**III CONVENCION CIENTIFICA INTERNACIONAL**

**I TALLER INTERNACIONAL PSICOLOGIA Y DESARROLLO HUMANO**

**Título**

**Sistema de acciones psicoeducativas como alternativa para desarrollar competencias socioemocionales de gastronómicos en la hostelería**.

***Title***

***System of psychoeducational actions as an alternative to develop social-emotional competences of gastronomy in the hospitality industry*.**

**Carmen Ramis Palmer1, Ethel Ramírez Velázquez.2, Annia E Vizcaíno Escobar3**

1-Carmen Ramis Palmer. Universidad de las Islas Baleares, España. [carmen.ramis@uib.es](mailto:carmen.ramis@uib.es)

2-Ethel Ramírez Velázquez. Universidad de Camagüey, Cuba..[ethel.ramirez@reduc.edu.cu](mailto:ethel.ramirez@reduc.edu.cu)

3- Annia E Vizcaíno Escobar. Universidad Central “Martha Abreu” de las Villas, Cuba [annia@uclv.edu.cu](mailto:annia@uclv.edu.cu)

**Resumen:** Tomando como punto de partida el diagnóstico de necesidades educativas en el desarrollo de competencias socioemocionales de dependientes gastronómicos, se diseña un sistema de acciones psicoeducativas que integra entidades y profesionales encargados de los procesos de entrada, capacitación y desarrollo y evaluación del desempeño de estos profesionales del servicio. La propuesta está basada en la Teoría General de los Sistemas, la Psicoeducación y postulados del Enfoque Histórico Cultural. Se propone el método del grupo de discusión considerando las ventajas que brinda en el aporte de juicios y valoraciones para la introducción de resultados al sistema de trabajo del MINTUR. La concepción del sistema de acciones psicoeducativas y su forma de instrumentación se estructura en tres subsistemas, que a su vez se componen de acciones. La propuesta se evalúa a partir de un cuestionario donde evalúa el criterio de usuarios bajo los preceptos del Cuadro Lógico de Iadov. Se pudo conocer que existen acuerdos y criterios favorables en cuanto a nivel científico, nivel de actualidad, posibilidad de contribuir al desarrollo de CSE en el sector, posibilidad de generalización y en este aspecto se plantea con fuerza generalizar el diseño a otros cargos claves en el sector.

***Abstract:*** Taking as a starting point the diagnosis of educational needs in the development of socio-emotional competencies of gastronomic dependents, a system of psychoeducational actions is designed that integrates entities and professionals in charge of the entry processes, training and development and evaluation of the performance of these professionals of the service. The proposal is based on the General Theory of Systems, Psychoeducation and postulates of the Cultural Historical Approach. The discussion group method is proposed considering the advantages it offers in the contribution of judgments and evaluations for the introduction of results to the MINTUR work system. The conception of the system of psychoeducational actions and its form of instrumentation is structured in three subsystems, which in turn are made up of actions. The proposal is evaluated from a questionnaire that evaluates the criteria of users under the precepts of the Iadov Logical Table. It was learned that there are favorable agreements and criteria in terms of scientific level, current level, possibility of contributing to the development of CSE in the sector, possibility of generalization and in this aspect it is strongly proposed to generalize the design to other key positions in the sector.

**Palabras Clave:** Competencias socioemocionales; Sistema de acciones psicoeducativas; Servicios gastronómicos; Turismo.

***Keywords:*** *Socio-emotional competences; Psychoeducational action system; Gastronomic services; Tourism.*

**1. Introducción**

Las competencias profesionales que más se han reconocido en el Turismo son aquellas que participan en el servicio hacia el cliente (Pantoja *et al.,* 2019; Rivas, Cardoso & Cortés, 2019), en tal sentido se ha priorizado el desarrollo de las relacionadas con el manejo de situaciones emocionales antes que otras, (Botía & Orozco, 2012) y de considerar de manera especial las competencias socioemocionales (CSE) en la hostelería (Hernández, 2019; Ramírez, Vizcaíno & Ramis, 2019), pues se relacionan con el desarrollo personal y, explican el desempeño profesional de calidad.

