



Capacitación al servidor público de los servicios gastronómicos

Training for the public servant of gastronomic services

Yoandy Perdigón-Rodríguez*

✉ yoandy@dpe.ca.rimed.cu

 <https://orcid.org/0000-0001-8985-9054>

María del Carmen Rodríguez-Domínguez**

✉ mariacrd@unica.cu

 <https://orcid.org/0000-0001-7008-0331>

Ramón Vidal Pla-López**

✉ rplalopez@unica.cu

 <https://orcid.org/0000-0003-4773-360x>

*Dirección Provincial de Educación, Ciego de Ávila, Cuba.

**Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez, Cuba.

Resumen

El artículo revela el resultado del proceso de una investigación de doctorado, con el objetivo de socializar una concepción teórico – metodológica para la capacitación al servidor público de los servicios gastronómicos, que contiene un módulo de capacitación en función del desarrollo de la competencia profesional vocación de servir. Se revisó la teoría sobre capacitación y competencias profesionales. Se exploró la esencia de la problemática mediante la observación, el análisis documental, la entrevista y la encuesta, que permitieron determinar las ideas rectoras, requerimientos, relaciones y contenidos, así como las etapas con sus objetivos, pasos, acciones y orientaciones metodológicas de la concepción propuesta.

Palabras clave: habilidades profesionales, servicios gastronómicos, servidor público, vocación para servir

Abstract

The article reveals the result of the process of a doctoral investigation, with the objective of socializing a theoretical - methodological conception for the training of public servants of gastronomic services, containing a training module based on the development of professional

competence, vocation to serve. The theory on professional training and competencies was reviewed. The essence of the problem was explored through observation, documentary analysis and the survey, which allowed determining the guiding ideas, requirements, relationships and contents, as well as the stages with their objectives, steps, actions and methodological orientations of the proposed conception.

Keywords: professional skills, gastronomic services, public server, vocation to serve

Introducción

Sobre los servicios reflexionó Díaz-Canel (2019): “Es posible que en ocasiones resulten insuficientes los recursos financieros para llevar a cabo determinadas acciones, pero lo que no puede faltarnos es cultivar el detalle en el servicio que ofrecemos” (p. 3).

En relación con el origen de los servicios, este puede ser de carácter estatal o privado, comprenden gran cantidad de posibilidades en la realidad económica: la administración, el transporte, la hotelería o gastronomía; también otros del ámbito de la salud y la educación. Hoy, las organizaciones tienen que contribuir a la satisfacción de sus clientes atendiendo a necesidades y gustos permanentemente cambiantes y cada día con mayor exigencia, que deben atenderse con prontitud, creatividad y capacidad innovadora.

En observaciones realizadas por los autores del artículo y criterios de los clientes en diferentes actividades gastronómicas se ha podido constatar maltrato, mala atención, dejadez. Lo antes expuesto evidencia la necesidad de dar solución a la problemática señalada.

Para elevar la excelencia de los servicios gastronómicos es necesario perfeccionar el desempeño de los servidores públicos. Pla (2017) define el desempeño profesional como: “la expresión concreta del modo de actuación del profesional en un contexto determinado” (p. 83).

El desempeño tiene una estrecha relación con las competencias ya que estas se forman, desarrollan y se revelan en el ejercicio de la profesión y que en esta investigación no está únicamente enmarcado en el saber hacer, sino que se requiere de la integralidad del saber, saber ser, saber hacer y querer hacer.

Para atender el desempeño de los servidores públicos de los servicios gastronómicos es necesario

contar con una adecuada capacitación que responda a las necesidades reales y potencialidades que manifiestan estos profesionales, así como el desarrollo de competencias.

En la actualidad se manifiestan insuficiencias en el desempeño de los servidores públicos, dentro de estas se encuentran:

- Limitaciones en la comunicación con el cliente.
- Deterioro en valores como la honestidad, responsabilidad, honradez, laboriosidad, el compromiso, el sentido de pertenencia y el orgullo de ser trabajador de los servicios gastronómicos.
- Insuficiente calificación e idoneidad y elevada fluctuación del personal.
- Carencia en la vocación de servir, por lo que se evidencia inadecuada calidad en el servicio.
- Carencia de una cultura del detalle que atenta contra la satisfacción de los clientes.
- Estas dificultades tienen como elementos causales:
 - Debilidades en las formas y acciones de capacitación que se ofrecen; no se conciben a partir de un diagnóstico real de potencialidades y necesidades del servidor público.
 - Limitaciones en la formación y desarrollo de competencias profesionales.

En la revisión de la literatura científica para indagar sobre las causas se constató que autores como Alonso y Castillo (2012), Gato (2012), Cuesta (2014), Ondal et al. (2019), Manso (2019), Vásquez y Martínez (2020), entre otros, han investigado sobre el proceso de capacitación.

A pesar de las propuestas realizadas por los autores antes mencionados y la aspiración de la dirección del país en cuanto a la prestación de servicios a la población, estos investigadores han abordado diferentes aristas de la capacitación en diversos sectores. En esta investigación se reconocen estos aportes para la elaboración de propuestas encaminadas a atender la causalidad y se incorporan nuevos elementos para la concepción de la capacitación al servidor público de la gastronomía.

De igual forma se consultó la norma jurídica sobre la capacitación existente hasta el momento, evidenciándose la carencia de orientaciones en el orden metodológico para la concepción y ejecución de la capacitación en correspondencia con las necesidades reales del territorio y

demandas de la población.

