

## **El desarrollo de competencias socioemocionales en profesionales del turismo**

### Developing socio-emotional competencies in Tourism professionals

Ethel Ramírez Velázquez<sup>1\*</sup>, <https://orcid.org/0000-0003-4020-6890>

Annia Esther Vizcaíno Escobar<sup>2</sup>, <https://orcid.org/0000-0002-6058-5544>

Carmen Ramis Palmer<sup>3</sup>, <https://orcid.org/0000-0002-9674-7795>

<sup>1</sup>Universidad de Camagüey “Ignacio Agramonte Loynaz”, Camagüey, Cuba

<sup>2</sup>Universidad Central “Matha Abreu” de las Villas, Santa Clara, Cuba

<sup>3</sup>Universidad de las Islas Baleares, Mallorca, España

\*Autor para la correspondencia (email) [ethel.ramirez@reduc.edu.cu](mailto:ethel.ramirez@reduc.edu.cu)

#### **Resumen**

**Objetivo:** Este artículo ofrece la fundamentación y el diseño de un sistema de acciones psicoeducativas para promover el desarrollo de competencias socioemocionales de dependientes gastronómicos de la hostelería, como exigencia del desempeño de calidad en el sector del Turismo.

**Métodos:** En la elaboración del marco teórico de la investigación se emplearon métodos teóricos como el análisis, la síntesis, el histórico-lógico y la modelación sistémica estructural funcional. El uso de métodos empíricos permitió analizar aspectos relevantes que facilitaron conocer el estado actual de la temática investigada, detectar áreas de mejora y plantear las acciones psicoeducativas a realizar, entre estos se pueden citar, el análisis de documentos y fuentes primarias de información, la observación, y el grupo de discusión como metodología para el trabajo con los participantes. El programa de intervención psicoeducativa, como acción central de desarrollo, se evalúa por el juicio de expertos y el sistema de acciones se evalúa por el criterio de usuarios bajo los preceptos del Cuadro Lógico de ladov.

**Resultado:** La contribución fundamental de la investigación fue el diseño y propuesta del sistema

de acciones psicoeducativas como vía para promover el desarrollo de competencias socioemocionales del dependiente gastronómico de la hostelería.

**Conclusión:** Las acciones del sistema permiten promover el desarrollo de competencias socioemocionales del dependiente gastronómico de la hostelería desde la integración coherente de funciones entre entidades encargadas de la entrada, desarrollo, y evaluación del desempeño, para favorecer la expresión de un desempeño de calidad y el desarrollo humano de estos profesionales.

**Palabras clave:** formación por competencias, formación profesional, recursos humanos.

## ABSTRACT

**Objective:** This article aims at devising a system of psycho-educational actions to promote the development of socio-emotional skills of waiters and its corresponding framework meeting the performance quality requirements gastronomic of the tourism sector.

**Methods:** The authors rely on theoretical methods such as analysis, synthesis, historical-logical and functional structural systemic modeling for constructing a framework. The use of empirical methods allowed the analysis of relevant aspects that made it easier to know the current state of the subject under investigation, identify areas for potential improvement and propose the psychoeducational actions to be carried out, among these, the analysis of documents and primary sources of information, observation, and the Discussion Group as a methodology for group work with the participants. The proposal of the system of actions was assessed by the criteria of users under the precepts of the Iadov Logical Chart.

**Result:** The main contribution of the research was the proposed system of psycho-educational actions for promoting the development of socio-emotional competencies of the gastronomic employees of the hospitality tourist industry.

**Conclusion:** The actions of the system allow to promoting the development of socio-emotional competencies of waiters for a coherent integration of functions between entities in charge of the entry, development, and evaluation of performance, to favor the expression of quality performance and human development of these professionals

**Keywords:** Competency-based education, professional education, human resources.

Recibido: 20/08/2021

Aprobado: 13/11/2021

## 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 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 (Gómez & Sabín, 2018; Tolentino, 2021). 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 (Gómez et al., (2020); Lombida (2017); Sánchez, Sarrión & Corrales (2018), la Psicología Laboral y de las Organizaciones (Casin, Cebreco, Cordoví & Royuela (2016); Hijuelos, Noda & Ávila (2020), la Psicología Deportiva (Ricardo, Medrano & Wambrug (2021), la Psicología Clínica (Fernández, Molerio, & Rodríguez, (2020) y la Psicología Social (Vera, Rojo & Quiñones (2016).