En el sector turístico, si bien se han reglamentado objetivos en la formación aún son insuficientes para aseverar el desarrollo por competencias de su fuerza laboral. Relacionado con este tema, se manifiestan en la práctica expresiones comportamentales de los trabajadores del servicio gastronómico que no son apropiadas desde lo establecido y normado para la atención al cliente, y que no expresan ni regulan de forma apropiada las emociones, trayendo repercusiones en las opiniones de los clientes sobre la calidad del servicio. (Ramírez et al., 2019).

Las experiencias más recientes reconocidas en el desarrollo de CSE para el desempeño laboral (Gómez-Heras & Sabín, 2018; Tolentino, 2021), se caracterizan por la intervención educativa entre participantes y facilitador en un proceso enseñanza-aprendizaje donde se estimula el desarrollo de los sujetos desde la acción del facilitador. Sin embargo, estas competencias participan en otros procesos (selección, evaluación del desempeño) donde se encuentran esos mismos grupos de sujetos y el hecho de no intervenirlas allí, hace incompleta la efectividad de la acción de desarrollo.

Por ello, sería pertinente asumir el enfoque de sistema para el abordaje del desarrollo de estas competencias, desde un sistema de acciones psicoeducativas que genere un despliegue de acciones coordinadas e interrelacionadas desde los subsistemas de selección, desarrollo y evaluación del desempeño, ya que estos atienden la entrada, superación y mantenimiento del capital humano. De esta forma, se estarían presentando actividades interrelacionadas que se planifican, organizan, ejecutan y controlan para alcanzar ese objetivo, y que se desarrolla teniendo en cuenta la concepción teórica-metodológica y práctica de un proceso educativo.

Existe un número considerable de evidencias científicas que señalan al sistema de acciones como resultado científico y metodología de elección en el desarrollo de sujetos, desde diversas aristas y necesidades educativas. En la revisión y análisis de las mismas, pudo reconocerse el aporte a las Ciencias Psicológicas y en este sentido pueden agruparse según correspondencia con algunas de sus disciplinas como la Psicología Educativa, la Psicología laboral y de las organizaciones, la Psicología Deportiva, la Psicología Clínica y la Psicología Social.

Esta propuesta encuentra su carácter sistémico en la organización del sistema como una totalidad, pues las acciones propuestas se diseñan a partir de las necesidades educativas de los participantes y del reconocimiento de premisas por los especialistas responsables implicados para la introducción de resultados científicos en el sistema de trabajo del sector del Turismo. De esta forma se procura actualizar los saberes y potenciar habilidades en las acciones para el desarrollo de las CSE de dependientes gastronómicos de la hostelería.

En atención a los criterios antes expuestos se plantea como objetivo, presentar la fundamentación y el diseño de un sistema de acciones psicoeducativas que facilite la promoción del desarrollo de competencias socioemocionales de dependientes gastronómicos de la hostelería, como exigencia del desempeño de calidad en el sector del Turismo.

**2. Metodología**

El tipo de estudio que se utiliza en el presente trabajo es descriptivo y la investigación se sustentó en el paradigma cualitativo, donde se recolectan datos, con base en la medición y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, auxiliándose de la utilización de métodos y recursos metodológicos cualitativos (Hernández et al., 2006).

Se emplearon métodos de análisis-síntesis y la inducción-deducción para la elaboración del marco teórico, que abordó la interpretación de diversos fundamentos que se consideraron en relación con las competencias laborales y el sistema de acciones como resultado científico. En tal sentido se analizó la literatura científica más actual sobre el desarrollo de competencias y las socioemocionales en específico.

El método sistémico estructural se aplicó para conformar las acciones que estructuran el sistema de acciones psicoeducativa y sus tres subsistemas, que organizan el proceso de desarrollo de las CSE de dependientes gastronómicos de la hostelería y con ello se logra una herramienta que puede ser aplicable al proceso de formación-desarrollo.

Para controlar y evaluar la suficiencia y satisfacción de los resultados se empleó el juicio de expertos y criterio de usuarios.

