



Título: EL DESARROLLO DE LA HABILIDAD PROFESIONAL SERVIR EN LOS DOCENTES EN LA ESPECIALIDAD SERVICIOS GASTRONÓMICOS DE LA ETP.

**Autores: M. Sc. Yoandy Perdigón Rodríguez
Dr. María del Carmen Rodríguez Domínguez
M. Sc. Ibis Niurka Gutiérrez Chaviano**

Ficha Técnica

Autor: Yoandy Perdigón Rodríguez.

Centro de trabajo: Dirección Provincial de Educación.

Cargo: Metodólogo-Inspector.

Categoría académica o grado científico: M. Sc. Dirección del Proceso Educativo.

Correo electrónico: yoandy@dpe.ca.rimed.cu

CI: 88051921865

Autor: María del Carmen Rodríguez Domínguez.

Centro de trabajo: Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez.

Cargo: Profesora del Centro de Estudios Educativos. UNICA.

Categoría académica o grado científico: Dr. C. Pedagógicas y M. Sc en Ciencias de la Educación.

Correo electrónico: mariacrd@sma.unica.cu

Autor: Ibis Niurka Gutiérrez Chaviano.

Centro de trabajo: Centro Politécnico Félix Varela Morales.

Cargo: Profesora.

Categoría académica o grado científico: M. Sc en Ciencias de la Educación.

EL DESARROLLO DE LA HABILIDAD PROFESIONAL SERVIR EN LOS DOCENTES EN LA ESPECIALIDAD SERVICIOS GASTRONÓMICOS DE LA ETP

Resumen

La ponencia, contiene el resultado de una investigación aplicada, derivado del proceso de investigación de maestría, con el objetivo de socializar la aplicación de una estrategia para la profesionalización del docente de la especialidad Servicios Gastronómicos en el desarrollo de habilidad profesional servir e influir en las acciones y operaciones de la habilidad profesional. Se revisó la teoría sobre la profesionalización de los docentes y el desarrollo de habilidades profesionales en estos. Se exploró la esencia de la problemática mediante la observación, el análisis documental, la encuesta y la entrevista, que permitieron diseñar las acciones con la vinculación de talleres y entrenamientos en el desarrollo de habilidades profesionales. El criterio de especialistas y el pre-experimento, corroboraron la pertinencia científica.

Palabras clave: docentes, habilidades profesionales, profesionalización, servicios gastronómicos, servir.

Introducción

Durante los últimos años la ETP ha dinamizado y diversificado la formación de los futuros profesionales teniendo en cuenta la demanda de cada uno de los organismos y territorios, donde la formación de técnicos medios y obreros calificados varía según las necesidades. Esta realidad ha hecho que los docentes se enfrenten a nuevos retos al impartir la docencia en cada una de las especialidades.

Significativo es el papel que juega el nivel educativo técnica y profesional en el desarrollo socioeconómico del país. Como encargo social les corresponde la formación de los recursos laborales que demanda la sociedad. Lo anterior evidencia la necesidad de un docente preparado pedagógica, didáctica y profesionalmente. Problemática que exige de la profesionalización constante de los docentes en correspondencia con las exigencias sociales, técnicas y laborales.

Una limitante que tiene en la actualidad la ETP en Cuba es que no todos los docentes que imparten docencia en las asignaturas técnicas (básicas y/o específicas) son graduados de la especialidad. Limitación que está latente en Ciego de Ávila. Una de las especialidades que está marcada con esta problemática es la de Servicios Gastronómicos, por lo que se evidencian carencias en las habilidades profesionales de la especialidad, corroborado en las diferentes actividades de control que se realizan a los docentes y en el desarrollo de las

prácticas laborales y pre-profesionales de los estudiantes. En los momentos en los que se desarrolla la investigación no se cuenta desde la universidad con carreras de formación técnica inicial, ni posgraduada en la familia de los Servicios.