La presente propuesta toma en consideración los criterios presentados en Quintana (2013) al referir el sistema de acciones como resultado científico toda vez que posee intencionalidad (dirigida a un propósito explícitamente definido), grado de terminación (quedan definidos los criterios que determinan los componentes opcionales y obligatorios respecto a su objetivo), capacidad referencial (da cuenta de la dependencia que tiene respecto al sistema social en el que se inserta), grado de amplitud (quedan establecidos explícitamente los límites que lo definen como sistema), aproximación analítica al objeto (el sistema reproduce analíticamente el objeto cuyas características se pretenden modificar), flexibilidad (posee capacidad para incluir los cambios que se operan en la realidad).

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 de este artículo, 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.

## **MÉTODOS**

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.

## **RESULTADOS**

La fundamentación teórica del sistema de acciones se ha abordado por autores que presentan propuestas (González, 2009, citado por Andino, 2009) sobre la base de la integralidad, visión

holista, sistematicidad de las acciones, y vínculo de la teoría con la práctica. Para esta investigación se han encontrado acuerdos con la propuesta de González que establece como fundamento teórico, premisas y requisitos:

Los requisitos del sistema de acciones elaborados para esta investigación son:

- Factibilidad: existe la posibilidad actual de su utilización y de los recursos que requiere su despliegue.
- Aplicabilidad: las acciones se explican con la suficiente claridad para que sea posible su implementación por otros especialistas.
- Potencialidad de generalización: en su condición de aplicabilidad y factibilidad es posible en condiciones propicias la generalización del resultado a otros contextos semejantes.
- Pertinencia: quedan declaradas su importancia, su valor social y las necesidades a las que da respuesta.
- Validez: una vez implementado, los resultados que se aportan permiten el logro de los objetivos que determinaron su génesis.

Las premisas que se establecen están relacionadas con:

1. El desempeño de calidad de los dependientes gastronómicos en el proceso de su desarrollo humano. Considerando el ingreso, capacitación y permanencia en la entidad de servicios.
2. Fortalecimiento de las capacidades humanas (especialistas) que participan en el proceso de desarrollo de las CSE a través de la capacitación.
3. Organización de la estructura de trabajo involucrado en el desarrollo de CSE como apoyo al proceso de formación y superación de dependientes gastronómicos.
4. Colaboración interinstitucional (Universidad-centros de capacitación) con entidades del MINTUR (Oficina de empleo y entidades hosteleras) en el fortalecimiento y desarrollo de CSE para el desempeño de calidad de dependientes gastronómicos.
5. El crecimiento cuantitativo y cualitativo de los objetivos y las acciones previstas para propiciar el desarrollo y mejoramiento continuo del sistema de acciones.

