

# 39

## ESTRUCTURA CONCEPTUAL DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL VOCACIÓN DE SERVIR EN LOS SERVICIOS GASTRONÓMICOS

### CONCEPTUAL STRUCTURE OF THE PROFESSIONAL COMPETENCE VOCATION TO SERVE IN GASTRONOMIC SERVICES

Yoandy Perdigón Rodríguez<sup>1\*</sup>

E-mail: [pryoandy@gmail.com](mailto:pryoandy@gmail.com)

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

María del Carmen Rodríguez Domínguez<sup>1</sup>

E-mail: [mariacrd@unica.cu](mailto:mariacrd@unica.cu)

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

Ramón Vidal Pla López<sup>1</sup>

E-mail: [rplalopez@unica.cu](mailto:rplalopez@unica.cu)

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

<sup>1</sup>Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez, Cuba.

\*Autor para correspondencia

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Perdigón Rodríguez, Y., Rodríguez Domínguez, M. C. del., Pla López, R. V. (2024). Estructura conceptual de la competencia profesional vocación de servir en los servicios gastronómicos. *Revista Conrado*, 20 (100), 335-345.

#### RESUMEN

El artículo revela el resultado del proceso de investigación de doctorado, con el objetivo de socializar la descripción de la estructura conceptual de la competencia profesional vocación de servir en los servidores públicos de los servicios gastronómicos para su formación y desarrollo desde los cursos de capacitación que desarrolla la Educación Técnica y Profesional al sector estatal, no estatal y nuevos actores económicos. Se emplearon métodos como el analítico-sintético, inductivo-deductivo, enfoque de sistema, modelación, análisis documental, observación, la encuesta y el criterio de expertos. A partir de la sistematización teórica realizada, las vivencias y experiencia de los autores, resultó posible develar las particularidades de la competencia profesional vocación de servir. Se determinaron los problemas contextuales a los que da solución, los ejes procesuales que de ella se derivan, los criterios de desempeño y las evidencias requeridas. Además, se proponen niveles y patrones de logro que facilitan su formación, desarrollo y evaluación por cada uno de sus ejes procesuales.

#### Palabras clave:

Competencia, competencia profesional vocación de servir, servicios gastronómicos, servidor público.

#### ABSTRACT

The article reveals the result of the process of a doctoral investigation, with the aim of socializing the description of the conceptual structure of the professional competence vocation to serve in the public servants of the gastronomic services for their training and development from the training courses developed by the Technical and Vocational Education to the state sector, and new economic actors. Methods such as: analysis-synthesis, inductive-deductive, system approach, modeling, documentary analysis, observation, survey and expert judgment were used. From the theoretical systematization carried out, the experiences and experience of the authors, it was possible to unveil the particularities of the professional competence vocation to serve. The contextual problems to which it provides a solution, the procedural axes that derive from it, the performance criteria and the required evidence were determined. In addition, levels and patterns of achievement are proposed that facilitate their formation, development and evaluation for each of their processual axes.

#### Keywords:

Competence, professional competence vocation to serve, gastronomic services, public servant.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la búsqueda de la calidad representa una de las principales tendencias de todos los sectores, y es precisamente uno de los elementos que incita a empresas, entidades y nuevos actores económicos a ser más eficaces y competitivos, unido a ello, la existencia de clientes cada vez más informados, son factores que favorecen a esta toma de conciencia.

Hoy, las organizaciones han de contribuir a la satisfacción a sus clientes en cuanto a necesidades y gustos permanentemente cambiantes y cada día con mayor exigencia, que deben ser atendidas con prontitud, creatividad y capacidad innovadora; en caso contrario, se corre el riesgo de perderlos.

Sobre la calidad de 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 observaciones realizadas por los autores en la práctica social de los servicios gastronómicos y los criterios de clientes en diferentes actividades gastronómicas se develaron situaciones de maltrato, mala atención, dejadez, expresiones de ese "no me interesa" del mostrador hacia adentro.

Para alcanzar la excelencia es imprescindible perfeccionar el desempeño profesional de los servidores públicos de los servicios gastronómicos. El desempeño tiene una estrecha relación con las competencias en el saber, saber hacer, saber ser y querer ser (Delors, 1996).

Las competencias no solo se manifiestan, además de construyen a partir del desempeño (Solís, 2019). En efecto, no se concibe el proceso de formación de competencias como una fase de adquisición conceptual, seguida de una fase de aplicación práctica, sino que también en la propia práctica se construyen las competencias, y se desarrollan los saberes diversos.

El objetivo del artículo se refiere a: socializar la estructura conceptual de la competencia profesional vocación de servir en los servidores públicos de los servicios gastronómicos.

## MATERIALES Y MÉTODOS

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 ejecución del servicio.

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 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 criterio de expertos permitió valorar la pertinencia de la estructura conceptual de la competencia profesional vocación de servir en los servidores públicos de los servicios gastronómicos.

## RESULTADOS-DISCUSIÓN

### Los servicios gastronómicos

En la actualidad, los servicios gastronómicos han alcanzado niveles nunca antes imaginados. Hoy las personas pueden probar platillos originarios de cualquier parte del mundo, sin siquiera salir de su ciudad. Es notable el interés creciente, en el mundo, hacia temas relacionados con los servicios gastronómicos de cada pueblo, parte importante de la cultura.