La profesionalización de los docentes ha sido objeto de estudio por diferentes investigadores tales como: Tedesco (2000); Santos (2005); Nilsson (2007); Marcano (2010); González (2011); Guzmán (2013); Paris, Tejeda y Coiduras, (2014); Añorga (2014); Barbón, Apao y Añorga, (2014); Pulido, (2014); Trujillo, Téllez y Cortina (2014); Bedoya, Breijo y Alfonso (2015), Domínguez (2015); Riol (2016); Gato, Breijo y Rodríguez (2017), los cuales han abordado distintas aristas de este proceso.

Independientemente de los logros alcanzados en la profesionalización de docentes de la especialidad Servicios Gastronómicos se manifiestan algunas deficiencias, centradas en el desarrollo de habilidades profesionales, dentro de estas se encuentran:

- Insuficiencias en el servicio de diferentes modalidades de alimentos y bebidas de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- Limitado desarrollo de habilidades en la manipulación de la vajilla y el mobiliario.
- Insuficiente dominio de la habilidad servir en los servicios gastronómicos.
- Limitaciones en la demostración para el desarrollo de la habilidad servir.

Estas dificultades son provocadas por los siguientes elementos causales:

- Carencia de una formación técnica inicial y posgraduada para los docentes que imparten clases en la especialidad Servicios Gastronómicos.
- Limitaciones en la relación escuela - entidad para concretar una adecuada profesionalización de los docentes de la especialidad que le permita el desarrollo de habilidades profesionales.
- Debilidades en el diseño de la preparación del docente, desde los departamentos, en las instituciones educacionales.

Para el logro de una adecuada profesionalización de los docentes de la ETP en el desarrollo de las habilidades profesionales en la especialidad Servicios Gastronómicos se necesita contar con un adecuado sistema de preparación metodológica que le permita actualizar y profundizar en los contenidos profesionales, acorde con el desarrollo científico-técnico, tecnológico y el dinamismo de la ETP.

En el proceso investigativo, se realizó un diagnóstico a seis docentes del departamento de servicios del Centro Politécnico Félix Varela Morales del municipio Morón, que son

graduados de las especialidades: Español - Literatura, Economía, Educación Física, Educación Laboral, Geografía y Química.

La ponencia se intenciona hacia la socialización de una propuesta que contribuya al desarrollo de la habilidad profesional servir en los docentes de la especialidad Servicios Gastronómicos en la ETP.

Desarrollo

Proceso de profesionalización de los docentes en la especialidad Servicios Gastronómicos de la Educación Técnica y Profesional.

Saber hacer, es una peculiaridad y aún más una exigencia de la ETP. Esta idea también lleva a la significación de que el trabajo y la práctica, tienen para este tipo de educación, una diferencia sustancial con respecto a otros tipos de educación.

Ante la innegable necesidad de formar profesionales aptos para enfrentar los retos que impone el proceso profesional actual, constituye una prioridad para este nivel educativo, poseer un docente profesionalizado.

Diversos autores han abordado distintas aristas del proceso de profesionalización del docente de la ETP.

Estos autores tienen puntos de coincidencia en sus criterios al concebir la profesionalización como un proceso continuo dirigido al mejoramiento profesional y humano, que debe responder a las transformaciones que se requieren en los conocimientos, las habilidades y cualidades profesionales de los docentes. Se pudo apreciar al realizar un análisis de las referidas definiciones, que como tendencia están dirigidas a la apropiación de contenidos profesionales, la conciben como vía para la adquisición, ampliación y perfeccionamiento sistemático de los conocimientos y habilidades profesionales requeridas para un mejor desempeño de sus responsabilidades y funciones laborales; hay que precisar que aportan importantes fundamentos para la preparación metodológica, aunque estos se ven desde lo general sin tener en cuenta casos específicos como es la especialidad Servicios Gastronómicos en la ETP.

