



UNIVERSIDAD DE SANCTI SPÍRITUS "JOSÉ MARTÍ PÉREZ"  
FACULTAD DE CIENCIAS PEDAGÓGICAS  
V EDICIÓN

LAS NORMAS DE CONDUCTA Y PRINCIPIOS ÉTICOS EN LA FORMACIÓN  
DEL TÉCNICO EN SERVICIOS GASTRONÓMICOS

Tesis en opción al título Académico de Máster en Ciencias Pedagógicas

**YORLEYDYS LAZO AQUINO**

Sancti Spíritus

2022



UNIVERSIDAD DE SANCTI SPÍRITUS "JOSÉ MARTÍ PÉREZ"  
FACULTAD DE CIENCIAS PEDAGÓGICAS  
V EDICIÓN

LAS NORMAS DE CONDUCTA Y PRINCIPIOS ÉTICOS EN LA FORMACIÓN  
DEL TÉCNICO EN SERVICIOS GASTRONÓMICOS

Tesis en opción al título Académico de Máster en Ciencias Pedagógicas

**Tutor:** Prof. Aux. Lic. Mario Lazo Rodríguez. Dr. C.

**Autora:** YORLEYDYS LAZO AQUINO

Sancti Spíritus

2022

## SÍNTESIS

El proceso de enseñanza-aprendizaje en la Asignatura Orientación y Ética Profesional y su estrecho vínculo con la Práctica Laboral en la formación del Técnico Medio en Servicios Gastronómicos, posibilita el desarrollo de un modo de actuación con una adecuada aplicación de normas de conducta y principios éticos en la prestación de los servicios en las nuevas formas de gestión económica por los educando de esta carrera que se manifiesta en el ejercicio de sus funciones profesionales bajo la dirección de los profesores y tutores mediante tareas docentes, a la vez que identifica y soluciona problemas profesionales. Se han determinado limitaciones en relación con el modo de actuación conocimientos en relación a las normas de conducta y principios éticos en la prestación de los servicios gastronómicos en estudiantes de esta carrera en el Centro Politécnico Rubén Martínez Villena y se ha construido un conjunto de ejercicios para el aprendizaje de esta temática, a partir de la asunción de las potencialidades de la asignatura Orientación y Ética Profesional y vínculo con la Práctica Laboral en el ejercicio de las funciones profesionales. Se emplearon métodos de los niveles teórico, empírico y matemático-estadístico desde una concepción dialéctico materialista. El resultado científico se valoró a través del método experimental en su modalidad de un pre-experimento, demostrando la pertinencia del resultado científico propuesto. El aporte práctico consiste en el conjunto de ejercicios y la novedad científica en sus características, carácter flexible y dinámico en correspondencia al modelo del profesional y su estrecho vínculo teoría- práctica.

# ÍNDICE

Pag.

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO 1.- FUNDAMENTOS TEÓRICO QUE SUSTENTAN EL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA ORIENTACIÓN Y ÉTICA PROFESIONAL EN LA ESPECIALIDAD SERVICIOS GASTRÓNOMICOS EN LA EDUCACIÓN TÉCNICA Y PROFESIONAL.....	10
1.1.- El Proceso enseñanza-aprendizaje de la asignatura Orientación y Ética Profesional en la Educación Técnica y Profesional. Su contextualización en la especialidad Servicios Gastronómicos .....	10
1.2.- Las normas de conducta y principios éticos en el profesional de los servicios gastronómicos .....	17
1.3.- El profesional de los Servicios Gastronómicos en el contexto del Modelo Económico Cubano .....	24
CAPÍTULO 2.- PRINCIPALES RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE EJERCICIOS PARA EL APRENDIZAJE RELACIONADO CON LAS NORMAS DE CONDUCTA Y PRINCIPIOS ÉTICOS EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESPECIALIDAD SERVICIOS GASTRÓNOMICOS.....	34
2.1.- Descripción de los resultados del diagnóstico. Conceptualización y operacionalización de las variables.....	34
2.2.- Fundamentación de la propuesta. Conjunto de ejercicios relacionados con el aprendizaje de las normas de conducta y principios éticos del trabajador gastronómico .....	47
2.3.- Evaluación de los resultados obtenidos con la aplicación del conjunto de ejercicios en la práctica pedagógica .....	56
CONCLUSIONES .....	69
RECOMENDACIONES .....	71
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años a partir de las implementaciones de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido Comunista de Cuba aprobadas en el VI Congreso y actualizadas en VII se han producido cambios sustanciales en el comportamiento en el sector de los servicios, con un carácter más personalizados. La flexibilidad de una oferta que descubre las necesidades de la demanda y tratar de adaptarse a ellas convierte en fundamental el valor del servicio y en particular los servicios gastronómicos.

En la formación de profesionales de los Servicios Gastronomía en el contexto internacional se corroboran reflexiones pedagógicas en países desarrollados como España, donde según el Diario de Gastronomía, (2014), se precisa que los mismos deben no solo dominar las técnicas de servir las comidas, sino que deben estar actualizado en las nuevas tendencias en modos de actuación durante la atención al cliente, criterio que se comparte por la autora del presenta investigación.

En América Latina se evidencia investigadores como Unigarro, C. (2014), Cristancho, M. F. (2014), Ayora, S. (2015), Mejía, Mejía, & Bravo, J. A. (2016) y Brillat-Savarin, (2017), que la formación del profesional de los servicios gastronómicos se enmarca únicamente desde la culinaria, lo que reduce las posibilidades de desempeño en la disciplina gastronómica, y como tendencia en quienes estudian gastronomía profesional ocuparan cargos de mando y utilizar la disciplina pensando que solo implica cocinar y que por ende es fácil.

La Educación Técnica y Profesional (ETP), como nivel educativo que tiene como misión dirigir científicamente la formación inicial y continua de la fuerza de trabajo calificada de nivel medio, así como la capacitación a la población, a través de la integración institución educativa – entidad laboral, como elemento dinamizador del desarrollo económico y social del país.

La fuerza de trabajo calificada de nivel medio en Servicios Gastronómicos se forma en los centros politécnicos de este nivel educativo mediante un proceso de

enseñanza-aprendizaje formativo (PEAF) bajo el principio de integración institución educativa – entidad laboral, en correspondencia al modelo del profesional y los adelanto de la ciencia y la técnica, donde el Centro Politécnico (CP) Rubén Martínez Villena del municipio de Cabaiguán no está exento de dicho proceso de formación.

El PEAF bajo el principio de integración institución educativa – entidad laboral, en correspondencia al modelo del profesional y los adelanto de la ciencia y la técnica en la formación del profesional de los Servicios Gastronómico debe dar la posibilidad de la adquisición conocimientos, hábitos y habilidades en relación a las normas de conducta y principios éticos que esté profesional debe poner en práctica una vez insertado en el mundo laboral competitivo que afronta este sector de la economía.

En Cuba, según (Nápoles, D. 2018:12), existe la necesidad de elaborar un sistema de actividades que contribuyeran al reforzamiento del valor responsabilidad en los estudiantes que se forman como dependientes gastronómicos integrales para el logro de su desempeño laboral, criterio que se comparte por la autora y se toma como referente en la presente investigación.

Es importante para dar cumplimiento a todas las transformaciones que se están efectuando en esta educación el desarrollo de investigaciones científico técnicas que contribuyan a la solución de los principales problemas que se presentan para lograr la calidad en la formación de la fuerza técnica calificada a partir de estimular el predominio del aprendizaje más que la enseñanza, que el estudiante ocupe un lugar activo en el proceso, sea protagónico, y que el docente se convierta en facilitador, en factor de cambio, de transformación.

La ETP tiene como encargo la formación integral de dicha fuerza de trabajo calificada, quien bajo su condición de futuros trabajadores de la producción y los servicios, se deben prepara bajo la dirección que plantea la política educacional, en correspondencia con los cambios y transformaciones que se van produciendo a diario en el desarrollo socioeconómico del país y los adelantos de la ciencia y la tecnología.

Donde se infiere la necesidad de formar profesionales capaces de apropiarse de conocimientos y habilidades esenciales de su profesión y de carácter general que le faciliten la búsqueda de nueva información y asimilación rápida de los vertiginosos cambios que se producen en la ciencia y la tecnología, lo que les permitirá apropiarse de vías particulares, para afrontar los problemas del entorno social y contribuir a su solución.

Ante este reto, el futuro trabajador de los Servicios Gastronómicos debe estar preparado para transformar la prestación de los servicios bajo los principios éticos y normas de conducta del sector gastronómico, es necesario además, que esté dispuesto a ofertar un servicio desde una práctica profesional transformadora y responsable, con una ética profesional que caracterice su labor.

En tal sentido el PEA de la asignatura OEP en la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómicos es crucial en este empeño, ya que es donde transcurre las relaciones entre docentes, estudiantes y trabajadores del sector en sus diferentes escenarios, tales como el centro politécnico, cafeterías, restaurantes, bares, y es allí donde se materializa el cumplimiento de los principios éticos y normas de conducta de este futuro trabajador.

Al respecto, diversos autores en el ámbito de la ETP, tales como; Mena, (2018), Bermúdez, y Pérez (2019), Benítez y Mena (2019); Aguilar Blanco (2020), Lazo, M. y Calderón. M. (2021) entre otros, al estudiar el vínculo con las entidades-laborales, como parte del proceso de enseñanza-aprendizaje en este nivel educativo, coinciden en que mediante esta relación se logra un aprendizaje mediante la acción aprender- haciendo.

En una etapa exploratoria comprendida en el curso escolar 2019-2020 y 2020-2021, los resultados en la observación de las clases de la asignatura Orientación y Ética Profesional, revisión de documentos de la misma, análisis del producto de la actividad (libreta de estudiantes, cuadernos, diario de la práctica) se demuestra la existencia de limitaciones que exigen asumir, desde una concepción desarrolladora el aprendizaje relacionado con las normas de

conducta y principios éticos del futuro trabajadores de la familia de los servicios que coloque a los estudiantes en condiciones suficientes para aplicar dichos elementos en su futura profesión, fueron identificadas como:

- ✓ Insuficiente dominio por los estudiantes de las normas de conductas en su accionar durante la práctica laboral en diferentes establecimientos.
- ✓ Insuficiente dominio de los principios éticos por los estudiantes en su accionar durante la práctica laboral en diferentes establecimientos.
- ✓ La insuficiente existencia de ejercicios prácticos relacionados con los principios éticos y normas de conducta a seguir por los estudiantes de la familia de los servicios, con énfasis en la especialidad de Servicios Gastronómicos a partir de las necesidades de aprendizaje en dicho contenido.
- ✓ Limitada organización dentro de los convenios de trabajo entre el centro politécnico-entidad laboral (aulas anexas), para concebir la puesta en práctica los principios éticos y normas de conducta a seguir durante las diferentes modalidades de la enseñanza práctica y la asignatura OEP.

A partir de lo expuesto se formula el siguiente **problema científico**: ¿Cómo contribuir al aprendizaje de las normas de conducta y principios éticos en los estudiantes de 1. Año Técnico Medio en Servicios Gastronómicos, desde el proceso de enseñanza-aprendizaje de la asignatura Orientación y Ética Profesional en el CP “Rubén Martínez Villena” del municipio Cabaiguán?

En tal sentido se delimita como **objeto de estudio**: el proceso enseñanza-aprendizaje de la asignatura Orientación y Ética Profesional. El **campo de acción es**: el aprendizaje de las normas de conducta y principios éticos.

El **objetivo de investigación** proponer un conjunto de ejercicios para el aprendizaje de las normas de conducta y principios éticos en los estudiantes de 1. Año Técnico Medio en Servicios Gastronómicos en el CP “Rubén Martínez Villena” del municipio Cabaiguán.



En correspondencia con el objetivo anterior se plantean las siguientes **preguntas y tareas científicas.**

- 1.- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos que sustentan el proceso enseñanza-aprendizaje de la asignatura Orientación y Ética en la ETP?
- 2.- ¿Cuál es la situación que presenta el aprendizaje de las normas de conductas y principios éticos en los estudiantes de Técnicos Medios en Servicios Gastronómicos en el CP “Rubén Martínez Villena” en el municipio de Cabaiguán?
- 3.- ¿Qué conjunto de ejercicios contribuye al aprendizaje de las normas de conductas y principios éticos en los estudiantes de Técnicos Medios en Servicios Gastronómicos en el CP “Rubén Martínez Villena” en el municipio de Cabaiguán?
- 4.- ¿Qué resultados se obtendrán con la aplicación del conjunto de ejercicios para el aprendizaje de las normas de conductas y principios éticos en los estudiantes de Técnicos Medios en Servicios Gastronómicos en el CP “Rubén Martínez Villena” en el municipio de Cabaiguán?

La búsqueda de respuesta a estas interrogantes permitió el planteamiento de las tareas siguientes:

**Tareas científicas:**

1. Determinación de los fundamentos teóricos que sustentan el proceso enseñanza-aprendizaje de la asignatura Orientación y Ética profesional en la ETP.
2. Diagnóstico de la situación que presenta el aprendizaje de las normas de conductas y principios éticos en los estudiantes de Técnicos Medios en Servicios Gastronómicos en el CP “Rubén Martínez Villena” en el municipio de Cabaiguán.
- 3.- Diseño del conjunto de ejercicios que contribuya al aprendizaje de las normas de conductas y principios éticos en los estudiantes de Técnicos Medios en Servicios Gastronómicos en el CP “Rubén Martínez Villena” en el municipio de Cabaiguán.

4.- Evaluación de los resultados obtenidos con la aplicación del conjunto ejercicios para el aprendizaje de las normas de conductas y principios éticos en los estudiantes de Técnicos Medios en Servicios Gastronómicos en el CP “Rubén Martínez Villena” en el municipio de Cabaiguán.

Para el desarrollo de las tareas se emplearan **métodos de investigación**, que parten de asumir como método general de la ciencia, el **método dialéctico – materialista** el cual, permitió el estudio del objeto como un proceso, la determinación de sus componentes y las principales relaciones dialécticas que se establecen entre ellos.

#### **Del nivel teórico:**

Histórico-lógico: se utilizó para conocer el surgimiento, la evolución y el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje en la Educación Técnica y Profesional, con énfasis en las asignaturas básicas específicas, mediante el vínculo centro politécnico-entidad laboral en el CP “Rubén Martínez Villena” del municipio Cabaiguán.

Analítico-sintético: permitió penetrar en la esencia del proceso enseñanza-aprendizaje en la Educación Técnica y Profesional en relación con las normas de conducta y principios éticos del estudiante de Servicios Gastronómicos desde la actualización del Modelo Económico Cubano, para así establecer los componentes teóricos y metodológicos del objeto de la investigación y el análisis de los resultados.

Inductivo-deductivo: facilitó, a partir de las particularidades del proceso enseñanza-aprendizaje en la Educación Técnica y Profesional en relación con las normas de conducta y principios éticos del estudiante de Servicios Gastronómicos, hacer las inferencias correspondientes desde las concepciones del conjunto de ejercicios diseñados, lo cual posibilitó dar respuesta a las interrogantes planteadas.

#### **Del nivel empírico:**

Revisión de documentos: desde este se caracterizó el tratamiento teórico y metodológico del proceso enseñanza-aprendizaje en la Educación Técnica y Profesional en relación con las normas de conducta y principios éticos del estudiante de Servicios Gastronómicos en la ETP y en el CP “Rubén Martínez Villena” del municipio Cabaiguán y documentos del MINED, ETP, el MINCIN y otras instituciones.

Observación científica: fue esencial su utilización desde el inicio hasta el final de la investigación. Aplicada durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje de la asignatura OEP, en relación con las normas de conducta y principios éticos del estudiante de Servicios Gastronómicos, permitió constatar las dificultades y los logros obtenidos en dicho proceso.

Análisis del producto de la actividad: Permitted, constatar en los cuadernos de trabajo, el diario y la libreta de OEP de los estudiantes de la especialidad Servicios Gastronómicos el estado que presenta el aprendizaje relacionado con las normas de conducta y principios éticos.

Prueba pedagógica: permitió constatar el nivel de conocimientos que poseen los estudiantes de la especialidad de Servicios Gastronómicos en relación a las normas de conducta y principios éticos como futuros trabajadores de este sector, mediante el vínculo centro politécnico-entidad laboral.

Experimental:(en su modalidad pre experimento pedagógico): se utilizó para validar la contribución del conjunto de ejercicios, en el que no se distingue el grupo de control, sino que el estímulo, medición y control se realizaron sobre la misma muestra seleccionada, antes, durante y después de la aplicación del conjunto de ejercicios, para validar en la práctica pedagógica su eficiencia.

#### **Del nivel estadístico matemático:**

Del nivel estadístico matemático se aplicaron métodos de la estadística descriptiva e inferencial durante las etapas de la investigación. En la definición del problema; el muestreo probabilístico; en la búsqueda y la obtención de la información; en el diseño y la validación de los instrumentos de recolección, lo

que facilitó realizar el diagnóstico en la elaboración del plan de tabulación, análisis, organización y; además, en el procesamiento estadístico de la información acopiada.

### **Población y muestra:**

En el CP “ Rubén Martínez Villena”, del municipio Cabaiguán, provincia Sancti Spíritus, de 29 estudiantes de primer año de la especialidad de Técnico medio en Servicios Gastronómicos que conforman la **población**, se seleccionó como **muestra** 15, lo que representa el 51,7 %. Esta muestra fue elegida de forma intencional y no probabilística, de ella 9 hembras y 6 varones. El **enfoque** a utilizar en la investigación es aproximadamente combinado. La investigación se adscribe al **proyecto**: "La formación de la fuerza de trabajo calificada de nivel medio en función del desarrollo local".

**Aporte práctico** de esta tesis consiste en: el conjunto de ejercicios que contribuyen al aprendizaje de normas de conducta y principios éticos por los estudiantes de Técnico Medio en Servicios Gastronómicos desde los diferentes escenarios donde se desarrolla el PEAf de la asignatura OEP.

La **novedad científica** consiste en sus características del conjunto de ejercicios al poseer de forma contentiva procedimientos para su ejecución desde los diferentes escenarios donde se desarrolla el PEAf de la asignatura OEP, poseen un carácter flexible y dinámico por niveles de asimilación, desempeño del estudiante - trabajador, mediante el vínculo centro politécnico-entidad laboral, responden a las exigencias del programa de estudio, la unidad, sus objetivos y habilidades profesionales en correspondencia al modelo del profesional y su estrecho vínculo teoría- práctica.