La autora García (2020) en su artículo Gastronomía en Cuba, apuntes para una historia: hace una mirada a los servicios gastronómicos en Cuba y manifiesta que, en los primeros años del Siglo XX, se establecieron las fondas, los puestos de fritas y timbiriches, los carritos de helados y vendedores de churros, las carretillas y las cafeterías. Posteriormente, junto a aquellos espacios de comidas populares y tradicionales, prevalecieron restaurantes estilizados y costosos, con predominio de la cocina clásica internacional.

En los años noventa, toma auge la industria turística en Cuba. Comienzan a perfilarse estrategias para recuperar los servicios gastronómicos. Se crean las escuelas de Hotelería y Turismo (FORMATUR), y corporaciones como Gran Caribe y Cubanacán, con sucursales para el desarrollo de los servicios gastronómicos. En 1993 se autoriza la actividad privada en algunos sectores. Se crean los primeros paladares (término popular). En 2013, con una nueva resolución, se flexibiliza la gestión no estatal y se incrementan los paladares con propuestas originales y múltiples que defienden tanto la cocina tradicional

cubana, a partir del rescate de platos y recetas, como la cocina internacional.

En la actualidad son diferentes los tipos de servicios que se emplean, entendidos como las diferentes formas en las que se pueden hacer llevar los alimentos a los clientes, cada uno de ellos con características específicas que los hacen idóneo en función de las condiciones que determinan la naturaleza del servicio (Rodríguez, 2009). Entre los más comunes están:

**Servicio emplatado:** el más utilizado, porque con él se asegura una mejor disposición estética de los manjares en el plato. Es el más recurrido en la restauración moderna, ya que el cocinero finaliza la presentación del plato en cocina y éste se transporta hasta el consumidor sin ningún tipo de manipulación, de manera íntegra. El plato se debe introducir por la derecha del cliente (Rodríguez, 2009).

Desde el punto de vista del servicio, es este tipo el que cuenta con una menor consideración profesional ya que en muchas ocasiones se hace un auténtico abuso de él, da la impresión que cualquier persona sin formación alguna puede realizarlo y es frecuente encontrar restaurantes donde el servidor público sirve los platos desde un único punto de la mesa. También es habitual ver al servidor público de los servicios gastronómicos portando tal cantidad de platos que más parece un espectáculo de equilibrio circense que el servicio de un restaurante. No hay que confundir el servicio emplatado con el transporte de platos. Lo ideal es portar dos platos con la mano izquierda y uno en la mano derecha, es la única manera de asegurar que el plato llegue ante el cliente de la misma manera en que salió de la cocina.

**Servicio a la inglesa:** consiste en que, desde la cocina, se preparan bandejas, soperas o los recipientes que se consideren necesarios. Con una cantidad suficiente para servir a unas 10 personas en cada una, con la elaboración principal y sus guarniciones pertinentes. El servidor público las recoge y las lleva a cada mesa asignada. Donde, uno por uno, irá mostrando el contenido y acercándose lo más posible al plato sin llegar a incomodar al cliente (Rodríguez, 2009).

En este caso, los platos no vienen directamente preparados por los cocineros, sino que los servidores públicos sirven y emplatan uno a uno los platos en la mesa. La Bandeja con comida se deberá sujetar con la mano izquierda, servir con la derecha y se presentará por el lado izquierdo del cliente, el servidor público sirve al cliente directamente de la fuente. Se sirve auxiliado de una cuchara y tenedor o de unas pinzas que realicen esta misma función, el cliente nunca utiliza sus propios cubiertos

para servirse, siempre esta función la realizará el servidor público (Rodríguez, 2009).

Con esta modalidad es fundamental contar con buenos profesionales sobre todo por la forma de servir la comida y también el peso de los platos. Sin lugar a dudas, es el tipo de servicio más utilizado en banquetes o en mesas grandes y numerosas.

**Servicio a la francesa:** al igual que en el método inglés, la comida sale de la cocina en bandejas o fuentes grandes, a la hora de servirla, los servidores públicos deben acercarse a la mesa con su bandeja llena, por la izquierda. La diferencia es que esta vez el cliente se sirve directamente de la fuente a su plato, no le sirve el camarero. El cliente deberá saber usar los utensilios para servirse: pinzas, cucharas u otros, aunque no todos tienen la misma destreza, por lo que puede resultar ser un servicio bastante lento e incómodo. Cada cliente podrá decidir qué cantidad quiere sin tener que dar ningún tipo de explicación (Rodríguez, 2009).

Este tipo de servicio es más lento que el anterior, pero a su vez muy práctico y atractivo, porque cada uno de los clientes se debe servir a sí mismo. Al servirse los propios clientes, se sirven la cantidad que realmente desean en ese momento, sin quizás abusar como en el caso de los buffet.