Para el logro exitoso de la profesionalización se necesita una acertada vinculación centro politécnico - entidades laborales y organización de la preparación de los docentes atendiendo a sus necesidades, con un diagnóstico y caracterización exacta y permanente para determinar en qué área del conocimiento o contenidos se deberá preparar al docente. Con

este propósito se deben atender tres factores fundamentalmente: el tiempo, el lugar y las actividades a desarrollar:

- El tiempo: de este depende el éxito o fracaso de la profesionalización, ya que en la mayoría de las ocasiones se quiere que sea a corto plazo, lo que limitaría el proceso pedagógico al no ver la preparación de los docentes como parte importante de él.
- El lugar: la entidad laboral es la adecuada por contar con las tecnologías más avanzadas, su capacidad instalada, potencial tecnológico, información científico técnica y especialistas que le brindaran todo el conocimiento a estos docentes.
- Las actividades a desarrollar: se conciben a partir de un programa de actividades diseñado por la dirección del centro, que contiene objetivos bien definidos, en función del diagnóstico que se tiene del docente y una correcta evaluación.

Habilidades profesionales en el proceso de profesionalización de los docentes en la especialidad Servicios Gastronómicos de la Educación Técnica y Profesional.

En Morón, devenido por la creciente demanda de turismo tanto internacional como nacional, encuentra un lugar cimero esta especialidad en el desarrollo socioeconómico del territorio atendiendo a las diferentes modalidades de empleo que regulan la política laboral del país, en el que los centros politécnicos, particularmente los del territorio juegan un papel fundamental en la formación de la fuerza calificada para el avance de los servicios de calidad, lo que demuestra la necesidad social de un técnico con un amplio dominio de las habilidades profesionales de la especialidad.

Las habilidades surgen a partir de la actividad, como resultado de la repetición del ejercicio o de un proceso de enseñanza dirigido. El sujeto se apropia de métodos y procedimientos que se utilizan para resolver diversas tareas; pues son el resultado de la sistematización de las acciones subordinadas a su fin consciente.

En cuanto a la concepción del término habilidad, los autores de la ponencia coinciden con los autores consultados; pues todos tienen puntos en común como: el carácter consciente de la acción según el fin que se persigue, la apropiación de la acción, la condición de integrarse a los conocimientos, hábitos y, consecuentemente, a las habilidades precedentes, lo cual revela el carácter sistémico de la actividad. Se destaca su carácter estructural, el hecho de estar conformadas por sistemas de acciones y operaciones.

El sistema de habilidades a desarrollar y perfeccionar en el ejercicio de la profesión debe planificarse de forma sistemática en la preparación metodológica del docente para que este

sea capaz de ejecutar cada habilidad necesaria en las actividades de su desempeño profesoral.

Durante el proceso investigativo y la bibliografía consultada no se pudo constatar la existencia de una definición para la habilidad servir en la especialidad Servicios Gastronómicos por lo que el autor de la investigación realizó una sistematización de la práctica educativa partiendo de las vivencias, intereses, visiones y experiencias dadas por la práctica pedagógica y técnica, transitando por el proceder metodológico (Ramos y Pla, 2016) y sustentada en el conocimiento previo sobre esta habilidad se estableció el eje de sistematización considerándolo la habilidad profesional servir y caracterizándola como la acción técnica y humana mediante la cual se asiste al cliente para satisfacer sus gustos y necesidades gastronómicas.

Acciones y operaciones a desarrollar en la habilidad servir:

- Identificar los tipos y modalidades de servicios de alimentos y bebidas: determinar el tipo de servicio que se ofrece: a la española, a la francesa, a la rusa y a la americana y la modalidad de alimento y bebida que se brinda: a la carta, buffet, banquetes, a la habitación, a bordo y servicio rápido.
- Identificar 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. Pulir y brillar los utensilios de la vajilla y manipular la vajilla.
- 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, los platos de monta, cubiertos, copas y vasos, platos para mantequilla o para pan y mantequilla, ceniceros, salseros y pimenteros y floreros y 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.
- Demostrar normas de conducta y cortesía (esta acción está implícita en el desarrollo de las demás): caminar con una postura adecuada, dirigirse a los clientes con una voz modulada y distancia adecuada, ser cortés, tener buena apariencia, higiene personal y

corrección al vestir y conocer el nivel de satisfacción del cliente por el servicio realizado.