Se emplearon técnicas como la observación, entrevista y encuesta a servidores públicos de los servicios gastronómicos, clientes y administrativos, que permitieron diagnosticar la situación problemática, y comprobar el estado de la planificación, organización, ejecución y control de la capacitación que se desarrolla.

El análisis documental corroboró las regularidades en el proceso de capacitación a los servidores públicos de los servicios gastronómicos, en decretos, planes de capacitación, programas elaborados, planes de clases, reuniones del departamento de servicios y preparaciones metodológicas y mediante la encuesta y entrevista permitió conocer las satisfacciones e insatisfacciones que se presentan en el desarrollo de la capacitación y en los servicios que prestan las nuevas formas de gestión.

La modelación permitió representarse un constructo que designa una competencia en su estructura integradora de conocimientos, habilidades, actitudes y valores. El experimento en su variante de pre-experimento se emplea para constatar la efectividad de la concepción teórico - metodológica en la contribución a la capacitación del servidor público de los servicios gastronómicos para el desarrollo de la competencia profesional vocación de servir.

La estadística descriptiva se utilizó para valorar frecuencias en el análisis de dimensiones e indicadores en la capacitación al servidor público a través de la elaboración de gráficas de barra y el uso de la media aritmética, como medida de tendencia para la comparación e interpretación de los datos antes y después de aplicada la propuesta.

El objetivo del artículo se refiere a: socializar una concepción teórico – metodológica que contribuya al proceso capacitación a los servidores públicos de los servicios gastronómicos en función del desarrollo de la competencia profesional vocación de servir.

Desarrollo

Proceso de capacitación

En la actualidad se exige de profesionales competentes en cada entidad laboral que constituyan el principal recurso de las organizaciones y es la capacitación una de las vías fundamentales para propiciar la integralidad de estos y el desarrollo de las entidades laborales.

En Cuba la capacitación está normada por el Consejo de Estado, y se reconoce como un proceso permanente y planificado, concebido como una inversión para el desarrollo que llevan a cabo las organizaciones empresariales con el objetivo de que sus trabajadores adquieran y perfeccionen su competencia laboral, de modo que estén aptos para responder a las exigencias del proceso productivo o de prestación de servicios.

Desde la Educación Técnico Profesional (ETP), la capacitación ha tenido un rol fundamental, planteado en la misión de este nivel educativo que es dirigir la formación continua de la fuerza de trabajo calificada de nivel medio, así como la capacitación a los trabajadores y la población, a través de la integración de las instituciones educativas con las entidades laborales, como elemento dinamizador del desarrollo económico y social del país, garantizando un patriota comprometido con los valores y principios que caracterizan nuestro sistema social.

El Decreto Ley 350/17 del Consejo de Estado establece que la capacitación es el:

Conjunto de acciones de preparación, continuas y planificadas, en correspondencia con las necesidades de la producción, los servicios y los resultados de la evaluación del trabajo, concebida como una inversión, dirigida a mejorar las calificaciones y recalificaciones de los trabajadores, para cumplir con calidad las funciones de los cargos y asegurar su desempeño exitoso con máximos resultados. (p. 52)

Los autores consideran meritorio destacar que, desde ese documento normativo, la planificación, organización y desarrollo de las acciones de capacitación tienen como punto de partida los procesos de producción y/o servicios, así como los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que deben poseer los servidores públicos de los servicios gastronómicos, desde un enfoque sistémico, integral y contextualizado. Todo ello en correspondencia con los objetivos y metas de las organizaciones.

El proceso de capacitación debe ser planeado, organizado y ejecutado de manera que garantice eficiencia, eficacia y efectividad, en equilibrio con la responsabilidad social que le corresponde a la empresa estatal cubana como sujeto principal de la economía nacional, a la que se le suman los nuevos actores de la economía como complemento al entramado empresarial cubano en el logro de los objetivos económicos y sociales del país.

La consideración de los elementos planteados permite destacar aquellos aspectos que, en la postura adoptada en el análisis, son válidos y aplicables en la investigación. En este sentido, se asume la capacitación de los servidores públicos de los servicios gastronómicos como: proceso formativo permanente, sistémico, dirigido y flexible, con el propósito de capacitar a los servidores públicos de los servicios gastronómicos, a partir del desarrollo de contenidos profesionales teórico – prácticos y valores, que satisfagan las necesidades e intereses individuales y colectivos, desde la vinculación centro politécnico – entidad laboral, encaminado al mejoramiento del desempeño profesional y acorde con las exigencias sociales.

La capacitación es, sin duda, una de las herramientas fundamentales con que cuentan las organizaciones para lograr que sus profesionales alcancen, a través del conocimiento, las habilidades y valores, las competencias requeridas para enfrentar el dinámico y convulso mundo empresarial, en medio de los constantes cambios tecnológicos, económicos y sociales que se producen.

Para que una organización pueda abrirse paso con éxito en la esfera productiva y/o de servicios debe estar dotada de profesionales competentes con un perfil amplio en su desempeño para el logro de sus metas estratégicas y el cumplimiento de su encargo social.

Las competencias profesionales

Diversas son las definiciones de competencias abordadas en la literatura científica, entre ellas destacan:

Según Pla (2017) las competencias son:

Las configuraciones de la personalidad del profesional que lo hace idóneo para el desarrollo de su actividad profesional. Es el núcleo integrador de los contenidos expresado en el objetivo (...). El contenido de las competencias incluye componentes conceptuales, procedimentales, motivacionales y actitudinales, que en una interacción dinámica la configuran. (p. 32)

Se es competente cuando se hace consciente la necesidad de acoplar aprendizajes anteriores a las exigencias de la actividad. Las competencias movilizan, integran y organizan recursos para saber actuar, saber hacer y saber ser en una situación. Una persona competente identifica

recursos personales o colectivos, ya incorporados o en formación, los acopia y los instrumenta como herramientas de acción (Rodríguez et al., 2019).