**Servicio de gueridón:** el tercer tipo de servicio en orden de importancia es el servicio de gueridón, a dos manos o a la rusa, denominado así porque fueron los rusos que tuvieron que emigrar tras la revolución (la rusa) los que lo pusieron de moda en Francia. Para ello, se ayudaban de una mesa auxiliar gueridón que acercaban hasta la de los comensales y allí, con la utilización de la pinza con ambas manos (cuchara sopera en la mano derecha y tenedor en la mano izquierda) emplataban los manjares a la vista del cliente (Rodríguez, 2009, p. 3). El servicio de Gueridón es el más exigente y profesional de todos los existentes, tiene asociadas, además, una serie de manipulaciones que lo hacen especialmente atractivo.

Los servicios gastronómicos brindan la oportunidad de incorporar el contexto artístico y cultural, un aspecto que formalmente pareciera descuidado, que es el de la cocina. Aunque no está contemplada entre las Bellas Artes, el arte culinario y los servicios gastronómicos, es sin dudas uno de los más extensamente practicados y con mayores matices, variantes y bagaje cultural de la humanidad. Lograr la excelencia en estos servicios constituye máxima en la actualidad.

### **La competencia profesional vocación de servir**

En los últimos tiempos el tema de las competencias ha sido recurrente, sobre todo en la gestión de recursos humanos en los ámbitos empresariales. Sobre el tema existen diversos enfoques y clasificaciones, fundamentalmente desde miradas psicológicas, pedagógicas y laborales. A las competencias se asocian términos como actitudes, afectos, motivaciones, valores, conocimientos, experiencias, aptitudes, capacidades, habilidades y destrezas.

Se ha escrito abundantemente sobre el tema de las competencias profesionales y son diversos los autores que han aportado visiones diferentes; en la literatura científica se aborda indistintamente como competencias laborales o competencias profesionales. En determinados momentos del artículo pueden encontrarse ambos términos, para respetar la fuente donde se ha extraído la definición, pero se utilizará el término competencia profesional.

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

La competencia, vinculada al latín *competens*, *competentis* (Moliner, 1998), se refiere a quien tiene aptitud legal o autoridad para resolver cierto asunto, o también al que conoce, es experto o apto en cierta ciencia o materia. “Se puede entender por competencia el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que se aplican en el desempeño de una función productiva o académica” (p. 33).

El Ministerio del Trabajo y Seguridad Social de Cuba (MTSS) define la competencia como:

(...) el conjunto de conocimientos teóricos, 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 y de servicios, así como los de calidad que se le exige para el adecuado desenvolvimiento de sus funciones. (MTSS, 1999, p. 3)

Según Tobón (2006) plantea que las competencias son “procesos complejos de desempeño con idoneidad en un determinado contexto, con responsabilidad” (p. 5). Este autor justifica cada uno de los elementos que integran la definición resaltando que no puede haber idoneidad sin responsabilidad personal y social.

Este mismo autor Tobón 2013 manifiesta que la competencia es:

(...) actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas de diversos contextos, con idoneidad, mejoramiento continuo y compromiso ético, desarrollando y poniendo en acción de manera articulada al saber ser, el saber convivir, el saber hacer y el saber conocer, con el fin de promover la realización

personal, la construcción y afianzamiento del tejido social, la búsqueda continua del desarrollo económico-empresarial sostenible, la recreación y el disfrute de la vida, la creación artística, la investigación y el cuidado y protección del ambiente y de las especies vivas.” (p. 27)

Este autor constituye un referente importante por cuanto alude a las competencias como un saber hacer complejo en el que se integran un conjunto de saberes procedimentales que incluye los aspectos cognitivos, afectivos y de bienestar personal del sujeto. La definición orienta la preparación del sujeto tomando en consideración los factores socioeconómicos, éticos, culturales, la dinámica de los mismos, y la contribución a su proyecto de vida desde la formación de actuaciones integrales.

Desde la perspectiva de las competencias laborales también se encuentran otras definiciones:

Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias, pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo. (Cejás, 2016, p. 2)

En estos elementos sobre las competencias se enfatiza en la perspectiva psicológica con protagonismo significativo en la definición. En este sentido, hay un análisis de Vargas (2001), citado por (García et al., 2016) acerca del empleo del término competencia en el ámbito gerencial; entre lo más significativo de sus apreciaciones, destaca que “...las competencias combinan lo cognoscitivo, lo afectivo y lo conductual” (p. 3).

La competencia se concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño de situaciones específicas. Es una compleja combinación de los atributos (conocimientos, actitudes, valores y habilidades) y las tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones y que involucra a las diferentes dimensiones de la persona.

Según Pla (2017) la competencia es:

La configuración 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. Constituyen el contenido principal de su modo de actuación y se manifiestan en el desempeño de sus funciones. Son constructos que permiten estudiar, proyectar, revelar, evaluar de manera integrada un conjunto de conocimientos, habilidades y hábitos, capacidades, habilidades profesionales, intereses, motivaciones, valores, normas, estilos, orientaciones y cualidades de la personalidad en relación con el desarrollo de funciones

específicas. El contenido de las competencias incluye componentes conceptuales, procedimentales, motivacionales y actitudinales, que en una interacción dinámica la configuran. (p. 90)

Las competencias profesionales definen el ejercicio eficaz de las capacidades que permiten el desempeño de una ocupación, respecto a los niveles requeridos en el empleo. Es algo más que el conocimiento técnico que hace referencia al saber y al saber hacer. La definición de competencia engloba no solo las capacidades requeridas para el ejercicio de una actividad profesional, sino también un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, toma de decisiones, transmisión de información, considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación.

