

COMPETENCIAS SOCIOEMOCIONALES DE ESTUDIANTES DE TURISMO EN LA UNIVERSIDAD DE CAMAGÜEY

*SOCIOEMOTIONAL COMPETENCIES OF TOURISM STUDENTS AT THE UNIVERSITY OF
CAMAGUEY*

Suray Gómez Suárez

Islazul, Ciego de Ávila, Cuba.

Annia Esther Vizcaíno Escobar

Universidad Central Marta Abreu de las Villas, Cuba.

Ethel Ramírez Velázquez

Universidad de Camagüey, Cuba.

RESUMEN

La investigación se desarrolló en la Universidad de Camagüey, Departamento de Licenciatura en Turismo. Su objetivo se dirigió a proponer un programa psicoeducativo para el desarrollo de las competencias socioemocionales de alumnos de dicha carrera. Para el diseño del programa se tuvo en cuenta la caracterización de las competencias socioemocionales de los estudiantes, así como la revisión de documentos oficiales de la carrera como la *Estrategia educativa* y el *Plan de estudios*, para lograr un mayor acercamiento a las necesidades reales del contexto en cuestión. Una vez diseñado y presentado a juicio de expertos, se evidenciaron resultados muy favorables, basados principalmente en niveles óptimos en cuanto a su pertinencia, aplicabilidad y suficiencia.

Palabras clave: competencias socioemocionales, estudiantes, programa psicoeducativo, turismo.

ABSTRACT

The research was developed at the University of Camagüey, Department of Bachelor's Degree in Tourism. Its objective was to propose a psychoeducational program for the development of socioemotional competences of students of this

career. For the design of the program, the characterization of the students' socioemotional competences was taken into account, as well as the review of official documents of the career such as the Educational Strategy and the Study Plan, in order to achieve a closer approach to the real needs of the context in question. Once designed and presented to expert judgment, very favorable results were evidenced, based mainly on optimal levels in terms of relevance, applicability and sufficiency.

Keywords: socio-emotional competencies, students, psycho-educational program, tourism.

INTRODUCCIÓN

Hoy día, el enfoque basado en la competencia ha significado un paso adelante en el sentido de poner mayor énfasis en la globalidad de las capacidades del individuo y de reconstruir los contenidos de la formación en una lógica menos académica y más orientada a la solución de problemas (Álvarez, 2009; Mikulic *et al.*, 2017). Asimismo, los factores sociales y emocionales están presentes en toda actuación humana en los diferentes contextos en que el sujeto se inserta, por lo que resulta necesario que, en la formación de los futuros profesionales, se tome esto en consideración y los estudiantes asuman su compromiso en el desarrollo explícito e implícito de las competencias, principalmente las socioemocionales (Molero López-Barajas y Reina-Estévez, 2012; Colunga y García, 2016).

Mikulic, Crespi y Radusky (2015) plantean que se ha intentado superar constantemente el término de competencias, donde, a partir de la distinción de las características propias de esta como unidad de análisis –desde la integración de aspectos sociales, emocionales, actitudinales– se ha dirigido a la conceptualización de las competencias socioemocionales, (en lo adelante CSE) como aquellas habilidades, conocimientos y capacidades necesarias para comprender, expresar y regular los fenómenos emocionales, pero sin obviar los aspectos propios de toda competencia. Es decir, son aplicables a las personas (individual o grupalmente), implican unos conocimientos (saberes), unas habilidades (saber hacer) y unas actitudes y conductas (saber estar y saber ser) integrados entre sí. Son inseparables de la noción de desarrollo y de aprendizaje continuo unido a la experiencia. Igualmente, el estudio de las CSE no ha sido cuestión de solo un país. A nivel internacional, se le ha dado especial atención a su presencia en el desarrollo personal y profesional de los estudiantes en las distintas áreas del quehacer científico-técnico (Bisquerra y Pérez, 2007).

En el ámbito educativo, la UNESCO (1996), en el Informe Delors, destaca el papel de las emociones y hace hincapié en la necesidad de educar la dimensión emocional del ser humano junto a su dimensión cognitiva. La Declaración de Bolonia destaca la importancia de la educación en términos de adquisición, por parte del estudiante, de capacidades, habilidades, competencias y valores, adoptando una nueva metodología orientada al aprendizaje de competencias, entre ellas las socioemocionales (Pertegal-Felices, Castejón-Costa y Martínez, 2011). También el proyecto Tuning Educational Structures in Europe se ha encargado del desarrollo de perfiles profesionales, resultados del aprendizaje y competencias deseables en términos de competencias genéricas y relativas a cada área de estudios (González y Wagenaar, 2003).

En el caso de América Latina y el Caribe, múltiples han sido los trabajos dirigidos a las CSE, así como al desarrollo de estas en contextos universitarios y organizacionales. Un ejemplo de ello es el proyecto Tuning-América Latina, que busca iniciar un aprendizaje a través del intercambio de información y colaboración entre instituciones de educación superior, donde una de sus cuatro líneas de trabajo hace referencia a las competencias genéricas o socioemocionales, como también le denominan (Rueda, 2017). Autores como Pérez y Pena (2011, citados en Colunga y García, 2016) han destacado que las investigaciones en los últimos veinte años han revelado que las CSE constituyen una ventajosa herramienta personal para lograr mayores niveles de adaptación personal, familiar, social, académica, vocacional y profesional. Por ello, la formación enfocada en competencias (entre ellas, las CSE) supone un referente obligado para superar una enseñanza meramente academicista y orientar la labor de las universidades hacia la formación de una ciudadanía crítica y la competencia profesional.