La memoria escrita se estructura en introducción y dos capítulos. En el primero de estos, se exponen los fundamentos teóricos y metodológicos en que se sustenta el proceso enseñanza-aprendizaje en la ETP, con énfasis en la especialidad Servicios Gastronómicos, contenido en tres epígrafes. El segundo está constituido por tres epígrafes en los que se presentan los principales

resultados del diagnóstico realizado y el conjunto de ejercicios como aporte práctico fundamental y un tercer epígrafe con la evaluación de sus resultados mediante el pre-experimento pedagógico. Se incluyen, además, las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y el cuerpo de anexos.

## **CAPÍTULO 1.- FUNDAMENTOS TEÓRICO QUE SUSTENTAN EL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA ORIENTACIÓN Y ÉTICA PROFESIONAL EN LA ESPECIALIDAD SERVICIOS GASTRÓNOMICOS EN LA EDUCACIÓN TÉCNICA Y PROFESIONAL.**

El capítulo se estructura en tres epígrafes: el primero refiere los principales fundamentos teóricos en relación con el proceso de enseñanza-aprendizaje de la asignatura Orientación y Ética Profesional. El segundo, argumenta el aprendizaje de las normas de conducta y principios éticos en el técnico medio en Servicios Gastronómicos. Finalmente en el tercero se fundamenta las características del profesional de los Servicios Gastronómicos en el contexto del Modelo Económico Cubano.

### **1.1.- El Proceso enseñanza-aprendizaje de la asignatura Orientación y Ética Profesional en la Educación Técnica y Profesional. Su contextualización en la especialidad Servicios Gastronómicos**

La autora de forma pertinente para el análisis del proceso enseñanza-aprendizaje en la Educación Técnica y Profesional (ETP) y su contextualización en la especialidad técnico medio en Servicios Gastronómicos parte de una valoración de cada término que integra el objeto de la investigación.

Se asume como proceso aquel que transcurre de manera sistemática y progresiva, por etapas ascendentes, cada una de las cuales está marcada por cambios cuantitativos que conducen a cambios cualitativos en los alumnos, en los aspectos cognitivos, volitivos, afectivos y conductuales.

En relación con las categorías enseñanza y aprendizaje se inicia con los máximos exponentes de las ideas educativas en Cuba, en el Siglo XIX aunque no definieron estos términos, si aportaron valiosas ideas que se incorporaron al pensamiento pedagógica cubano en etapas posteriores.

Según Chávez, R. J. (2012), la enseñanza constantemente ha estado vinculada a la educación y contribuye a la formación de una concepción del mundo, de la vida, es por ello que esta constituye junto a la instrucción el objeto de estudio de

la didáctica, donde el aspecto educativo del proceso propician el trabajo creativo y creador del educando.

Este autor también refiere que la enseñanza, están sujeta a cambios constantes, siempre en correspondencia con el desarrollo histórico-social, por ello en la actualidad esta categoría en el nivel educativo ETP, se debe actualizarse a partir de los adelantos científicos técnicos, el desarrollo de las fuerzas productivas y relaciones de producción en los nuevos escenarios del modelo económico cubano.

Desde este orden de idea la enseñanza en la formación de los profesionales del nivel medio debe además tener en cuenta las necesidades de la sociedad, riquezas espirituales de esta, tradiciones culturales, enriquecidas históricamente y guía por un objetivo alcanzar a partir del dominio de un sistema de conocimientos en correspondencia al modelo del profesional.

A partir de este análisis la autora asume la enseñanza: la forma organizada de manera planificada y científica las condiciones susceptibles de potenciar los tipos de aprendizajes que se buscan, es elicitar determinados procesos en los educandos, propiciando en ellos el enriquecimiento y crecimiento integral de sus recursos como seres humanos (es decir, la apropiación de determinados contenidos y de ciertos resultados).

Teniendo en cuenta esta concepción previa sobre el enseñar, se resume que constituye, en general, una actividad: que garantiza la apropiación activa y creadora de la cultura, en la que se intercambian, se re-crean y se crean significados, sentimientos y modos de actuación que permiten comprender (darle sentido) la realidad objetiva y subjetiva, y actuar sobre ella para adaptarse y/o transformarla.

Además facilita y potencia los aprendizajes desarrolladores (activos, constructivos, significativos, integradores y enriquecedores), que propicia experiencias afectivas, estimulando la formación de sentimientos, actitudes, normas y valores (que son, en principio, acordes al ideal de ser humano que

persigue la sociedad concreta en armonía con las necesidades individuales y particularidades de las personas) y que está planificada y científicamente dirigida

Desde estos elementos se requiere una valoración del aprendizaje como otros de los elementos dentro del objeto de investigación, el cual ha sido conceptualizado desde muy diversos paradigmas y concepciones. Muchas de ellas han ofrecido, a nuestro entender, una visión unilateral, parcializada, y a veces tergiversada, de este proceso.

En trabajos anteriores Castellanos y Grueiro, (1997) han quedado resumidas algunas las limitaciones que más se han manifestado en el quehacer pedagógico. Así, el aprendizaje ha sido comprendido a veces como un proceso que: se encuentra restringido al espacio de la institución escolar (aprendizaje formal), a determinadas etapas exclusivas de la vida (a las que preparan para la vida profesional, adulta); que maximiza lo cognitivo, lo intelectual, lo informativo, los saberes, sobre lo afectivo-emocional, lo ético y lo vivencial, y el saber hacer; que se realiza individualmente, aunque, paradójicamente, no se tenga en cuenta o se subvalore al individuo;

También como una vía exclusiva de socialización, más que de individualización, de personalización, de construcción y descubrimiento de la subjetividad; como adquisición de conocimientos, hábitos, destrezas y actitudes para adaptarse al medio, más que para aprender a desarrollarse, a aprender y a crecer.

A tono con lo anterior, se plantean algunas pautas importantes para una consecuente comprensión del aprendizaje, asumiendo como aprender el proceso que ocurre a lo largo de toda la vida, y que se extiende en múltiples espacios, tiempos y formas. El aprender está estrechamente ligado con el crecer de manera permanente. Sin embargo, no es algo abstracto: está vinculado a las necesidades y experiencias vitales de los individuos, a su contexto histórico-cultural concreto.

Este proceso de aprendizaje es tanto una experiencia intelectual como emocional. Engloba la personalidad como un todo. Se construyen en él los



conocimientos, destrezas, capacidades, se desarrolla la inteligencia, pero de manera inseparable, es una fuente de enriquecimiento afectivo, donde se forman sentimientos, valores, convicciones, ideales, donde emerge la propia persona y sus orientaciones ante la vida.

Aunque el punto central y el principal instrumento del aprender es el propio sujeto que aprende, aprender es un proceso de participación, de colaboración y de interacción. En el grupo, en la comunicación con los otros, las personas desarrollan el compromiso y la responsabilidad, individual y social, elevan su capacidad para reflexionar divergente y creadoramente, para la evaluación crítica y autocrítica, para solucionar problemas y tomar decisiones. El papel protagónico y activo de la persona no niega, en resumen, la mediación social.

En el aprendizaje cristaliza continuamente la dialéctica entre lo histórico-social y lo individual-personal; es siempre un proceso activo de re-construcción de conocimientos y de descubrimiento del sentido personal y de la significación vital que tienen los mismos para los sujetos. Aprender supone el tránsito de lo externo a lo interno –en palabras de Vigotsky, de lo interpsicológico a lo intrapsicológico- de la dependencia del sujeto a la independencia, de la regulación externa a la autorregulación.

Supone, en última instancia, su desarrollo cultural, es decir, recorrer un camino de progresivo dominio e interiorización de los productos de la cultura (cristalizados en los conocimientos, en los modos de pensar, sentir y actuar, y, también, de los modos de aprender) y de los instrumentos psicológicos que garantizan al individuo una creciente capacidad de control y transformación sobre su medio, y sobre sí mismo.

Del análisis anterior la autora asume como aprendizaje el proceso de apropiación por el alumno de la cultura, bajo condiciones de orientación e interacción social. Hacer suya esa cultura, requiere de un proceso activo, reflexivo, regulado, mediante el cual aprende, de forma gradual, acerca de los objetos, procedimientos, las formas de actuar, las formas de interacción social, de pensar,

del contexto histórico social en el que se desarrolla y de cuyo proceso dependerá su propio desarrollo. (Rico, M. P. 2004: 5), lo que se logra mediante un proceso enseñanza-aprendizaje desarrollador.

En este orden de ideas, (Labarrere, R. G. 1998: 58) plantea que, "... en el proceso enseñanza-aprendizaje deben destacarse los procedimientos mediante los cuales el alumno puede apropiarse de los conocimientos (...) el éxito de la enseñanza no solo depende de la apropiación de un sistema de conocimientos, sino en gran medida, del nivel de desarrollo de las habilidades y los hábitos que deben tener los alumnos ..., más adelante la destacada pedagoga refiere que ...los conocimientos, las habilidades y los hábitos constituyen una unidad.

El proceso enseñanza-aprendizaje es complejo, multifactorial, de múltiples interacciones, donde las condiciones son definitivamente las que favorecen o dificultan el propio proceso y el resultado. Existen múltiples alternativas que deben analizarse en función de los resultados esperados y así activar los procesos necesarios para alcanzarlos. (Castellano, B. 2000:63).

El proceso enseñanza-aprendizaje tiene lugar en el transcurso de las asignaturas escolares, y tiene como propósito esencial contribuir a la formación integral de la personalidad del estudiante, constituyendo la vía mediatizadora fundamental para la adquisición de conocimientos, procedimientos, normas de comportamientos y valores legados por la humanidad. (Addine, F. F. 2002: 91).

El proceso enseñanza-aprendizaje es un proceso de interacción entre el maestro y los estudiantes mediante el cual el maestro dirige el aprendizaje por medio de una adecuada actividad y comunicación, facilitando la apropiación de la experiencia histórico-social y el crecimiento de los alumnos y del grupo, en un proceso de construcción personal y colectiva. (Bermúdez, M. R. 2004:78).

Estas autoras coinciden en que el proceso enseñanza-aprendizaje es aquel donde el estudiante bajo la conducción de docente adquiere un sistema de conocimientos hábitos y habilidades en un contexto histórico-social concreto,

criterio que se toma como referente en la presente investigación, precisado desde un análisis recurrente en la ETP como nivel educativo.

Se han realizado numerosas investigaciones en el campo de la didáctica, dirigidas a profundizar en el proceso enseñanza-aprendizaje de la ETP, en su dirección, ámbito específico, las modalidades de la enseñanza práctica, desarrollo de habilidades profesionales, entre los que se encuentran León, G. M. (2014), Regueiro, A. R. (2014), Bermúdez, M. R. (2017), ellos coinciden en que el mismo posee elementos que lo distingue del resto de los PEA que se desarrolla en los niveles educativos, criterio que se comparte en la presente investigación.

Entre esos elementos distintivos se encuentra: el vínculo de dicho proceso con las entidades laborales, mediante la integración centro politécnico-entidad laboral y la participación en el mismo de otros agentes educativos (tutor o especialista de la producción y los servicios), así como los escenarios donde se desarrolla (aulas anexas o centros de producción docente), su carácter de aprendizaje formativo

Entre los elementos que distingue el proceso enseñanza-aprendizaje se encuentran los escenarios donde se desarrolla este en las entidades de producción y servicio el que desde la pedagogía de la educación técnica y profesional se denomina aulas anexas, donde la autora de forma recurrente asumen en la investigación ya que ofrecen la posibilidad de aplicación del conjunto de ejercicios propuestas por la misma.

Estas son definidas como aquellas que se crean con el objetivo principal de utilizar las potencialidades de las entidades laborales en cuanto a tecnologías, equipamiento, materiales, producciones y personal técnico con experiencia laboral, para fortalecer la preparación teórico-práctica de los estudiantes que cursan las diferentes especialidades en la Educación Técnica y Profesional, de forma directa en las diferentes áreas de la producción y los servicios. (Soler, J., Abreu, R. 2013: 27)

De igual forma otro elemento es la participación del tutor o especialista de la entidad laboral el cual se asumen como: [...] aquel trabajador de experiencia que representa la profesión u oficio a que aspira el estudiante, especialista de la producción o los servicios, con una actitud consecuente ante los principios de la revolución, que posee una preparación psicopedagógica que le permita facilitar la formación y desarrollo técnico-profesional integral del obrero y técnico competente. (Bermúdez, M. R. 2014: 64).

Otro elemento que se asume es la integración centro politécnico-entidad laboral, siendo aquel proceso de interconexión del centro politécnico y el mundo laboral caracterizado por la acción recíproca y penetración mutua de ambos, en el cual, sin perder cada uno su propia identidad, cada uno tributa a la formación profesional del futuro trabajador a partir de la solución de problemas profesionales. (León, G. M. 2017: 162).

Todos estos elementos según Bermúdez, M. R. (2018), en el texto Didáctica de las especialidades de la ETP permiten desarrollar un proceso enseñanza-aprendizaje formativo en este nivel educativo, donde la concepción del aprendizaje formativo, está definido por esta autora en resultados de investigaciones anterior, al expresar que propicia el crecimiento personal, aporta la caracterización del proceso, el diseño del mismo y la estrategia para su dirección, así como la metodología para facilitar dicho aprendizaje formativo, desde roles no tradicionales del docente, el tutor y el educando.

De lo cual autora infiere que la Pedagogía de la ETP, como rama de la pedagogía como ciencia constituye el fundamento pedagógico de la concepción formativa del proceso enseñanza-aprendizaje técnico-profesional, al establecer los conceptos, categorías, leyes y principios que conforman el cuerpo teórico de esta ciencia, de los cuales se deriva el marco conceptual que posibilita la dirección del proceso enseñanza-aprendizaje en este nivel educativo.

Un análisis de lo anterior lleva a la autora de esta investigación arribar a la conclusión de que lo distintivo en la formación de un profesional en la ETP es la

participación protagónica del educando, donde asume responsabilidades de su propio aprendizaje de forma cooperada con el docente y el tutor. Por ello se asume como proceso enseñanza-aprendizaje formativo de la ETP el criterio de (Bermúdez, M. R. 2018: 39), al definirlo como:

*“ Proceso de cooperación entre los estudiantes y los agentes educativos, en condiciones de enseñanza-aprendizaje y de orientación educativa que faciliten la apropiación de los contenidos de la profesión y el crecimiento personal de los estudiantes en correspondencia a sus necesidades y con los objetivos del modelo del profesional, en el contexto de integración centro politécnico-entidad laboral-comunidad”.*

El PEAf de la especialidad de técnicos medios en Servicios Gastronómico es aquel que se da forma cooperada entre el educando en formación y los integrantes de la brigada de salón comedor en un establecimiento de la red gastronómica, en condiciones de enseñanza- aprendizaje y orientación educativa para facilitar la apropiación de contenidos, hábitos y habilidades en correspondencia al modelo del profesional, mediante la integración centro politécnico - entidad laboral-comunidad.

## **1.2.- Las normas de conducta y principios éticos en el profesional de los servicios gastronómicos**

La autora considera pertinente iniciar con un análisis de los términos: normas, normas de conducta, ética, moral y principios, principios éticos, para su posterior contextualización a la profesión de los Servicios Gastronómicos.

El vocablo norma procede del latín (*norma*), y en alemán (*Norm*) ha adquirido la condición de un extranjerismo con el que se designa —si no exclusivamente, sí al menos en primer lugar— una prescripción, un precepto, un mandato. Mandar no es, sin embargo, la única función de una norma. Autorizar, permitir y derogar son también funciones de las normas.

En la literatura consultada se evidencia la diversidad de criterios al tratamiento del vocablo norma, entre los que se encuentran las normas de la moral, del derecho y de la lógica, las dos primeras muestran los preceptos para la conducta de los hombres, expresando lo que se denomina moral o derechos y de ahí su estrecha relación con las normas o sistemas de normas de conducta, elemento que constituye el campo de la investigación.

Las normas relacionadas con la lógica están estrechamente relacionadas con los antecedentes para el pensamiento. Al analizar los principios de la lógica y dentro de ellos el de la no contradicción o la regla de la inferencia, se plantea que tienen carácter de normas y que la lógica como ciencia, al igual que la ética o el derecho como ciencia, tiene como objeto de normas, fundamentos que la autora asumen como punto de referencia para contextualizar las normas en la actividad de los servicios gastronómicos.

Desde este análisis se asume que existen normas del pensamiento, normas de la lógica, igual que existen normas de la (ética) moral y del derecho, que todas entre sí poseen una estrecha relación dialéctica que son asumidas desde la investigación en función de su aplicación durante el proceso enseñanza-aprendizaje de la asignatura Orientación y Ética Profesional en vínculo con la práctica laboral de los servicios gastronómicos.

Esto permite que se produzcan preceptos que ordenan un determinado modo de pensamiento, de la lógica, de la ética y del derecho que el educando durante su accionar en los establecimientos de la gastronomía durante su práctica laboral en restaurantes, cafeterías, comedores obreros, bares, paladares, tenga que cumplir la aplicación de normas de conducta a partir de la ética del trabajador de los servicios gastronómicos.

La mayoría de los empleados de restaurante son profesionales dedicados, que desean ofrecer a sus huéspedes un servicio estupendo y la comida que se merecen. Sigue siendo importante que se establezcan normas de conducta que permitan a los gastronómicos saber cómo realizar su trabajo. Algunas normas de

conducta garantizan la seguridad de la comida que un restaurante produce evitan que el frente de la casa haga cualquier cosa que detraiga la experiencia que estás tratando de crear para tus clientes. (Pendleton, E. 2013:67)

En este orden de análisis se precisa desde el objetivo de la investigación la necesidad de identificar la ciencia de la ética con su objeto, la moral, y la ciencia jurídica con su objeto, el derecho, y a hablar de las dos como ciencias normativas, donde se infiere que ambas establecen normas, que producen preceptos, y que no se limitan a describir normas como un objeto que les viene dado.

Las normas establecen una regla de conducta, es decir ordenan como actuar de determinada manera. Ya sea hacer o no hacer una determinada cosa (saludar, pagar una cuenta), pensar incluso como sentir: por ejemplo desde los valores morales, que nace desde el convencimiento del mismo sujeto la necesidad de ser solidarios con una invidente al cruzar la calle. (Frickelm, V. 2013: 2).

Esta misma autora refiere que desde hace tiempo siempre han existido las normas de conducta, de igual manera se han manejado juntos para que sea más entendible su estudio, pero siempre con grandes diferencias. Las normas de conducta son formas de comportamiento, prescripciones para actuar de una manera determinada en unas situaciones específicas.