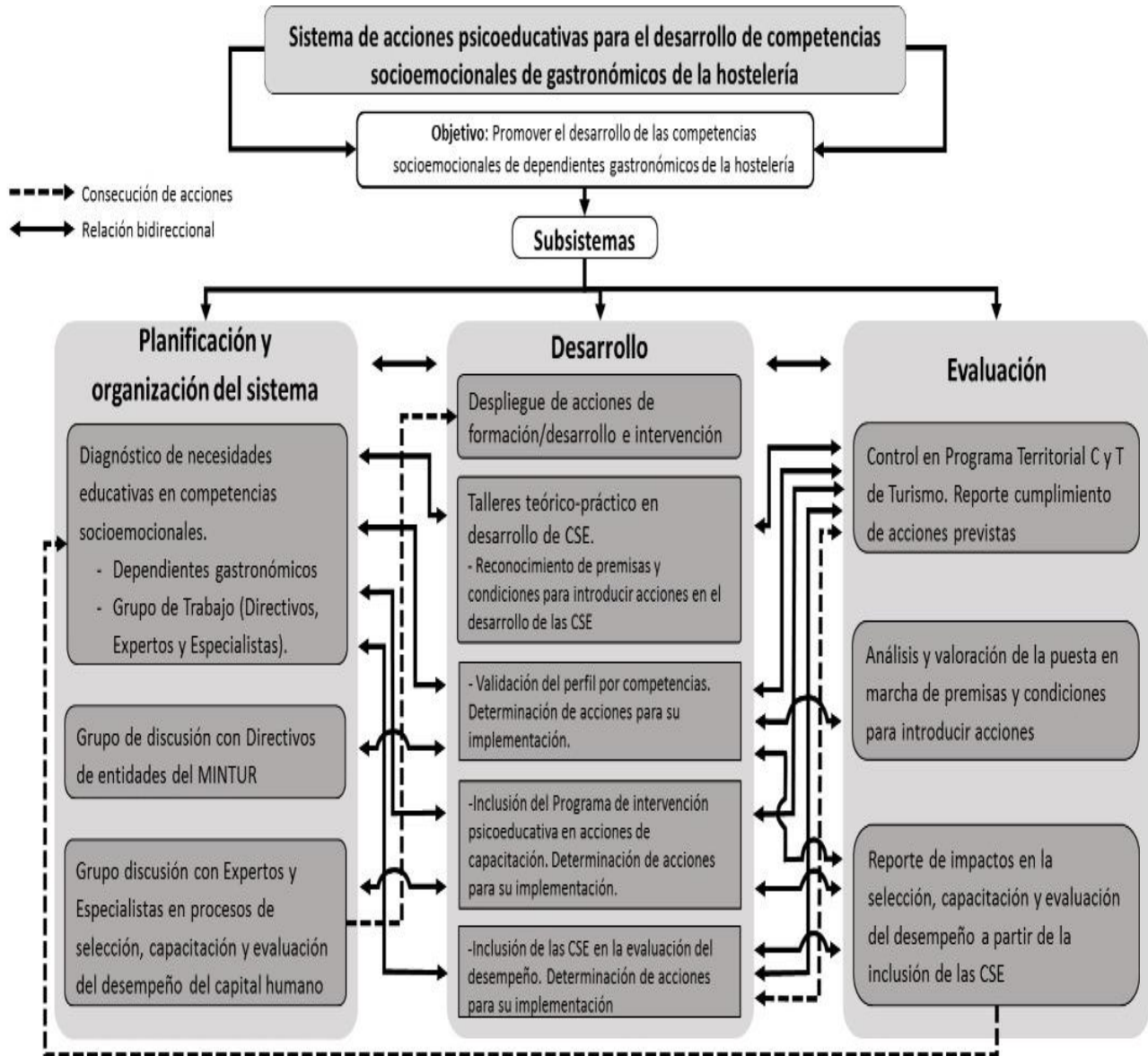
El sistema de acciones psicoeducativas para lograr el desarrollo de CSE que exige el desempeño de calidad de dependientes gastronómicos de la hostelería, se soporta en el trabajo en grupo, empleando el método de grupo de discusión ya que permite evaluar el proceso de toma de opinión e identificar los 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 deberá estar integrado por Investigadores de la Universidad, 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 Meliã). 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 (Morales, 2009), asumiendo la visión que aporta de las competencias laborales como el elemento que centraliza los subsistemas de gestión del capital humano: selección e integración, capacitación y desarrollo y evaluación del desempeño.

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. La estructura del sistema de acciones psicoeducativas se muestra en la figura 1.



**Fig. 1:** Diseño Sistema de acciones psicoeducativas

Fuente: Elaboración propia

*Bases teóricas y legales que soportan el diseño del sistema de acciones psicoeducativas para el*



*desarrollo de competencias socioemocionales del dependiente gastronómico de la hostelería.*

La concepción del *subsistema Desarrollo* concuerda con las ideas centrales de Vigostky (1987), referidas a la relación entre enseñanza y desarrollo, 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.

En este sentido, se tuvo en cuenta la unidad de lo afectivo y lo cognitivo como principio del funcionamiento de la personalidad (Vigotsky 1987, 1995) considerándose en la estructura de la CSE, y en el contenido para su estimulación al desarrollo. De igual manera, se asumió el concepto de sistema y función, aspecto de gran relevancia, tanto en la determinación de las relaciones internas y externas para el desarrollo de las CSE reconocidas, en el proceso de enseñanza-aprendizaje, como en la metodología para su instrumentación y evaluación.