**3. Resultados y discusión**

El sistema de acciones psicoeducativas para logar el desarrollo de CSE que exige el desempeño de calidad de dependientes gastronómicos de la hostelería, se soporta en el trabajo en grupo, empleando el método de Grupo de discusión ya que permite evaluar el proceso de toma de opinión e identificar los factores de influencia en la formación de la opinión de los participantes, captar lo común de la subjetividad e intersubjetividad, donde se producen los sentidos del discurso (Rogel, 2018). Está diseñado para el trabajo con expertos y especialistas vinculados con el desarrollo de competencias socioemocionales de dependientes gastronómicos.

La convocatoria para participar en las sesiones diseñadas debe realizarse desde la instancia de la Delegación del MINTUR en el territorio y la coordinación de acciones y resultados desde el Programa Territorial de Ciencia e Innovación del Turismo. El grupo de trabajo estará integrado por Especialistas en selección (Oficina de Empleo MINTUR), Expertos Entrenadores y formadores empresariales (Centro de Capacitación del MINTUR), y Especialistas en Gestión del capital Humano de la Hostelería (Cadena Islazul, Cadena Cuabanacan, Cadena Melíã). Su participación es determinante para el éxito de las acciones propuestas.

La concepción del sistema de acciones psicoeducativas y su forma de instrumentación se estructura en tres subsistemas: Planificación y organización del sistema, Desarrollo, y Evaluación. Cada subsistema se compone de acciones consecutivas en función de objetivos que indican el progreso y tránsito hacia el siguiente subsistema. Resalta la peculiaridad de este sistema de acciones que posee direcciones hacia los resultados que se tributan entre los subsistemas y su articulación con tres procesos, de acuerdo con lo establecido en el Modelo cubano para la gestión del capital humano que se establece en la Norma Cubana 3000 del 2007: proceso de selección e integración, proceso de capacitación y desarrollo, y proceso de evaluación del desempeño (NC 3000:2007). De manera que, las acciones contenidas en los subsistemas una vez ejecutadas tributan en dirección a otro subsistema integrándolo y favoreciendo la interrelación y actualización. El objetivo de desarrollar CSE de dependientes gastronómicos de la hostelería alinea y genera sinergia entre los subsistemas, acciones y procesos, de manera que cada acción concebida atiende a este objetivo en cada destinatario identificado, con lo cual se logra una noción de totalidad al sistema.

*Bases teóricas que soportan el diseño del sistema de acciones psicoeducativas para el desarrollo de competencias socioemocionales del dependiente gastronómico de la hostelería.*

Para la concepción del Subsistema Desarrollo, se han encontrado acuerdos con las ideas centrales de S.L Vigostky en lo teórico y metodológico del proceso de enseñanza-aprendizaje y de cómo las interacciones que se producen en este proceso influyen en el desarrollo de la personalidad de quienes participan. Se tuvo en cuenta la unidad de lo afectivo y lo cognitivo como principio del funcionamiento de la personalidad (Vigotsky 1987, 1988, 1995), se asumió el concepto de sistema y función, se tuvieron en cuenta los dos principios fundamentales planteados por Vigotsky (1987), referidos a la naturaleza social de la psiquis. Por ello se previó que en el proceso de enseñanza aprendizaje para el desarrollo de las CSE, los participantes interiorizaran los contenidos teóricos y prácticos a partir de la estimulación de las interrelaciones que se establece con el facilitador y el grupo en los espacios de intersubjetividad. Se consideró en el proceso de evaluación del desarrollo de las CSE, el principio de la determinación histórica de la psiquis, (Vigotsky, 1981, 1987, 1988). La concepción vigotskiana referida a la relación entre educación y desarrollo se ha asumido, y entendido a esta como la que conduce y guía al desarrollo, antecediéndole en todo caso. En consecuencia, se hace significativo en esta investigación los conceptos de Zona de Desarrollo Próximo (ZDP) y Nivel de Desarrollo Actual (NDA) (Vigotsky, 1988).

Un concepto clave en esta investigación lo ha sido el de Situación Social del Desarrollo (Vigotsky, 1987). En vínculo con lo anterior se considera la Evaluación Dinámica. Teniendo en cuenta que, en el momento de concebir el acompañamiento en la intervención, se evalúa el proceso de desarrollo y su consecuente resultado. Se organizan los momentos de diagnóstico actual y potencial, en la dinámica de los espacios de intersubjetividad en los que se produce el proceso de solución de las tareas de aprendizaje.