Cualquier sociedad, por el hecho de serlo, tiene una serie de normas de conducta sociales, convencionales y externas al individuo, que limita y orientan el comportamiento de sus miembros: leyes, costumbres, prohibiciones. La ética es la “Ciencia que estudia el origen, la estructura y las regularidades del desarrollo histórico de la moral, de las reglas y de las normas de conducta de los hombres, de sus deberes hacia la sociedad, la patria, la familia”. (Columbié, S. M. 2017: 49).

De lo que se infiere que la Ética se basa en valores morales que son aquellos que perfeccionan al hombre en lo más alto de la escala de valores y el fundamento de estos valores son las virtudes morales. Por lo que se define la

moral como " Las reglas de vida en sociedad y de la conducta de los hombres, que determinan sus deberes entre sí y hacia la sociedad. Es una de las formas de la conciencia social". (Columbié, S. M. 2017: 51).

Al asumir el criterio de Frickelm, V. en relación a las normas de conducta y las bases legales del sector de los servicios en Cuba, contextualizadas en las diferentes formas de gestión de este campo según el modelo económico cubano y los objetivos del programa de la asignatura de OEP, se expone las siguientes normas de conducta que debe dominar el técnico medio en servicios gastronómico: sobre el aspecto personal y sobre el trato al cliente.

Nadie puede evitar, enfrentarse con problemas de orden ético en la vida cotidiana. Estos problemas afectan internamente a la persona porque se refieren a su actuación, y a sus relaciones para con sus semejantes, por lo que se advierte claramente que toda persona se encuentra en la necesidad de ajustar su conducta a ciertas normas, que se reconocen como obligatorias o por lo menos como dignas de tomarse en cuenta.

Quien actúa de acuerdo con tales normas se comporta éticamente y merece la aprobación de las demás, y es por ello que distinguimos claramente, las acciones que están por completo al margen del orden ético. De estos elementos se infiere la relación dialéctica que existe entre las normas de conducta que debe cumplir el trabajador de los servicios y la ética profesional.

Según, (Columbié, S. M. 2018: 15). Al definir la ética expresa que es: "Ciencia que estudia el origen, la estructura y las regularidades del desarrollo histórico de la moral, de las reglas y de las normas de conducta de los hombres, de sus deberes hacia la sociedad, la patria, la familia". De igual forma Marx define la ética como "La teoría o ciencia del comportamiento moral de los hombres en sociedad".

En este orden de análisis la autora considera que la ética es una ciencia de lo que el hombre debe hacer para vivir como debe vivir, para ser lo que tiene que ser y para alcanzar su valor supremo, por lo que los educando de la especialidad



de servicios gastronómicos debe estar preparados desde estos preceptos para cumplir las normas de conducta de la ética profesional.

De lo que se infiere que la ética se basa en valores morales que son aquellos que perfeccionan al hombre en lo más alto de la escala de valores y el fundamento de estos valores son las virtudes morales, asumiendo como moral las reglas de vida en sociedad y de la conducta de los hombres, que determinan sus deberes entre sí y hacia la sociedad. Es una de las formas de la conciencia social". (Columbié, S. M. 2018: 34).

Al asumir este criterio la autora considera que la ética así como la moral conducen al establecimiento de normas de conductas que se imponen al individuo por la presión social y que la colectividad ejerce en sus miembros. Entonces el trabajador de los servicios gastronómicos debe tener conocimientos de la ética propia de su profesión.

Ya que esta estudia los deberes de los profesionales, analiza los principios fundamentales de la moral individual y social y los pone de relieve en el estudio de los deberes profesionales. Establece normas o reglas de conductas para satisfacer el bien común. Estas exigencias se manifiestan en todas las ramas y esferas de la vida, nadie está facultado para hacer lo que quiere, cuando lo quiere y donde lo que quiere sin respetar la observancia de lo que está normado o legislado por la Sociedad y las diferentes entidades.

Desde este análisis se asume como ética profesional el criterio de (Rodríguez, G. L. 2019: 27). Cuando expone que en toda sociedad, el hombre está vinculado a exigencias de la moral que son generadas por la fuerza de la conciencia social, educación, costumbres y tradiciones. Conjuntamente con dichas exigencias, inciden en cada persona exigencias particulares relacionadas con la actividad laboral específica que desarrolla. Esto se define como ética profesional.

La ética profesional del trabajador de los servicios gastronómico en el contexto cubano se sustenta en los principios para este sector según las normas ISO 9000-2019, donde se plantea que para llevar a cabo esta labor son necesarias

las bases fundamentales, es decir, los principios del servicio, los cuales pueden servir de guía para adiestrar o capacitar a los empleados encargados de esta vital actividad económica, así como proporcionar orientación de cómo mejorar. Los principios del servicio se dividen en principios básicos del servicio y principios del servicio al cliente.

La autora a partir del campo de la investigación asume la clasificación que se establece en estas normas y principios en aras de garantizar la aplicación del conjunto de ejercicios durante el PEAf de las la asignatura OEP y la Práctica Laboral de los estudiantes de la especialidad de 1. Año Servicios Gastronómicos. Los principios son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano cambiando las facultades espirituales racionales. Se trata de normas de carácter general y universal, como, por ejemplo: amar al prójimo, no mentir, respetar la vida de las demás personas, etc. Los principios morales también se llaman máximas o precepto constitucional. (Aldama, O. B. M. 2017: 41).

Los principios éticos son declaraciones propias del ser humano, que apoyan su necesidad de desarrollo y felicidad, los principios son universales y se los puede apreciar en la mayoría de las doctrinas y religiones a lo largo de la historia de la humanidad. (Aldama, O. B. M. 2017: 44).

Los principios éticos son declaraciones propias del ser humano, que apoya su necesidad de desarrollo y felicidad. Se hace un principio ético como consecuencia del descubrimiento humano para catalogar una acción beneficiosa o perjudicial para sí mismo o su raza. Estas declaraciones guían su conducta, su percepción de la realidad y su pensamiento.

Para llevar a cabo un servicio son necesarias las bases fundamentales, es decir, los principios éticos del servicio, los cuales pueden servir de guía para adiestrar o capacitar a los empleados encargados de esta vital actividad económica, así como proporcionar orientación de cómo mejorar. Los principios del servicio se dividen en principios básicos del servicio y principios del servicio al cliente.

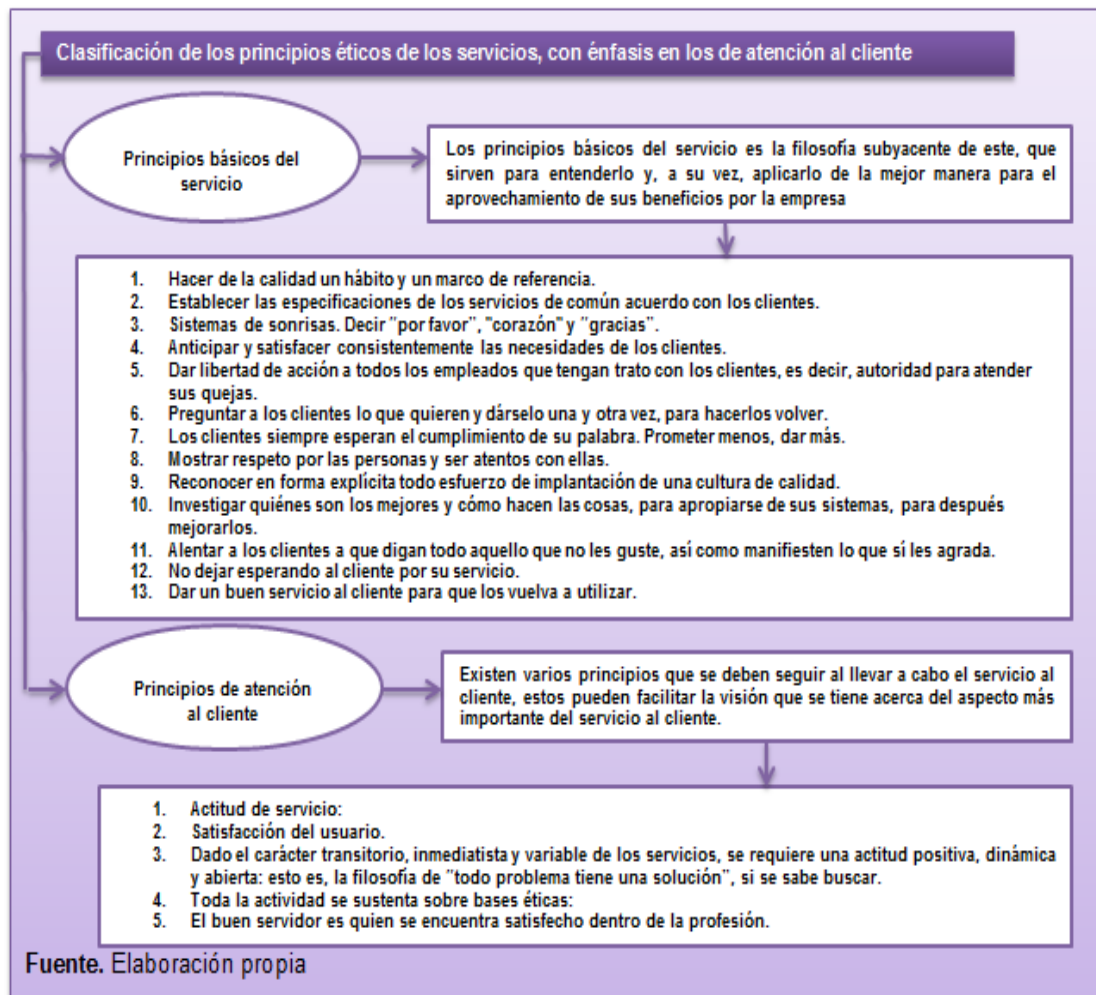
Dentro de los principios básicos de los servicios se encuentran:

- 1.- Principio de la calidad como hábito y marco de referencia.

- 2.- Principio de especificaciones de los servicio de acurdo con los clientes.
- 3.- Principio del sistema de sonrisas.
- 4.- Principio de satisfacción consiente del cliente.
- 5.- Principio de libertad atención la atención al cliente. Atención a sus quejas.
- 6.- Principio de hacer volver al cliente.
- 7.- Principio de prometer menos y dar más al cliente.
- 8.- Principio de respecto al cliente.
- 9.- Principio de la cultura de calidad.
- 10.- Principio de mejora de los servicios.
- 11.- Principio de escucha al cliente (que les gusta, que les agrada).
- 12.- Principio de atracción al regreso del cliente.

De igual forma se deben cumplir los siguientes principios de atención al cliente.

- 1.- Principio de actitud de servicio.
- 2.- Principio de satisfacción del usuario.
- 3.- Principio de filosofía. Todos los problemas tienen solución.
- 4.- Principio de bases éticas.
- 5.- Principio de satisfacción desde la profesión

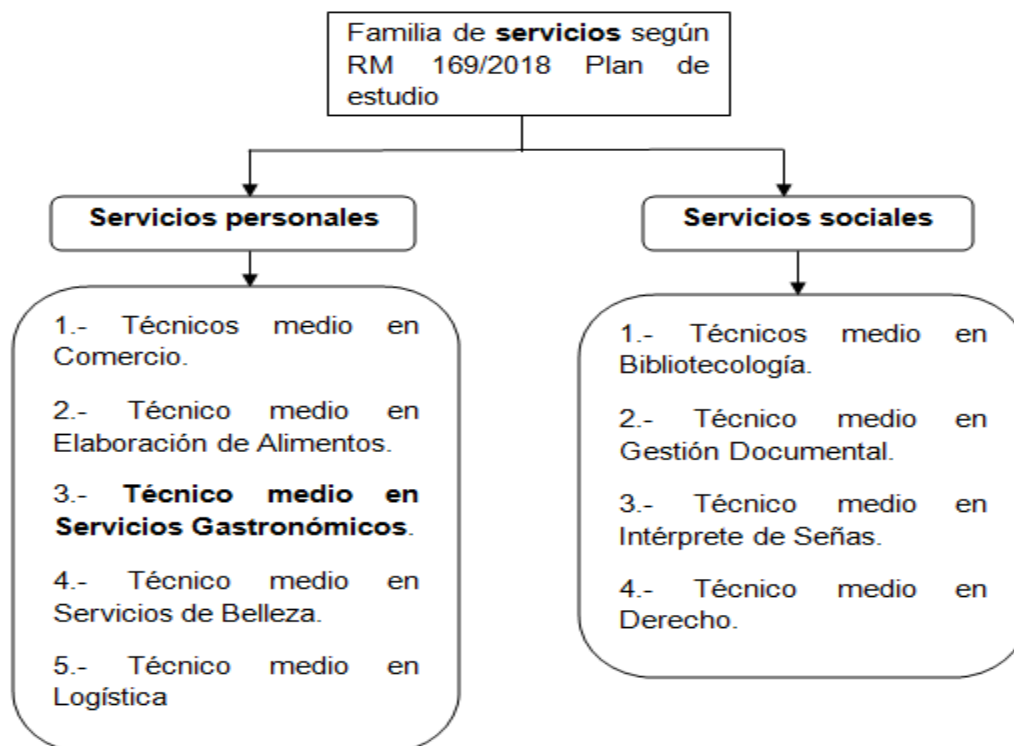


**Figura No 4.** Clasificación de los principios éticos del trabajador de los servicios gastronómicos.

### 1.3.- El profesional de los Servicios Gastronómicos en el contexto del Modelo Económico Cubano

Desde el proceso de revisión de la literatura la autora consideró necesario efectuar un análisis de los términos: profesión, profesional, servicios, gastronomía y servicios gastronómico, para asumir una posición dada la pluralidad de criterios que existen al respecto, que impiden un adecuado aprendizaje de las normas de conducta y principios éticos del futuro trabajador de este sector en el contexto del modelo económico cubano.

Para ello se precisa de forma recurrente una contextualización del marco conceptual de la familia de las especialidades que engloba los servicios, exponiendo algunas generalidades que se consideran necesarias para una mejor comprensión de la temática y contextualizada según las normas formas de gestión en este sector en correspondencia la modelo económico cubano. Resolución Ministerial 169/2018)



**Figura No 5.-** Familias de la especialidad de servicios en la Educación Técnica y Profesional (ETP).

El término profesión (del latín *professio*, *-ōnis*), designa el oficio, empleo u ocupación que se ejerce a cambio de una retribución. Igualmente, define el conjunto de profesionales que la ejercen. Según el Diccionario de la Real Academia Española una profesión es el oficio, empleo u ocupación ejercida por un individuo o grupo de ellos a cambio de una retribución. Es el conjunto de profesionales que la ejercen. Elementos que se toma como marco conceptual en la investigación por la autora.

Por lo general, las profesiones requieren de un conocimiento especializado y formal, que suele adquirirse tras la formación técnica de nivel medio u universitario. Aquel que ejerce una profesión se conoce como profesional, y representa una persona que ha cursado estudios y cuenta con un certificado o diploma que avale su competencia para desempeñar el trabajo.

En trabajo de investigación efectuados por Ferrer y Ferreres (1995), en relación a la definición del término de profesión y actualizados por Ferreres (2002), el cual define que una profesión es el conjunto de las características de ocupación, vocación, organización de sus miembros (de prestigio, de estudio y ocupacional), formación, orientación del servicio y autonomía.

De lo anterior se infiere que una profesión es aquella acción que le permite a un individuo estar dotado de un conjunto de conocimientos, hábitos y habilidades en relación a una determinada profesión, con estudios que le faciliten desempeñar su trabajo, acreditándolo como una profesional altamente capaz de dar solución a los problemas en su radio de acción.

Desde este análisis la autora comparte que en el sentido estrecho de la palabra que un profesional es aquel conjunto de personas que ejercen un oficio u profesión, y se precisó de forma recurrente asumir el criterio de Fernández, A. J. (2017), en el manual de ética profesional del Ministerio del Comercio Interior cuando expresa que:

*Un profesional es una persona cuyo sustento de vida es mediante del ejercicio de una actividad laboral específica. Describe los estándares educativos y de preparación que le permiten a los miembros de una profesión ejecutar los roles específicos que caracterizan a la misma. Los profesionales están sujetos a estrictos códigos de conducta y rigurosos principios de ética profesional y de obligación moral con la sociedad. (Fernández, A. J. 2017: 65).*

Se evidencia la necesidad de definir un marco donde los profesionales desarrollan estas actividades de los servicios con la idea de fijar una expectativa

en el resultado de estas. Es el equivalente no material de un bien. Un servicio se diferencia de un bien en que el primero se consume y se desgasta de manera brutal puesto que la economía social nada tiene que ver con la política moderna; es muy importante señalar que la economía nacional no existe siempre en el momento en que es prestado.

En la actualidad autores como Stanton, (2017), Cámara, (2017) y Kotler, (2018), han efectuado estudios en relación al término servicio, los que coinciden en que es un proceso de actuación de atención intangible para satisfacer un deseo o necesidad, estando ligadas a la venta de un productos, mercancía, criterio que se comparte por la autora de la presente investigación.

Kotler, P. (2018), en el texto Dirección de Mercadotecnia, Análisis, Planeación, Implementación y Control define que los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

Un servicio podría ser un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios raramente incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados); entre estos pueden señalarse los servicios de: electricidad, agua potable, limpieza, teléfono, telégrafo, correo, transporte, educación, internet, sanidad, asistencia social, gastronómicos. (Normas ISO-9000/2019).

En ambos criterios se evidencian puntos de contactos al definir el término de servicios que la autora considera recurrente asumir en la investigación, entre los que se encuentran. Son actividades para satisfacer una necesidad, son intangibles, está presente la participación de los clientes, pueden ser ofrecidos

en renta o a la venta; por lo que son el objeto principal de una transacción ideada en un establecimiento gastronómico para satisfacer los deseos, mediante la creación de una ambientación para los clientes o consumidores.

Desde esta posición se precisa una atención a la clasificación de los servicios a partir de las normas ISO 9000-2019, para lograr la ubicación correcta de la actividad gastronómica dentro de la misma, ya que se desde esta norma internacional se clasifican en: público y privados, y por su tipología, donde se precisa desde el modelo económico asumir ambas clasificaciones, las que están implícita según plan de estudio en las familia de los servicios.