El desempeño tiene una estrecha relación con las competencias. Añorga (2012) define el desempeño profesional como:

El proceso donde se manifiesta la idoneidad del sujeto para ejecutar las acciones propias de sus funciones, donde se refleje su dominio técnico-profesional, el comportamiento político y sus cualidades humanas, que le permitan un saber ser acorde con las prioridades del trabajo en el sector, según las exigencias actuales.
(p. 30)

Se considera que el desempeño profesional debe verse como aquella actividad integrada por un conjunto de objetivos, tareas, acciones, funciones y competencias profesionales que debe realizar el profesional.

La capacitación debe estar dirigida a desarrollar la competencia profesional, entendida como el conjunto de conocimientos teóricos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicados por el trabajador en el desempeño de su ocupación o cargo en correspondencia con el principio de idoneidad demostrada y los requerimientos técnicos, productivos, de servicios, y los requisitos de calidad, que se le exigen para el adecuado desenvolvimiento de sus funciones.

Concepción teórico – metodológica para la capacitación a los servidores públicos de los servicios gastronómicos

Como resultado de la investigación se ofrece una nueva visión del proceso de capacitación a los servidores públicos de los servicios gastronómicos, que permita satisfacer las demandas de la sociedad, la que difiere sustancialmente de la que se viene aplicando.

La concepción está sustentada en presupuestos científicos que la avalan, estructurada por fundamentos de la pedagogía como ciencia. El constructo teórico de la propuesta se dirige al establecimiento de nuevas ideas en torno al proceso de capacitación a los servidores públicos de los servicios gastronómicos y está encaminada a ofrecer una perspectiva integral y contextualizada de su desarrollo, dirigida a la mejora del servicio.

A partir del análisis de definiciones de concepción teórico – metodológica los autores asumen

por concepción teórico - metodológica para la capacitación al servidor público como: el sistema de ideas rectoras que permiten comprender y explicar el proceso de capacitación a los servidores públicos, a partir de la precisión de la dimensión teórica y la metodológica, la declaración de requerimientos y las relaciones que deben establecerse entre la planificación, organización, ejecución y control de la capacitación, y la aspiración de un servidor público competente. Asumir la capacitación como un proceso continuo supone que en ella estén presente las vivencias personales que contribuyen al desarrollo en su interacción con el cliente.

En la construcción de la concepción teórico-metodológica para la capacitación al servidor público de los servicios gastronómicos en función del desarrollo de la competencia profesional vocación de servir, se tuvo en cuenta el proceder que sugiere Valle (2012), y a partir de su análisis, se decidió desarrollar las siguientes acciones: sistematizar los fundamentos teóricos que sustentan la nueva concepción; caracterizar el estado actual del objeto de estudio para identificar fortalezas y debilidades; caracterizar puntos de vista teóricos y metodológicos de la concepción operante que deben cambiarse; revelar las ideas que sostienen la nueva concepción (ideas rectoras, requerimientos, relaciones y etapas contentivas de objetivos, pasos, acciones y orientaciones metodológicas) e implementar la concepción elaborada en la práctica pedagógica para valorar su pertinencia.

Ideas rectoras:

1. La organización, planificación, ejecución y control del proceso de capacitación.
2. Módulo de capacitación para el desarrollo de la competencia profesional vocación de servir.

La concepción teórico-metodológica, que se propone, tiene características que la distinguen. Es resultante de un proceso de investigación científica, que exigió una intervención en la práctica pedagógica. Responde a un objetivo de la teoría y de la práctica pedagógica referido a perfeccionar el proceso de capacitación al servidor público de los servicios gastronómicos en función del desarrollo de la competencia profesional vocación de servir; tiene su fundamento en la dialéctica materialista marxista y en los resultados científicos de la Psicología, la Sociología y la Pedagogía; declara ideas rectoras, relaciones y fundamentos que conforman su marco teórico y contiene objetivos, pasos, acciones y orientaciones metodológicas para su implementación

en la práctica pedagógica.

Los fundamentos conceptuales sobre los que se sustenta esta concepción parten de la modelación de la competencia profesional vocación de servir como una condición para el proceso de capacitación en función del perfeccionamiento del desempeño profesional.

A partir de las ideas rectoras, se declaran dos relaciones:

Primera relación: entre el contenido de la capacitación a los servidores públicos para el desarrollo de la competencia profesional vocación de servir, las etapas y formas organizativas.

Esta relación surge por la necesidad de que los contenidos de la capacitación a los servidores públicos para el desarrollo de la competencia profesional vocación de servir se proyecten en correspondencia con las necesidades personales y del territorio a alcanzar en las diferentes etapas en que se produce la capacitación, así como la integración de varias formas organizativas que propicien aprovechar las potencialidades y de esta forma de potenciar el conocimiento, habilidades, actitudes y valores.

Segunda relación: entre la capacitación y el desempeño profesional del servidor público.

La relación surge por la necesidad de contribuir al perfeccionamiento del desempeño profesional de los servidores públicos desde la capacitación en función del desarrollo de la competencia profesional vocación de servir que la distinguen de la concepción operante al tener en cuenta la vinculación escuela politécnica – entidad laboral dirigida a la atención grupal y/o individualizada.