- Entregar 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 si el cliente terminó de comer atendiendo al proceder realizado por este, retirar la vajilla utilizada en el servicio y limpiar la mesa.
- Entregar 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.

El desarrollo de una habilidad comienza cuando una vez adquirido los modos de actuación, se ejercita la habilidad en formación, en la cantidad necesaria, con la frecuencia adecuada, de forma tal que cada vez sea más fácil su reproducción.

Las habilidades profesionales y en particular la habilidad servir es un aspecto esencial en este nivel educativo y en esta especialidad, asumiéndola como la habilidad rectora. Se necesita que los docentes de la especialidad Servicios Gastronómicos se apropien de ella durante el proceso de profesionalización para poderla desarrollar en sus estudiantes, con lo que contribuirá a su formación general integral, productiva, científica y laboral.

Las profundas transformaciones ocurridas en la ETP de manera general y en cada especialidad de manera particular, específicamente en los Servicios Gastronómicos, unida a la presencia de carencias en el orden técnico dado por la no especialización de estos docentes, los cuales son especialistas en otras materias y se reorientan hacia esta, plantea la necesidad de continuar perfeccionando la profesionalización de estos docentes en el contexto del centro politécnico y su relación con la entidad laboral.

La fundamentación de la estrategia y el proceso de construcción de la misma, parte del diagnóstico. El diseño de acciones integradas, coherentes e interrelacionadas con un objetivo integrador, responde a las necesidades de preparación del docente de la especialidad Servicios Gastronómicos.

Objetivo General de la Estrategia: desarrollar habilidades profesionales para la profesionalización del docente de la especialidad Servicios Gastronómicos de la ETP.

La estrategia que se presenta constituye un instrumento valioso para la profesionalización de los docentes de la especialidad Servicios Gastronómicos, con un conjunto de acciones cuyo fin es la preparación de estos para el desarrollo de habilidades profesionales. Es una propuesta flexible, de fácil adaptación y, sobre todo, permite su enriquecimiento desde la práctica permanente.

La estrategia consta de tres etapas: de exploración y proyección; de transformación y desarrollo, y la etapa de control y evaluación. Cada una de ellas presenta un objetivo específico y las acciones correspondientes, encaminadas a la transformación del nivel de preparación de los docentes de la especialidad Servicios Gastronómicos, a partir de la consideración de aspectos esenciales y conducentes a un estadio superior.

Etapa de Exploración y Proyección (I): esta etapa, por su esencia, contiene dos momentos importantes: el diagnóstico sobre la preparación que los docentes de la especialidad Servicios Gastronómicos y los conocimientos para su desempeño en el desarrollo de las habilidades profesionales; la planificación del sistema de acciones encaminadas a su desarrollo y su socialización así como de las limitaciones que manifiestan estos docentes en desarrollo de las habilidades profesionales y de la importancia de su implicación activa para el desarrollo de la estrategia concebida. En el diseño de las acciones se concreta la planificación del ciclo de talleres y entrenamientos teniendo en cuenta las regularidades y potencialidades detectadas.

Etapa de Transformación y Desarrollo (II): está muy relacionada con la etapa anterior y con el proceso de diagnóstico y evaluación sistemática, del que depende su constante rediseño y enriquecimiento. Implica la puesta en práctica del sistema de acciones proyectado y permite la implementación de diversos métodos y formas que contribuyan al alcance de los objetivos a corto, mediano y largo plazo, previstos para la profesionalización del docente de la especialidad Servicios Gastronómicos en el desarrollo de habilidades profesionales.

Su importancia radica en que en ella es donde ocurrirán los cambios en el desempeño pedagógico, que hacen posible la profesionalización de los docentes de la especialidad Servicios Gastronómicos y la transformación en el desarrollo de las habilidades profesionales.