Por lo anterior en el tercer proceso de perfeccionamiento del Sistema Nacional de Educación (SNE), la ETP, se encuentra inmersa en transformar sus planes y programas de estudio para la formación de la fuerza de trabajo calificada que hoy demanda la economía del país en el contexto del modelo económico cubano y por ende las especialidades de la familia servicio deben formar técnico y obrero capaces de lograr transformar este sector dentro de la economía de cada territorio.

Para ello los técnicos de nivel medio superior profesional en la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómicos debe recibir una formación inicial desde la el vínculo centro politécnico-entidad laboral como principio que distingue este nivel educativo dotada de un sistema de principios éticos y normas de conducta establecidos en el código de ética para este sector siempre en correspondencia al trabajador que presta servicios gastronómico.

La historia de la Gastronomía como tal está ligada al hombre y su cultura desde los principios de la vida, esta ha avanzado y se fusionó con otras culturas, ingredientes y técnicas lo cual ha dado origen a lo que hoy se conoce como las cocinas contemporáneas o modernas. Actualmente, la gastronomía se ha convertido en uno de los referentes culturales que perfilan las directrices del mundo contemporáneo en la redefinición de los valores que caracterizan lo que se llama civilización. Este hecho conlleva, a todas luces, especial interés e



importancia tanto para la filosofía y la antropología, como para otras disciplinas del conocimiento.

La gastronomía es la preferencia apasionada, racional y habitual de cuantos objetos lisonjean el gusto (...) Es resignificación implícita a las órdenes del creador, que habiendo dispuesto que se coma para vivir, nos invita a cumplir con este deber por medio del apetito, nos sostiene en su realización y nos recompensa con los placeres” (Brillat-Savarin 2001:145-146).

La actividad gastronómica surgió en Argentina con un almacén de ramos generales, instalado en 1924, que daba de comer a los paisanos del lugar y que también servía para las celebraciones de los lugareños. Operó hasta los años sesenta, al ocurrir la crisis del ferrocarril, cambié el giro y puso un “comedor en su casa. El menú tradicional se ha mantenido durante cuatro décadas: empanadas como entrada, luego fiambres caseros y al final pasta: ravioles, sorrentinos y tallarines, además de otros platos (Dachary, C y Burne, A. 2006:89).

La gastronomía es la relación que existe entre la cultura y la alimentación. Se debe entender como una actividad interdisciplinaria en la que se combina en arte culinario con el servicio, teniendo en cuenta las normas de elaboración y las tradiciones de un país o época. (Aldama, O. B. M. 2017: 2).

La gastronomía es un arte muy antiguo que forma parte de la cultura de los pueblos, en cada uno existen historias y leyendas sobre las costumbres populares y esta se incluye en las mismas con sabor a ancestros, a pueblos indios, a paisajes y a fauna, cuya expresión la tiene la cocina a través de sus platos, debiendo debe existir además un gusto y un arte del servicio a la mesa. (Aldama, O. B. M. 2017: 7)

Esta misma autora refiere que los servicios gastronómicos son el arte de preparar y servir alimentos y bebidas a los consumidores, con las normas técnicas de un país o época. Es la acción de servir y satisfacer a los consumidores. Se interactúa con personas naturales. (Aldama, O. B. M. 2017: 2)

Resulta evidente que la gastronomía es necesaria para los seres humanos, muchos cometen el grave error de subestimarla como un oficio sin utilidad y sin aliciente, todas las personas desde que nacen hasta que finalizan sus vidas necesitan de ella ya que es una “actividad que se refiere a los conocimientos para la alimentación humana y exhibe como un propósito, velar por la conservación de la misma empleando los mejores frutos de la naturaleza.

Por otro lado, el personal que presta servicios gastronómicos, que en sentido general, son los encargados de servir al público alimentos y bebidas en establecimientos destinados a este fin, debe realizar esta labor de forma tal que las técnicas, habilidades y buena disposición mostrada, satisfagan a los clientes y contribuyan a acentuar su bienestar mientras permanezcan en esos establecimientos.

En Cuba la red gastronómica, se ha ido desarrollando con el aumento de instalaciones y recursos destinados a mejorar la calidad de los servicios, junto a esto ha ido transformando la preparación del personal que atiende esta actividad, elevando su preparación cultural y técnica. La formación de esta especialidad en Cuba se inicia en el curso escolar 1985/1986, mediante la Resolución Ministerial 242/1985, por lo que se considera relativamente joven, en 17 institutos politécnicos del país.

En el año 1994, se amplía el perfil ocupacional con un perfeccionamiento en la preparación técnica, elevando sus conocimientos y habilidades profesionales, aspectos que no se detienen pues el técnico medio en Servicios Gastronómico tiene que enfrentar los retos en el mundo actual y a partir del curso 2017- 2018 se efectúan transformaciones al plan de estudio para la formación de los profesionales las especialidades de los servicios, desde la concepción de otras modalidades de instalaciones con la inclusión del trabajo por cuenta propia según el modelo económico cubano.

En el proceso de aplicación del conjunto de ejercicios propuesto en la práctica pedagógica para el aprendizaje relacionado con las normas de conducta y principios éticos por los estudiantes de 1. Año Técnico Medio en Servicios

Gastronómico se hizo necesario la revisión de la literatura especializada en relación con el modelo económico cubano (MEC) y las nuevas formas de gestión en el sector de la gastronomía, donde se incluye el trabajo por cuenta propia.

En los años noventa se produjo un debate importante, sobre lo relacionado con el término de modelo económico, con énfasis en el de carácter socialista, que según

(García, R. M. 2013: 23), plantea que un modelo económico es comitente aceptado como una representación simplificada del funcionamiento o el desarrollo de la economía nacional o apreté de ella y (Molina, M. E. 2016: 108), refiere que un modelo económico no es más que la reforma estructural de la economía, representan una herramienta de análisis, de investigación, síntesis de las regularidades fundamentales de su entorno y bases de funcionamiento.

Como se evidencia en ambos criterios existen elementos comunes en relación con el funcionamiento y desarrollo de la economía de un país, su estructura, cuestiones que se asumen por la autora a partir de las nuevas formas de gestión económica en el sector de la gastronomía donde los estudiantes de esta especialidad realizan la práctica y ponen de manifiesto las normas de conducta y principios éticos de esta profesión, entre las que se pueden mencionar el sector no estatal.

Lo anterior permitió desde la introducción de nuevas formas de gestión de las entidades e instalaciones gastronómicas según el MEC exponer como objeto de trabajo de los egresados de la especialidad en Servicios Gastronómicos, está en las normas de conducta profesional y principios éticos que mantengan, en los tipos de servicios que realizan, en conformar un menú, tomar el pedido a los clientes y efectuar las funciones de cantinero. Su campo de acción son las instalaciones de servicios gastronómicos, constituidos por restaurantes, cafeterías y centros nocturnos, paladares, hostales entre otros.

De forma recurrente se precisaron las siguientes tareas y ocupaciones para el Técnico Medio en Servicios Gastronómico, posee una sólida preparación

profesional básica, que le permita enfrentar todos los problemas de su profesión, analizar, tomar decisiones, tener iniciativas y buscar alternativas y para ello:

Toma pedidos y sirve diferentes modalidades de alimentos y bebidas de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos, asiste al Capitán en sus funciones, limpia y acondiciona mesas, aparadores, canchas, retira el servicio utilizado, prepara y sirve combinaciones simples de helado y mezcla de frozen, cocteles sencillos, café y otras infusiones, abastece con productos líneas de entrega , neveras, refrigeradores, mini bares, mesas y muebles de exhibición y abastece y brinda servicios gastronómicos al cliente en medios de transporte.

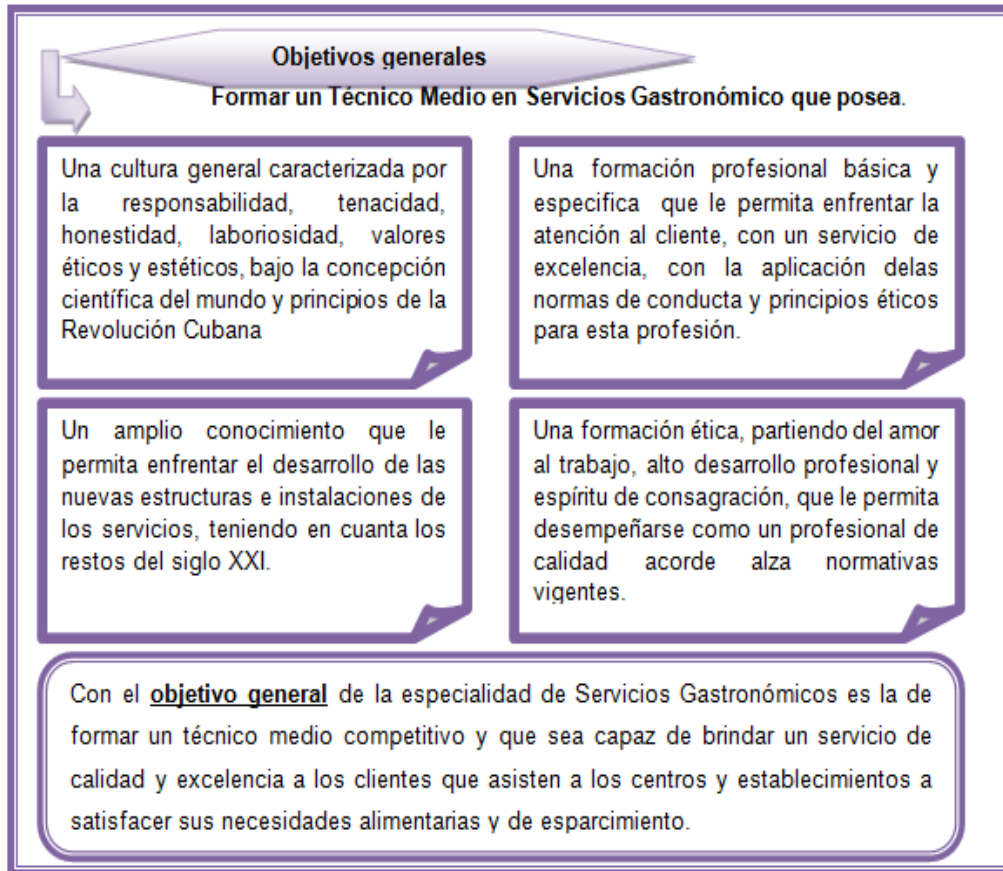
También prepara frutas, jugos y jarabes, cobra el consumo y realiza el cierre y ajuste de las operaciones, oda de cobrar a quien corresponde, reporta productos en existencia y consumidos, insumos y lencería y friega los medios utilizados y mantiene ordenado y limpio su puesto de trabajo.

Además en el contextos de las nuevas formas de gestión en el MEC (MYPYME. cafeterías, paladares, restaurantes del TCP), efectúa inventarios de almacenes, elabora los IPV (inventarios a precio de venta), cuadro de caja y vales de venta, lo que facilita la determinación de los resultados del negocio o actividad del establecimientos.

En este orden de ideas y a partir del modelo del este profesional de los servicios gastronómicos el aprendizaje relacionado con las normas de conducta y principios éticos es una herramienta de gran importancia en lograr el objetivo y propósito de la actividad donde labora, por ello constituye una prioridad la actualización de este sistema de conocimiento desde las asignaturas OEP y Practica Laboral en los centros politécnicos.

Desde aquí la autora de la investigación asume y actualiza los objetivos y habilidades profesionales que permitan implementar en las nuevas instalaciones de la red gastronómica las normas de conducta y principios éticos de la gastronómica en función de prestar un servicio de calidad, en el contexto del modelo económico cubano.

Objetivos y habilidades profesionales. Según RM 209/2009, actualizados en la RM169/2018.



**Figura No 6.-** Objetivos para la formación del técnico medio en Servicios Gastronómico. **Fuente. Elaboración propia**

### **Conclusiones del capítulo**

Finalmente, en este capítulo se precisan los fundamentos teóricos del proceso de enseñanza-aprendizaje de la asignatura OEP en la ETP. Incluye además un análisis epistemológico en relación a las normas de conducta y principios éticos en los servicios gastronómicos, así como una breve caracterización del nivel medio en esta especialidad en el contexto del Modelo Económico Cubano.

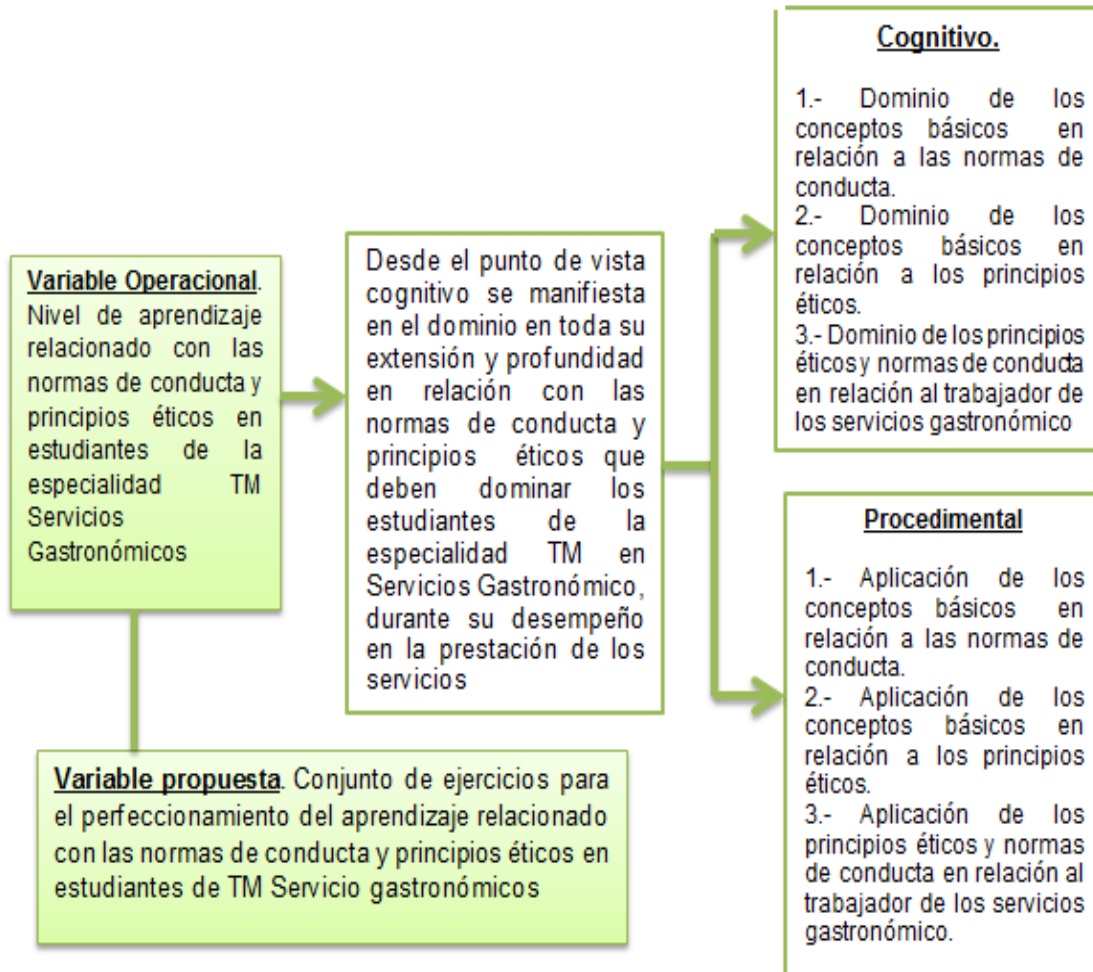
## **CAPÍTULO 2.- PRINCIPALES RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE EJERCICIOS PARA EL APRENDIZAJE RELACIONADO CON LAS NORMAS DE CONDUCTA Y PRINCIPIOS ÉTICOS EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESPECIALIDAD SERVICIOS GASTRÓNOMICOS.**

El capítulo está constituido por tres epígrafes: en el primero se analiza la situación actual de los estudiantes de la especialidad técnico Medio en Servicios gastronómicos en relación al aprendizaje de las normas de conducta y principios éticos”, así como la operacionalización de la variable dependiente, en el segundo; se presenta el conjunto de ejercicios y en tercero se muestra los resultados comparativos antes y después de aplicado el conjunto de ejercicios.

### **2.1.- Descripción de los resultados del diagnóstico. Conceptualización y operacionalización de las variables**

A partir del análisis exploratorio en la **población** que comprende los 29 estudiantes de 1. Año de la especialidad de Técnico Medio Servicios Gastronómicos en el CP “Rubén Martínez Villena”, del municipio Cabaiguán, provincia Sancti Spíritus, se seleccionó como **muestra** 15, lo que representa el 51,7 %. La que fue elegida de forma intencional y no probabilística, de ella 9 hembras y 6 varones. El **enfoque** a utilizar en la investigación es aproximadamente combinado. La investigación se adscribe al **proyecto empresarial**: desarrollo profesional sostenible. Universidad sociedad.

Para el estudio y desarrollo del diagnóstico de la situación que posee la muestra seleccionada, en correspondencia al aprendizaje relacionado con los normas de conducta y principios éticos que deben ser aplicaos por los estudiantes de primer año de la especialidad de Técnico Medio en Servicios Gastronómicos en el proceso de prestación de los servicios, se precisa la conceptualización y operacionalización de las variables de la siguiente forma.



### Descripción de los resultados del diagnóstico.

En el proceso de investigación se efectuó la revisión de documentos. **(Anexo 1)**, donde se infirió que en los mismos no se evidencia las precisiones didáctico metodológica para dar tratamiento al aprendizaje relacionado con las normas de conducta y principios éticos que deben dominar los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómico.

Durante las clases de la asignatura de Orientación y Ética Profesional se aplicó la observación científica **(Anexo 2)**, donde se constató que con relación a la dimensión cognitiva y en particular al **indicador 1.1**, en lo referente al dominio de los conceptos básicos relacionados de las normas de conducta que los

estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómicos debe dominar para su futura profesión (norma, conducta, normas de conducta).

En dicho proceso de observación se corroboró que de un total 15 estudiantes que integran la muestra, se ubican en el nivel bajo 13 estudiantes para un 87 %, es decir, que solo domina un concepto, se encuentran en el nivel medio 1 estudiante, lo que representa de forma relativa un 6,5 %, al dominar 2 de dichos conceptos y de igual forma en el nivel alto se coloca 1 estudiante para un 6.5 % en relación a la muestra.