Diversas investigaciones han mostrado que los alumnos con mayor éxito académico poseen mejores niveles de CSE (Aluja y Blanch, 2004; Pena y Repetto, 2008), a partir de la aplicación de programas para su desarrollo (Lopes y Salovey, 2004; Repetto Talavera y Pérez-González, 2007; Mayer, Salovey y Caruso, 2008), favoreciendo, además la integración social de los mismos y, con ello, ejerciendo una función preventiva ante otros factores de riesgo, tales como el absentismo, el abandono escolar, la violencia/*bullying*, el desempleo y el escaso desarrollo laboral (Repetto Talavera y Pena Garrido, 2010). La enseñanza superior cubana también está indagando en el trabajo de las CSE. La educación en Cuba es una de las tareas priorizadas por el Estado, por ello se perfecciona constantemente en la medida en que se desarrollan la ciencia y la técnica y se introducen estos avances en las ciencias pedagógicas (Valdés, Vázquez y Velasteguí, 2018). En lo referido al estudio de las CSE, tomando a consideración el conocimiento que existe sobre el constructo en el ámbito internacional, la experiencia cubana es escasa. Pese a ello, se reconoce la presencia de estas, así como la necesidad de desarrollarlas, sobre todo en el

contexto educativo universitario actual. Es así que en los últimos tiempos han surgido investigaciones en el ámbito nacional enfocadas en el desarrollo de las CSE, las cuales han enriquecido no solo el quehacer científico, sino práctico. Destacan autores como Ramírez Velázquez, Vizcaíno Escobar y Ramis Palmer (2019) y Valdés, Vázquez y Velasteguí (2018), a partir del estudio de las CSE en el sector turístico, y otros como Justis, Almestro y Silva (2017), centrados en el estudio del desarrollo socioemocional en los diferentes procesos pedagógicos de las instituciones escolares (Pérez *et al.*, 2011). A pesar de lo expuesto, dentro del contexto universitario cubano no se presenta el enfoque por CSE, por ende, no hay presencia de estrategias ni programas psicoeducativos que se propongan de manera intencional su formación y desarrollo, lo que trae consigo dificultades en la manifestación de formas de actuar por parte de los estudiantes, las cuales se están haciendo cada vez más necesarias incentivar dadas las exigencias laborales y personales que está requiriendo el mundo empresarial, a las cuales los universitarios se tienen que enfrentar una vez graduados (Ferrer Esteban, 2016).

En la Licenciatura en Turismo, a pesar de la labor docente dirigida al desarrollo de habilidades y capacidades que le permitan un desempeño profesional adecuado, no siempre se logra. Los estudios de calidad del egresado desarrollados en la Universidad de La Habana, la Universidad de Villa Clara, e incluso en la Universidad de Camagüey por parte de profesores, estudiantes y por el Centro de Estudios Multidisciplinarios del Turismo (CEMTUR) han puesto en evidencia las insuficiencias en el desarrollo de las CSE de los estudiantes una vez graduados. Por ello, se hace imprescindible el desarrollo de estas a lo largo de la carrera, pues a pesar de muchas veces conocerlas, no las identifican como necesarias en su desarrollo escolar e incluso profesional, lo que puede estar relacionado con la carencia de su manejo en los programas o estrategias educativas de los diferentes años.

La provincia de Camagüey presenta una amplia demanda turística dada por sus características, singular arquitectura, la riqueza de tradiciones e historia. Los estudiantes de Licenciatura en Turismo de esta provincia cada vez presentan mayores demandas en sus prácticas preprofesionales, lo que incluye el trato con el cliente, trabajo en equipo, toma de decisiones, puesta en práctica de habilidades sociales, control de situaciones organizacionales y educativas, en fin, movilizar todo un entramado socioemocional en función de su desempeño, no solo desde la perspectiva profesional, sino además como alumno que debe responder a las demandas curriculares del año. Estas manifestaciones socioemocionales suelen verse severamente afectadas por conflictos de índole personal o interpersonal, así como por tensiones propias de los procesos en los que se desarrollan, lo que afecta de forma considerable las demandas presentadas, dando lugar a desajustes educativos y resultados no deseados, tanto desde el punto de vista estudiantil y docente como profesional. Es por ello que la presente investigación responde a una demanda presentada

por el claustro docente universitario de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Camagüey, puntualmente de la carrera Licenciatura en Turismo, con el fin de elaborar un programa psicoeducativo, tomando en consideración los principales supuestos de la carrera presentados en sus documentos oficiales, que permita el desarrollo de dichas competencias en sus estudiantes.

La investigación abarcó el período comprendido entre febrero y junio del 2020. Parte del supuesto de que las CSE se constituyen como eje transversal en la formación de los profesionales de Licenciatura en Turismo. El desarrollo de las CSE no ha sido incorporado antes en la concepción del trabajo educativo de la educación superior (Ministerio de Educación Superior, 2018), por lo que el trabajo resulta novedoso, en tanto aporta un programa psicoeducativo para el desarrollo de estas competencias en el marco del trabajo educativo que se realiza con los estudiantes de la carrera. Además, presenta un elevado aporte práctico al ofrecer un programa que podrá ser implementado en los espacios de trabajo educativo de los colectivos pedagógicos de cada año académico de la carrera. La sistematización en su implementación permitirá un mayor alcance a nivel de facultad y universidad.