El desarrollo de una competencia revela más que el mero conocimiento teórico (saber) y las capacidades prácticas (saber hacer) de una persona. Además, incluye las actitudes y valores del individuo (saber ser), aspectos que desempeñan un papel crucial en la manera en que una se actúa y en los resultados que se logran (Espinosa y Campuzano 2019)

En línea con estos autores, 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-Mena et al., 2019).

Según Casimiro (2019) las competencias profesionales son consideradas como: “un conjunto de atributos personales, que incluyen: capacidades, rasgos de personalidad, aptitudes, actitudes, valores, propiedades personales y recursos individuales” (p. 313).

El servidor público de los servicios gastronómicos es un ente que brinda un servicio de **utilidad social**, aquello que realiza beneficia a otras personas y tiene como encargo servir al cliente con empatía, servicio ágil con una comunicación clara, fluida y cortesía donde ofrezca una experiencia personalizada.

Las competencias entonces deben verse a partir de un vínculo cada vez más estrecho entre la formación, la gestión y el trabajo (García et al., 2021).

El Ministerio de Educación (MINED) (2009), en la Resolución 109 de 2009 aprueba el plan de estudios para la formación de técnicos medios de los Servicios Gastronómicos; en ella, además, se define el modelo del

profesional de la especialidad, que comprende: el objeto de trabajo y campo de acción, las tareas y ocupaciones y los objetivos y habilidades profesionales.

En el contexto cubano la formación del profesional de los servicios gastronómicos no responde a una formación por competencias, es decir, se limita al desarrollo de las habilidades profesionales que debe poseer este.

En Cuba para el sector estatal existen dos normativas dirigidas a la organización laboral. La Resolución Ministerial 69 de 2009 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social aprueba el Calificador ramal de cargos técnicos, de operarios y de servicios para la Actividad Interior. En esta se definen solamente las funciones o tareas principales del servidor público de los servicios gastronómicos, las cuales se dividen en grupos de escala de complejidad y requisitos de conocimientos, que es lo que marca la diferencia entre las categorías. Al Dependiente Integral de Gastronomía le son asignadas cuatro categorías: A, B, C y D y al Capitán de Gastronomía dos: A y B. Las categorías C y D exigen ser graduados de nivel medio; mientras que para la A y B deben poseer el nivel medio superior. Las categorías disminuyen en nivel de complejidad desde la A hasta la D.

El Decreto 87 de 2023 del Consejo de Ministros (2023), tiene como finalidad facultar al sistema empresarial estatal cubano, para establecer de forma descentralizada la organización del sistema salarial de los trabajadores, que contribuya al incremento de los niveles productivos y de eficiencia, a partir de su gestión de los recursos humanos y así establecer su calificador de cargos al considerar las capacidades de cada trabajador y las necesidades de la entidad. En relación con las nuevas formas de gestión no estatal no existe normativa que regule las funciones de cada trabajador, dejándose a la espontaneidad del que dirige la actividad.

En la investigación de Miranda (2017), sobre el perfeccionamiento del proceso de evaluación del desempeño del área de alimentos y bebidas, la autora declara un perfil de competencias para el dependiente gastronómico en conocimientos, habilidades y actitudes, que se caracteriza por ser muy general para las funciones que desarrolla, además carece del reconocimiento de los valores que el servidor público de los servicios gastronómicos debe poseer y deja de reconocer los conocimientos tecnológicos, informáticos e idiomáticos necesarios en las condiciones sociales actuales.

Los autores Ramírez et al. (2022), ofrecen la fundamentación y el diseño de un sistema de acciones psicoeducativas para promover el desarrollo de competencias



socioemocionales de dependientes gastronómicos de la hostelería como exigencia del desempeño de calidad en el sector del Turismo. Esta investigación solo se limita a reconocer competencias socioemocionales, sin abordar los conocimientos y habilidades que debe poseer el servidor público de los servicios gastronómicos, por no ser objeto de estudio en su investigación.

Todos estos referentes, que aportan elementos, y el encargo del servidor público de los servicios gastronómicos, justifican la necesidad de fundamentar la vocación de servir como competencia profesional en la cual se tienen en cuentas aspectos como la vocación, la organización del puesto de trabajo, la correcta manipulación y empleo de equipamiento, utensilios, accesorios e insumos así como la ejecución de los diferentes tipos y modalidades del servicio gastronómico, además tener un dominio idiomático, tecnológico y una adecuada comunicación evidenciado en un exitoso desempeño profesional.

Los elementos expuestos apuntan hacia la necesidad de generar alternativas pedagógicas que intencionen el proceso de formación de competencias para garantizar la calidad en el desempeño profesional del servidor público como parte del encargo social de estos. Para la representación estructural conceptual de la competencia profesional vocación de servir se tomaron en cuenta los criterios de Tobón (2006) en relación con el enfoque socio-formativo el cual plantea que debe estar estructurada por:

Descripción de la competencia. En este aspecto se debe comenzar un verbo de desempeño y debe tener un objeto, una finalidad y una condición de calidad.