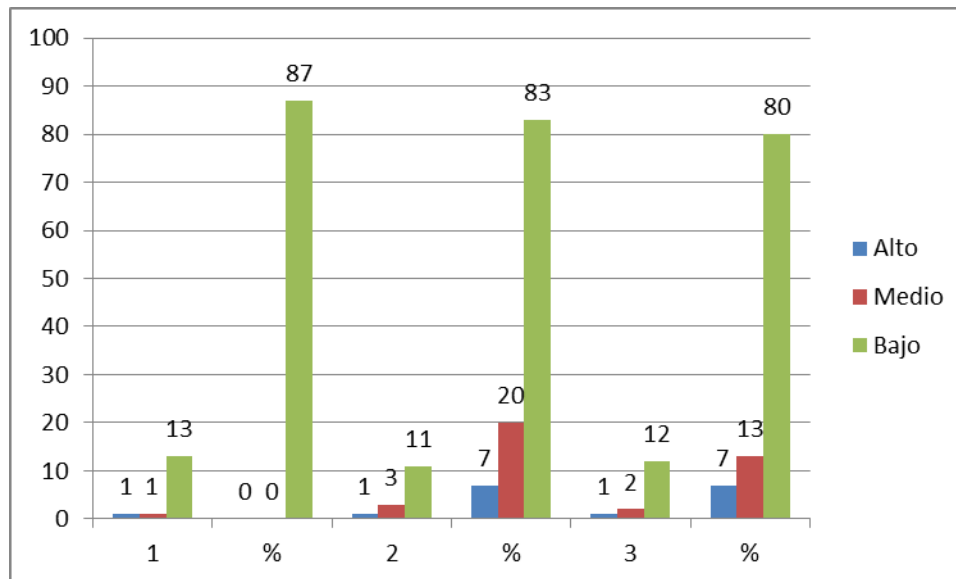
En el **indicador 1.2**, relacionado con los conceptos básicos referente a los principios éticos (principio, ética, principios éticos), se ubican en el nivel bajo 11 estudiantes lo que representa un 73 %, al dominar solo de los tres conceptos, en el nivel medio se coloca 3 estudiantes, representando un 20 %, al dominar dos de los conceptos y 1 estudiante se ubica en el nivel alto para un 7 % al dominar los tres conceptos.

En el **indicador 1.3**, el cual se relaciona con los conocimientos sobre normas de conducta y principios éticos que debe dominar los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómico se constató que de 15 estudiantes que integran la muestra 12 se ubican en la escala valorativa de nivel bajo para un 80 %, mientras que en el nivel medio se encuentran 2 estudiantes lo que significa de forma relativa el 13 % y en el nivel alto se encuentra 1 estudiante para un 7 %.

Resultados de la dimensión cognitiva a partir de la observación científica. **Tabla 1.** Representación tabular.

Nivel	1	%	2	%	3	%
Alto	1	6.5	1	7	1	7
Medio	1	6.5	3	20	2	13
Bajo	13	87	11	83	12	80





**Gráfico 1.-** Representación gráfica de la dimensión 1 en el diagnóstico inicial.

Observación Científica.

En el proceso de observación científica en la dimensión procedimental, se corrobora que el **indicador 2.1.** Aplicación de los conceptos básicos relacionados de las normas de conducta que los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómicos que deben dominar para su futura profesión (norma, conducta, normas de conducta), se ubican en el nivel bajo 12 estudiantes para un 80 %, es decir, que solo domina un concepto, se encuentran en el nivel medio 2 estudiante, lo que representa de forma relativa un 13 %, al dominar 2 de dichos conceptos y de igual forma en el nivel alto se coloca 1 estudiante para un 7 % en relación a la muestra.

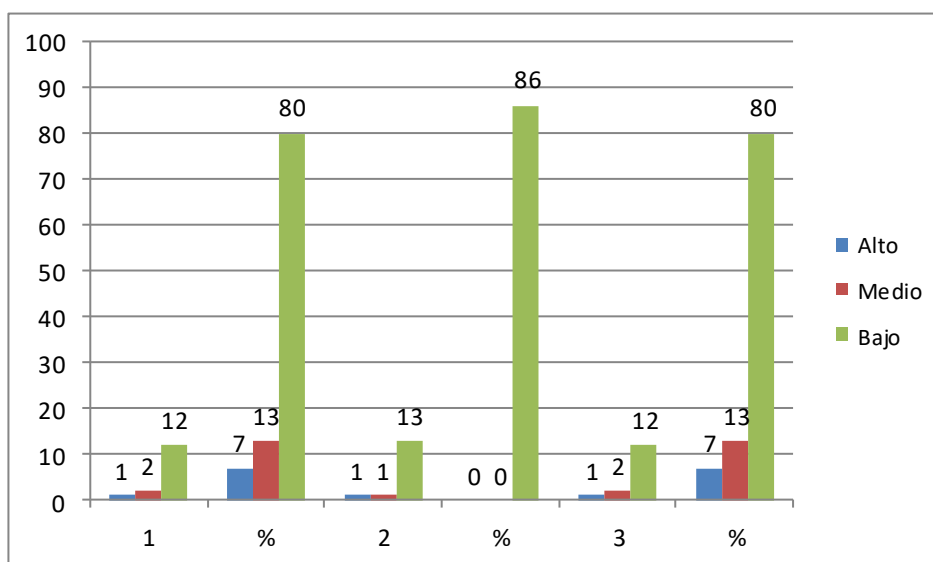
En el **indicador 2.2**, relacionado con la aplicación de los conceptos básicos referente a los principios éticos (principio, ética, principios éticos), se ubican en el nivel bajo 13 estudiantes lo que representa un 86 %, al aplicar solo uno de los tres conceptos, en el nivel medio se coloca 1 estudiantes, representando un 6,5 %, al aplicar dos de los conceptos y 1 estudiante se ubica en el nivel alto para un 6.5 % al aplicar los tres conceptos.

En el **indicador 2.3**, el cual se relaciona con la aplicación de las normas de conducta y principios éticos que debe dominar los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómico se constató que de 15 estudiantes que integran la muestra 12 se ubican en la escala valorativa de nivel bajo para un 80 %, mientras que en el nivel medio se encuentran 2 estudiantes lo que significa de forma relativa el 13 % y en el nivel alto se encuentra 1 estudiante para un 7 %.

Resultados de la dimensión procedimental a partir de la observación científica.

**Tabla 2.** Representación tabular.

Nivel	1	%	2	%	3	%
Alto	1	7	1	6.5	1	7
Medio	2	13	1	6.5	2	13
Bajo	12	80	13	86	12	80



**Gráfico 2.-** Representación gráfica de la dimensión 2 en el diagnóstico inicial.

Observación Científica.

Posteriormente se aplicó el **(Anexo 3)**. Análisis del producto de la actividad. (Libretas de la asignatura OEP y diario de la práctica, plan de clases de la

asignatura OEP), de donde se infiere a partir de las escalas valorativas en particular al **indicador 1.1**, en lo referente al dominio de los conceptos básicos relacionados de las normas de conducta que los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómicos debe dominar para su futura profesión (norma, conducta, normas de conducta).

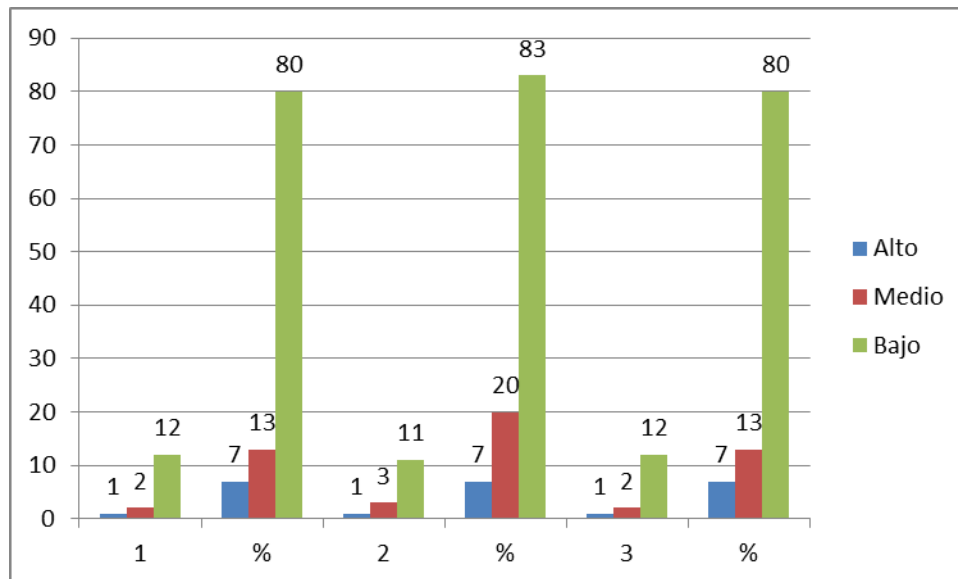
En dicho proceso de muestreo se corroboró que de un total 15 estudiantes que integran la muestra, se ubican en el nivel bajo 12 estudiantes para un 80 %, es decir, que solo domina un concepto, se encuentran en el nivel medio 2 estudiante, lo que representa de forma relativa un 13 %, al dominar 2 de dichos conceptos y de igual forma en el nivel alto se coloca 1 estudiante para un 7 % en relación a la muestra.

En el **indicador 1.2**, relacionado con los conceptos básicos referente a los principios éticos (principio, ética, principios éticos), se ubican en el nivel bajo 11 estudiantes lo que representa un 73 %, al dominar solo de los tres conceptos, en el nivel medio se coloca 3 estudiantes, representando un 20 %, al dominar dos de los conceptos y 1 estudiante se ubica en el nivel alto para un 7 % al dominar los tres conceptos.

En el **indicador 1.3**, el cual se relaciona con los conocimientos sobre normas de conducta y principios éticos que debe dominar los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómico se constató que de 15 estudiantes que integran la muestra 12 se ubican en la escala valorativa de nivel bajo para un 80 %, mientras que en el nivel medio se encuentran 2 estudiantes lo que significa de forma relativa el 13 % y en el nivel alto se encuentra 1 estudiante para un 7 %.

Resultados de la dimensión cognitiva a partir del análisis del producto de la actividad observación científica. **Tabla 3.** Representación tabular.

Nivel	1	%	2	%	3	%
Alto	1	7	1	7	1	7
Medio	2	13	3	20	2	13
Bajo	12	80	11	83	12	80



**Gráfico 3.-** Representación gráfica de la dimensión 1 en el diagnóstico inicial.

Análisis producto de la actividad.

En la dimensión dos relacionada con la aplicación de las normas y principios éticos desde el procesamientos de los resultados obtenidos en el análisis del productos de la actividad se infiere que en el **indicador 2.1**. Aplicación de los conceptos básicos relacionados de las normas de conducta que los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómicos que deben dominar para su futura profesión (norma, conducta, normas de conducta), se ubican en el nivel bajo 13 estudiantes para un 87 %, es decir, que solo domina un concepto, se encuentran en el nivel medio 1 estudiante, lo que representa de forma relativa un 6.5 %, al dominar 2 de dichos conceptos y de igual forma en el nivel alto se coloca 1 estudiante para un 6.5 % en relación a la muestra.

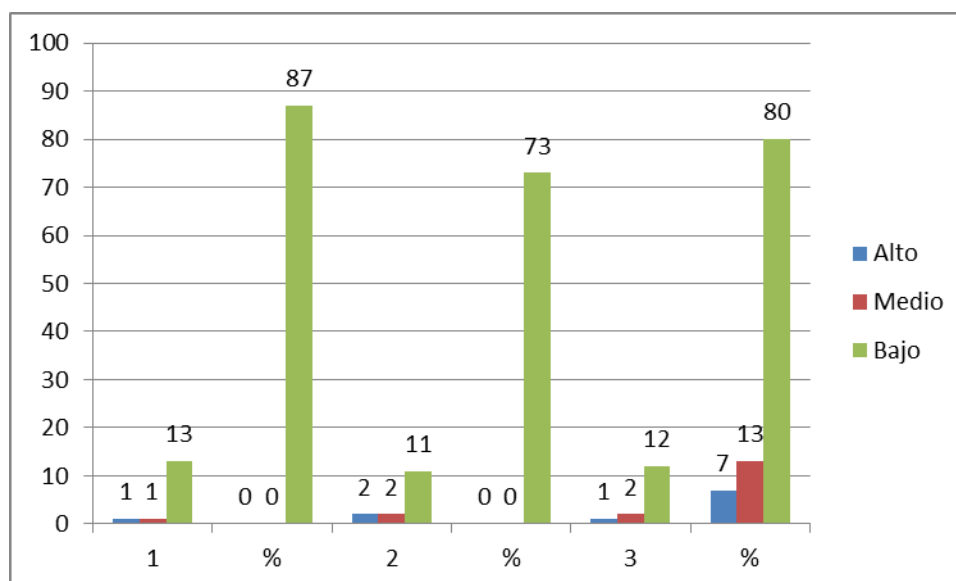
En el **indicador 2.2**, relacionado con la aplicación de los conceptos básicos referente a los principios éticos (principio, ética, principios éticos), se ubican en el nivel bajo 11 estudiantes lo que representa un 73 %, al aplicar solo uno de los tres conceptos, en el nivel medio se coloca 2 estudiantes, representando un 13.5

%, al aplicar dos de los conceptos y 2 estudiante se ubica en el nivel alto para un 13.5 % al aplicar los tres conceptos.

En el **indicador 2.3**, el cual se relaciona con la aplicación de las normas de conducta y principios éticos que debe dominar los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómico se constató que de 15 estudiantes que integran la muestra 12 se ubican en la escala valorativa de nivel bajo para un 80 %, mientras que en el nivel medio se encuentran 2 estudiantes lo que significa de forma relativa el 13 % y en el nivel alto se encuentra 1 estudiante para un 7 %.

Resultados de la dimensión procedimental a partir del análisis producto de la actividad. **Tabla 4.** Representación tabular.

Nivel	1	%	2	%	3	%
Alto	1	6.5	2	13.5	1	7
Medio	1	6.5	2	13.5	2	13
Bajo	13	87	11	73	12	80



**Gráfico 4.-** Representación gráfica de la dimensión 2 en el diagnóstico inicial.

Análisis producto de la actividad.

Al aplicar la prueba pedagógica de entrada (**Anexo No 4**), se infirió que en la dimensión cognitiva se alcanzaron los siguientes resultados, en el **indicador 1.1**, relacionado con al dominio de los conceptos básicos relacionados de las normas de conducta que los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómicos debe dominar para su futura profesión (norma, conducta, normas de conducta).

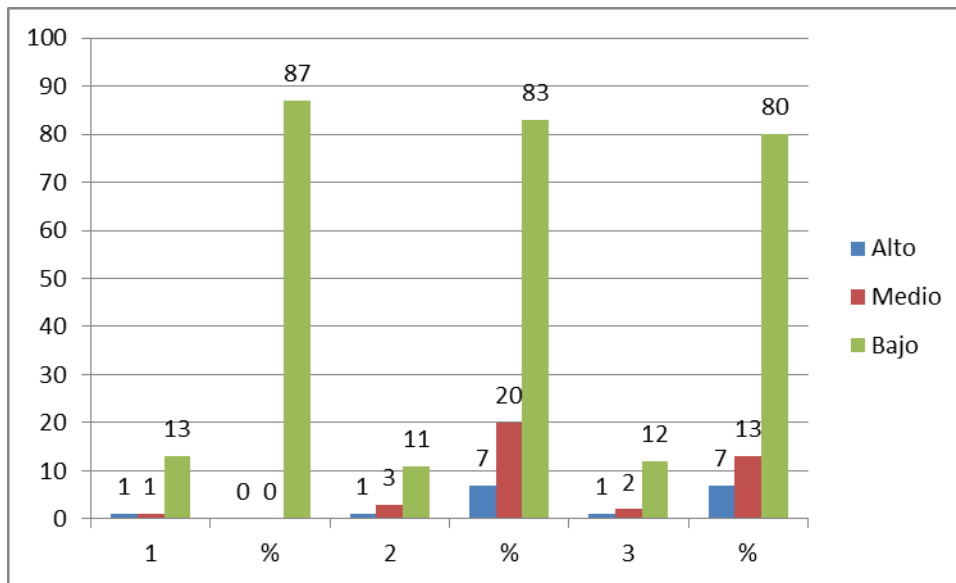
En dicho proceso de evaluación se corroboró que de un total 15 estudiantes que integran la muestra, se ubican en el nivel bajo 13 estudiantes para un 87 %, es decir, que solo domina un concepto, se encuentran en el nivel medio 1 estudiante, lo que representa de forma relativa un 6,5 %, al dominar 2 de dichos conceptos y de igual forma en el nivel alto se coloca 1 estudiante para un 6.5 % en relación a la muestra.

En el **indicador 1.2**, relacionado con los conceptos básicos referente a los principios éticos (principio, ética, principios éticos), se ubican en el nivel bajo 11 estudiantes lo que representa un 73 %, al dominar solo de los tres conceptos, en el nivel medio se coloca 3 estudiantes, representando un 20 %, al dominar dos de los conceptos y 1 estudiante se ubica en el nivel alto para un 7 % al dominar los tres conceptos.

En el **indicador 1.3**, el cual se relaciona con los conocimientos sobre normas de conducta y principios éticos que debe dominar los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómico se constató que de 15 estudiantes que integran la muestran 12 se ubican en la escala valorativa de nivel bajo para un 80 %, mientras que en el nivel medio se encuentran 2 estudiantes lo que significa de forma relativa el 13 % y en el nivel alto se encuentra 1 estudiante para un 7 %.

**Tabla 5.** Representación tabular.

Nivel	1	%	2	%	3	%
Alto	1	6.5	1	7	1	7
Medio	1	6.5	3	20	2	13
Bajo	13	87	11	83	12	80



**Gráfico 5.-** Representación gráfica de la dimensión 1 en el diagnóstico inicial.

Prueba Pedagógica.

Al evaluar la dimensión 2 procedimental se obtuvieron los siguientes resultados con la aplicación de la prueba pedagógica (**Anexo 4**). En el **indicador 2.1**. Aplicación de los conceptos básicos relacionados de las normas de conducta que los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómicos que deben dominar para su futura profesión (norma, conducta, normas de conducta), se ubican en el nivel bajo 13 estudiantes para un 87 %, es decir, que solo domina un concepto, se encuentran en el nivel medio 1 estudiante, lo que representa de forma relativa un 6.5 %, al dominar 2 de dichos conceptos y de igual forma en el nivel alto se coloca 1 estudiante para un 6.5 % en relación a la muestra.