1. ALTERNATIVAS DE INTERVENCIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS CSE

En el trabajo con las CSE, las diversas alternativas de intervención permiten un abordaje crítico y desarrollador del constructo en cuestión y tratan problemas que interfieren de manera significativa en el contexto universitario actual, como es el caso de su desarrollo. Dado su erróneo tratamiento, puede acarrear ciertas dificultades en el vínculo interpersonal y emocional entre los estudiantes universitarios, e incluso docentes. Una de las alternativas más relevantes en el estudio de las CSE son los programas psicoeducativos a partir del desarrollo de acciones que estimulen las CSE (Bisquerra, 2005).

Fernández (1992, citado en Fernández, 1997) plantea que al conceptualizar el programa psicoeducativo se evidencia que el análisis más acertado parte de un conjunto especificado de acciones humanas y recursos materiales diseñados e implantados organizadamente en una determinada realidad social, con el propósito de resolver algún problema que atañe a un conjunto de personas. De acuerdo a la autora, presenta como principal característica su previa planificación y diseño. Los programas además sirven a determinadas políticas y, a la vez, conllevan un conjunto de subprogramas y acciones. En este sentido, Bartuste, Montiel y Guerra (2014) apuntan que saber dónde empieza y termina un programa, un subprograma o una acción es difícil, esto depende de la calidad con la que se hayan diseñado esas políticas, programas y acciones.

Es importante destacar que el programa se ve inmerso en un complejo ciclo de intervención social que está compuesto por siete etapas: identificación del problema y necesidades educativas, planteamiento de

objetivos y metas, preevaluación potencial, diseño y configuración del programa, implementación y evaluación y toma de decisiones sobre el programa (Fernández, 1997). Por tanto, no solo se responderá a las necesidades vigentes, sino que las propias necesidades van a justificar el diseño e implementación del programa. El diagnóstico de necesidades tiene lugar por el conocimiento de necesidades del diseño de las acciones a implementar (Bartuste *et al.*, 2014).

De acuerdo a Álvarez y Hernández (1996, citados por Bartuste *et al.*, 2014), la intervención por programas no puede concebirse separada de una serie de procesos de evaluación convergentes, entre ellos la evaluación de las necesidades de los usuarios, del funcionamiento del programa diseñado, de la estrategia de aplicación y de los resultados. Así mismo, una vez diseñado el programa se hace precisa la evaluación del mismo por criterios de expertos, los que determinan si una vez aplicado este será efectivo, logrando así la toma de nuevas decisiones dirigidas a posibles cambios y mejoras para su aplicabilidad.

De acuerdo a Bartuste *et al.* (2014), la metodología de evaluación de programas supone establecer diferentes juicios valorativos sobre este. Para determinar su valor desde esta perspectiva, se presentan algunos de los criterios más trabajados por diferentes autores (Molerio, 2004; Tejada Fernández, 2004):

- **Pertinencia:** puede ser definida como la medida en la cual un programa responde a unas necesidades concretas de la población.
- **Actualización:** es la adecuación de los objetivos del programa y las necesidades reales (sociales e individuales).
- **Aplicabilidad:** es la posibilidad de puesta en práctica de los objetivos propuestos.
- **Suficiencia:** es la medida en la cual las acciones establecidas pueden ser suficientes y adecuadas para conseguir los propósitos que se persiguen.
- **Progreso (formativa o de proceso):** se realiza durante la implantación del programa pretendiendo determinar cómo este está actuando.
- **Eficiencia:** se alude al valor de la relación entre los resultados obtenidos y de los medios puestos a contribución.
- **Eficacia:** supone la medida en la cual existen pruebas de que los objetivos establecidos en el programa se han logrado.

- Efectividad: hace referencia a la medida en la cual un programa ha alcanzado una serie de efectos.
- Relevancia: es el grado de importancia del programa para cubrir las necesidades individuales y sociales.
- Coherencia: es la adecuación entre sí de distintos componentes-elementos de un programa.

Una vez diseñado el programa y presentado a los especialistas, se procede a su aplicación, la cual, a decir de Denzin (1978, citado en Bartuste *et al.*, 2014), no se debe ver separada de un continuo proceso evaluativo en el que se recojan sus adelantos o dificultades, lo que se dirige a la utilización de diversos instrumentos que permitan la triangulación. En este caso, a decir de Fernández (1996, citado en Fernández, 1997), al implementarse un programa, la evaluación da paso a tomar nuevas decisiones, lo cual sirve para la mejora del ciclo de intervención, el que se encuentra inmerso en un amplio contexto social en el que valores, política e ideología interactúan mediante relaciones recíprocas. Este se convierte en un proceso continuo de triangulación de la información.

La necesidad de un desempeño laboral exitoso, ajustado a las exigencias de calidad de las instituciones, entidades y empresas cubanas, así como las demandas de la sociedad, han contribuido con el perfeccionamiento continuo de los planes de estudio de las carreras universitarias. Es así que existe mayor reconocimiento a propiciar desde la formación profesional un mejor desarrollo de las CSE. La carencia de herramientas diagnósticas para su evaluación, así como la puesta en práctica de alternativas para su estimulación, ha facilitado el curso de la presente investigación.

2. METODOLOGÍA

Para la realización del programa se procedió inicialmente a realizar una caracterización de las CSE de los estudiantes de Licenciatura en Turismo de la Universidad de Camagüey. Posteriormente se realizó una detallada revisión a los documentos oficiales de la carrera sobre los elementos presentes en relación al trabajo docente educativo (Ministerio de Educación Superior, 2018), para el posterior diseño del programa, así como la revisión de este por el juicio de los expertos para su aplicación.