También se tuvo en cuenta la Ley Genética de Desarrollo (Vigotsky, 1987), en su referencia a la naturaleza social de la psiquis, que se expresa en las características de la relación intersíquica, mediante la internalización, al transformarse en características intrapsíquicas. 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.

De igual forma fueron tomados en cuenta los dos principios fundamentales planteados por Vigotsky contenidos en la Ley antes mencionada. Uno de ellos, referidos a la naturaleza social de la psiquis, se previó en el proceso de enseñanza-aprendizaje para el desarrollo de las CSE, donde los participantes deben interiorizar los contenidos teóricos y prácticos a partir de los procesos reflexivos y auto reflexivos que se van reconfigurando en los espacios de intersubjetividad. Y el otro, que consiste en la determinación histórica de la psiquis (Vigotsky 1981, 1987) se consideró en el proceso de evaluación del desarrollo de las CSE, en tanto se prevé tener en cuenta el tránsito de cada participante por distintos momentos de su devenir y vida cotidiana como sujeto, y las adquisiciones que se alcanzarán en su historia de vida y en sus interrelaciones con los demás.

Se tomaron como guía los postulados respecto al Nivel de Desarrollo Actual (Vigotsky, 1987) para

conocer el nivel de desarrollo alcanzado por el participante en el momento de la intervención para el desarrollo de sus CSE, y los relacionados con la Zona de Desarrollo Próximo (Vygotsky, 1989) para indagar en sus potencialidades de desarrollo futuro, es decir, aquello que aún no es capaz de enfrentar solo, pero que con acompañamiento (otros participantes, facilitador) puede resolver.

Un concepto clave en esta investigación lo ha sido el de Situación Social del Desarrollo (Vigotsky, 1987), apreciando lo que expresa en cuanto a la particular correlación entre lo interno y lo externo, que a su vez condiciona la dinámica del desarrollo de cada sujeto y manifiesta la manera propia en que cada uno construye lo intrapsíquico a partir de lo intersíquico, lo que significa que, en el proceso de desarrollo de las CSE, las influencias externas no se ejercen de manera automática o inadvertida sobre el participante, precisamente actúan a través del desarrollo actual y potencial de cada uno, resaltando lo activo y proactivo de este, en los distintos momentos del desarrollo de este proceso.

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. Queda reflejada la idea de que no se espera a que el proceso de desarrollo concluya para evaluar su resultado, en este caso se realiza un diagnóstico interventivo que posibilita la actualización e introducción de las correcciones necesarias, en el momento oportuno.

*Las bases legales* establecidas en el sector del turismo para la capacitación continua, para el desarrollo de profesionales y que sustentan esta propuesta están referidas en la Ley No. 116/2014 Código de trabajo, donde se refiere a la idoneidad demostrada para la incorporación al empleo, permanencia, promoción del cargo y la capacitación por parte de la entidad (artículo 36); y a la organización de la capacitación de los trabajadores en correspondencia con las necesidades de la producción y los servicios y los resultados de la evaluación del trabajo (artículo 39) (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2014). Por su parte, el Decreto Ley No. 350/2018 “De la capacitación de los trabajadores” refiere la correspondencia entre el plan de capacitación y el diagnóstico de las necesidades de capacitación, para garantizar la integración, adaptación o

readaptación al cargo, actualización de conocimientos, habilidades y continuo desarrollo del trabajador. Se enfatiza en lo planificado, continuo, permanente, flexible y dinámico del proceso, en las condiciones propicias para el aprendizaje y participación de los implicados, en la racionalidad de las acciones y su planificación proactiva para anticiparse a los cambios donde se vinculen teoría y práctica para el logro de un desempeño efectivo (artículo 25). (Consejo de Ministros, 2018)

En González, L. (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 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 multidisciplinaria e interdisciplinaria entre lo educativo y lo organizacional. En este sentido se verán favorecidos 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, se 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**

Este subsistema está estructurado en cinco 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 recuperados 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.