En el **indicador 2.2**, relacionado con la aplicación de los conceptos básicos referente a los principios éticos (principio, ética, principios éticos), se ubican en el

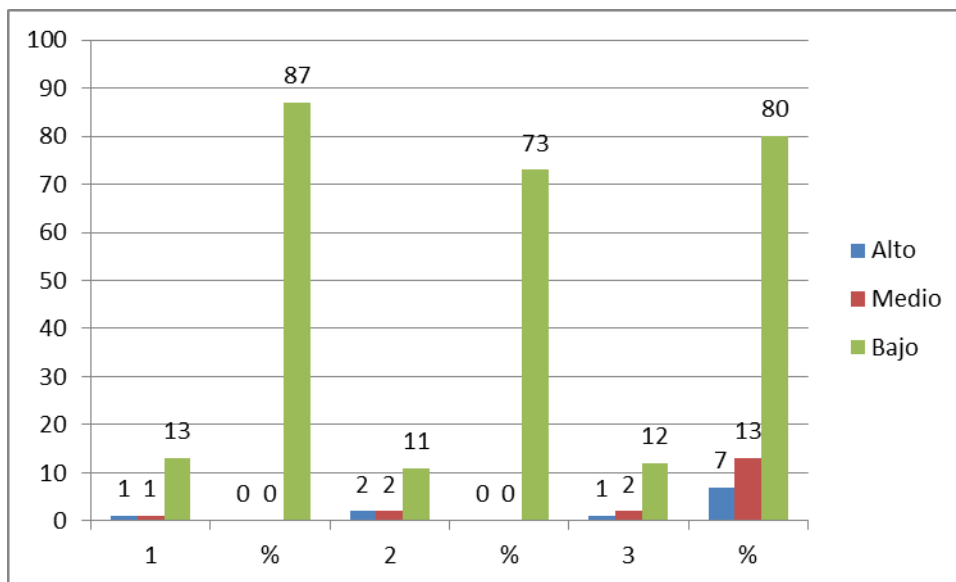
nivel bajo 11 estudiantes lo que representa un 73 %, al aplicar solo uno de los tres conceptos, en el nivel medio se coloca 2 estudiantes, representando un 13.5 %, al aplicar dos de los conceptos y 2 estudiante se ubica en el nivel alto para un 13.5 % al aplicar los tres conceptos.

En el **indicador 2.3**, el cual se relaciona con la aplicación de las normas de conducta y principios éticos que debe dominar los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómico se constató que de 15 estudiantes que integran la muestra 12 se ubican en la escala valorativa de nivel bajo para un 80 %, mientras que en el nivel medio se encuentran 2 estudiantes lo que significa de forma relativa el 13 % y en el nivel alto se encuentra 1 estudiante para un 7 %.

Resultados de la dimensión procedimental a partir del análisis producto de la actividad. **Tabla 6.** Representación tabular.

Nivel	1	%	2	%	3	%
Alto	1	6.5	2	13.5	1	7
Medio	1	6.5	2	13.5	2	13
Bajo	13	87	11	73	12	80





**Gráfico 6.-** Representación gráfica de la dimensión 1 y 2 en el diagnóstico inicial. Prueba Pedagógica.

Dimensiones	Alto	%	Medio	%	Bajo	%
<b>Cognitiva</b>						
1	1	7	2	13	12	80
2	1	7	3	20	11	73
3	1	7	3	20	11	73
<b>Procedimental</b>						
1	1	7	2	13	12	80
2	1	7	1	7	13	86
3	1	7	1	7	13	86

Al concluir el diagnóstico inicial se obtuvieron que en la escala valorativa por niveles en la dimensión cognitiva los resultados siguientes: en el nivel alto 1 estudiante que representa un 7 %, en el nivel medio 3 estudiantes para un 20% y en el nivel bajo 11 estudiantes para un 73 %. En la dimensión procedimental en

el nivel alto 1 estudiante para un 75, en el nivel medio 1 estudiantes para un 7% y en el nivel bajo 13 estudiantes para un 86 %.

De lo anterior se pudieron inferir que ambas dimensiones con sus indicadores están afectadas, pero existen potenciales e insuficiencias. Dentro de las potencialidades se encuentran.

- ✓ Interés y disposición por los estudiantes por la especialidad.
- ✓ Espacios y escenarios pedagógicos para fortalecer el aprendizaje en relación a las normas de conducta y principios éticos
- ✓ Asistencias y puntualidad de los estudiantes a las actividades docentes planificadas.

Dentro las insuficiencias se encuentran:

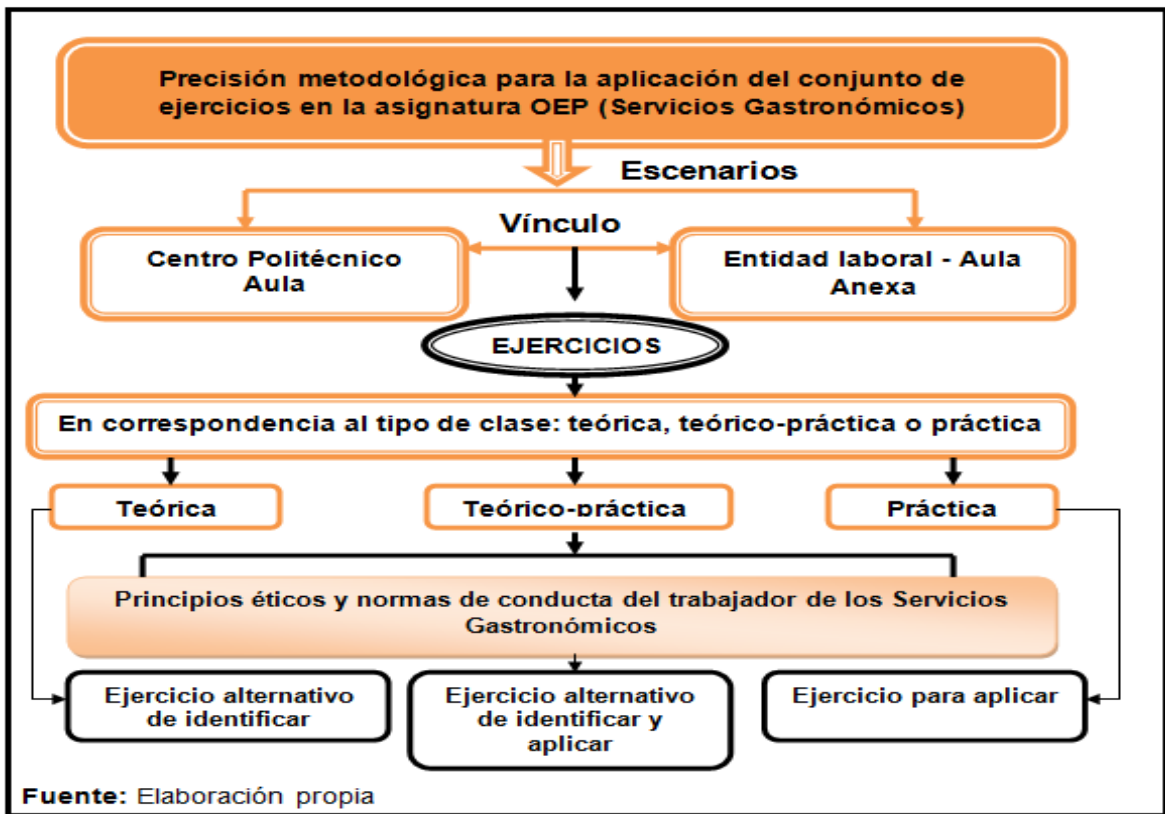
- ✓ Bajo rendimiento en el dominio por los estudiantes de las normas de conductas en su accionar durante la práctica laboral en diferentes establecimientos.
- ✓ Desconocimiento de los principios éticos por los estudiantes en su accionar durante la práctica laboral en diferentes establecimientos.
- ✓ Limitada existencia de ejercicios prácticos relacionados con los principios éticos y normas de conducta a seguir por los estudiantes de la familia de los servicios, con énfasis en la especialidad de Servicios Gastronómicos a partir de las necesidades de aprendizaje en dicho contenido.
- ✓ Limitada cohesión desde los convenios de trabajo entre el centro politécnico-entidad laboral (aulas anexas), para concebir la puesta en práctica los principios éticos y normas de conducta a seguir durante las diferentes modalidades de la enseñanza práctica y la asignatura OEP

En este orden de ideas y para dar solución a la problemática se hizo pertinente diseñar un conjunto de ejercicios que permitieran el perfeccionamiento en torno al aprendizaje relacionado con las normas de conducta y principios éticos que debe dominar y aplicar un técnico en la especialidad Servicios Gastronómicos según el modelo de este profesional en el contexto del desarrollo del este sector tanto para el turismo nacional como internacional.

## **2.2.- Fundamentación de la propuesta. Conjunto de ejercicios relacionados con el aprendizaje de las normas de conducta y principios éticos del trabajador gastronómico**

La concepción de la dirección del PEA de la asignatura OEP desarrollado tanto en el centro politécnico como en la entidad laboral (aula anexa) mediante el empleo del conjunto de ejercicios diseñados por los autores con la finalidad de la apropiación de los contenidos relacionados con los principios éticos y normas a seguir en la prestación de servicio que debe dominar los estudiantes de la especialidad Servicios Gastronómicos se concretan en situaciones de enseñanza aprendizaje donde se implica al estudiantes en nuevos modos de actuación profesional.

El conjunto de ejercicios diseñados y aplicados permitió enfrentar al estudiante de esta especialidad a actividades de carácter profesional, lo que facilitó que dominaran los contenidos relacionados con los principios éticos y normas a seguir durante la actividad de prestación de los servicios gastronómicos en sus diferentes escenarios, para lo cual se tuvieron en cuenta las siguientes precisiones metodológicas. **Figura No 7.** Precisiones metodológicas para la aplicación del conjunto de ejercicios en la asignatura OEP.



Para el diseño y aplicación del conjunto de ejercicios la autora además de concebir las precisiones metodológicas se analiza el criterio de Lana, F. J (2019). Quien plantea que un ejercicio son las acciones o conjunto de acciones dirigidas a la comprobación del dominio adquirido sobre un determinado conocimiento. Que posee como características automatizar un aprendizaje a partir del contenido del currículo a partir de respuestas prefijadas y repetitivas

En este orden de ideas se comparte el criterio de la guía del Centro Nacional de Innovación e Investigación Educativa (CNIIE) (2021), al plantear que un ejercicio es una acción descontextualizada y no referida a la vida real, que el alumno ejercita de forma mecánica. Consiste, por tanto, en: el dominio de algún contenido básico y concreto, consiguiéndolo mediante repeticiones mecánicas que buscan afianzar y fijar contenidos. Consiste, por tanto, en: repetir, memorizar y reproducir.

Desde este análisis se asumen el concepto de ejercicios dado por Ballester, al plantear que un ejercicio “[...] es una exigencia que propicia la realización de acciones, solución de situaciones, deducción de relaciones, cálculo, etcétera. De cada acción debe precisarse el objetivo que nos mueve a transformar la premisa para obtener la tesis; el contenido que comprende los tipos de acciones (identificar, definir, clasificar, aplicar etcétera), el objeto de las acciones (conceptos, proposiciones, procedimientos algorítmicos), la correspondencia entre situaciones externas e internas, los procedimientos y los medios.” (Ballester, S., et al, 1992: 406).

### **2.2.1. Conjunto de ejercicios propuestos.**

1.- Usted se encuentra de práctica laboral en el Restante “El Sevilla” durante el horario de comida y se presenta la siguiente situación. Una dependienta de salón posee su uniforme según las normas establecidas, pero usa un anillo, la pintura es algo excesiva, la blusa la tiene por fuera y su peinado no está acorde con el horario del día

**Capitán de salón:** Buenas noche Carmen, usted debe revisar su aspectos personal.

**Dependiente:** ¿Qué tiene mi aspecto personal?

**Capitán de salón:** Mire, Carmen coloque su blusa de forma adecuada, su peinado no está acorde al horario de servicio y debe observar su pintura labial, así como sus prendas

**Dependiente:** A mi modo de ver usted la tiene cogida conmigo, pues yo estoy vestida como todos los días, Carmen.

1.1.- ¿Qué normas de conducta incumple la dependiente durante la conversación con Carmen?

1.2.- Ejemplifique los principios éticos que se violan durante el proceso de conversación entre Carmen y el d dependiente.

1.3.- Demuestre como dar solución a esta situación que se ha presentado entre la capitana de salón y el dependiente sustentado en normas de conducta y principios éticos a cumplir por el trabajador de los servicios gastronómicos.

**Orientaciones metodológicas para el desarrollo de los ejercicios.**

El docente durante la clase de ejercitación práctica de la asignatura Orientación y Ética Profesional, de forma cooperada con la profesora de la asignatura Práctica Laboral debe trabajar en dúo, siempre dando la posibilidad de que los estudiantes que lo integran seleccionen la posición a asumir dentro de la situación problemática y después efectuar el proceso de rotación según lo establece la RM 254/2013, para lograr el nivel de participación de la totalidad de los estudiantes del grupo. Se recomienda efectuar el desarrollo de los ejercicios propuestos en el aula anexa como escenario que permite la posibilidad de interactuar con los especialistas de la producción y los servicios, de forma que garantice una valoración conjunta entre docente y este profesional en el resultado del aprendizaje.

2.- Dentro de los principios a cumplir por usted como trabajador de los Servicios Gastronómico se encuentran. Marque con una (X) la respuesta correcta.

\_\_\_ Garantizar la satisfacción del cliente.

\_\_\_ Cultura general integral.

\_\_\_ Aplicación de la garantía de la calidad en el servicio.

\_\_\_ Mostrar honestidad.

\_\_\_ Poseer una higiene personal adecuada.

\_\_\_ Atención de las expectativas y percepciones diferentes a las que hay que atender, por tanto, de manera diferente.

3.- Desarrollo de una actividad práctica en el aula anexa, aplicando la siguiente situación.

[...] Sergio era un gran amigo de mi casa, que desde que nací siempre lo veía por el barrio haciendo cuento y que, después por cuestiones de familia se fue a vivir a Venezuela, ahora regresa y se inserta en el trabajo por cuenta propia y habrá su propio restaurante, al nombre "Los amigos" [...]

Un día nos encontramos.

- ✓ Hola **Sergio**, que tal, que haces por acá
- ✓ Hola **Luis**, he regresado y me encuentro trabajando en un restaurante de mi propiedad.
- ✓ **Luis**. Qué bueno, te felicito.
- ✓ **Sergio**. Te invito a mi restaurante, visítame y conversamos más. pág. 25
- ✓ **Luis**. Al llegar al restaurante de Luis observe que sus dependientes estaban sentados en el aparador, uno de ellos no usaba el uniforme, conversaban entre ellos mientras atendían a los clientes.

3.1.- ¿Qué principios éticos del sector de la gastronomía incumplían los trabajadores de Sergio?

4.- Selecciones 6 estudiantes del grupo de servicios gastronómicos, sitúelos en posición de gastronómicos en el aula anexa, divida en eslabones el equipo (3 y 3).

**Eslabón No 1.**- Que funcionen como clientes.

**Eslabón No 2.**- Que funcionen como capitán, dependiente y mochila.

- ✓ El capitán recibe a los tres clientes en la entrada del restaurante, los conduce a la mesa y los acomoda, después de un tiempo prudencial les entrega la carta y se retira. a la orden del anfitrión de la mesa les toma el pedido.
- ✓ El dependiente debe servir el agua, los aperitivos y traslada el pedido de la cocina a la mesa (debe ejecutar el pedidos según las normas establecidas).
- ✓ El mochila una vez concluido el servicio retira de la mesa todo el equipamiento, procede a limpiar y ejecuta de nuevo el montaje auxiliado del dependiente.

**Docente y Especialista o Tutor:** Observan durante el servicio el desempeño de los estudiantes relacionado con las normas de conducta y principios éticos del trabajador de los servicios gastronómico. Una vez concluido el ejercicio práctico se valora n los aspectos positivos y negativos y se rotan los estudiantes.

5.- Se forman dos equipos en una clase de ejercitación práctica de la asignatura Orientación y Ética Profesional (**Equipo A**. Integrado por capitán, mochila y 2 dependientes. **Equipo B**. Integrado por capitán, mochila y 2 dependientes) y se les entrega el siguiente crucigrama en una tarjeta para encuentren de forma horizontal, vertical, diagonal los siguientes términos. (Principio, éticos, normas, conducta).

C	P	O	G	H	E	H	U	I	O	A
A	A	E	D	N	D	V	B	N	T	C
W	X	F	S	M	C	B	V	C	S	V
P	C	L	T	V	B	N	U	J	Z	B
R	R	M	R	C	A	D	C	Y	U	N
T	V	I	F	V	N	M	X	T	I	M
Y	B	B	N	O	R	M	A	G	T	Y
U	Y	G	C	C	U	H	Z	H	G	A
I	U	T	E	T	I	C	O	J	B	Z
O	Y	Y	Z	A	T	P	X	K	T	W
L	G	U	K	S	G	N	I	L	R	E
P	V	I	J	D	H	H	O	O	N	R

Una vez concluida la actividad se les presenta la siguiente situación para el desarrollo de la ejercitación práctica.

Se encuentra desarrollando su práctica laboral en el Restaurant El Sevilla, allí acude una familia integrada por 5 comensales. (Un matrimonio con dos niños y una persona mayor).

- ✓ El capital los recibe en la puerta del restaurante a las 7.45 pm, por aquí por favor, los conduce a la mesa número 5, donde solo pueden ocupar asiento 3 personas.
- ✓ Allí acude un dependiente y le seguiré trasladar a los clientes a la mesa número 8, la que está habilitada para cinco personas, el capitán de forma molesta le dice: ... Hasta bien yo sé lo que hago...






- ✓ Un vez acomodados el capitán se retira y olvida entregar la carta, lo que realiza el otro dependiente. Se le toma la orden por parte del capitán y traslada al pedido al área de la cocina.
- ✓ Los dos dependientes comienzan en servicio: Permiso por favor, buen provecho.
- ✓ Al concluir el mochila solicita permiso y retira el servicio.
- ✓ Se le entrega la cuenta por parte del capital y los clientes se retiran del salón. Uno de los dependientes al percatarse se acerca a los y le ofrece disculpa, los despiden a la entrada del restaurant con la siguiente frase. Hasta la próxima, espero el servicio haya sido de su agrado.

5.1 ¿Qué normas de conducta o principios éticos se incumplieron durante el servicio prestado?

