

ИСПАНСКИЙ ЯЗЫК

СНИЛ «Лингвоэкономист»

С. Azarenko, E. Obolevich

К. В. Азаренко, Е. Г. Оболевич

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель Ángel Mujica Peralta

SOFT SKILLS EN EL CAMPO DEL TURISMO EN CUBA

Гибкие навыки в туристической отрасли Кубы

En la economía global contemporánea, el sector turístico es uno de los pilares fundamentales del desarrollo de muchos países, especialmente países con un rico patrimonio natural y cultural, como Cuba. El turismo es un sector de rápido crecimiento en Cuba y se prevé que crezca a un ritmo superior al promedio de crecimiento proyectado en el Caribe y en el mundo en general. La calidad de los servicios turísticos es un factor determinante de la competitividad y sostenibilidad del sector, y depende en gran medida de la competencia de su capital humano. Para comprender esta competencia, es importante distinguir entre dos tipos de habilidades. «Hard skills» son habilidades técnicas y específicas que generalmente se adquieren a través de la educación formal, la certificación o la experiencia práctica directa. Por ejemplo, el conocimiento de un idioma extranjero o la capacidad de administrar un sistema de reservas. «Soft skills» o habilidades blandas se refieren a habilidades interpersonales y sociales. En el sector turístico, estos incluyen la comunicación efectiva, la empatía, la resiliencia, el trabajo en equipo, la adaptabilidad y la resolución de conflictos.

El objetivo de nuestra investigación es analizar la importancia, el estado actual y los desafíos asociados con el desarrollo de habilidades blandas en la industria turística de Cuba, ofreciendo recomendaciones para fortalecerlas. Para la realización de este trabajo se ha recurrido a un análisis cualitativo de la literatura científica disponible. Las fuentes incluyen artículos de revistas especializadas como «Revista Cubana de Educación Superior» y «Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina», así como informes de organismos internacionales como la Organización Mundial del Turismo (UNWTO).

Cuba puede posicionarse como un destino premium a través de una diferenciación basada en un servicio excepcional y personalizado. Los empleados no son sólo proveedores de servicios, sino también representantes de la cultura cubana. Por lo tanto, las habilidades blandas clave, como el intercambio intercultural y la capacidad de aprendizaje son esenciales para la resolución de conflictos y el servicio de alta calidad a una clientela diversa. El desarrollo sistemático de habilidades blandas en el sector turístico de Cuba es una necesidad estratégica para garantizar su competitividad

y sostenibilidad a largo plazo. A pesar de la clara conciencia de su importancia, el problema de la brecha entre la formación académica y las demandas del mercado laboral persiste.

Los estudios realizados por investigadores, como Mendoza & Figueredo (2019), señalan que, si bien las instituciones educativas, como la Universidad de La Habana, ofrecen una sólida formación teórica en turismo, existe una brecha significativa en el desarrollo práctico de las «soft skills». Los planes de estudios tradicionales suelen priorizar los conocimientos técnicos y los idiomas, dejando la formación en habilidades interpersonales en un segundo plano.

Para superar con éxito la brecha existente entre la formación teórica y las exigencias prácticas de la industria, es necesario aplicar una serie de medidas complementarias. Las instituciones educativas deben integrar módulos obligatorios orientados a la práctica dirigidos al desarrollo de habilidades blandas en los planes de estudio de la especialidad de Turismo. Paralelamente, se alienta a las empresas turísticas a desarrollar e implementar programas sistemáticos de capacitación corporativa centrados en el desarrollo de la orientación al cliente y la gestión de conflictos. Por lo tanto, solo un trabajo consistente y coordinado permitirá crear un ecosistema sostenible para formar personal altamente calificado que responda a los desafíos de la industria turística.

Finalmente, se puede concluir que la inversión en capital humano mediante el fortalecimiento de sus habilidades blandas es la inversión más segura para Cuba, lo que permite consolidar su posición como un destino turístico líder, capaz de ofrecer no solo sol y playa, sino también experiencias de viaje inolvidables.

СНИЛ «Лингвоэкономист»

Y. Alkhovik, A. Ugodina

Е. Д. Альховик, А. Ю. Угодина

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель Е. А. Галиано

LA IMPORTANCIA DE HABILIDADES BLANDAS EN EL CONTEXTO LABORAL EN COSTA RICA

Роль гибких навыков в трудовой деятельности Коста-Рики

En el dinámico mercado laboral costarricense, la economía globalizada ha impulsado una transformación significativa en los perfiles profesionales demandados. Las habilidades blandas han adquirido una relevancia sin precedentes, constituyéndose como elementos diferenciadores en la empleabilidad y el desarrollo profesional. Competencias como la comunicación asertiva, la colaboración efectiva en equipos multidisciplinarios, la adaptabilidad al cambio y la gestión inteligente de las emociones se han convertido en requisitos indispensables para el éxito laboral en el contexto actual.