A partir de las ideas rectoras y las relaciones, los requerimientos adoptan el carácter rector en la dimensión metodológica, pero a su vez se determinan como soporte para el sistema de relaciones de la dimensión teórica. Los mismos se ofrecen a continuación:

1. Concebir el módulo de capacitación por etapas: planificación y organización de la capacitación, ejecución de las acciones de capacitación y control del proceso de capacitación a los servidores públicos para el desarrollo de la competencia profesional vocación de servir.
2. Potenciar la planificación y ejecución de acciones, para la enseñanza de los componentes de la competencia profesional vocación de servir y los dilemas comunicativos e

- informáticos vinculados con los servidores públicos en todos los contextos.
3. Potenciar el vínculo de la experiencia profesional con los componentes que integran la competencia profesional vocación de servir.
 4. Propiciar nexos esenciales entre los contenidos que se imparten en la capacitación y los problemas profesionales que se presentan en la prestación del servicio, desde el punto de vista ético - moral.
 5. Favorecer la utilización de situaciones reales y modeladas en el contexto de un servicio gastronómico en la identificación de dilemas éticos-morales, comunicativos e informáticos, su tratamiento y propuesta de soluciones, que sirva de sustento para la evaluación y control de las acciones concebidas en el módulo de capacitación.

El módulo posibilita principalmente el desarrollo de la competencia profesional vocación de servir en el servidor público de los servicios gastronómicos para mejorar su desempeño en un puesto o en un área específica de trabajo. Se concibe como contenido fundamental de la capacitación la competencia profesional vocación de servir. Para ello, inicialmente y como respuesta a la primea relación se modela la competencia.

La modelación presupone necesariamente la utilización de los procedimientos de abstracción y de idealización sobre todo cuando se modelan procesos complejos donde se interrelacionan un gran número de factores. Sin embargo, este proceso es mucho más complejo, ya que comienza con la obtención de una abstracción de la realidad (modelo) que se materializa, se trabaja con esta materialización y se obtiene un nuevo conocimiento que se aplica a la explicación de la realidad de la cual se partió (Valle, 2007).

A criterio del autor antes mencionado, la modelación en la investigación pedagógica se puede estructurar en diferentes acciones las cuales están muy relacionadas entre sí. Ellas son:

1. La definición del objeto de modelación. En esta acción se considera como objeto de la modelación a la competencia profesional vocación de servir, derivado de la determinación de la problemática de la investigación mediante el desarrollo de la competencia se contribuye a perfeccionar el desempeño profesional de los servidores públicos de los servicios gastronómicos empleando la capacitación.

La definición de vocación, que proviene del vocablo latino *vocatĭo*, refiere a la tendencia de una persona hacia un oficio, una actividad o un cierto estado; también es considerada como un proceso que se desarrolla durante toda la vida, ya que se construye de forma permanente (Pérez y Gardey, 2009, 2021). Servir, por su parte, es estar a disposición de alguien, ser útil para algo.

La vocación de servir, se vincula a la predisposición de un individuo para satisfacer las necesidades de otro. Implica una abnegación, el interés superior debe ser, ante todo, el bien común, debe tener plena conciencia del significado y trascendencia de su trabajo y estar dedicado a servir los clientes.

Se debe atender desde la cordialidad, humanidad, empatía y presteza y dispuestos a estar en un proceso de transformación personal desde los conocimientos, habilidades, actitudes y valores.

Entendiéndose la competencia profesional vocación de servir como la configuración de la personalidad en la unión integrada, dinámica y armónica, de los conocimientos, habilidades, actitudes, motivaciones y valores que el servidor público de los servicios gastronómicos ha de saber, saber hacer, saber estar y saber ser.

2. La determinación de sus regularidades y características esenciales. Atendiendo a la función social de estos profesionales en esta investigación se asume al servidor público, como servidor público orientado fundamentalmente a atender las necesidades de los clientes, mostrando satisfacción por brindar la mejor atención y calidad del servicio, caracterizado por atender con cordialidad, humanidad, rapidez y sentido de oportunidad las inquietudes de los clientes. Además, debe estar en constante desarrollo, mejoramiento de las habilidades y abiertos al aprendizaje de nuevos conocimientos, tener conciencia del significado y trascendencia de su trabajo y estar al servicio de los clientes con principios y valores.

Por lo antes descrito se considera al servidor público de los servicios gastronómicos como un ente social que presta un servicio en beneficio de la sociedad para satisfacer las necesidades y gustos siempre crecientes de esta, con un alto grado de instrucción, experiencia, laboriosidad, calidad

humana, además debe ser emprendedor, empático, creativo y con capacidad organizativa y adecuadas relaciones interpersonales.

3. La conformación del modelo: en este paso emergen los componentes que integran la competencia profesional vocación de servir, para ello se revisó la literatura científica sobre competencias profesionales, estudios sobre los servicios gastronómicos de González (2013), así como la investigación de Perdigón (2020) que aborda la habilidad profesional servir, reconocer los aspectos importantes que esta investigación aporta en la construcción de esta competencia, aunque se carecen de aspectos fundamentales que deben ser incorporados en la modelación, este autor solo se limita al reconocimiento de esta como habilidad profesional, no destacando aspectos fundamentales como lo actitudinal, motivacional y valores.