La competencia que se describe se asume como una competencia genérica asociada al desempeño profesional cuya formación está ligada a la práctica de la profesión. Desde esta dinámica se brinda su conceptualización. La vocación de servir favorece el ejercicio de las funciones que este profesional realiza.

Como elementos significativos se consideran la identificación de la competencia-objeto de análisis, los problemas contextuales que aborda, los indicadores o criterios de desempeño y las evidencias requeridas.

### Identificación de la competencia

La competencia vocación de servir tiene carácter personalizada, contextualizada, activa y dinámica. Desde esta premisa se propone definirla como la configuración de la personalidad en la unión integrada, dinámica y armónica, de los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que el servidor público de los servicios gastronómicos ha de saber, saber hacer, saber estar y saber ser, en la solución de problemas con iniciativa, flexibilidad, autonomía,

entrega y pasión por generar un cambio que beneficie la vida de los clientes; que debe ser adquirida a lo largo de la vida activa, e incluye la capacidad de formación, desarrollo, perfeccionamiento, adaptabilidad y se manifiesta y evalúa en el desempeño.

### Problemas contextuales

¿Cómo incrementar el autoconocimiento, autoconfianza, el manejo de estrés y la adaptación a los cambios, en los servidores públicos de los servicios gastronómicos?

¿Cómo lograr desempeños competentes en la prestación del servicio gastronómico?

¿Cómo transformar las actuaciones de los servidores públicos de los servicios gastronómicos para reconocer, modificar y superar situaciones y propiciar un clima adecuado en el trabajo?

¿Cómo contextualizar los elementos de la competencia profesional vocación de servir en función de la solución de problemas profesionales?

La sistematización teórica realizada por los autores permitió elaborar los criterios de desempeño de la competencia objeto de análisis. Así, se identificaron aquellos subprocesos incluidos en la vocación de servir del servidor público de los servicios gastronómicos, que fueron asumidos en calidad de ejes procesuales. A continuación, se presentan los ejes procesuales:

Fig 1: Ejes procesuales de la competencia profesional vocación de servir.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los ejes presentados anteriormente, resulta necesario ofrecer algunas valoraciones sobre cada uno de ellos, teniendo en cuenta su esencia como parte de la competencia para los servidores públicos de los servicios gastronómicos.

**Acondicionamiento al servicio:** se refiere a la preparación previa al momento de efectuar el servicio gastronómico, creando las condiciones necesarias para efectuar el mismo teniendo en cuenta el tipo de servicio a prestar y la cubertería, vajilla, utensilios y mobiliario a emplear.

**Presentación del servicio:** se refiere a la ejecución del servicio de alimentos y bebidas con el fin de otorgar comodidad y una experiencia única al cliente al degustar los diferentes platillos solicitados por los comensales.

**Interacción para la comunicación, empleo de las tecnologías y la autopreparación:** se refiere a un adecuado empleo de los recursos tecnológicos y correctas relaciones con los clientes y compañeros de trabajo.

Entre estos ejes procesuales se ponen de manifiesto relaciones mutuas de interdependencia que se derivan del servicio gastronómico. Los indicadores de desempeño de los ejes procesuales de la competencia profesional vocación de servir son:

#### **Eje procesual 1. Acondicionamiento al servicio.**

- Prepara el servicio atendiendo a los tipos y modalidades.
- Determinar, en dependencia del tipo de servicio, la vajilla a emplear y correcta conservación y manipulación.
- Abrillantamiento de los utensilios.
- Monta mesas en plazas y por encargo.
- Alinear las mesas y colocar las sillas.
- Apariencia, higiene y corrección al vestir.

#### **Eje procesual 2. Presentación del servicio.**

- Recibe, conduce y acomoda al cliente.
- Entrega la carta menú
- Sirve los alimentos y bebidas.
- Retira el servicio
- Entrega y cobra la cuenta.

#### **Eje procesual 3. Interacción para la comunicación, empleo de las tecnologías y la autopreparación.**

- Trabaja en equipo.
- Demuestra facilidades comunicativas, incluso en otros idiomas.
- Adecuado empleo de las facilidades tecnológicas e informáticas.
- Atiende a las necesidades, gustos y preferencias del cliente.
- Demuestra facilidades para manejar el estrés en diferentes situaciones.
- Mantiene un adecuado comportamiento dentro y fuera de restaurant que evidencie valores y principios.
- Identifica las necesidades de autopreparación y solicita las herramientas para superar las insuficiencias.