Para el diseño del programa psicoeducativo se propuso el trabajo grupal, reconociendo la propuesta de Chaljub (2017), referida al empleo de supuestos relacionados con la metodología potenciadora de las CSE. Entre los principales objetivos de este tipo de metodología se encuentra crear situaciones de aprendizaje donde se potencia, además del intelecto, las relaciones interpersonales, el respeto por la opinión de los demás, la ética y el compromiso con los aprendizajes propios y de los demás, así como el entramado de las CSE. Se trata de fomentar en los estudiantes la asertividad y la capacidad para expresar sus ideas (sentimientos, emociones) de forma adecuada y coherente, además de realizar propuestas de argumentaciones, potenciando el pensamiento crítico por medio de un ambiente de confianza.

Las estrategias que sigue el profesor deben estar pensadas en función de los saberes individuales y la confrontación de ideas entre los grupos de los estudiantes, donde se presenta el supuesto de que a mayor interacción e intercambio entre los miembros de un grupo, mejor es la producción de conocimientos nuevos. De ahí se desprende el aprendizaje social, que tiene sus raíces en la teoría vygostkyana, el constructivismo social (Chaljub, 2017). Lo mencionado implica una guía de trabajo bien estructurada y pensada en las distintas fases del proceso de construcción de conocimientos, a partir del empleo de estrategias participativas, cercanas a la realidad, así como el empleo de técnicas de trabajo grupal como el psicodrama y sociodrama, para el desarrollo de las CSE desde la integración de habilidades y conocimientos en los estudiantes y docentes. Esto permitirá a largo plazo replicar los aprendizajes para el perfeccionamiento profesional. No se trata de erradicar de forma total la metodología de charlas magistrales, sino poder establecer un espectro amplio de actividades didácticas de manera que el tiempo de instrucción sea aprovechado al máximo tanto por el docente como por el estudiante.

3. JUSTIFICACIÓN

A simple vista los estudiantes de Licenciatura en Turismo gozan de habilidades comunicativas y sociales imponderables de acuerdo al currículo profesional, sin embargo, muchas veces estas quedan sesgadas al velo de lo que se desea en todo profesional de esta rama y no son un reflejo verdadero de la realidad. Al efectuar la caracterización de las CSE de estos estudiantes, se determinó que solo aquellas que no dependían en gran medida de los otros para su desarrollo eran las menos afectadas, entre las que se destacan la autoeficacia y el optimismo; sin embargo, aquellas que determinaban una retroalimentación en el vínculo social podían verse dañadas parcial o significativamente, entre las que se encuentran la asertividad, expresión, conciencia, regulación y autonomía emocional, empatía y prosocialidad.

Este déficit presente en el desarrollo de las CSE en los estudiantes es un elemento que puede influir negativamente en la obtención de los resultados satisfactorios desde la práctica laboral. Dicho déficit no solo se vincula al desaprovechamiento de los estudiantes en las prácticas laborales, sino a las relaciones áulicas fluctuantes entre estos, donde a medida que estas se hagan cada vez más productivas, pueden lograr avances considerables en los resultados académicos y prelaborales, mostrándose como elementos proporcionales. Es así que se debe buscar el desarrollo de las habilidades sociales y actitudes de los estudiantes dentro del aula, a partir de la movilización inicial de todas las CSE, a partir del otorgamiento de las herramientas psicológicas necesarias que permitan adquirir una adecuada educación socioemocional.

En este caso no se busca hacer un diseño curricular por CSE, sino desde la práctica docente establecer el trabajo con las CSE para desarrollarlas desde el vínculo interpersonal presente en el contexto áulico a partir de la interacción entre estudiantes y docentes. El programa psicoeducativo propone el establecimiento de acciones dirigidas tanto a docentes como a estudiantes para desarrollar las CSE desde las aulas a partir del empleo e integración de herramientas y estrategias tanto desde la psicología como la Licenciatura en Turismo. Su objetivo general es desarrollar las competencias socioemocionales de los estudiantes de Licenciatura en Turismo de la Universidad de Camagüey. Para ello, se traza los objetivos específicos de:

- Proporcionar herramientas psicológicas a los docentes para el desarrollo de CSE en los estudiantes.
- Potenciar el trabajo cooperativo y colaborativo para el desarrollo de CSE desde el aula.
- Desarrollar habilidades en los estudiantes para la resolución de problemas laborales mediante el empleo de las CSE.

Hay que tener también en consideración los límites de espacio y tiempo. El programa está dirigido a los estudiantes y docentes de la enseñanza superior, específicamente a aquellos pertenecientes a la Universidad de Camagüey, Licenciatura en Turismo. En este caso, el mismo se desarrollaría en las aulas de los diferentes años académicos de la carrera mencionada, u otros espacios que permitan el trabajo grupal con los estudiantes. Una vez conformado el programa y establecidos los grupos de trabajo, este sería concebido para un total de diez encuentros; no obstante, de acuerdo a los progresos presentados por los grupos, estas pueden aumentar, comprendiéndose en un período de aproximadamente cinco a seis semanas, donde la frecuencia sería de una o dos veces a la semana de acuerdo al espacio de Reflexión

y Debate de cada grupo. La duración de los encuentros sería no mayor de una hora y quince minutos. Dichos elementos podrían ser reestructurados una vez que se establecieran las normas grupales.

Entre los recursos utilizados se encuentran los materiales, que serían todos los medios necesarios para el desarrollo efectivo del programa psicoeducativo: papelógrafos, lápices, hojas blancas para el desarrollo de las técnicas de los encuentros, trípticos o impresiones literarias para apoyar las técnicas aplicadas durante los encuentros grupales, computadora, proyector para la muestra de videos, pizarra, tizas o plumones, borrador como apoyo ante determinados encuentros de trabajo, aulas con espacio propicio para el trabajo grupal, ventilación, iluminación y disposición de sillas.