Los indicadores de cambio más importantes previstos en este subsistema que se derivan de las acciones concebidas, que están en correspondencia con el objetivo general del sistema de acciones y que reflejan los presupuestos de la psicoeducación están relacionados con: se contribuye con el proceso de autoevaluación de las necesidades psicoeducativas en CSE a través de la aplicación de las técnicas en el procedimiento diagnóstico empleado, y preguntas de

reflexión y análisis, se estimula la reflexión y el ejercicio del criterio en relación a las CSE a través del intercambio comunicativo con el participante en el proceso del diagnóstico, se estimula a la reflexión y el pensamiento crítico en relación a las CSE a través de la presentación de resultados científicos y la discusión en relación a las prácticas que en la actualidad se realizan para la gestión del capital humano en el turismo, se contribuye con el aprendizaje reflexivo desde el estímulo a la reflexión y participación en el abordaje de las respuestas a la problemática presentada en la gestión del capital humano en el turismo, se aporta conocimiento para el trabajo en grupo desde la aplicación del método de grupo de discusión en el análisis de la gestión por competencias del capital humano en el turismo, se contribuye con los procesos de reflexión y análisis, y con el aprendizaje a partir del diseño del plan de contingencias.

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 cinco 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 ladov. 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.

La dirección hacia la que se dirige las acciones de este subsistema va hacia los subsistemas de Planificación y Organización y el 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 las dos horas.

Los indicadores de cambio que se manejan en este subsistema en atención a las acciones creadas, al objetivo general del sistema de acciones y que reflejan los presupuestos de la psicoeducación son: se estimula al conocimiento relacionado con el desarrollo de las CSE, se promueve a la reflexión de manera crítica en relación a las condiciones internas–externas y a las premisas para la introducción de resultados científicos, se promueve al logro de un aprendizaje reflexivo y experiencial para favorecer el desarrollo personal, se facilitan las condiciones para que se experimenten cambios profundos en la esfera cognitiva, conductual y afectivo- emocional en los participantes, se facilitan alternativas para identificar y afrontar positivamente los problemas, se estimula al aprendizaje para el trabajo en grupo a partir de la aplicación del método grupo de discusión y método Delphi, se estimula a la reflexión y el pensamiento crítico en relación a la incorporación de CSE en el perfil del cargo, se promueven alternativas para la identificación de acciones en función de la implementación del perfil por competencias, se facilita un proceso de evaluación constate de lo realizado a través de la identificación de acciones para la implementación del perfil por competencia, se estimula a la reflexión y el pensamiento crítico en relación a acciones para la implementación y proceso de evaluación constate del programa de intervención psicoeducativa.

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.

Los indicadores de cambio más importantes concebidos en línea con las acciones previstas, el objetivo general y que reflejan los presupuestos de la psicoeducación son: se contribuye con la integración de nuevos conocimientos respecto al control y evaluación de acciones en los sistemas de acciones psicoeducativas, se facilita un proceso de evaluación constata de lo realizado a través de la identificación de acciones para el control de los subsistemas planificación y organización, se estimula al pensamiento crítico y reflexivo de los participantes desde la contribución de criterios para evaluar impactos, se promueve al uso de criterios para la evaluación de impactos en la selección, formación y desarrollo, y evaluación del desempeño a partir de la inclusión de las CSE, se contribuye con la integración de nuevos conocimientos respecto a metodologías para

identificación y valoración de impactos generados por la inclusión de las CSE en procesos de gestión del capital humano y con el trabajo en grupo a partir de la aplicación del método grupo discusión, se facilita la integración de nuevos conocimientos respecto al monitoreo y actualización del sistema de acciones psicoeducativas para el desarrollo de CSE y el trabajo en grupo a partir de la aplicación del método grupo de discusión, se facilitan condiciones para generar un proceso de evaluación constatare de lo realizado a partir del el análisis y valoración de las principales insuficiencias y los resultados no logrados por parte de los participantes.