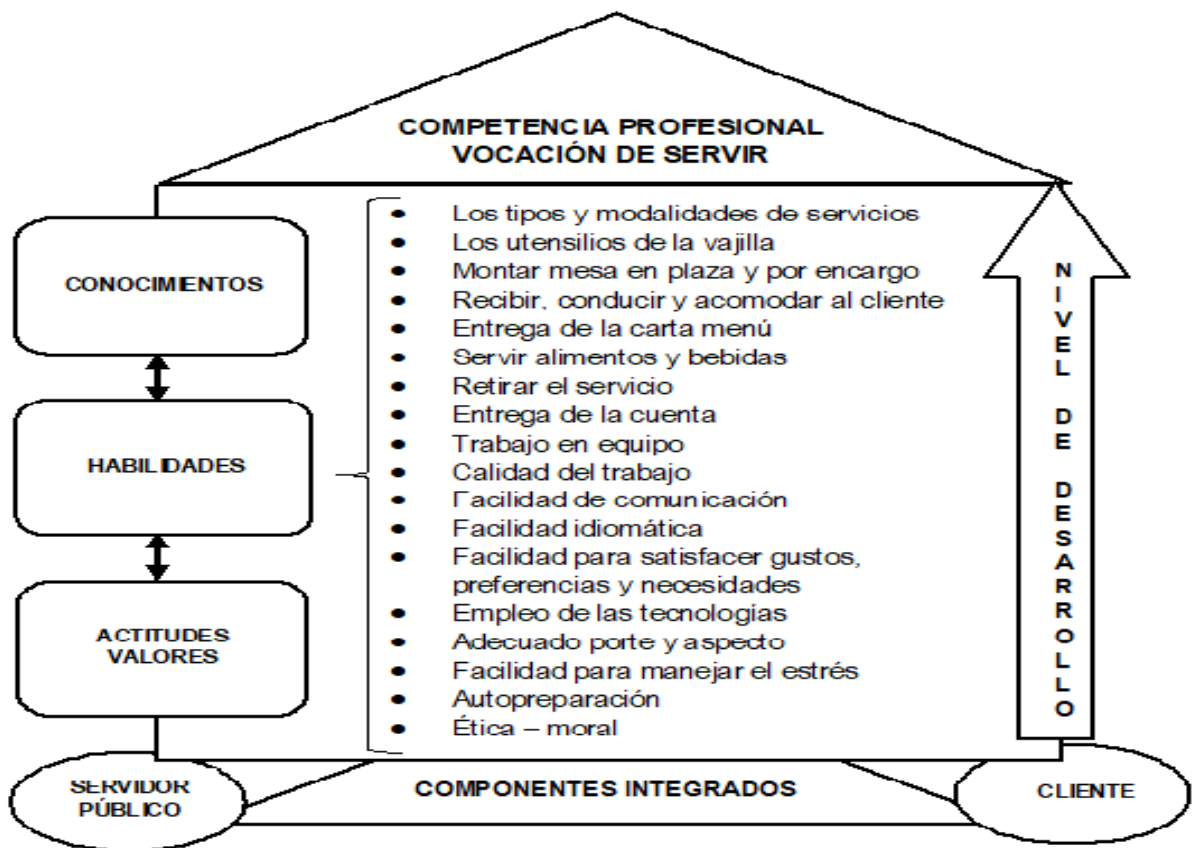
#### **Evidencias requeridas:**

Las evidencias son los productos que permiten realizar una valoración del desarrollo de la competencia a partir de los criterios de desempeño. Entre las evidencias fundamentales se encuentran:

- Informe del diagnóstico sobre el conocimiento de los estudiantes acerca de la competencia profesional vocación de servir y su proceso de formación.
- Observación en los contextos escuela politécnica – entidad laboral.

- Informes orales o escritos de los docentes sobre la evolución de los servidores públicos de los servicios.
- Videos y fotos realizados por los servidores públicos que evidencien el desarrollo de la competencia profesional vacación de servir.
- Registros de observación del comportamiento de los servidores públicos de los servicios gastronómicos ante situaciones reales y modeladas.

Fig 2: Estructura conceptual de la competencia profesional vacación de servir.



Fuente: Elaboración propia

Evaluación de la pertinencia de la estructura conceptual de la competencia profesional vacación de servir en los servidores públicos de los servicios gastronómicos por el criterio de expertos

Para la evaluación de la pertinencia de la estructura conceptual de la competencia profesional vacación de servir, se emplea el criterio de expertos, que consiste en la utilización sistemática del juicio intuitivo de un grupo de expertos para obtener un consenso de opiniones informadas (Crespo, 2007). Es considerado como uno de los métodos subjetivos de pronóstico confiable.

Para la determinación de los aspectos a valorar por los expertos, se elabora una primera versión del cuestionario, el cual fue sometido a un pilotaje en diez expertos: una doctora, cinco másteres y cuatro licenciados de reconocido prestigio tanto en los servicios gastronómicos como en la educación.

Los resultados de su aplicación permitieron perfeccionar el cuestionario antes de su aplicación definitiva, se modifica la redacción de cinco indicadores para su mejor comprensión y se precisaron los elementos a evaluar por parte de los expertos.



Para la selección de los expertos se sigue la siguiente metodología: se seleccionan de forma intencional 35 expertos como candidatos, todos especialistas de los servicios gastronómicos, docentes de reconocido prestigio y calidad en su desempeño profesional en la atención a los clientes. Para su selección se tuvo en cuenta que cumplieran con los siguientes requisitos:

- Experiencia como profesional vinculado a los servicios gastronómicos, así como, en la docencia de las especialidades de los servicios.
- Conocimientos sobre la competencia profesional vocación de servir.
- Vivencias como servidor público tanto de los servicios gastronómicos como de la educación.
- Experiencia que posee en la atención al cliente.
- Conocimientos de investigaciones nacionales e internacionales que aborden lo relacionado con la estructura conceptual de las competencias.