En González (2016), Pérez (2013) y Quintana (2013), pueden encontrarse posturas que asumen al sistema como resultados científicos en Psicología ya que los sistemas de acciones conforman ya un valioso referente conceptual teórico y metodológico (Andino,2009). En alianza con estos autores, las autoras de este estudio toman en acuerdo la concepción de sistema, en tanto en sus resultados se reconoce el diseño de actividades/acciones que guardan estrecha relación entre sí, estas en su conjunto persiguen un mismo objetivo, los temas previstos giran en torno al mismo elemento dentro del sistema, las actividades/acciones se encuentran ordenadas en dependencia de la complejidad del tema abordado, cada actividad/acción por su metodología es un sistema en sí, por el orden dado y el carácter continuado del sistema está asegurado desde los objetivos de las sesiones que se van corroborando en lo sucesivo .

En armonía con los presupuestos antes referidos, el diseño del sistema de acciones propuesto espera favorecer con un enfoque integrador, la promoción al desarrollo de las CSE desde lo individual, grupal e institucional a través de la multidisciplina entre lo educativo y lo organizacional. En este sentido se verán beneficiados los procesos de gestión del capital humano de selección, desarrollo y evaluación del desempeño, y las entidades del sector del Turismo implicadas, en tanto su sistema de trabajo se organizará bajo el prisma de la integración desde los vínculos que se establecen entre sus componentes, donde estos se consideran como una unidad indivisible y todo ello permitirá la interacción del sistema con el entorno percibiéndose en su totalidad. También, pretende facilitar la actuación del profesional del servicio gastronómico en la hostelería, aumentar su eficacia y desarrollar sus CSE desde la psicoeducación de sus emociones vista en su manejo adecuado y la regulación del comportamiento para el desempeño de calidad.

*Descripción de los subsistemas y acciones contenidas*

**Subsistema Planificación y Organización del sistema**

Este subsistema está estructurado en 5 acciones, que dan salida a objetivos estructurados en la medida en que gradualmente se van realizando las acciones. Se parte de crear un grupo de trabajo con directivos, y otro grupo de trabajo con especialistas y expertos, ambos de entidades implicadas en los procesos de selección, capacitación y desarrollo y evaluación del desempeño, donde se diagnostican sus necesidades educativas respecto a CSE de manera independiente. Seguidamente, los resultados permiten orientar la planificación y organización del sistema y se proyecta la ejecución de los restantes subsistemas. Luego se analizan las prácticas actuales en la gestión del capital humano en el sector del Turismo desde la visión de los participantes de manera independiente, para en un siguiente encuentro presentar los resultados integrados de las sesiones de trabajo en grupo. Como consecuencia de esta acción se concibe un plan de contingencias para la mejora de las prácticas de la gestión del capital humano a partir de las sugerencias y recomendaciones. En la sesión de trabajo que cierra este subsistema se crea un único grupo de trabajo para el sistema de acciones conformado por los participantes.

La dirección hacia la que se dirige las acciones de este subsistema van hacia el Subsistema Desarrollo y Subsistema de Evaluación, lo cual quiere decir que los resultados de estas acciones se analizan en función de enriquecer la construcción de los restantes subsistemas. Tributa a los tres procesos definidos indistintamente: selección e integración, capacitación y desarrollo y evaluación del desempeño. La temporalidad de las acciones se aproxima a la hora y treinta minutos.

Al final de cada sesión de trabajo en grupo el facilitador junto al registrador realiza el análisis de contenido de las verbalizaciones expuestas para extraer párrafos y aspectos más significativos. Se analizan los resultados de la sesión de trabajo en función de actualizar el diseño del subsistema, la dirección hacia donde se dirige y los procesos al que tributan. Con toda esta información es posible dar paso al siguiente subsistema.