Derivado de todo este análisis y como parte de esta acción, los autores consideran como componentes en la modelación de la competencia profesional vocación de servir, los que se revelan a continuación:

- Los tipos y modalidades de servicios de alimentos y bebidas: determinar en presencia de qué servicio se está prestando, a la inglesa, a la francesa, a la rusa y a la americana, así como la modalidad de alimento y bebida que se brindan tales como a la carta, buffet, banquetes, a la habitación, a bordo y servicio rápido.
- Los utensilios de la vajilla: determinar en dependencia del tipo de servicio y modalidad de alimento y bebida que se ofrece la vajilla a emplear, el pulido y abrigantado los utensilios de la vajilla y su manipulación.
- Montar mesa en plaza y por encargo: determinar el mobiliario a utilizar en el servicio y el montaje de mesa a realizar para el servicio, alinear las mesas y colocar las sillas, situar la guata o frazada y poner el mantel y el cubremantel, situar los platos de monta, cubiertos, copas y vasos, platos para mantequilla o para pan y mantequilla, ceniceros, saleros, pimenteros, floreros, doblar servilletas y colocarlas.
- Recibir, conducir y acomodar al cliente: dar la bienvenida al cliente, identificar el local al recibir al cliente, conocer en qué está interesado el cliente, indicar al cliente que le siga hacia la mesa, acomodar al cliente en las sillas y servir el pan y mantequilla y el

agua.

- Entrega de la carta menú: entregar la carta menú al anfitrión, comunicar al cliente la sugerencia del chef, conocer si el cliente está en condiciones de realizar el pedido, anotar en el vale el pedido del cliente en el orden que aparecen en la carta y retirar la carta menú.
- Servir alimentos y bebidas: presentar el servicio atendiendo al orden de comensales (niñas, niños, ancianas, ancianos, mujeres y hombres) y en la secuencia que aparecen en la carta (aperitivos, sopas y potajes, asados, guarniciones, ensaladas, postres y café).
- Retirar el servicio: conocer cuándo el cliente terminó de comer atendiendo al proceder realizado por este, retirar la vajilla utilizada en el servicio y limpiar la mesa.
- Entrega de la cuenta: conocer si el cliente desea la cuenta del servicio, presentar la cuenta al anfitrión, cobrar el servicio, devolver el excedente y despedir al cliente.
- Trabajo en equipo: capacidad de trabajar con otros para conseguir metas comunes, colaborador eficaz.
- Calidad del trabajo: capacidad de actuar alineado a los intereses de la organización, demostrando disposición y responsabilidad para exceder las expectativas de los clientes y mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.
- Facilidad de comunicación: capacidad de transmitir un mensaje o representar los pensamientos de forma verbal o escrita con claridad y escuchar con atención al interlocutor.
- Facilidad idiomática: capacidad para establecer la comunicación con los clientes en idiomas que no sea el nativo.
- Orientación al cliente: capacidad de interpretar las necesidades de los clientes, escuchar sus pedidos y satisfacerlos con un alto estándar de calidad.
- Empleo de las tecnologías: capacidad para el uso de los medios informáticos y tecnológicos disponibles (cajas registradoras, aplicaciones para la toma de pedido y redes sociales).
- Adecuado porte y aspecto: caminar con una postura adecuada, dirigirse a los clientes a una distancia adecuada, ser cortés, tener buena apariencia, higiene personal y corrección al vestir.
- Facilidad para manejar el estrés: autocontrol en situaciones críticas de estrés con el fin

- de encontrar respuestas adecuadas; a disminuir la incidencia de factores estresantes; analiza las causas que provocan el estrés y mantiene las emociones bajo control.
- Autopreparación: se preocupa por recibir capacitaciones para perfeccionar el desempeño; estar en constante retroalimentación de sus compañeros de trabajo.
 - Ética – moral: mantener un correcto comportamiento dentro y fuera de la organización, evidenciando valores y principios como la honestidad, laboriosidad, emprendedor, empatía, modestia, sencillez, entre otros.
4. La aplicación del modelo para comprobar su efectividad. En esta acción se procedió a comprobar la modelación de la competencia profesional vocación de servir que está implícita en la concepción teórico – metodológica por el criterio de expertos para garantizar mayor confiabilidad.
 5. La propuesta definitiva de modelo. Una vez validada pertinencia de la competencia modelada por el criterio de expertos se procedió a incluir como núcleo fundamental de la concepción teórico – metodológica para la capacitación al servidor público de los servicios gastronómicos.

Es imprescindible que la capacitación se desarrolle en la vinculación del centro politécnico y el escenario laboral, que cuenta con los recursos tecnológicos, informáticos y materiales para desarrollar la conciencia laboral, la creatividad, la disciplina, el autocontrol emocional y la responsabilidad.

Para la capacitación deberán aprovecharse las potencialidades que ofrecen tanto el centro politécnico como las entidades laborales y las formas de gestión no estatal, de manera que en el servidor público se produzca el desarrollo de la competencia profesional vocación de servir al realizar el servicio; además se demuestra como la manera de organizar el proceso de capacitación propicia la transformación continua, el perfeccionamiento del trabajo y la satisfacción de los clientes.

La capacitación se concibe desde un enfoque pedagógico, científico y humanista teniendo en cuenta que el contenido que se selecciona, relacionado con los servicios gastronómicos que tiene como fin la mejora de estos y la satisfacción de los clientes al lograr un clima agradable,

de respeto, empatía, la escucha activa, además que actualicen sus conocimientos habilidades, actitudes y valores, realicen búsquedas sobre el tema, que permitan la vinculación teoría - práctica.