Para determinar el coeficiente de competencia de los expertos se utiliza la metodología propuesta por el Comité Estatal para la Ciencia y la Técnica de la antigua URSS. En la misma la competencia de los expertos se determina por el coeficiente K, que se calcula de acuerdo con la opinión del candidato sobre su nivel de conocimiento acerca del problema que se está resolviendo y sobre las fuentes que le permiten argumentar sus criterios.

Primeramente, se solicita a los expertos candidatos llenar una autoevaluación, según su nivel de conocimientos en los temas relacionados con la estructura conceptual de la competencia profesional vocación de servir, a partir de la cual se precisaron los coeficientes de conocimiento ( $k_c$ ) y de argumentación ( $k_a$ ) necesarios para determinar el nivel de competencia de los expertos y su selección final. Las respuestas dadas por estos se valoraron de acuerdo con una tabla preestablecida, donde se evidencia el coeficiente de competencia de estos.

De los 35 profesionales previstos como posibles expertos se pudo comprobar que 30 se encuentran en los niveles entre Medio y Alto según el coeficiente de conocimientos ( $k_c$ ), para un 85,71% y 30 poseen un coeficiente de argumentación ( $k_a$ ) también en los niveles Medio y Alto para un 85,71%, lo que evidencia que fue pertinente la selección inicial de acuerdo con los parámetros preestablecidos. Finalmente se procede a obtener el coeficiente de competencia ( $k$ ), con el empleo para ello de la expresión

$$k = \frac{k_c + k_a}{2} . \text{ A partir de los resultados obtenidos se selec-}$$

cionaron 30, evaluados entre Alto y Medio y el margen de error de los resultados es del 1%.

Para el criterio de expertos existen tres metodologías: la metodología de preferencia, la metodología de la comparación por pares y la metodología Delphy. En esta investigación se selecciona la metodología de comparación por pares que consiste en que cada experto confecciona una tabla en la cual los aspectos a evaluar se encuentran ubicados tanto en sentido horizontal como vertical (tabla de contingencia), cada celda de la tabla guarda relación con los aspectos comparados y en ella se coloca el número de ellos que a juicio del experto se refleja o manifiesta el resultado objeto de evaluación. Se selecciona esta metodología porque es la que más se acerca al contexto de la investigación.

Para la aplicación de esta metodología se elabora un cuestionario que aporta la información que fue procesada estadísticamente. Posteriormente, a cada experto seleccionado, se le envía el cuestionario perfeccionado por el pilotaje. Este instrumento permite la recepción de los criterios emitidos por los expertos sobre la estructura conceptual de la competencia, para luego poder emitir una valoración (muy adecuada, bastante adecuada, adecuada, poco adecuada y no adecuada), de los indicadores que los autores les proponen para determinar la pertinencia. Las evaluaciones otorgadas por los expertos se tabularon y procesaron estadísticamente.

Los resultados estadísticos del cuestionario se sintetizaron en las siguientes ideas: los indicadores propuestos para la evaluación de la pertinencia de la estructura conceptual de la competencia profesional vocación de servir alcanzaron la categoría de Muy adecuado, Bastante adecuado y Adecuado. Como resultado, de un total de 20 indicadores, en 15 se alcanzó la categoría de muy adecuado, en tres la categoría de bastante adecuado y en dos la categoría de adecuado.

A partir de los resultados se puede afirmar que la estructura conceptual de la competencia alcanza cada una de las categorías porque al comparar las escalas de cada uno de los indicadores con los puntos de corte se encuentran en los rangos establecidos a la izquierda del primer punto de corte (-0,54) alcanzan la categoría de Muy adecuado, en el intervalo entre el primer y segundo punto de corte (-0,54 y 0,05), alcanzan la categoría de Bastante adecuado y en el intervalo entre el segundo y tercer punto de corte (0,05 y 1,61), obtienen la categoría de Adecuado. Los criterios emitidos por los expertos fueron de gran valía para perfeccionar la estructura conceptual de la competencia profesional vocación de servir.

La evaluación otorgada por los expertos a cada uno de los indicadores determinados para la valoración de la estructura conceptual de la competencia profesional vocación de servir alcanzaron las categorías de Muy adecuado, Bastante adecuado y Adecuado y permitieron valorarlos como pertinentes de aplicar en la práctica. Las sugerencias de los expertos se analizaron y se hicieron los cambios pertinentes en aras de la mejora de la propuesta.

## CONCLUSIONES

La competencia profesional vocación de servir se refiere a aquellos desempeños que permiten al servidor público saber, saber hacer, saber ser y saber estar en la ejecución e interacción del servicio gastronómico.

Los ejes procesuales de la competencia profesional vocación de servir (acondicionamiento al servicio, presentación del servicio e interacción para la comunicación, empleo de las tecnologías y la autopreparación) en sus relaciones mutuas de interdependencia posibilitan el acercamiento progresivo, la cohesión y el desarrollo cognitivo, social y moral entre el servidor público y los clientes.

