaba sino con la muerte. El cuerpo es siempre el mismo, y decae con la edad, la mente cambia sin cesar y se enriquece y perfecciona con los años. Pero las cualidades esenciales del carácter, lo original y enérgico de cada hombre, se deja ver desde la infancia en un acto, en una idea, en una mirada...Lo general es que el hombre no logre en la vida un bienestar permanente sino después de muchos años de esperar con paciencia y de ser bueno, sin cansarse nunca. El ser bueno da gusto, y lo hace a uno fuerte y feliz....

Significativos valores encontramos en la obra martiana, sobre la cortesía escribe...Toda cortesía es útil....Sobre el deber reflexiona...Cuando se conoce la vida solo el deber es grato.....El deber debe cumplirse sencilla y naturalmente...Las ideas martianas sobre las obligaciones se ponen de manifiesto en esta bella frase:...La gloria y el triunfo no son más que el estímulo al cumplimiento al cumplimiento del deber... JM. (1873).

Para la formación de niños y jóvenes es importante la concepción martiana sobre la honradez y el decoro. Martí advertía, en su escrito, Tres héroes,...Un hombre que oculta lo que piensa, o no se atreve a decir lo que piensa, no es un hombre honrado. Un hombre que obedece a un mal gobierno, sin trabajar para que el gobierno sea bueno, no es un hombre honrado...El hombre debe ser, por lo menos, tan decoroso como el elefante y como la llama...Cuando hay muchos hombres sin decoro, hay siempre otros que tienen en sí el decoro de muchos hombres... Este es el libro para descubrir el niño que todos tenemos. En todo hombre hay un niño, que pregunta, que quiere saber.

Conclusiones.

- Este material permite un acercamiento a la vida y obra martiana, analizadas desde sus más valiosas ideas sobre el alojamiento turístico, para la enseñanza postgraduada.
- Con este estudio se pudo profundizar en sus cualidades excepcionales para entender ese hombre universal e interminable.
- Las valoraciones resumidas permite a estudiantes y profesores contar con una síntesis importante para la preparación de clases y actividades docentes.
- Solo la pasión y el amor hace posible a este destacado intelectual, escribir sobre temas tan diversos.

Bibliografía:

- Acosta González, María Grassiel (2012). Modelo educativo para el siglo XXI. Disponible en: http://www.itmexicali.edu.mx/informacion/modelo_educativo.pd, Obtenida el 23 de noviembre de 2013
- Carta de New York. La opinión Nacional, Caracas, 22 de marzo de 1882, t, 9,p, 268.
- Del Toro Soto, Maithé. (2011). La limpieza y el confort higiénico en los hoteles. Cub@: Medio Ambiente y Desarrollo; Revista electrónica de la Agencia de Medio Ambiente, No 21. Disponible en: <http://ama.redciencia.cu/articulos/21.05.pdf> Consultada 24 de octubre del 2015.
- Domínguez Suárez, Mayra. (2012) Metodología para la gestión del servicio de alojamiento en un hotel. Gestión por proceso en el área de alojamiento en las instalaciones hoteleras. Editorial Académica Española. España. Pág. 22.
- Escobar Aguiar Eduardo Felipe. (2010). La limpieza como una importante dimensión de la calidad en la hotelería. Revista TuryDes, Vol 3 No 8, 2010. <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/efea.htm>
- Escobar Aguiar, Eduardo Felipe. (2011). El confort como una importante dimensión de la calidad en la hotelería. Revista TuryDes. Vol 4, No 9. <http://www.eumed.net/rev/turydes/09/efea.pdf>
- Fernández Berdaguer, Leticia y Zarauza Delfina. (2013). Pertinencia e impacto de la educación de posgrado en el desarrollo de la sociedad.Vol 2 No 1. Revista Congreso Universidad. Disponible en: <http://www.congresouniversidad.cu/revista/index.php/congresouniversidad/article/view/221>. [Consulta septiembre 27 2014]
- Gallego, Jesús Felipe. (2002)Gestión de hoteles: Una nueva visión. Capítulo 8.
- Griñán Peralta, Leonardo. (2007) Martí, líder político. Editorial Casa de Las Américas. La Habana. Pág. 149.En .Valoración múltiple. José Martí, Tomo 1.
- Henríquez Ureña, Pedro. (2007). Martí escritor. Editorial Casa de Las Américas.La Habana. Pág 51.En .Valoración múltiple. José Martí, Tomo 2.
- Ismail, Admed (2001).Operaciones y procesos hoteleros. Gestión de alojamientos. Editorial Paraninfo. Madrid. Pág. 8.

- Lucio, R. (2002) Políticas de posgrado en América Latina, en Rollin Kent (comp.), Los temas críticos de la educación superior en América Latina en los años noventa. Estudios comparativos, México, Facultad Latinoamericana de Estudios Sociales/Universidad Autónoma de Aguascalientes/Fondo de Cultura Económica, pp. 325-378.
- Manzo Rodríguez, Lidia. (2006). La educación de posgrado y su repercusión en la formación del profesional iberoamericano. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol20_03_06/ems09306.htm [Consulta septiembre 27 2014]
- Martí, José. (1873) La República Española ante la Revolución Cubana. 1873. En Revista Apuntes. 2008. Edición Especial II, p 96.
- Martí, José. (2006) La Edad de Oro. Editorial Fondo Cultural del ALBA. La Habana, Cuba, p. 119 y 120. Edición Especial.
- Méndez Cadena, María Esther. (2009). La educación de posgrado con un enfoque humanista en un mundo globalizante: el caso del Colpos. Revista Electrónica de Educación, Sinéctica. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-109X2009000100005&script=sci_arttext [Consulta septiembre 27 2014]
- Morales Rosales, Rosendo. (2010). El impacto del postgrado en la educación superior Cuba Venezuela. Boletín Cuatrimestral. Centro de Estudios de Economía Cubana. Disponible en: <http://thecubaneconomy.com/wp-content/uploads/2011/12/El-impacto-del-postgrado-en-la-educacion-superior->
- Norma Cubana NC 127: 2014, Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de Alojamiento Turístico.
- Puente Fernández, Eduardo. (2008) Martí y el crucero del mundo. Editorial Nuevos Horizontes. Pág. 6, 17, 154 y 155.
- Reglamento de Educación de Postgrado, (Resolución 132, 2004) Reglamento de Educación de Postgrado, (Resolución 132, 2004).
- Reglamento para el trabajo docente y metodológico. (2007) Ministerio de la Educación Superior. 2007.
- Selección de lecturas de Cultura Política. Segunda Parte. Provisional. Editorial Pueblo y Educación.
- Un Boardinghouse, La América, 1883, OCNM, t. 28, p 4.
- Valdés Galarraga, Ramiro. (2012). Diccionario del pensamiento Martiano. Editorial Ciencias Sociales, La Habana. Cuba. Pág 310, 430 y 653.