Efectividad de la concepción teórico - metodológica

Con el propósito de valorar la efectividad de la implementación de la concepción teórico - metodológica para la capacitación a los servidores públicos en el desarrollo de la competencia profesional vocación de servir y constatar que la propuesta es factible de aplicar en la práctica educativa, los autores emplean el experimento en su variante de pre-experimento. Se emplea esta variante porque permite trabajar sobre un grupo de sujetos, ofrecer el seguimiento del proceso por el investigador y la comparación de los resultados antes y después de implementada la propuesta para comprobar la efectividad de la misma.

Se definieron las variables y se operacionalizó la variable dependiente. A partir de los fundamentos asumidos en la investigación y la experiencia de los autores permitieron la determinación de dimensiones e indicadores para evaluar la variable dependiente, los que se derivan de los resultados de la modelación de la competencia profesional vocación de servir. Para la dimensión I (Cognitiva-Procedimental) se establecieron nueve indicadores y la dimensión II (Actitudinal-Motivacional) consta de siete indicadores

Las dimensiones e indicadores que se proponen para medir el proceso de capacitación en función del desarrollo de la competencia profesional vocación de servir en los servidores públicos mediante el módulo de capacitación fueron organizados de acuerdo con una escala valorativa en tres niveles: Alto (3), Medio (2) y Bajo (1) lo que facilita la realización del proceso de valoración del desarrollo alcanzado.

En la constatación inicial, mediante la triangulación de la información, se infiere que los servidores públicos poseen un nivel bajo de desarrollo de la competencia profesional vocación de servir. La media aritmética es de 1.6, lo que significa que el nivel promedio es bajo. Los indicadores más afectados son: identificar las modalidades de alimentos y bebidas y los utensilios de la vajilla; montar mesa en plaza y por encargo; servir y retirar el servicio de diferentes modalidades de alimentos y bebidas; trabajar en equipo; calidad del trabajo; facilidades idiomáticas; empleo de las tecnologías y lo ético - moral.

Ninguno de los indicadores en las dos dimensiones alcanza resultados altos, mientras que solo alcanza la categoría medio: recibir, conducir y acomodar al cliente; entregar la carta y la cuenta; facilidades de comunicación; autopreparación y porte y aspecto. Ambas dimensiones son evaluadas de bajo.

Posteriormente se realizó la implementación del módulo de capacitación que integra encuentros presenciales, entrenamientos, la autopreparación y los seminarios para los servidores públicos de los servicios con el objetivo desarrollar la competencia profesional vocación de servir en los servidores públicos.

El módulo de capacitación se concibió con 100 horas, de ellas 40 presenciales, 28 de entrenamiento, 14 de autopreparación y 18 de seminarios, evaluaciones parciales y final. El módulo fue objeto de análisis y aprobación por el Departamento Provincial del nivel educativo Técnica y profesional y contó con el apoyo del jefe de departamento de servicios, los administrativos de la producción y los servicios, y de la subdirección docente y de formación profesional y de producción, por lo que se decidió su desarrollo en el horario día sábado de cada semana.

Para valorar la contribución de la capacitación al desarrollo de la competencia profesional vocación de servir en los servidores públicos de los servicios gastronómicos fue necesario estudiarlo en situaciones de aprendizaje tanto en el centro politécnico como en las unidades gastronómicas. Se aplica durante la intervención en la práctica la observación como medio de apreciar la transformación en el desempeño profesional de los servidores públicos con cierta eficacia y en un período corto de tiempo.

Se contribuyó a perfeccionar la capacitación de los servidores públicos, favoreciendo la integración centro politécnico – empresa. Posibilitó una mejor atención a las diferencias individuales de los servidores públicos, lo que permitió superar los obstáculos que entorpecían el proceso de capacitación, ofreciendo un aprendizaje que tiene en cuenta las vivencias, la interactividad y la cooperación entre ellos, los docentes, directivos y clientes.

El desarrollo de la competencia profesional vocación de servir mediante la capacitación a los servidores públicos trajo aparejado mayor motivación de estos, a partir de la dinámica que se logra, las situaciones a las que se fueron enfrentando en las clases y entrenamientos y

que guardan relación con los diferentes escenarios donde ellos se desarrollan que hicieron que el proceso tributara al desarrollo de conocimientos, habilidades, una cultura económica, al fortalecimiento de la conciencia de productores y de valores, contribuyendo al perfeccionar el desempeño profesional.

Para la constatación final se aplicaron los instrumentos previstos en la constatación inicial (encuesta y guía de observación) y se incorporaron otros, a partir de las necesidades de la investigación, entre los que se encuentran técnicas participativas como PNI a los participantes en la capacitación y una entrevista. Todos ellos en conjunto permitieron determinar los indicadores de más avance desde el punto de vista cualitativo y cuantitativo a partir de la triangulación de los instrumentos aplicados.

Debido a las exigencias de esta investigación y la necesidad de evaluar el efecto de la concepción, se consideró un cambio significativo en los indicadores, si se producía el crecimiento al menos en una unidad (1.0) de la media aritmética (ver Figuras 1 y 2).