En los recursos humanos figuran las personas encargadas del desarrollo del programa. En este caso, los responsables del proceso serían los investigadores u orientadores, con al menos dos años de experiencia en el trabajo de las CSE y en el manejo de las técnicas de trabajo psicológico y grupal presentes como estrategias en los encuentros de trabajo. También los docentes guías de los diferentes años académicos figurarían como coordinadores de apoyo en el resto de los encuentros de trabajo grupal, para así contribuir al proceso desde los nuevos conocimientos brindados, bajo la supervisión de los investigadores u orientadores.

4. DISEÑO METODOLÓGICO DEL PROGRAMA PSICOEDUCATIVO

Para el desarrollo del programa se proponen acciones psicoeducativas basadas en un enfoque grupal de acuerdo a las características de la población objeto de estudio. Dicha modalidad es muy efectiva en el desarrollo de las relaciones interpersonales desde sus diversas aristas, en este caso frente a las CSE, pues permite el desarrollo de diversas formas de aprendizaje social que pueden influir de manera satisfactoria en los cambios que se desean lograr, así como la búsqueda de una cohesión grupal de acuerdo a los supuestos basados en las relaciones interpersonales armoniosas que deben estar presente en los futuros trabajadores de la esfera del turismo.

Para el desarrollo del programa se establecieron las siguientes fases:

- Fase 1. Diagnóstico o identificación del problema: análisis de necesidades dirigidas al desarrollo de CSE en los estudiantes de Licenciatura en Turismo de la Universidad de Camagüey a través del ICSE ajustado a jóvenes universitarios cubanos y revisión de documentos oficiales de la carrera.
- Fase 2. Implementación del programa: entrenamiento psicopedagógico, educación socioemocional y técnicas para el desarrollo personal y profesional desde las CSE.

- Fase 3. Evaluación: a partir de la evaluación periódica en los encuentros de trabajo para corroborar los adelantos presentes en los estudiantes en relación al desarrollo de las CSE, así como el criterio de los expertos para comprobar la validez del mismo.

En relación al entrenamiento psicopedagógico de la segunda fase, se abordará a partir de la interacción de los docentes guías por año académico en conjunto a otros directivos de la carrera que deseen participar; los responsables de la actividad serán los coordinadores de la investigación. Se encontrará formado por un total de dos encuentros de trabajo dependiendo de las necesidades educativas de los docentes en relación al tema en cuestión, las que serían las dos primeras del programa. En el primer encuentro se procederá a mostrar a los docentes los diversos modos de potenciar las CSE desde el aula, enfocando el futuro desarrollo profesional de los estudiantes. Para ello se hará posible el empleo de papelógrafos, donde se mostrarán las principales técnicas de potenciación socioemocional desde las aulas, así como ejemplos de su empleo, el encuentro se desarrollará a partir de grupos de discusión, permitiendo enriquecer la situación educativa a partir de las experiencias docentes. El segundo encuentro permitirá una retroalimentación de los contenidos de la sesión anterior, así como el entrenamiento de los docentes en técnicas psicológicas que podrán ser empleadas en los futuros encuentros de trabajo, dirigidas al control emocional, relajación y cohesión grupal.

La educación emocional de los estudiantes se enfocará en el desarrollo de la asertividad, expresión, conciencia, regulación y autonomía emocional, así como empatía, prosocialidad, sin dejar fuera la autoeficacia y el optimismo, aunque estos dos últimos en menor medida. Los encuentros de trabajo serán entre tres y cuatro, de acuerdo al desarrollo socioemocional adquirido por los futuros licenciados. En el caso de los responsables, los investigadores u orientadores llevarán a cabo la función de coordinadores y los profesores guías serían coordinadores de apoyo. El desarrollo de los encuentros será de manera grupal. En el caso del primero, este se dirigirá a la conformación del grupo y establecimiento de normas grupales que guiarán el proceso. El resto de los encuentros se desarrollarán a partir de acciones psicoeducativas dirigidas al desarrollo socioemocional de los estudiantes dentro del aula. Al inicio de cada sesión se les explicará a los estudiantes el objetivo de la misma y las acciones a desarrollar durante el proceso.

En el caso de las técnicas para el desarrollo personal y profesional desde las CSE, se encontrarán divididas de tres a cuatro encuentros de trabajo grupal, donde los responsables de los encuentros serán los mismos de las anteriores sesiones de trabajo. El objetivo esencial de estos encuentros es lograr y mantener la cohesión grupal, con el fin de desarrollar estrategias y acciones que permitan seguir

desarrollando las CSE, en este caso, a partir de la modelación y análisis de situaciones laborales ficticias y reales a la dinámica grupal, con el fin de analizar modos de pensar y actuar por parte de los estudiantes en el marco de sus relaciones personales y profesionales, así como el otorgamiento de herramientas y la construcción anticipada del conocimiento ante conflictos laborales.

Durante el proceso de evaluación, en la tercera fase, se despliegan un número de acciones a desarrollar:

- Búsqueda de alternativas de intervención para el desarrollo de competencias socioemocionales y valores de los docentes dentro del aula.
- Determinación del docente como mediador de las situaciones y conflictos áulicos.
- Interpretación de emociones y estados anímicos, personales y e interpersonales.
- Desarrollo de la cooperación y colaboración interpersonal a partir de la movilización de las CSE desde la interacción en el aula.
- Identificación de situaciones conflictivas y maneras de actuar en presencia de estas (tanto en el contexto áulico como profesional).
- Regulación de emociones tanto a nivel personal como interpersonal.
- Uso de las CSE en situaciones reales de la profesión.

5. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA PSICOEDUCATIVO

La evaluación del programa psicoeducativo atravesará por diferentes momentos. Inicialmente, este será revisado por el criterio de expertos, los que manifestarán a través de diferentes unidades de análisis la efectividad, organización lógica de las diversas estrategias empleadas, su actualización, su pertinencia en el contexto, entre otros aspectos que serán puntualmente analizados. Una vez comprobada por los expertos la utilidad del mismo, y ajustado a las recomendaciones pertinentes, se realizaría otra evaluación inicial sobre las CSE de los estudiantes de Licenciatura en Turismo, la que comprendería un análisis en profundidad del constructo desde la perspectiva de los universitarios y docentes.

Durante la implementación del programa, se analizarían los avances presentes en relación al vínculo interpersonal dentro del contexto áulico, así como el cumplimiento de las tareas propuestas durante los primeros encuentros de trabajo psicoeducativo, y el desenvolvimiento personal de los estudiantes frente a las actividades que se proponen, identificando la presencia de algunos aprendizajes significativos en el proceso.

Concluido el programa, se procedería a la evaluación de las CSE de los estudiantes a partir de técnicas similares a las empleadas en momentos iniciales, así como la observación y evaluación de estas en tareas

propias de la profesión, como es el caso de talleres y prácticas profesionales que permitirían comprobar su adquisición y generalización como parte del trabajo educativo. Con el fin de comprobar la efectividad del mismo, se pudiera tomar como otra estrategia de evaluación el seguimiento longitudinal a los estudiantes una vez egresados de la enseñanza superior y realizar estudios comparativos.

5.1. Evaluación a partir del criterio de los expertos

Diseñado el programa psicoeducativo, se procedió a evaluar la validez del mismo a través del juicio de expertos. De acuerdo a la presente investigación, se comprobaría la medida en que el programa diseñado permite el desarrollo de las CSE, desde el marco propio del contexto educativo. En el caso de la conformación del cuestionario dirigido al juicio de expertos, se siguieron los criterios e indicadores establecidos por Tejada Fernández (2004) y Molerio (2004) para la evaluación de programas:

- **Pertinencia:** relación entre los objetivos del programa y los objetivos de la carrera.
- **Actualización:** relación entre los objetivos del programa y las necesidades detectadas.
- **Aplicabilidad:** relación entre el programa y el futuro desempeño profesional de los estudiantes.
- **Suficiencia:** las acciones establecidas responden a los objetivos del programa.
- **Eficacia:** las acciones y objetivos propuestos satisfacen las necesidades de los estudiantes.
- **Eficiencia:** relación entre los objetivos logrados y los recursos implicados (formador/participante, hora/formador/participante, etc.).
- **Relevancia:** relación entre objetivos propuestos y necesidades sociales e individuales (objetivos de formación, necesidades, expectativas, intereses, cambio laboral, polivalencia laboral).
- **Coherencia:** nivel de relación entre los distintos componentes del programa (necesidades, objetivos, contenidos, estrategias, recursos, sistema de evaluación)

Una vez analizados los criterios e indicadores, se procedió a la conformación del cuestionario. Este quedó compuesto por un total de diez indicadores; además se establecieron cuatro preguntas adicionales con el fin de acercar el programa a la necesidad primordial, es decir, desarrollar las CSE de los estudiantes de Licenciatura en Turismo. Para facilitar el programa y cuestionario a los expertos, se optó

por el empleo del correo electrónico y otras modalidades del uso de las redes sociales que facilitaron la socialización del mismo.

Para la selección de los expertos, se estableció como obligatorio que el mayor porcentaje de estos perteneciera al claustro docente del departamento de Turismo de la Universidad de Camagüey, colectivo para el cual estaría dirigido el programa en pos de enriquecer su quehacer docente y profesional, entre los que se encontraron los profesores responsables de cada uno de los años académicos, el jefe de departamento de la carrera y una profesora del CEMTUR, con experiencia en el trabajo de las CSE. Así mismo se precisó del apoyo de docentes del Departamento de Psicología de la Universidad de las Villas, en pos de lograr los resultados esperados a partir del provechoso empleo de las estrategias y técnicas psicológicas.

La muestra de expertos quedó conformada por un total de nueve expertos, de ellos siete, el 77.8 %, pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas, Departamento de Turismo de la Universidad de Camagüey, y dos profesoras del Departamento de Psicología de la Universidad Central de las Villas. La experiencia laboral de los docentes se encontró entre los 4 y 39 años, de ellos el 55.6 % presentaron grado científico de licenciado, el 33 % de máster en ciencias y una profesora doctora en ciencias.

Analizadas las recomendaciones u opiniones de los expertos, se procedió al reajuste del programa psicoeducativo, para lo cual se tomó a consideración el criterio 50 % + 1, de acuerdo a lo enunciado por los expertos. Igualmente, a pesar de que los expertos realizaron recomendaciones aisladas, algunas de estas sirvieron para enriquecer la propuesta de intervención psicoeducativa.