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 ladov, los usuarios de la propuesta del sistema de acciones constituyen los evaluadores de la misma, lográndose de esta forma criterios más contextualizados (González O. 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 (1. ¿Acometería Ud. la tarea de utilizar el sistema de acciones psicoeducativas para el desarrollo de competencias socioemocionales sin la existencia de un procedimiento metodológico que describa los subsistemas y acciones necesarias para ello? 2. ¿Le gusta el sistema de acciones psicoeducativas que se presenta? 3. ¿Si Ud. tuviera que utilizar el sistema de acciones psicoeducativas lo aplicaría como lo propone el autor?) y siguiendo el cuadro lógico de ladov, 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

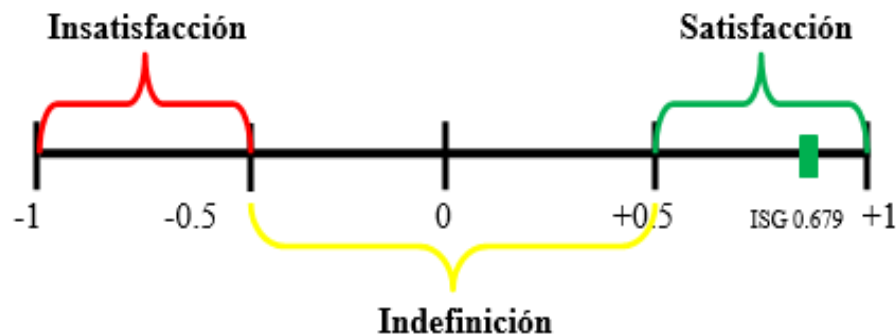
A; B; C; D y E: Cantidad de encuestados que califican individualmente un determinado valor de la



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



**Fig. 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 (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 debían valorar sus criterios respecto al cumplimiento de indicador referido y ofrecer 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 cinco de ellos (aproximadamente el 20 %) para la aplicación previa como estudio piloto del cuestionario,

analizar la inconsistencia, errores semánticos, así como validez de contenido. Fueron corregidos dos errores de redacción y tres 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 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 según se muestra en la tabla 1, lo cual depura acuerdo acerca de la evaluación de los indicadores.

**Tabla 1:** Coeficiente de correlación intraclase

	Correlación intraclase	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero .8			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig
Medidas únicas	,405*	,255	,601	,192	22	180	1,000
Medidas promedio	,860	,755	,931	1,428	22	183	,106

De igual manera se realizó la determinación del coeficiente de correlación W de Kendall para analizar la relación entre todos los elementos del programa. Puede observarse en la tabla 2 que la variable coherencia tiene una correlación lineal favorable con el resto de los indicadores, lo cual anuncia que se ha percibido relación entre los distintos componentes del programa.

**Tabla 2:** Correlación entre elementos entre elementos

	Pertinencia	Actualización	Aplicabilidad	Suficiencia	Eficacia	Eficiencia	Relevancia	Coherencia	Materiales
Pertinencia	1,000	,579	,577	,596	,329	,277	,346	,729	,369
Actualización	,579	1,000	,514	,692	,618	,003	,711	,838	,269
Aplicabilidad	,577	,514	1,000	,486	,363	,366	,239	,456	,363
Suficiencia	,596	,692	,486	1,000	,284	,066	,270	,601	,229
Eficacia	,329	,618	,363	,284	1,000	,473	,647	,630	,366
Eficiencia	,277	,003	,366	,066	,473	1,000	,046	,206	,376
Relevancia	,346	,711	,239	,270	,647	,046	1,000	,719	,013
Coherencia	,729	,838	,456	,601	,630	,206	,719	1,000	,426
Materiales	,369	,269	,363	,229	,366	,376	,013	,426	1,000

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 pertinencia, 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.

## CONCLUSIONES

El análisis de las referencias teóricas aporta una visión significativa para una transformación en el proceso 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 el enfoque histórico-cultural, apertura una nueva línea de trabajo de transformación donde se vinculan lo educativo y laboral, y se conjugan la teoría y la práctica en el desarrollo de competencias socioemocionales.

## REFERENCIAS

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)*. Escuela Provincial del Partido “José Smith Comas” de Matanzas, Cuba. Acceso: 20/07/2021. Disponible en: <http://monografias.umcc.cu>

[› monos › CEDE.](#)

Asamblea Nacional del Poder Popular (2014). *Ley No. 116/2014. Código del trabajo*. En Gaceta Oficial No. 29 (extraordinaria del 17 de junio 2014). Acceso: 20/07/2021. Disponible en: <https://www.gacetaoficial.gob.cu›ley-no-116-codigo-del-trabajo>

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. Acceso: 20/07/2021. Disponible en: <http://https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180724044006>.