5.2 Ejemplifique (**Equipo B**) como realizar el servicio prestado sin manchar la imagen y calidad del restaurante siempre colocando al cliente como la persona más importante del proceso

6.- Relaciona la columna A con la B según corresponda.

Columna A	Columna B
1.- Principio del enfoque hacia el cliente 	____ Tiene en cuenta la imagen e identidad corporativa.
2.- Principio: el trabajador de gastronómico dependen del cliente 	____ Un cliente es el elemento más importante a tener en cuenta en cualquier negocio.
3.- Principio del enfoque del vendedor de servicios gastronómico.	____ Se manifiesta en las cualidades de la Ética profesional del trabajador de los servicios gastronómicos

	
<p>4.- Principio de la imagen de los servicios gastronómico</p> 	<p>____ Según lo que establece la filosofía de la venta, el trabajador que presta servicios gastronómicos es conceptualmente también, un “vendedor”.</p>
<p>5.- Principio de la ética del trabajador de los servicios gastronómico</p> 	<p>____ El cliente merece que lo traten con la mayor cortesía y atención, no es alguien con quien debe discutirse o enojarse aunque se tenga la razón.</p>

7.- Se entrega la siguiente carta de instrucción para el desarrollo de una ejercitación práctica en la asignatura Orientación y Ética Profesional, de forma conjunta con la Práctica Laboral en el aula anexa restaurante “El Siboney”

Asignatura	Clase #	Tema #	Objetivo	Habilidad
Orientación y Ética Profesional	69	8 La ética profesional	Aplicar el código de ética profesional del trabajador gastronómico	Demostración del cumplimiento de las normas y principios éticos durante la atención al cliente
Práctica Laboral		3 Normas de conducta profesional	Aplicar actitudes del gastronómico y de los clientes durante el servicio gastronómico a partir de la disciplina laboral y la ética.	Demostración práctica de las normas de conducta y principios éticos del trabajador gastronómico a partir de la disciplina laboral y la ética.

Situación problémica

Usted se desempeña como dependiente de la brigada salón comedor en restaurante "El Siboney" en el horario de desayuno. 6.30 am a 9.30 am. A ese lugar se desarrolla un evento deportivo provincial (Copa Juvenil de Beisbol) y debe prepara el salón para prestar servicio de desayuno a los deportistas, y funcionarios que participan en el evento. El Michel capitán de salón le asignada durante la organización de la tarea diaria la estación # 4, con 4 mesas de 4 comensales cada una.

- ✓ Recibe en su estación los primeros clientes (2 deportistas, 1 entrenador y 1 periodista), Usted se demora para acomodarlos en la mesa, al hacerlo inicia por uno de los deportistas.... ¡A, se le olvida darle la bienvenida a su estación y saludar...!
- ✓ Al concluir el servicio no los acompaña en su trayectoria de retirada por dentro el salón comedor, lo deja a la espontaneidad.

Al concluir la jornada Michel como capitán de salón junto a sus compañeros de brigada evalúan su desempeño y le preguntan.

a).- Ha incumplido usted algunas de las normas de conducta durante la atención a los clientes. Argumente.

b).- ¿Qué principio ético omitió usted durante el desempeño de su labor?

c).- Seleccione uno de sus compañeros de brigada y demuestre mediante una acción de simulacro las normas de conducta y principios éticos que debe dominar como dependiente gastronómico.

8.- Usted integra la brigada salón comedor del Restaurante particular "La calle Valle", en el ejercicio de su desempeño en el horario de comida, Alexander quien ocupa la trae de capitán de salón le orienta que usted atiende la estación 1 con 4 mesas y (1 mochila) y Betania atiende la estación 2 con 3 mesas y (1 mochila). Al concluir la actividad la brigada se reúne y efectúa una valoración del trabajo, señalando las siguientes regularidades.

Carlos (mochila de la estación 1).

a).- Cambia un producto en la mesa 3, por otro de menor valor económico, para ganar más dinero, engañando al comensal, sin especificarlo o mintiendo.

Mabety (mochila de la estación 2).

b).- Altera el estado de un alimento de la mesa 6 que debería ser desechado, por encontrarse en mal estado, lo utiliza en la mesa 7, ocultando su sabor y textura con especias, salsa que lo cubran.

8.1.- ¿Qué principio ético se incumplió por las dos mochilas como integrantes de la brigada?

8.2.- ¿Qué principios éticos les faltaron a Alexander y Betania como dependientes de estación para evitar estas incidencias durante la jornada?

9.- Carlos, Alexander y Betania laboran en la cafetería "EL Patrón" ubicada en Carretera Camilo Cienfuegos No 45, durante el horario de 3.00pm a 11.00 pm.

a).- Un cliente solicita una pizza napolitana y un espaguetis, acompañado de un refresco.

b).- En la mesa No 5. Existen tres comensales, entre los cuales se encuentra un niño, el cual derrama encima de la mesa alimentos, el anfitrión de la mesa solicita su servicio, al que usted acude.

c).- A la cafetería llega un anciano acompañado de su hija y solicita pasar al baño, La joven durante su estancia en espera de su abuelo se acerca a la barra y solicita el servicio de un café.

**Se pide.**

9.1. Ejecutar el servicio en cada caso.

9.2. Aplique las normas de conducta y principios éticos a cumplir

**2.3.- Evaluación de los resultados obtenidos con la aplicación del conjunto de ejercicios en la práctica pedagógica**

Durante las clases de la asignatura de Orientación y Ética Profesional se aplicó la observación científica (Anexo 2), después de aplicado el conjunto de ejercicios

y se constató que con relación a la dimensión cognitiva y en particular al **indicador 1.1**, en lo referente al dominio de los conceptos básicos relacionados de las normas de conducta que los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómicos debe dominar para su futura profesión (norma, conducta, normas de conducta).

En dicho proceso de observación se corroboró que de un total 15 estudiantes que integran la muestra, se ubican en el nivel bajo 1 estudiantes para un 7 %, es decir, que solo domina un concepto, se encuentran en el nivel medio 12 estudiante, lo que representa de forma relativa un 80 %, al dominar 2 de dichos conceptos y de igual forma en el nivel alto se coloca 2 estudiante para un 13 % en relación a la muestra.

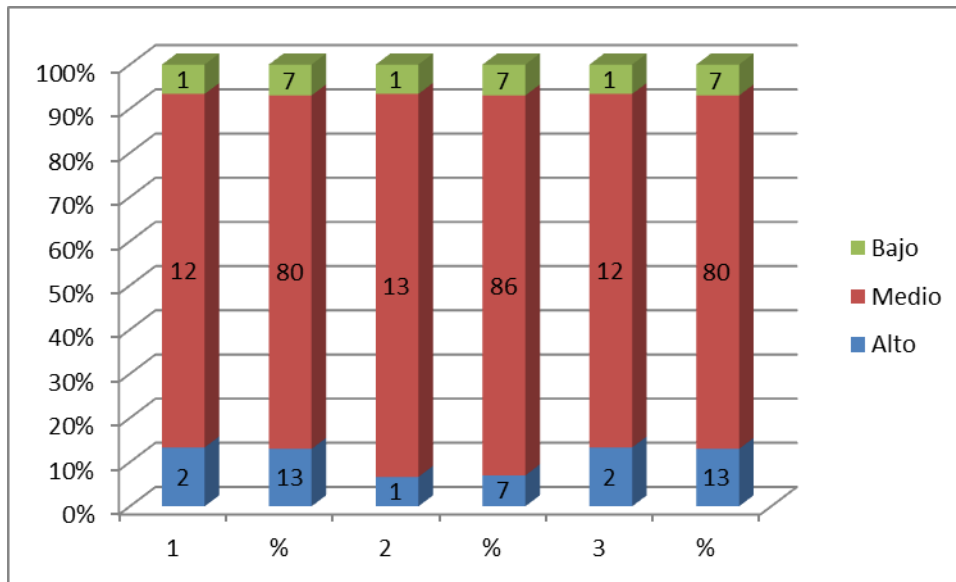
En el **indicador 1.2**, relacionado con los conceptos básicos referente a los principios éticos (principio, ética, principios éticos), se ubican en el nivel bajo 1 estudiantes lo que representa un 7 %, al dominar solo de los tres conceptos, en el nivel medio se coloca 13 estudiantes, representando un 86 %, al dominar dos de los conceptos y 1 estudiante se ubica en el nivel alto para un 7 % al dominar los tres conceptos.

En el **indicador 1.3**, el cual se relaciona con los conocimientos sobre normas de conducta y principios éticos que debe dominar los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómico se constató que de 15 estudiantes que integran la muestra 1 se ubican en la escala valorativa de nivel bajo para un 7 %, mientras que en el nivel medio se encuentran 12 estudiantes lo que significa de forma relativa el 80 % y en el nivel alto se encuentra 2 estudiante para un 13 %.

Resultados de la dimensión cognitiva a partir de la observación científica después de aplicado el conjunto de ejercicios. **Tabla 7.** Representación tabular.

Nivel/Ind	1	%	2	%	3	%
-----------	---	---	---	---	---	---

Alto	2	13	1	7	2	13
Medio	12	80	13	86	12	80
Bajo	1	7	1	7	1	7



**Gráfico 7.-** Representación gráfica de la dimensión 1 en el diagnóstico final. Observación Científica.

En el proceso de observación científica en la dimensión procedimental después de aplicado el conjunto de ejercicios, se corrobora que el **indicador 2.1.** Aplicación de los conceptos básicos relacionados de las normas de conducta que los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómicos que deben dominar para su futura profesión (norma, conducta, normas de conducta), se ubican en el nivel bajo 1 estudiantes para un 7 %, es decir, que solo domina un concepto, se encuentran en el nivel medio 12 estudiante, lo que representa de forma relativa un 80 %, al dominar 2 de dichos conceptos y de igual forma en el nivel alto se coloca 2 estudiante para un 13 % en relación a la muestra.

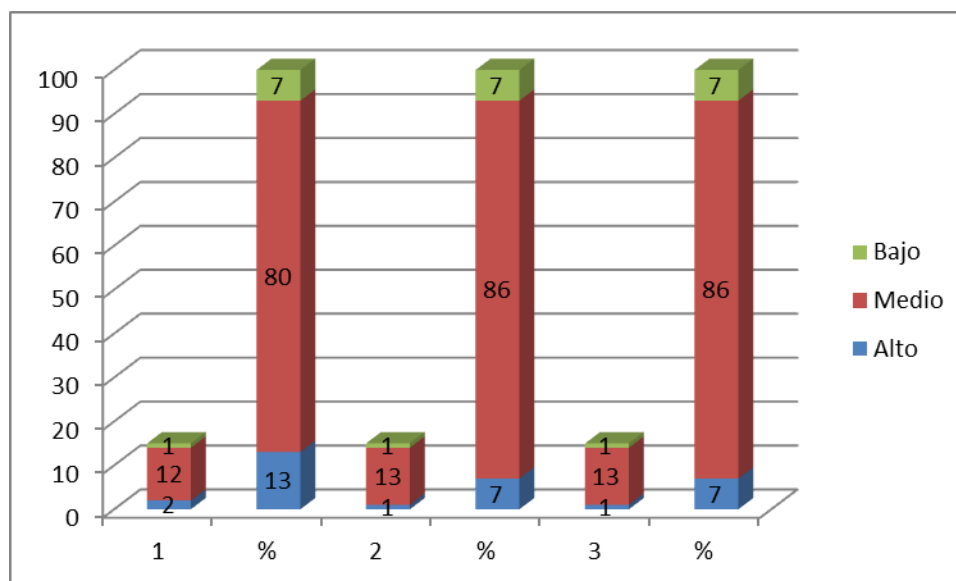
En el **indicador 2.2**, relacionado con la aplicación de los conceptos básicos referente a los principios éticos (principio, ética, principios éticos), se ubican en el

nivel bajo 1 estudiantes lo que representa un 7 %, al aplicar solo uno de los tres conceptos, en el nivel medio se coloca 13 estudiantes, representando un 86 %, al aplicar dos de los conceptos y 1 estudiante se ubica en el nivel alto para un 7 % al aplicar los tres conceptos.

En el **indicador 2.3**, el cual se relaciona con la aplicación de las normas de conducta y principios éticos que debe dominar los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómico se constató que de 15 estudiantes que integran la muestra 1 se ubican en la escala valorativa de nivel bajo para un 7 %, mientras que en el nivel medio se encuentran 13 estudiantes lo que significa de forma relativa el 86 % y en el nivel alto se encuentra 1 estudiante para un 7 %.

Resultados de la dimensión procedimental a partir de la observación científica después de aplicado el conjunto de ejercicios. **Tabla 8.** Representación tabular.

Nivel/Ind	1	%	2	%	3	%
Alto	2	13	1	7	1	7
Medio	12	80	13	86	13	86
Bajo	1	7	1	7	1	7



**Gráfico 8.-** Representación gráfica de la dimensión 2 en el diagnóstico final.

Observación Científica.

Posteriormente en la etapa de constatación final una vez aplicado el conjunto de ejercicios se aplicó el **(Anexo 3)**. Análisis del producto de la actividad. (Libretas de la asignatura OEP y diario de la práctica, plan de clases de la asignatura OEP), de donde se infiere a partir de las escalas valorativas en particular al **indicador 1.1**, en lo referente al dominio de los conceptos básicos relacionados de las normas de conducta que los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómicos debe dominar para su futura profesión (norma, conducta, normas de conducta).

En dicho proceso de muestreo se corroboró que de un total 15 estudiantes que integran la muestra, se ubican en el nivel bajo 2 estudiantes para un 13 %, es decir, que solo domina un concepto, se encuentran en el nivel medio 12 estudiante, lo que representa de forma relativa un 80 %, al dominar 2 de dichos conceptos y de igual forma en el nivel alto se coloca 1 estudiante para un 7 % en relación a la muestra.

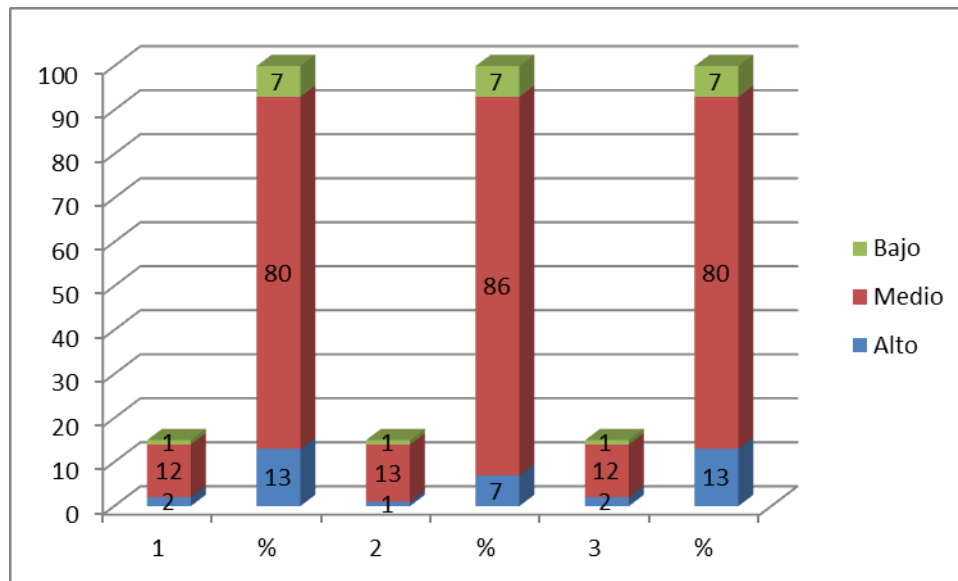
En el **indicador 1.2**, relacionado con los conceptos básicos referente a los principios éticos (principio, ética, principios éticos), se ubican en el nivel bajo 1 estudiantes lo que representa un 7 %, al dominar solo de los tres conceptos, en el nivel medio se coloca 13 estudiantes, representando un 86 %, al dominar dos de los conceptos y 1 estudiante se ubica en el nivel alto para un 7 % al dominar los tres conceptos.

En el **indicador 1.3**, el cual se relaciona con los conocimientos sobre normas de conducta y principios éticos que debe dominar los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómico se constató que de 15 estudiantes que integran la muestran 1 se ubican en la escala valorativa de nivel bajo para un 7 %, mientras que en el nivel medio se encuentran 12 estudiantes lo que significa de forma relativa el 80 % y en el nivel alto se encuentra 2 estudiante para un 13 %.



Resultados de la dimensión cognitiva a partir del análisis del producto de la actividad. **Tabla 9.** Representación tabular.

Nivel/Ind	1	%	2	%	3	%
Alto	2	13	1	7	2	13
Medio	12	80	13	86	12	80
Bajo	1	7	1	7	1	7



**Gráfico 9.-** Representación gráfica de la dimensión 1 en el diagnóstico final. Análisis del producto de la actividad

En la dimensión dos relacionada con la aplicación de las normas y principios éticos desde el procesamientos de los resultados obtenidos en el análisis del productos de la actividad se infiere que en el **indicador 2.1.** Aplicación de los conceptos básicos relacionados de las normas de conducta que los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómicos que deben dominar para su futura profesión (norma, conducta, normas de conducta), se ubican en el nivel bajo 1 estudiantes para un 7 %, es decir, que solo domina un concepto, se encuentran en el nivel medio 12 estudiante, lo que representa de

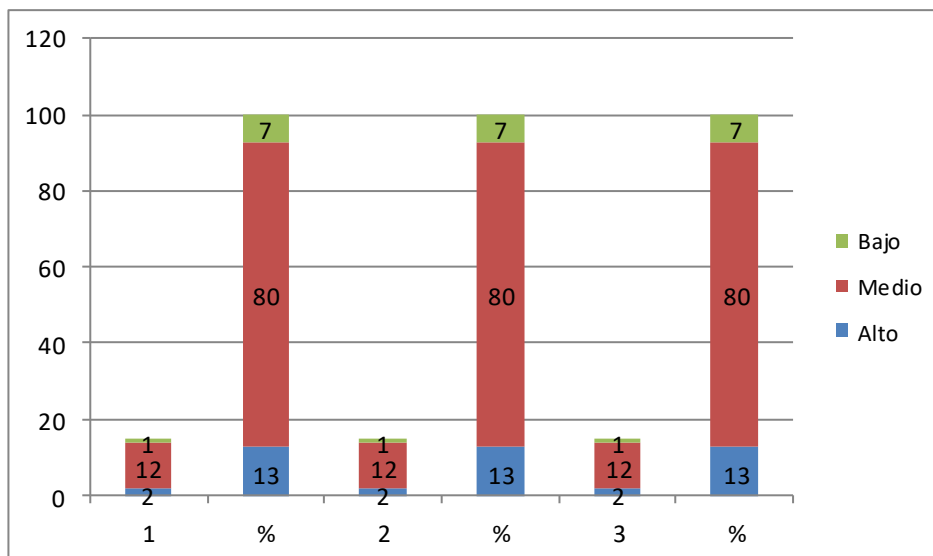
forma relativa un 80 %, al dominar 2 de dichos conceptos y de igual forma en el nivel alto se coloca 2 estudiante para un 13 % en relación a la muestra.