5.2. Pertinencia, aplicabilidad y suficiencia del programa psicoeducativo diseñado a partir del criterio de expertos

Al indagar sobre la necesidad de diseñar un programa para el desarrollo de las CSE en los estudiantes de Licenciatura en Turismo, el 88.9 % lo presentó como muy necesario, explicando cómo estas influyen positivamente en el desarrollo de capacidades, actitudes frente a las demandas organizacionales, así como en el marco de las relaciones interpersonales; solo un experto lo señaló de relativamente necesario. Al abordar la relación entre los objetivos del programa y los objetivos de la carrera, el 100 % de los expertos plantearon que era adecuado, mostrando una pertinencia óptima. En cuanto a la relación entre los objetivos del programa y las necesidades educativas identificadas en la carrera, el 33 % planteó que

este no era ni adecuado ni inadecuado, sin embargo, el 66.7 % mostró su adecuación con el mismo, resaltando que el programa estaba actualizado a las necesidades vigentes.

La aplicabilidad del programa resultó adecuada, pues un 77.8 % estuvo de acuerdo con que este responde al futuro desempeño profesional de los estudiantes. En el caso del resto de los expertos, estos señalaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Igualmente, el 66.7 % estuvo de acuerdo con la relación existente entre los objetivos de la carrera y las necesidades detectadas. Se destacó la suficiencia del programa, ya que el 77.8 % de los expertos, es decir, siete de ellos, se encontraron de acuerdo con que las acciones establecidas responden a los objetivos del programa. De esta manera, el mismo porcentaje planteó estar de acuerdo con que las acciones y objetivos propuestos satisfacen las necesidades de los estudiantes, resaltando niveles adecuados de eficacia por parte del programa psicoeducativo.

Nuevamente el 77.8 % de los expertos planteó que existía una relación favorable entre los objetivos y los recursos implicados en el programa, manteniendo así niveles positivos de eficiencia. El 100 % de los implicados señaló como adecuada la relación entre objetivos propuestos y necesidades sociales e individuales (objetivos de formación, necesidades, expectativas, intereses, cambio laboral, polivalencia laboral), destacando una relevancia de gran valor. En el caso de la coherencia presente en el programa, el 100 % señaló que esta era adecuada, mostrándose niveles óptimos en cuanto a la relación entre sus distintos componentes (necesidades, objetivos, contenidos, estrategias, recursos, sistema de evaluación). Asimismo, el 100 % de los expertos se encontró de acuerdo con el modo en que se manejaron las evaluaciones.

Al indagar sobre otras recomendaciones presentadas por los expertos, el 100 % denotó como satisfactorio el empleo de las acciones y estrategias en el mismo, así como la influencia que presentan estas en el desarrollo socioemocional de los estudiantes y docentes de la carrera Licenciatura en Turismo, destacando así el valor de las mismas y logrando que los estudiantes sean capaces de formar sus perfiles de manera más adecuada, una vez llegado el momento de la preubicación laboral en las prácticas preprofesionales. Más del 50 % resaltó la gran necesidad de desarrollar las competencias socioemocionales no solo desde la carrera, si no antes del ingreso a la educación superior. En este caso, se indagó además sobre la necesidad de contribuir a la formación vocacional de los estudiantes antes del ingreso a la educación superior. Otra recomendación muy bien aceptada fue la de extender el programa a los estudiantes de la modalidad de curso por encuentros, puesto que hay más tiempo para diagnosticar las capacidades y aptitudes, especialmente con los que no se encuentran vinculados directamente al sector turístico.

En relación a la estructura del programa, se determinó que esta era clara, precisa y que podía ser aplicado por cualquier docente con al menos dos años de experiencia laboral, así como dominio de las diferentes estrategias que se presentan en el mismo. Algunos expertos sugirieron repensar los títulos de algunos de los encuentros de trabajo, con el fin de que se presentaran más amenos a los receptores.

De manera general, el programa psicoeducativo fue bien recibido por los expertos, que destacaron la riqueza en cuanto al desarrollo de las estrategias y acciones desarrolladas, así como la armoniosa integración entre la psicología y la Licenciatura en Turismo, que brinda importantes niveles en cuanto a pertinencia, aplicabilidad y suficiencia para lograr el desarrollo de las competencias socioemocionales. Una vez analizadas las recomendaciones, no se realizaron profundos cambios en el programa, que quedó compuesto por un total de diez encuentros, en los que no solo se destacó el desarrollo de habilidades relacionadas a las competencias socioemocionales de los estudiantes de Licenciatura en Turismo, sino a la manifestación de estas en los diferentes contextos organizacionales en los que se desenvolverán.

CONCLUSIONES

Se diseñó un programa psicoeducativo con el objetivo de desarrollar las CSE de los estudiantes de Licenciatura en Turismo de la Universidad de Camagüey. Para ello se tuvieron en cuenta los elementos planteados en los documentos oficiales de la carrera. Igualmente se siguió una estructura bien definida para la realización del mismo, permitiendo el establecimiento de acciones y estrategias desde la integración de instrumentos y técnicas propias tanto de la ciencia psicológica como del turismo, gracias a lo cual se lograría la adquisición de resultados más factibles una vez aplicado el programa. En cuanto a la revisión por juicio de expertos, se determinó que el programa es aplicable a la población objeto de estudio, así como que presenta una adecuada pertinencia y suficiencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aluja, A. y Blanch, A. (2004). Socialized Personality, Scholastic Aptitudes, Study Habits, and Academic Achievement: Exploring the Link. *European Journal of Psychological Assessment*, 20(20). Doi: 10.1027/1015-5759.20.3.157
- Álvarez, V. (2009). Perfiles y competencias docentes requeridas en el contexto actual de la educación universitaria. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 20(3), 270-283.
- Bartuste, D., Montiel, V., y Guerra, V. (2014). Fundamentos para el diseño de un programa psicoeducativo dirigido a mujeres con cáncer de mama (Tesis de licenciatura). Facultad de Psicología de la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas.