Etapa de Control y Evaluación (III): se caracteriza por el rediseño de las acciones dirigidas a la profesionalización de los docentes de la especialidad Servicios Gastronómicos, a partir de nuevas reflexiones que conduzcan al mejoramiento y permite modificar aquellas que no fueron puestas en práctica de forma correcta.

Su importancia reside en la retroalimentación sistemática del proceso de profesionalización del docente de la especialidad Servicios Gastronómicos y en la ratificación de aquellos elementos logrados de forma correcta y su contribución al desarrollo de las habilidades profesionales de forma individual y colectiva.

Acciones ejecutadas para desarrollar habilidades profesionales, en particular la habilidad profesional servir, en los docentes de la especialidad Servicios Gastronómicos.

- Caracterización considerando el diagnóstico realizado, la profesionalización que poseen los docentes de la especialidad Servicios Gastronómicos en el desarrollo de habilidades profesionales.
- Socialización con los miembros del Consejo Técnico, las acciones para contribuir a la profesionalización de los docentes de la especialidad Servicios Gastronómicos en el desarrollo de habilidades profesionales.
- Desarrollo de talleres y entrenamientos (reciclaje) para la adquisición de los conocimientos y el desarrollo de habilidades profesionales en los docentes de la especialidad Servicios Gastronómicos.
- Evaluación individual y sistemática de los docentes para apreciar los cambios en su desempeño pedagógico, a partir de la implementación de métodos y medios que permitan su profesionalización.
- Desarrollo de evento científico de la clase sobre habilidades profesionales en los docentes de la especialidad Servicios Gastronómicos para contribuir a la profesionalización de éstos.
- Realización de un Taller de cierre en el Consejo Técnico para valorar la transformación lograda en los docentes.

Talleres de Socialización y Entrenamiento

El programa de entrenamiento se concibió con 98 horas, de ellas 64 presenciales, 26 de autopreparación y ocho de evaluación. En el caso de los talleres se previeron ocho temas con un total de 32 horas, cuatro horas cada uno. Los talleres y entrenamientos se desarrollaron en bloques: los cuatro primeros talleres, con los dos primeros entrenamientos

(reciclaje), y el cuarto y quinto taller con el tercer entrenamiento (reciclaje). En ambos casos, previa consulta con el jefe de departamento de servicios, los docentes, los especialistas de la producción y los servicios, y con la aprobación de la subdirección docente y de formación profesional y de producción, se decidió su desarrollo en el horario (día jueves de cada semana) por ser este el día destinado a su preparación.

Tanto en los talleres como en los entrenamientos se aplicaron evaluaciones individuales de manera sistemática a cada uno de los docentes para valorar el desarrollo de habilidades profesionales, a partir de la demostración, que le permitieron contribuir a su profesionalización. Simultáneamente al desarrollo de los talleres y entrenamientos, se desarrolló la autopreparación individual de los docentes y consultas para aclarar dudas y brindarles atención diferenciada en las entidades laborales, en los horarios previamente acordados.

Pertinencia y Evaluación de la Estrategia mediante el criterio de especialistas y el pre-experimento.

Se seleccionaron 15 especialistas del sector de la educación y de la rama de los servicios con suficiente experiencia y conocimientos en el desarrollo de habilidades profesionales de la especialidad Servicios Gastronómicos. A los especialistas seleccionados se les aplicó una encuesta sobre sus conocimientos y experiencias en el tema objeto de investigación.

Sobre la pertinencia y factibilidad de su aplicación, los resultados fueron útiles, pues la consideraron muy adecuada y bastante adecuada, ninguno le otorgó categoría de poco adecuada e inadecuada. No obstante, ofrecieron recomendaciones que fueron tomadas en cuenta. Los criterios ofrecidos por estos especialistas, fueron favorables, enfatizaron en la importancia de contribuir a la profesionalización del docente de la especialidad Servicios Gastronómicos para el desarrollo de habilidades profesionales. La evaluación otorgada por los especialistas a cada elemento sometido a su criterio, permitió constatar que la estrategia es pertinente y factible para aplicar en la práctica educativa.