En la evaluación de la pertinencia de la competencia profesional vocación de servir se reconoce la acertada determinación de los indicadores de desempeño.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Casimiro Urcos, C. N., Casimiro Urcos, W. H., y Casimiro Urcos, J. F. (2019). Desarrollo de competencias profesionales en estudiantes universitarios. *Revista Conrado*, 15(70), 312-319. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Cejas-Yanes E. (2016). *Competencias laborales y competencias profesionales*. <https://www.gestiopolis.com/competencias-laborales-y-competencias-profesionales/>
- Crespo, T. (2007). *Respuestas a 16 preguntas sobre el empleo de expertos en la investigación pedagógica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Consejo de Ministros (2023). *Decreto 87 de 2023. De la organización del sistema salarial en el sistema empresarial estatal cubano*. Gaceta Oficial de la República de Cuba No 48 Ordinaria 2 de junio de 2013.
- Delors J. (1996). *Los cuatro pilares de la educación, en La Educación encierra un tesoro*. UNESCO.
- 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/discurso-pronunciadopormiguel-m-diaz-canel-bermudez-presidente-de-los-consejos-de-estado-Administración pública en Cuba: retos-y-perspectivas-C-1-21-y-de-ministros-en-la-clausura-del-tercer-periodo-ordinario-de-sesiones-de-la-ix-legislatura-de-la-asamblea-nacional-del-poder-popular-en-el/>
- Espinoza, E. y Campuzano, J. A. (2019). La formación por competencias de los docentes de educación básica y media. *Revista Conrado*, 15(67), 250-258. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/954>
- García, A. (2020). *Gastronomía en Cuba, apuntes para una historia*. <https://www.blog.cubapaladar.org/alimentos-chilenos-y-su-gestion-de-comercializacion-en-cuba/>
- García, M., García, A., y Guzmán, Y. (2021). Reflexiones sobre las competencias de dirección y posicionamiento ético en la Educación Superior. *Revista Referencia Pedagógica*, 9(1), 15-26. <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sciarttext&pid=S230830422021000100015&lng=es&tling=es>
- García, M., Ortiz, T., y González, M. (2016). *La formación de competencias y la dirección en educación superior, una necesidad ineludible*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/10/formacion-competencias.pdf>
- Ministerio de Educación MINED. (2009). Resolución Ministerial 109/2009. *Planes de Estudio 9no. Grado para la formación de Técnico Medio. Educación Técnica y Profesional*, La Habana.
- Miranda, H. (2017). *Propuesta de perfeccionamiento del proceso de evaluación del desempeño del Área de alimentos y bebidas, del Hotel Vueltaabajo de la Empresa Islazul, Pinar del Río* [Tesis de especialidad, Universidad de Pinar del Río]. <https://rc.upr.edu.cu/bitstream/DICT/3038/1/Tesis%20Especialidad%20Gesti%C3%B3n%20Hoteleria.pdf>
- Moliner, M. (1998). *Diccionario de uso del español*. Madrid: Gredos.
- Ministerio del Trabajo y Seguridad Social de Cuba MTSS. (1999). *Resolución No 21*. Gaceta Oficial de la República de Cuba.
- Ministerio del Trabajo y Seguridad Social de Cuba MTSS. (2009). *Calificador Ramal de cargos técnicos, de operarios y de servicios para la actividad interior*. Gaceta Oficial de la República de Cuba.
- Pla, R. V. (2017). *Modelo del Profesional de la Educación. Sus competencias docentes*. España: Academia Española.

- Ramírez, E., Vizcaíno, A. E., y Ramis, C. (2022). El desarrollo de competencias socioemocionales en profesionales del turismo. *Revista Transformación*, 18(1), p. 199-223. <http://scielo.sld.cu/pdf/trf/v18n1/2077-2955-trf-18-01-199.pdf>
- Rodríguez, A. (2009). *Tipos y modalidades de servicio*. Material digitalizado. FORMATUR.
- Rodríguez-Mena, M. R., López Miari, C. L., Corral Ruso, R., Labaut Peñalver, L., Pérez Marrero O., Pomares Ángel, W., Lago Palacio, C. M., Chao Hernández, A. M., Regalado Suárez, H., Ortega Alfonso, C. (2019). *Evaluación Formativa de Competencias. Una Metodología*. Publicaciones Acuario, Centro Félix Varela. <http://www.cips.cu/wp-content/uploads/2021/03/Evaluacion-formativa-metodologia.pdf>
- Solís, S. (2019). Competencias y Desempeño Profesional desde la Educación Médica. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*, 10(1), 70-79. <https://www.medicgraphic.com/pdfs/revcubtecsal/cts-2019/cts191i.pdf>
- Tobón, S. (2006). *Aspectos básicos de la formación basada en competencias*. Talca: Proyecto Mesesup.
- Tobón, S. (2013). *Metodología de gestión curricular. Una perspectiva socioformativa*. Ciudad de México: Ed. Trillas.

#### CONFLICTO DE INTERESES:

Los autores declaran no poseen conflictos de intereses respecto al texto, con igual por ciento de participación en la gestión y confección del artículo.