- Bisquerra, R. (2005). La educación emocional en la formación del profesorado. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 95-114. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927006.pdf>
- Bisquerra, R., y Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educació XXI*, 10, 61-82. Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/297/253>
- Chaljub, J. (2017). El desarrollo de competencias socioemocionales en el marco de las metodologías potencializadoras. *Pedagogía y Sociedad*, 20(50). Recuperado de <https://revistas.uniss.edu.cu/index.php/pedagogia-y-sociedad/article/view/595/562>
- Colunga, S., y García, J. (2016). Intervención educativa para desarrollar competencias socioemocionales en la formación académica. *Humanidades Médicas*, 16(2), 317-335.
- Fernández, A. (1997). *El perfil profesional de los formadores (documento mimeografiado)*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, Departamento de Pedagogía Aplicada.
- Ferrer Esteban, G. (2016). Cómo trabajar la autorregulación y la metacognición en el aula: ¿qué funciona y en qué condiciones? Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/315492372_Como_trabajar_la_autorregulacion_y_la_metacognicion_en_el_aula_que_funciona_y_en_que_condiciones
- González, J., y Wagenaar, R. (ed.) (2003). *Tuning Educational Structures in Europe. Informe final. Fase Uno*. Bilbao: Universidad de Deusto. Recuperado de <https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/view/26536>
- Justis, O., Almestro, S., y Silva, O. (2017). Pedagogía para el desarrollo socioemocional. A propósito de la gestión de aprendizaje en el contexto santiaguero. *Revista Iberoamericana de Educación*, 75(2), 109-126.
- López, P. y Salovey, P. (2004). Toward a Broader Education: Social, Emotional and Practical Skills. En H. J. Walberg, M. C. Wang, R. J. E. Zins & P. Weissberg (ed.), *Building School Success on Social and Emotional Learning* (pp. 79-93). Nueva York: Teacher College.
- Mayer, J. D., Salovey, P., y Caruso, D. R. (2008). Emotional Intelligence: New Ability or Eclectic Traits? *American Psychologist*, 63(6), 503-517.
- Mikulic, I., Caballero, R., Vizioli, N., y Hurtado, G. (2017). Estudio de las competencias socioemocionales en diferentes etapas vitales. *Anuario de Investigaciones*, 3(1). Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/aifp/article/view/18112>

- Mikulic, I., Crespi, M., y Radusky, P. (2015). Construcción y validación del inventario de competencias socioemocionales para adultos (ICSE). *Interdisciplinaria. Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 32(2), 307-329.
- Ministerio de Educación Superior. (2018). Resolución No. 2/2018: Reglamento de trabajo docente y metodológico de la educación superior. *Gaceta Oficial de la República de Cuba*, CXVI (25), 647-709.
- Molerio, O. (2004). *Programa para el autocontrol emocional de pacientes con hipertensión arterial* (Tesis de doctorado). Facultad de Psicología de la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas.
- Molero López-Barajas, D., y Reina-Estévez, A. (2012). Competencias socioemocionales y actitud para la empleabilidad en desempleadas universitarias. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 23(2), 92-104.
- Pena, M. y Repetto, E. (2008). Estado de la investigación en España sobre inteligencia emocional en el ámbito educativo. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 6(2), 401-420. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2931/293121924008.pdf>
- Pérez, N., Navarro, I., Valero, J., González, M., y Cantero, M. (2011). La contribución del docente universitario en el desarrollo de las competencias socio-emocionales de los estudiantes universitarios del Grado de Maestro. Recuperado de <https://web.ua.es/va/ice/jornadas-redes-2011/documentos/comunicacions/185172.pdf>
- Pertegal-Felices, L. M., Castejón-Costa, J. L., y Martínez, M. A. (2011). *Competencias socioemocionales en el desarrollo profesional del maestro*. Alicante: Universidad de Alicante.
- Ramírez Velázquez, E., Vizcaíno Escobar, A., y Ramis Palmer, C. (2019). Competencias socioemocionales en dependiente gastronómico del turismo. Su diferenciación en mujeres y hombres. *Katharsis*, (27), 86-101. <https://doi.org/10.25057/25005731.1149>
- Repetto Talavera, E., y Pena Garrido, M. (2010). Las competencias socioemocionales como factor de calidad en la educación. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(5), 82-95. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55119084006.pdf>
- Repetto Talavera, E., y Pérez-González, J. (2007). Formación de competencias socioemocionales a través de las prácticas en empresas. *Revista Europea de Formación Profesional*, (40), 92-112. Recuperado de http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/LAUNIVERSIDAD/UBICACIONES/03/DOCENTE/JUAN_CARLOS_PEREZ_GONZALEZ/REPETTO%20%26%20P%C3%89REZ-GONZ%C3%81LEZ%2C%202007_EJVT%2C%2040_ESPA%C3%91OL_0.PDF.

- Rueda, H. (2017). Las competencias socioemocionales en la formación. *Revista Venezolana de Ciencia y Tecnología*, (27), 42-53.
- Tejada Fernández, J. (2004). Evaluación de programas. Recuperado de http://www.carcheles.es/export/sites/default/galerias/galeriaDescargas/diputacion/dipujaen/formacion/centro-documental/Evaluacixn_programas_de_formacixn.pdf
- Valdés, Y., Vázquez, Y., y Velasteguí, E. (2018). Formación de la competencia de autonomía emocional y moral en estudiantes de Turismo. *Ciencia Digital*, 2(3), 203-215.
- UNESCO. (1996). *Informe mundial sobre la ciencia*. Madrid: Ediciones Elfo.