Casin, Y., Cebreco M. E., Cordoví V., D. & Royuela, C. (2016). Perfeccionamiento de Dirección integrada en cuadros y primera Reserva. *INFODIR*, 12 (23), 36-45. Acceso: 20/07/2021. Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/191>.

Consejo de Ministros (2018). *Decreto Ley 350 de 2018 “De la capacitación de los trabajadores”*. En Gaceta Oficial. Acceso: 20/07/2021. Disponible en: <https://www.gacetaoficial.gob.cu›decreto-350-de-2018>

Cronbach, L. (1972). *Fundamentos de la Exploración Psicológica*. Madrid, España: Biblioteca Nueva.

Fernández, R. (1996). *Evaluación de programas: una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. Madrid, España: Síntesis.

Fernández, E., Molerio, O. & Rodríguez, Y. (2020). Pertinencia del empleo de estrategias psicoeducativas en la prevención del consumo de drogas. *Edumecentro*, 2 (12), 223-229. Acceso: 20/07/2021. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742020000200223](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742020000200223).

Gómez, G. M., González, J. M., Gálvez, A. M., Sala, M. R., O Connell, J. & Reinoso, T. (2020). Sistema de acciones educativas en salud bucodental. *INFODIR*, 16 (32), 1-17. Acceso: 20/07/2021. Disponible en: <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/715/1299>.

Gómez, M. & Sabín, M. (2018). *Eficacia de una intervención formativa en técnicas de autocontrol en los servicios de urgencias pediátricas*. Tesis de pregrado inédita, Universidad autónoma de

Madrid, España. Acceso: 20/07/2021. Disponible en:  
<https://repositorio.uam.es/handle/10486/685024>.

González, L. (2016). *Talleres de superación dirigidos a los agentes educativos para la prevención del consumo de drogas*. Tesis de pregrado inédita, Universidad Central “Martha Abreu” de las Villas, Santa Clara, Cuba. Acceso: 20/07/2021. Disponible en:  
<https://dspace.uclv.edu.cu/handle/123456789/7426>.

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*, 2 (11),105-134. Acceso: 20/07/2021. Disponible en: DOI:[10.22458/caes.v11i2.3324](https://doi.org/10.22458/caes.v11i2.3324) .

Guerrero, R. (2017). *Metodología para el seguimiento de egresados de las carreras de perfil agropecuario en Universidad Agraria de La Habana*. Tesis de Doctorado inédita, Universidad Agraria de La Habana “Fructuoso Rodríguez Pérez”, La Habana, Cuba.

Hernández, S. M. (2019). *El uso de las competencias emocionales en los profesionales hoteleros*. Tesis de Maestría inédita. Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, Lima, Perú. Acceso: 20/07/2021. Disponible en:  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5001/HERNANDEZ\\_AS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5001/HERNANDEZ_AS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hijuelos, N. J., Noda, M. E. & Ávila, J. C. (2020). Sistema de acciones para mejorar la calidad de la formación de directivos. *Ciencias Holguín*, 26(3), 38-51. Acceso: 20/07/2021. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181563834004/html/>.

Lombida, A. (2017, mayo). *Sistema de acciones educativas para perfeccionar la comunicación de los estudiantes de Enfermería*. Ponencia presentada en Convención Tecnosalud, Camagüey, Cuba. Acceso: 20/07/2021. Disponible en:  
<http://www.tecnosaludcmw2017.sld.cu/index.php/socoenf/tecnosalud2017/paper/viewFile/48/32>.

Morales, A. (2009). *Capital Humano. Hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*. La Habana, Cuba: Editora Política.

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. Acceso: 20/07/2021. Disponible en: <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/714>

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 de Doctorado inédita, Universidad de la Habana, Cuba.

Quintana, M. (2013). *Sistema de intervención para incidir en los componentes dinámicos que orientan a estudiantes universitarios a formar parejas estables*. Tesis de Doctorado inédita, Universidad Central "Martha Abreu" de las Villas, Santa Clara, Cuba. Acceso: 20/07/2021. Disponible en: <https://dspace.uclv.edu.cu/handle/123456789/1507/browse?type=subject&value=Relaci%C3%B3n+de+Pareja>.