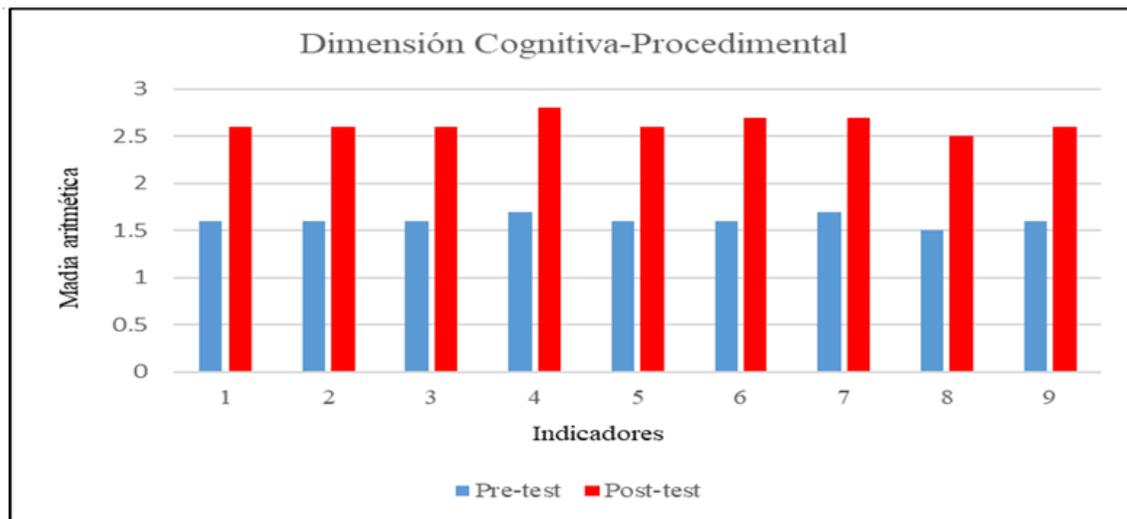


Figura 1

Resultado de la evaluación de los indicadores en la dimensión cognitiva-procedimental

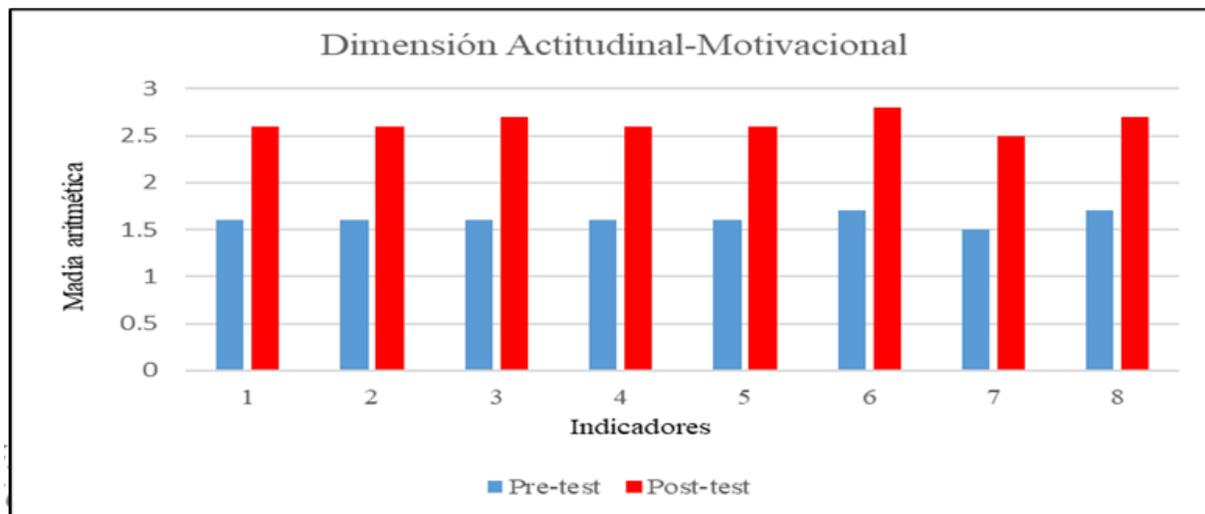


Figura 2

Resultado de la evaluación de los indicadores en la dimensión actitudinal-motivacional

Todos los indicadores en ambas dimensiones crecieron en una unidad la media aritmética con relación a la constatación inicial, aunque existen indicadores en los que será necesario continuar profundizando como las facilidades idiomáticas, el porte y aspecto y elementos éticos – morales.

Las principales transformaciones logradas en la concepción del proceso de capacitación de los servidores públicos para el desarrollo de la competencia profesional vocación de servir son las siguientes:

A partir de la implementación de la concepción, se logró una mayor disposición y participación de los servidores públicos. El proceso fue organizado de manera satisfactoria por el director del centro politécnico. Permitió que los servidores públicos profundizaran en los fundamentos teórico de la competencia profesional vocación de servir y se atendió diferenciadamente a cada servidor público. Se utilizaron los conflictos que se presentan en el servicio; se demostró a partir de la vinculación teoría-práctica cómo implementarlo en su desempeño profesional; se emplearon los medios tecnológicos, los recursos humanos y materiales en función del aprendizaje de los servidores públicos.

Además, se logró mayor dominio del contenido a partir de la práctica profesional, estimulando el sentido de pertenencia por la actividad que realiza, en la medida que se perfecciona

su desempeño profesional como resultado de la capacitación. Se apreció el reconocimiento, desarrollo y crecimiento personal y profesional de los servidores públicos y en su mayoría se convirtieron en un ejemplo a seguir por todo el colectivo laboral donde se desempeñan.

La capacitación propició que los servidores a partir de los temas del módulo diseñado para el desarrollo de la competencia profesional vocación de servir tuvieran un desempeño profesional satisfactorio, utilizado en su labor diaria para contribuir al logro de actitudes positivas. Se logró un clima agradable para establecer la relación con los clientes que fue fundamentado en las actividades durante las sesiones de entrenamiento y los servidores públicos desarrollaron una comunicación adecuada y afable.