Con la intención de evaluar la efectividad de la estrategia de profesionalización para el desarrollo de habilidades profesionales en los docentes de la especialidad Servicios Gastronómicos, complementando la corroboración de su pertinencia, aportada por el criterio de especialistas, se seleccionó un diseño pre-experimental del tipo pres-test y pos-test. Para la realización del pre-experimento se tuvo en cuenta la constatación inicial (pre-test); la intervención en la práctica, mediante la implementación de las acciones de profesionalización

concebidas en la estrategia; la constatación final (post-test); la comparación de los resultados del pre y el post-test y la valoración de los resultados.

A partir de los resultados del método criterio de especialistas y teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas sobre los aspectos valorados, se realizó la constatación inicial en la que ninguno de los indicadores medidos alcanzó resultados altos, mientras que solo se aproximan a la categoría medio, pero con la tendencia a bajo (1,5) recibir, conducir y acomodar al cliente; emplear normas de conducta y entregar la carta menú y la cuenta y se procedió a la implementación de la estrategia en la práctica en la etapa de septiembre de 2018 a abril de 2019 (durante ocho meses).

En la evaluación final (post-test) se midieron los mismos indicadores, la media aritmética creció en una unidad (2.6), lo que significa que, como promedio, se produjo el avance en una categoría. Se destaca positivamente el mejoramiento en la profesionalización de los docentes de la especialidad Servicios Gastronómicos en el desarrollo de habilidades profesionales, particularmente en la habilidad servir en elementos como: identificar los utensilios de la vajilla, el montaje de mesa, recibir, conducir y acomodar el cliente, entregar carta menú y la cuenta y retirar el servicio. El avance más discreto se aprecia en los conocimientos y habilidades para servir diferentes modalidades de alimentos y bebidas, lo que corrobora el criterio del jefe de departamento y los especialistas de la producción y los servicios al señalar este como el contenido en el que aún hay que continuar enfatizando, sin desatender los demás.

Conclusiones

La definición y secuencia lógica de la habilidad servir posibilitó la realización del diagnóstico del estado en que se encuentra la profesionalización del docente en el desarrollo de la habilidad profesional servir para su demostración en las actividades prácticas.

La estrategia de profesionalización aportada, permitió orientar el proceso de preparación del docente de la especialidad Servicios Gastronómicos, a partir de la intencionalidad de las acciones, en las que se potencian contenidos para el desarrollo de habilidades profesionales, que se explicitan en un ciclo de talleres y entrenamientos en el puesto de trabajo y entidades laborales fortaleciendo la habilidad profesional servir en los docentes para su desempeño.

Los resultados cualitativos y cuantitativos obtenidos en la evaluación ofrecida por los especialistas consultados y del pre-experimento demuestran que la estrategia es efectiva para el cumplimiento de este propósito en las condiciones del docente de la especialidad.

Referencias Bibliográficas

- González, O. (2011). *Estrategia pedagógica para perfeccionar la profesionalidad pedagógica en el desempeño de la labor educativa del profesor de la ETP*. Tesis de doctorado, Universidad de Ciencias Pedagógicas “Enrique José Varona”, La Habana.
- Ruiz, A. (2005). *Estrategia metodológica para desarrollar en los docentes de la Educación Preuniversitaria la habilidad profesional pedagógica para la enseñanza de la lectura*. Tesis de doctorado, Universidad “Máximo Gómez Báez”, Ciego de Ávila.
- Santos, J. (2005). *Modelo Pedagógico para el mejoramiento del desempeño pedagógico profesional de los profesores de Agronomía de los Institutos Politécnicos Agropecuarios*. Tesis de doctorado, Instituto Superior Pedagógico “Enrique José Varona”, La Habana.