**Subsistema desarrollo**

La estructura de este subsistema se compone de 5 acciones que plantean objetivos derivados de los resultados del subsistema Planificación y organización y que de manera coherente, sinérgica e integrada enlaza resultados con el siguiente subsistema que es el de Evaluación. Inicia la consecución del subsistema con una sesión de trabajo para la capacitación y el reconocimiento de las condiciones internas–externas para introducir resultados, a través de un Taller de capacitación, la Reflexión y Debate y la elaboración de la Matriz DAFO. Le sigue a este encuentro una sesión de trabajo para la capacitación y el reconocimiento de premisas para introducir resultados mediante el empleo de las técnicas: taller de capacitación, Debate-reflexión y Diagrama de afinidad. Teniendo claridad de las condiciones y premisas necesarias para introducir resultados se desarrolla un encuentro donde se valida e introduce el perfil por competencias del dependiente gastronómico y se definen las acciones para su implementación. Se emplean las técnicas, Grupo de Expertos (Método Delphi) y Grupo Discusión. Para el siguiente encuentro, se trabajan en función de introducir el programa de intervención psicoeducativa para el desarrollo de CSE del dependiente gastronómico y acciones para su implementación mediante el Trabajo metodológico, el Grupo Discusión, la evaluación por juicio de expertos y criterio de usuarios según el Cuadro Lógico de Iadov. Como continuidad de la introducción de resultados en un próximo encuentro se trabaja con la evaluación del desempeño por competencias del dependiente gastronómico y acciones para su implementación a través del Grupo Discusión.

Los indicadores de cambio que se manejan en este subsistema en atención a las acciones creadas y al objetivo general del sistema de acciones son: reconocimiento de la presencia de las CSE en los ámbitos laboral, personal y de relaciones interpersonales de los participantes, identificación de debilidades y amenazas del sistema ,definición de premisas para la introducción de resultados en el sistema de trabajo del MINTUR, inclusión de CSE e indicadores de desarrollo en el perfil por competencias del dependiente gastronómico, integración del trabajo en sistema entre las entidades a través de las acciones propuestas, complemento de resultados de cada acción con los subsistemas y los procesos, diseño del programa de intervención ajustado a los criterios vigentes para la capacitación.

Tal como se realizó en el subsistema Planificación y Organización, en este subsistema al final de cada sesión de trabajo en grupo, el facilitador junto al registrador realiza el análisis de contenido de las verbalizaciones expuestas para extraer párrafos y aspectos más significativos. Se analizan los resultados de la sesión de trabajo en función de actualizar el diseño del subsistema, la dirección hacia donde se dirige y los procesos al que tributan. Con toda esta información es posible dar paso al siguiente subsistema.

**Subsistema evaluación**

En este subsistema se presentan 4 acciones que suceden consecutivamente y van dirigidas al control y evaluación de acciones del subsistema planificación y organización, análisis de la puesta en marcha de premisas para introducir resultados, reporte de impactos en procesos de gestión a partir de la inclusión de las CSE, monitoreo del sistema y actualización de necesidades de cambio. El orden y precedencia de las acciones responde a lo sucedido en los subsistemas Planificación y Organización y Desarrollo. Las técnicas empleadas son: Grupo de Discusión, análisis documental y chequeo de acciones.

La dirección hacia la que se dirige las acciones de este subsistema van hacia el subsistema de Planificación y organización y subsistema Desarrollo, lo cual quiere decir que los resultados de estas acciones se analizan en función de enriquecer la construcción de los restantes subsistemas. Tributa a los tres procesos definidos indistintamente: selección e integración, capacitación y desarrollo y evaluación del desempeño. La temporalidad de las acciones se aproxima a las dos horas.

**La evaluación del sistema de acciones** se realiza desde dos perspectivas: Criterio de usuarios y Juicio de los expertos

**Criterio de usuarios**

Aplicando la técnica de Iadov, los usuarios de la propuesta del sistema de acciones constituyen los evaluadores de la misma, lográndose de esta forma criterios más contextualizados (González ,2016; Guerrero, 2017 & Rivero ,2019). Con el propósito de obtener las valoraciones del sistema de acciones por parte de los especialistas y expertos participantes, se elabora un resumen del mismo y su procedimiento acompañado de una encuesta estructurada en tres preguntas cerradas intercaladas en el cuestionario y siguiendo el cuadro lógico de Iadov, se ubican las respuestas individuales a estas tres preguntas, según una escala de satisfacción previamente definida, donde: (1) clara satisfacción (+1); (2) más satisfecho que insatisfecho (0.5); (3) no definida (0); (4) más insatisfecho que satisfecho (-0.5); (5) clara insatisfacción (-1), y (6) contradictoria (0), para luego calcular el Índice de Satisfacción Grupal (ISG) mediante la expresión:

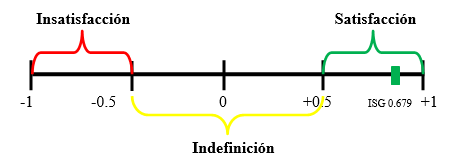
ISG= [A (+1) +B (+0.5) +C (0) +D (-0.5) +E (-1)] /N

Donde: ISG: Índice de satisfacción grupal

A; B; C; D y E: Cantidad de encuestados que califican individualmente un determinado valor de la escala de satisfacción.

N: Cantidad de encuestados.

El valor resultante del ISG se analiza según los rangos que se muestran en la figura 2. Para este grupo de trabajo resultó de 0.679 lo cual ubica en un nivel alto la satisfacción grupal respecto a los criterios manejados para

**

***Figura 2*** *Escala de evaluación para el criterio de usuarios*

*Fuente: Pérez de Arma (2014).*

**Juicio de los expertos**

Para conocer y evaluar los criterios representativos del juicio de los expertos acerca del programa de intervención psicoeducativa, se toma en consideración los indicadores de evaluación de Fernández-Ballesteros (1996): Pertinencia, Eficacia, Actualización, Eficiencia, Aplicabilidad, Relevancia, Suficiencia, Coherencia, Materiales Auxiliares .Para ello se elaboró un cuestionario estructurado en el cual a través de una escala cualitativa que abarca los extremos Muy en desacuerdo (valor asignado 1) hasta Muy de acuerdo (valor asignado 5) los encuestados valorar sus criterios respecto al cumplimiento de indicador referido y ofrecen observaciones al respecto. Los expertos en este caso pueden considerarse a los participantes del sistema de acciones y a académicos e investigadores con experiencia en la temática.

Se realizó un estudio exploratorio con 23 expertos, escogiendo al azar 5 de ellos (aproximadamente el 20 %) para aplicación previa como estudio piloto del cuestionario, analizar la inconsistencia, errores semánticos, así como validez de contendido. Fueron corregidos 2 errores de redacción y 3 sustituciones semánticas (demandas/necesidades, cumplimiento de funciones/desempeño profesional, grupo respectivo/grupo poblacional).

El cuestionario fue aplicado a 23 sujetos identificados previamente como expertos y se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual mide la consistencia interna de la escala como indicador de replicabilidad. Este valor fue de 0.864, el cual ha sido reportado como favorable según Cronbach (1972) y significa que existe una alta coherencia interna (alfa de Cronbach > 0.80). Este coeficiente requiere de una sola aplicación y produce valores que oscilan desde 0 a 1.

Análisis complementarios permitieron demostrar que solamente suprimiendo 2 elementos (eficiencia, materiales complementarios) el valor mejoraba. No obstante, cualquiera de esas modificaciones no incrementará el nivel de coeficiente de Alfa de Cronbach en más de 1.5 % por lo cual se recomienda mantenerlos en el cuestionario.

Todos los indicadores fueron evaluados de manera favorable (más de 4.0), y los mejor puntuados fueron: Aplicabilidad (4.7), Pertinencia (4.57), Suficiencia (4.48) y Relevancia (4.48).

Considerando insuficiente la discusión acerca de los puntajes medios fue analizado el coeficiente de correlación intraclase, para medir el acuerdo entre expertos acerca de cada votación otorgada. Fue posible determinar a través de una exploración de diferentes valores de la Prueba de F-Fisher que el grado de acuerdo recuperado que tiene un valor muestral de 0.86, el cual tendría solamente un 10 % de error si se considerara el valor 0.8 como valor poblacional verdadero, lo cual depura acuerdo acerca de la evaluación de los indicadores.