El desarrollo de la capacitación permitió que los servidores públicos identificaran elementos esenciales que caracterizan la competencia profesional vocación de servir, ellos fueron: tipos y modalidades de servicios, utensilios y manipulación de la vajilla y el mobiliario, normas de conducta y cortesía, servicio y retiro de los alimentos y bebidas, el trabajo en equipo, facilidades comunicativas, idiomáticas, tecnológicas e informáticas.

Se logró la socialización de los conocimientos, habilidades y valores adquiridos en la capacitación con los demás profesionales que intervienen en el servicio en las entidades laborales. Las exposiciones y el tratamiento del contenido de la competencia profesional vocación de servir facilitaron la motivación hacia la actividad a partir de los intereses y necesidades del servidor público. Se favoreció la participación activa a partir de una adecuada organización de la actividad educativa.

El análisis de los resultados de las diferentes formas empleadas (encuentros presenciales, entrenamiento, autopreparación y seminarios), permitió valorar el tránsito ascendente de los servidores públicos hacia niveles de desarrollo profesional superiores tomando como referentes los criterios e indicadores que encierra el mismo y que constituyeron punto de partida para la constatación inicial.

Todos los argumentos anteriores permiten valorar la efectividad de la capacitación a los servidores públicos para el desarrollo de la competencia profesional vocación de servir concebida a partir de la concepción teórico - metodológica propuesta.

Conclusiones

El estudio de los referentes teóricos y metodológicos sobre la capacitación y las competencias profesionales, así como el análisis de documentos rectores y la práctica del autor, permitieron modelar la competencia profesional vocación de servir desde la determinación de componentes que la integran.

La concepción teórico - metodológica está compuesta por dos ideas rectoras que constituyen la ruta crítica que guían la capacitación de los servidores públicos para el desarrollo de la competencia profesional vocación de servir y se declaran dos relaciones, tres etapas contentivas de objetivos, pasos y orientaciones metodológicas que permiten la estructuración y organización de la capacitación, revelándose el nivel de actualidad, contextualización y aplicabilidad práctica a las necesidades de los servidores públicos.

La evaluación de la efectividad de la concepción se realizó mediante el pre-experimento pedagógico y se confirmó que la propuesta contribuye a perfeccionar la capacitación a los servidores públicos de los servicios gastronómicos en función del desarrollo de la competencia profesional vocación de servir.

Referencias bibliográficas

Alonso García, Y. y Castillo-Coto, A. L. (2012). La capacitación como factor de éxito en las organizaciones cubanas. *Universidad y Sociedad*, 4(3), 1-5. <http://www.ucf.edu.cu>

Añorga, J. (2012). *La Educación Avanzada y el Mejoramiento Profesional y Humano* [Tesis de segundo doctorado, Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona de La Habana]

Consejo de Estado. Decreto Ley 350 de 2017. *De la Capacitación a los Trabajadores*. Gaceta Oficial de la República de Cuba No 13 Extraordinaria 13 de febrero de 2018.

Cuesta, F. (2014). *Evaluación de la calidad de los servicios de los centros de Educación Superior de la provincia de Camagüey* [Tesis de doctorado, Universidad de Granada].

Díaz-Canel, M. (2019). *Discurso pronunciado en la clausura del Tercer Período Ordinario de Sesiones de la IX Legislatura de la Asamblea Nacional del Poder Popular, en el Palacio de Convenciones*. <https://www.presidencia.gob.cu/es/presidencia/intervenciones/>

Gato, C. A. (2012). *Concepción Pedagógica del proceso de capacitación de los docentes de la rama industrial en la Educación Técnica y Profesional en Pinar del Río* [Tesis de doctorado, Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”, Pinar del Río] https://rc.upr.edu.cu/bitstream/DICT/2650/1/Gato%20_12.pdf

Manso, A. (2019). *La capacitación de los trabajadores: su atención metodológica por la dirección de la Educación Técnica y Profesional*. Sello editor Educación Cubana.

Ondal Polier, M., Soca-González, H. y Ordoñez-Hernández, J. D. (2019). Capacitación de los directivos y las reservas: una necesidad para las instituciones de Educación Médica Superior. *Panorama. Cuba y Salud*, 14(1), 100-102. <http://www.ide/view/>

Perdigón, Y. (2020). *El desarrollo de la habilidad profesional servir en los docentes de los servicios gastronómicos* [Tesis de maestría, Universidad de Ciego de Ávila].

Pérez, J. y Gardey, A. (2009). *Definición de vocación - Qué es, Significado y Concepto*. Definición. Recuperado el 3 de febrero de 2023 de <https://definicion.de/vocacion/>

Pla, R. V. (2007). *Sobre los procedimientos para identificar y construir un resultado científico de aporte a la teoría en educación*. (material digitalizado). Centro de Estudios. ISP Manuel Ascunce Domenech, Ciego de Ávila.

Pla, R. V. (2010). *Una concepción de la Pedagogía como ciencia desde el enfoque histórico cultural*. Consultado oct 2010 <http://www.ispca.edu.cu/Edusoc.%20Consultado%20oct%202010>

Pla, R. V. (2017). *Modelo del Profesional de la Educación. Sus competencias docentes*. Editorial Academia Española.

Rodríguez, M., López, C. L., Corral, R., Labaut, L., Pérez, O., Lago, C. M., Chao, A. M. y Regalado, H. (2019). *Evaluación formativa de competencias. Una metodología*. Publicaciones Acuario. http://www.cips.cu/wp-content/uploads/2021/03/%20Evaluacion_formativa_%20metodologia.pdf

Valle, A. (2007). *Metamodelos de la investigación pedagógica*. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas.



Valle, A (2012). La investigación pedagógica: otra mirada. Pueblo y Educación.