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. Acceso: 15/01/2020. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7101950>.

Ricardo, D., Medrano, R. & Wambrug, T. (2021). Una propuesta de alternativa educativa para perfeccionar el desarrollo de la perseverancia en boxeadores. *Ciencia y Deporte*, 6 (1), 1-16. Acceso: 20/07/2021. Disponible en: <https://revistas.reduc.edu.cu/index.php/cienciaydeporte/article/view/3619>.

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. Acceso: 3/07/2021. Disponible en: <http://doi.org/10.23913/ride.v9i18.418>

Rivero, K. (2019). Modelo para el control estratégico institucional en la Universidad de Cienfuegos. *Estudios del Desarrollo Social*, 9 (1), 1-17. Acceso: 20/07/2021. Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322021000100017&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322021000100017&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt) .

Rogel, R. (2018). El grupo de discusión: revisión de premisas metodológicas. *Cinta moebio*, 63, 274-282. Acceso: 20/07/2021. Disponible en: Doi: 10.4067/S0717-554X2018000300274

Sánchez, I., Sarrión, A. M. & Corrales, Y. (2018). Sistema de acciones para la gestión de recursos educativos abiertos. *Cuba y Salud*, 13 (S1), 251-254. Acceso: 20/07/2021. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=93018>.

Tolentino, K. M. (2021). *Programa de intervención para desarrollar competencias emocionales en docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana*. Tesis de maestría inédita, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Acceso: 3/08/2021. Disponible en: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/11306>.

Vera, J. E., Rojo, N. & Quiñones, I. S. (2016). Sistema de acciones de enfermería comunitaria implementadas en un asentamiento rural cubano. *Humanidades Médicas*, 16(1), 130-143. Acceso: 20/07/2021. Disponible en: <http://www.humanidadesmedicas.sld.cu/index.php/hm/article/view/904>.

Vigotsky, L. S. (1981). *Pensamiento y Lenguaje*. La Habana, Cuba: Ediciones Revolucionarias.

Vigotsky, L. S. (1987). *Historia del desarrollo de las funciones psíquicas superiores*. La Habana, Cuba: Editorial Científico Técnica.

Vygotsky, L (1989). *Obras completas*, Tomo 5: Pueblo y Educación

Vigotsky, L. S. (1995). *Obras Completas*. Tomo Cinco Fundamentos de Defectología. La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.

#### **Conflicto de interés:**

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.



**Ethel Ramírez Velázquez** es Licenciada en Psicología, Máster en Gestión Turística. Investigadora del Centro de Estudios Multidisciplinarios del Turismo. Profesora Auxiliar en el pregrado (Licenciatura en Psicología y Licenciatura en Turismo), y en el posgrado (Maestría en Neuropsicología Clínica y Educativa y de la Maestría en Gestión Turística) en la Universidad de Camagüey, Cuba.

#### **Declaración de responsabilidad autoral:**

**Ethel Ramírez Velázquez:** Participó el diseño metodológico general de la investigación y ejerció la dirección en la redacción del manuscrito. Tuvo a su cargo el estudio teórico, el diseño del sistema de acciones y la evaluación de su validez. Lideró la interpretación de la información recolectada y el perfeccionamiento del diseño metodológico.

**Annia Esther Vizcaíno Escobar:** Participó en el análisis y discusión de los resultados y en la revisión final del manuscrito. Aportó al diseño metodológico de la investigación, y supervisó la marcha de la sistematización teórica y de la construcción del sistema de acciones. Participó en la interpretación de los resultados. Contribuyó al perfeccionamiento del diseño metodológico, la triangulación de investigadores y revisión del texto del artículo.

**Carmen Ramis Palmer:** Participó en la redacción de la propuesta, así como en el análisis y discusión de los resultados y en la revisión final del manuscrito. Colaboró en la gestión de la información, aportó vivencias sobre el desempeño de los dependientes gastronómicos y su diagnóstico, participó en la interpretación de los resultados. Contribuyó al perfeccionamiento del diseño metodológico, la triangulación de investigadores y revisión del texto del artículo.