De igual manera se realizó la determinación del coeficiente de correlación W de Kendall para analizar la relación entre todos los elementos del programa. La variable coherencia tiene una correlación lineal favorable con el resto de los indicadores excepto, lo cual anuncia que se ha percibido relación entre los distintos componentes del programa.

La suficiencia, eficacia, relevancia y coherencia tiene un alto grado de relación con la actualización de las técnicas. Lo cual indica que las votaciones de los expertos estuvieron a favor de estos indicadores en sentido positivo.

La suficiencia encuentra alta relación en los criterios de expertos con la pertenencia, actualización, aplicabilidad y coherencia. Este resultado alerta acerca de que las técnicas y recursos empleados resultan adecuadas, posibilitan cumplir los objetivos planteados y se corresponden con las características de la adultez

Se pudo conocer también, que existen acuerdos y criterios favorables en cuanto a nivel científico, posibilidad de contribuir al desarrollo de CSE en el sector, posibilidad de generalización y en este aspecto se plantea con fuerza generalizar el diseño a otros cargos claves en el sector. En los aspectos favorables se enuncian las posibilidades de capacitación en el tema y la organización coordinada y coherente de las acciones. Como aspecto negativo se refiere que el sector cuenta con pocos psicólogos para desarrollar el diseño, sin embargo, en este punto se valora de positivo el vínculo Universidad–Empresa para desarrollar con éxito el sistema de acciones psicoeducativas.

**4. Conclusiones**

El análisis de las referencias teóricas aporta una visión significativa para una trasformación en elproceso de formación y desarrollo de competencias socioemocionales de dependientes gastronómico de la hostelería, y ello apoya al perfeccionamiento del desempeño de calidad como exigencia demandada en este cargo.

El sistema de acciones que se presenta tiene una concepción sistémica-estructural en sus diferentes subsistemas, se direcciona a la atención de necesidades educativas detectadas para así promover transformaciones necesarias de la realidad educativa en la educación de adultos. Se confirmó su valor científico y legitimidad a través de la validación por el juicio de expertos y el criterio de usuarios.

Se diseñó un sistema de acciones psicoeducativas, y su carácter sistémico facilita la participación sinérgica de entidades y especialistas en el desarrollo de competencias socioemocionales del dependiente gastronómico. Con la implementación de este sistema se puede comprobar la posibilidad de mejoras en la gestión del capital humano.

La implementación del sistema de acciones psicoeducativas propuesto, sustentado en conocimientos desde la Psicología Educativa, la Psicoeducación y la el Enfoque Histórico-cultural, apertura una nueva línea de trabajo de trasformación donde se vinculan lo educativo y laboral, y se conjugan la teoría y la práctica en el desarrollo de competencias socioemocionales

**5. Referencias bibliográficas**

1. 1. Andino, L. E. (2009). *Ideas más comunes sobre el sistema de acciones en las tesis de maestrías y doctorados de la universidad Camilo Cienfuegos y el Instituto Superior Pedagógico Juan Marínelo de Matanzas (período de 1998-2008)*. Monografía. Escuela Provincial del Partido “José Smith Comas” de Matanzas. 1-43. Recuperado el 20 de julio de 2021
2. <http://monografias.umcc.cu › monos › CEDE.>
3. Botía, M.L. & Orozco, L.H. (2012). Competencias en servicio al cliente y efectividad en solución de problemas. Sus características en el sector turismo. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, *21* (3) ,646-662. Recuperado el 20 de julio de 2021, de http: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180724044006>.
4. Cronbach, L. (1972). Fundamentos de la Exploración Psicológica. Madrid, España: Biblioteca Nueva.
5. Fernández-Ballesteros, R. (1996). *Evaluación de programas: una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. Madrid, España: Síntesis.
6. Gómez-Heras, M. & Sabín, M (2018). *Eficacia de una intervención formativa en técnicas de autocontrol en los servicios de urgencias pediátricas*. Tesis de pregrado. Madrid: Universidad autónoma de Madrid, Recuperado el 20 de julio de 2021 de, <https://repositorio.uam.es/handle/10486/685024>.
7. González, L. (2016). *Talleres de superación dirigidos a los agentes educativos para la prevención del consumo de drogas*. Tesis de pregrado, Universidad Central “Martha Abreu” de las Villas. Santa Clara, Cuba. Recuperado el 20 de julio de 2021 de, <https://dspace.uclv.edu.cu/handle/123456789/7426> .
8. González, O. (2016). *Sistema de gestión de la calidad del proceso de extensión universitaria en la Universidad de La Habana.* [*Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*](https://www.researchgate.net/journal/Revista-Electronica-Calidad-en-la-Educacion-Superior-1659-4703) , 2(11),105-134. Recuperado el 20 de julio de 2021 de, DOI:[10.22458/caes.v11i2.3324](http://dx.doi.org/10.22458/caes.v11i2.3324) .
9. Guerrero Mantilla R. (2017). Metodología para el seguimiento de egresados de las carreras de perfil agropecuario en Universidad Agraria de La Habana. Tesis de Doctorado. La Habana: Universidad Agraria de La Habana “Fructuoso Rodríguez Pérez”, Cuba.
10. Hernández, S.M. (2019). El uso de las competencias emocionales en los profesionales hoteleros. *Tesis de Maestría*. Lima: Escuela Profesional de Turismo y Hotelería. Repositorio Institucional. Recuperado el 20 de julio de 2021 de, <https://repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5001>
11. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. (6ta ed. ed.). México: McGraw -Hill Interamericana
12. Pantoja, M., Castillo, H., Vallejos, A., Sandoval, L., Salazar, E.H. & Herrera, Z.V. (2019). Competencias específicas que deben valorarse curricularmente en la formación de recursos humanos para el sector turístico. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, (2) ,1-19. Recuperado el 20 de julio de 2021 de <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/714> .
13. Pérez, L. M. (2013). Sistema de condiciones del proceso de enseñanza-aprendizaje que propician el crecimiento personal de los estudiantes de las especialidades técnicas de la licenciatura en educación. *Tesis doctoral inédita*, La Habana: Universidad de la Habana.
14. Quintana, M. (2013). Sistema de intervención para incidir en los componentes dinámicos que orientan a estudiantes universitarios a formar parejas estables. *Tesis doctoral*. Santa Clara: Universidad Central “Martha Abreu” de las Villas. Recuperado el 20 de julio de 2021 de, <https://dspace.uclv.edu.cu/handle/123456789/1507/browse?type=subject&value=Relaci%C3%B3n+de+Pareja> .
15. Ramírez, E., Vizcaíno, A.E. & Ramis, C. (2019). Competencias socioemocionales en dependiente gastronómico del turismo. Su diferenciación en mujeres y hombres. *Revista Katharsis*, (27), 3-19. Recuperado el 15 enero de 2020, de http <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7101950> .
16. Rivas, R.M., Cardoso, E.O. & Cortés, J.A. (2019). Propuesta de las competencias profesionales en turismo desde el enfoque del empleador. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*,*9* (18), 1-20. Recuperado el 3 de julio de 2020 de, http://doi.org/ 10.23913/ride.v9i18.418 .
17. Rivero, K. (2019). *Modelo para el control estratégico institucional en la Universidad de Cienfuegos*. *Estudios del Desarrollo Social***,**9 (1), 1-17 Recuperado el 20 de julio de 2021 de,<http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322021000100017&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt> .
18. Rogel, R. (2018). El grupo de discusión: revisión de premisas metodológicas. *Cinta moebio*, 63, 274-282. doi: 10.4067/S0717-554X2018000300274 .
19. Tolentino, K. M. (2021). Programa de intervención para desarrollar competencias emocionales en docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana. *Tesis Maestría*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado el 3 de agosto de 2021 , de http <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/11306> .
20. Vigotsky, L.S. (1981). Pensamiento y Lenguaje. La Habana, Cuba: Revolucionarias.
21. Vigotsky, L. S. (1987). Historia del desarrollo de las funciones psíquicas superiores. La Habana, Cuba: Científico Técnica.
22. Vigotsky, L. S. (1988). *Interacción entre enseñanza y desarrollo*, En Selección de lecturas de Psicología Pedagógica y de las Edades, Tomo III, La Habana, Cuba: Universidad.
23. Vigotsky, L. S. (1995). Obras Completas. Tomo Cinco Fundamentos de Defectología. La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.