En el **indicador 2.2**, relacionado con la aplicación de los conceptos básicos referente a los principios éticos (principio, ética, principios éticos), se ubican en el nivel bajo 1 estudiantes lo que representa un 7 %, al aplicar solo uno de los tres conceptos, en el nivel medio se coloca 12 estudiantes, representando un 80 %, al aplicar dos de los conceptos y 2 estudiante se ubica en el nivel alto para un 13 % al aplicar los tres conceptos.

En el **indicador 2.3**, el cual se relaciona con la aplicación de las normas de conducta y principios éticos que debe dominar los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómico se constató que de 15 estudiantes que integran la muestra 1 se ubican en la escala valorativa de nivel bajo para un 7 %, mientras que en el nivel medio se encuentran 12 estudiantes lo que significa de forma relativa el 80 % y en el nivel alto se encuentra 2 estudiante para un 7 %.

Resultados de la dimensión procedimental a partir del análisis producto de la actividad. **Tabla 10.** Representación tabular.

Nivel/Ind	1	%	2	%	3	%
Alto	2	13	2	13	2	13
Medio	12	80	12	80	12	80
Bajo	1	7	1	7	1	7



**Gráfico 10.-** Representación gráfica de la dimensión 2 en el diagnóstico final. Análisis del producto de la actividad

Al aplicar la **prueba pedagógica de salida** (Anexo No 4), se infirió que en la dimensión cognitiva se alcanzaron los siguientes resultados, en el **indicador 1.1**, relacionado con al dominio de los conceptos básicos relacionados de las normas de conducta que los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómicos debe dominar para su futura profesión (norma, conducta, normas de conducta).

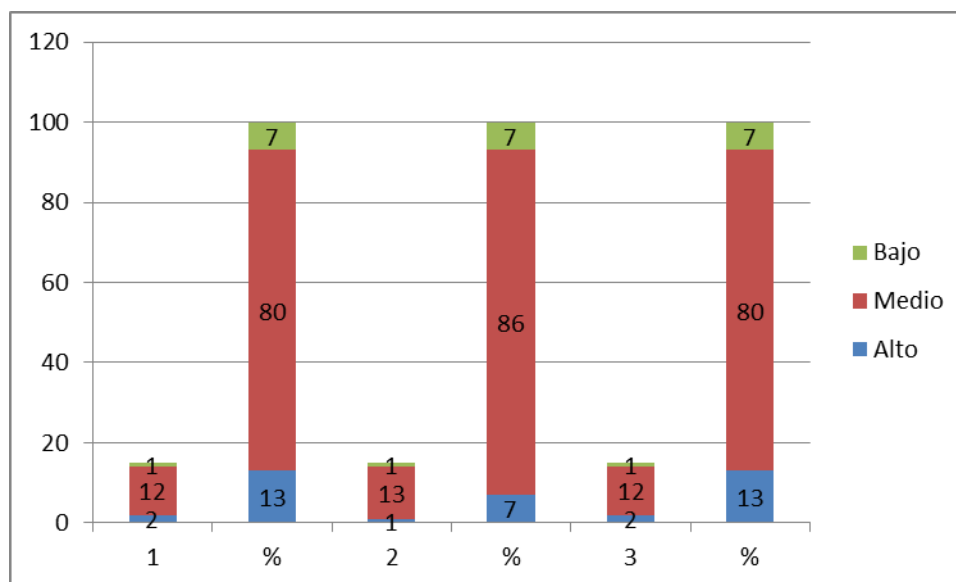
En dicho proceso de evaluación se corroboró que de un total 15 estudiantes que integran la muestra, se ubican en el nivel bajo 1 estudiantes para un 7 %, es decir, que solo domina un concepto, se encuentran en el nivel medio 12 estudiante, lo que representa de forma relativa un 80 %, al dominar 2 de dichos conceptos y de igual forma en el nivel alto se coloca 2 estudiante para un 13 % en relación a la muestra.

En el **indicador 1.2**, relacionado con los conceptos básicos referente a los principios éticos (principio, ética, principios éticos), se ubican en el nivel bajo 1 estudiantes lo que representa un 7 %, al dominar solo de los tres conceptos, en el nivel medio se coloca 13 estudiantes, representando un 86 %, al dominar dos

de los conceptos y 1 estudiante se ubica en el nivel alto para un 7 % al dominar los tres conceptos.

En el **indicador 1.3**, el cual se relaciona con los conocimientos sobre normas de conducta y principios éticos que debe dominar los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómico se constató que de 15 estudiantes que integran la muestra 1 se ubican en la escala valorativa de nivel bajo para un 7 %, mientras que en el nivel medio se encuentran 12 estudiantes lo que significa de forma relativa el 80 % y en el nivel alto se encuentra 2 estudiante para un 13 %. **Tabla 11**. Representación tabular.

Nivel/Ind	1	%	2	%	3	%
Alto	2	13	1	7	2	13
Medio	12	80	13	86	12	80
Bajo	1	7	1	7	1	7



**Gráfico 11.-** Representación gráfica de la dimensión 1 en el diagnóstico final. Prueba pedagógica de salida.

Al evaluar la dimensión 2 procedimental se obtuvieron los siguientes resultados con la aplicación de la prueba pedagógica de salida (**Anexo 4**). En el **indicador 2.1**. Aplicación de los conceptos básicos relacionados de las normas de conducta

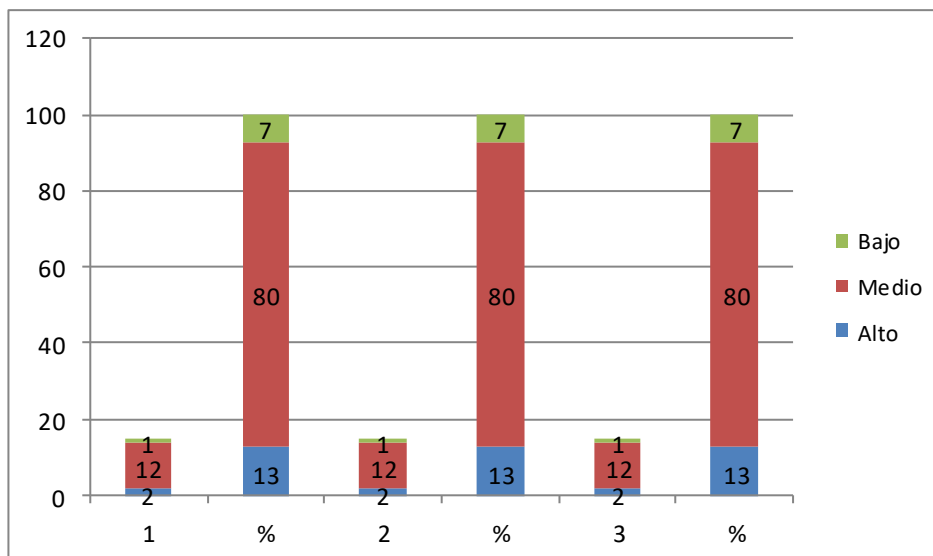
que los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómicos que deben dominar para su futura profesión (norma, conducta, normas de conducta), se ubican en el nivel bajo 1 estudiantes para un 7 %, es decir, que solo domina un concepto, se encuentran en el nivel medio 12 estudiante, lo que representa de forma relativa un 80 %, al dominar 2 de dichos conceptos y de igual forma en el nivel alto se coloca 2 estudiante para un 13 % en relación a la muestra.

En el **indicador 2.2**, relacionado con la aplicación de los conceptos básicos referente a los principios éticos (principio, ética, principios éticos), se ubican en el nivel bajo 1 estudiantes lo que representa un 7 %, al aplicar solo uno de los tres conceptos, en el nivel medio se coloca 13 estudiantes, representando un 86 %, al aplicar dos de los conceptos y 1 estudiante se ubica en el nivel alto para un 7 % al aplicar los tres conceptos.

En el **indicador 2.3**, el cual se relaciona con la aplicación de las normas de conducta y principios éticos que debe dominar los estudiantes de la especialidad de técnico medio en Servicios Gastronómico se constató que de 15 estudiantes que integran la muestra 1 se ubican en la escala valorativa de nivel bajo para un 7 %, mientras que en el nivel medio se encuentran 12 estudiantes lo que significa de forma relativa el 80 % y en el nivel alto se encuentra 2 estudiante para un 13 %.

Resultados de la dimensión procedimental a partir de prueba pedagógica de salida. **Tabla 12.** Representación tabular.

<b>Nivel/Ind</b>	<b>1</b>	<b>%</b>	<b>2</b>	<b>%</b>	<b>3</b>	<b>%</b>
Alto	2	13	1	7	2	13
Medio	12	80	13	86	12	80
Bajo	1	7	1	7	1	7



**Gráfico 12.-** Representación gráfica de la dimensión 2 en el diagnóstico final. Prueba pedagógica de salida.

**Tabla 13.** Resultados comparativos

Sujetos	Antes	Nivel	Después	Nivel
1	3	B	9	B
2	3	B	15	M
3	4	B	18	M
4	5	B	13	M
5	3	B	15	M
6	6	B	18	M
7	7	B	18	M
8	3	B	19	M
9	22	A	30	A
10	12	M	20	M
11	14	M	28	A
12	4	B	20	M
13	7	B	17	M
14	8	B	15	M
15	4	B	16	M

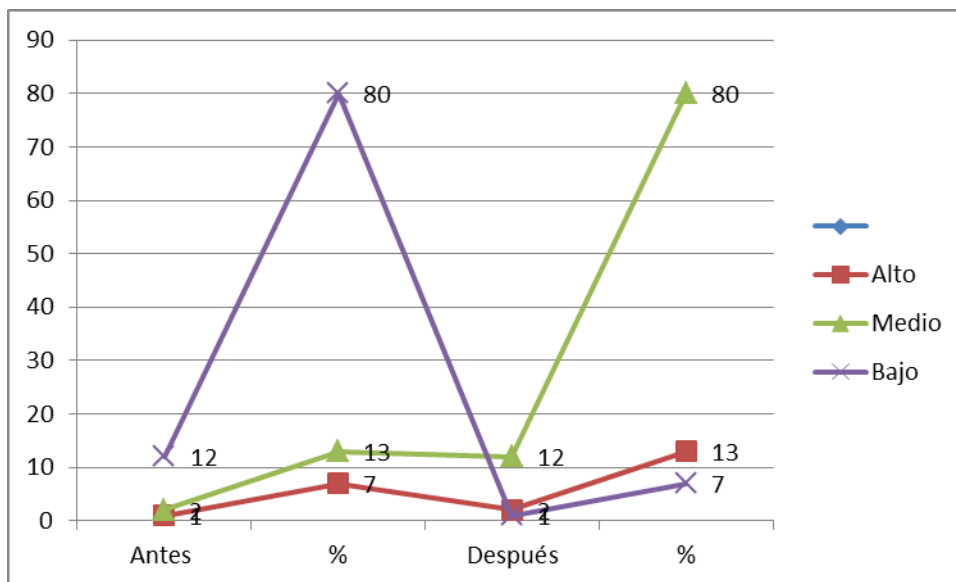
Al efectuar un análisis comparativo antes y después de aplicado el conjunto de ejercicios relacionados con el aprendizaje de las normas de conducta y principios éticos del Técnico Medio en Servicios Gastronómicos, se obtuvieron los siguientes resultados con la puntuación de cada sujeto de la muestra.

En la **tabla 13**. Se muestra de forma comparativa los resultados por puntuación según la aplicación de escalas combinadas (cuantitativas y cualitativas), los resultados obtenidos antes y después de aplicado el conjunto ejercicios, de lo cual se infiere que antes de aplicar los mismo en la escala valorativa de nivel bajo se encontraban 12 sujetos de la muestra para un 80 % al alcanzar una puntuación entre 0 y 10 puntos, después de aplicado los ejercicios se encuentran en este nivel 1 estudiante para un 7 %, mostrando una disminución de 11 estudiantes que transitaron a la escala de nivel medio.

En dicha escala antes de aplicar el conjunto de ejercicios se encontraban 2 sujetos lo que representa un 13 % en relación a la muestra y después de aplicado pasaron a este nivel 12 sujetos como se explica en el párrafo anterior. En el nivel alto antes de aplicar la propuesta se encontraba 1 sujeto para un 7 % y después se ubican 2 sujetos para un 13 %, lo que de forma pertinente se corrobora una desviación positiva de 1 sujeto entre ambos momentos del proceso investigativo.

Para una mejor comprensión en el movimiento de los resultados y valorar la efectividad en el aprendizaje relacionado con las normas de conducta y principios éticos en los estudiantes de Técnico Medio en Servicios Gastronómicos se muestra la **Tabla 14**.- Resumen de los resultados según el movimientos de la calificación

Nivel	Antes	%	Después	%	Desviaciones	
					Absoluta	Relativa (%)
Alto	1	7	2	13	1	6
Medio	2	13	12	80	10	67
Bajo	12	80	1	7	(11)	73



## Conclusiones del capítulo.2

Contiene los resultados del diagnóstico de los estudiantes de la especialidad Técnico Medio Servicios Gastronómicos que conforman la muestra, e incluye sus insuficiencias en el aprendizaje relacionado con las normas de conducta y principios éticos a partir de la asignatura ORP, mediante el vínculo centro politécnico-entidad laboral; muestra además, como ello afecta el proceso de atención al cliente en esta rama en correspondencia con modelo económico cubano y las formas de organización de los establecimientos gastronómicos empresarial en Cuba; y se presenta también, un conjunto de ejercicios, los cuales facilitan el aprendizaje en relación a las normas de conducta y principios éticos desde el PEAf de la asignatura ORP y su interrelación con la Práctica Gastronómica.



## CONCLUSIONES

El aprendizaje relacionado con los principios éticos y normas de conducta en los estudiantes de la especialidad Técnico Medio en Servicios Gastronómicos se sustenta en los fundamentos teóricos de la pedagogía de la ETP, con una base sólida en la relación centro politécnico-entidad laboral, que actualiza el sistema de conocimientos y permite el desarrollo de habilidades profesionales que se requieren para la formación del futuro profesional y que pretende su combinación a partir de la teoría con la práctica.

El diagnóstico evidenció que existen insuficiencias y potencialidades en el aprendizaje relacionado con los principios éticos y normas de conducta en los estudiantes de la especialidad Técnico Medio en Servicios Gastronómicos a partir de la asignatura OEP. Las primeras se expresan esencialmente en el bajo nivel de conocimiento en relación a los principios éticos y normas de conducta relacionadas con la actividad gastronómica, así como su aplicación en la práctica durante la prestación de los servicios. Como potencialidades que favorecen el proceso se destacan la motivación por la especialidad y tema, así como el reconocimiento por parte de los estudiantes de la necesidad de estos para su futura profesión.

El conjunto de ejercicios diseñados, aplicados, controlados y evaluados en relación al aprendizaje de los principios éticos y normas de conducta por parte de los estudiantes de la especialidad Técnico Medio en Servicios Gastronómicos parte del modelo del profesional de la especialidad y los fines, objetivos y principios de la Política Educacional Cubana, de sus cambios y transformaciones para lograr la cultura general integral. En su concepción fue asumido el criterio de Ballester. Se caracteriza por la ponderación del vínculo entre el centro politécnico-entidad laboral, su dinámica, flexibilidad y nivel de aplicabilidad según diagnóstico de los estudiantes.

La evaluación de los ejercicios diseñados para perfeccionar el aprendizaje de las normas de conductas y principios éticos en los estudiantes de Técnicos Medios

en Servicios Gastronómicos en el CP “Rubén Martínez Villena” en el municipio de Cabaiguán, después de su aplicación en la práctica pedagógica muestran la el tránsito de los estudiantes por los diferentes niveles del conocimiento en relación al tema y el fortalecimiento de sus modos de actuación ante la toma de decisiones, lo que se evidencia en el movimiento del aprendizaje en las escalas valorativas de medio y alto de forma creciente y en la escala de bajo de forma decreciente.

## **RECOMENDACIONES**

Se sugiere que el conjunto de ejercicios propuestos para el aprendizaje relacionado con las normas de conducta y principios éticos, sea valorada por la Comisión de Especialista de las especialidades de servicio en la ETP, para su inserción en el perfeccionamiento de la formación de estos profesionales como una de las cuestiones que se le exige en la actualidad a partir del reordenamiento del sector.

Se recomienda, continuar trabajando en el perfeccionamiento de esta temática en función del desarrollo del modo de actuación profesional del sector de los servicios, pudiéndose tomar la propuesta como base para su implementación en proceso de formación de otras especialidades de la familia.

Los docentes de las carreras de Técnico Medio en la familia de los servicios deben realizar investigaciones sobre el tema a partir de las nuevas tendencias nacionales e internacionales en la prestación de los servicios, esencialmente en su relación interdisciplinaria para las diversas formas de práctica laboral en las nuevas formas de gestión económica

## BIBLIOGRAFÍA

- Addine, F. F. (2002). *Didáctica: teoría y práctica*. Editorial Pueblo y Educación. La Habana. Cuba.
- Ayora, S. I. (2015). *Antropología y performance. El performance de lo yucateco: cocina, tecnología y gusto*. *Alteridades*, 24(48). México. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-70172014000200006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-70172014000200006).
- Aguilar Blanco (2018). *La Educación como función de la sociedad*. En "Nociones de sociología, psicología y pedagogía". Editorial Pueblo y Educación. La Habana.
- Aldama, O. B. M. (2017). "Ética Profesional: Factor indispensable para mantener una buena imagen en la prestación del Servicio Gastronómico". Centro Nacional de Capacitación del MINCIN. Material mimeografiado, Ciudad de la Habana. Soporte digital.
- Aldama, O. B. M. (2018). "La Imagen Corporativa en el Servicio Gastronómico". Centro Nacional de Capacitación del MINCIN. Material en Soporte digital. La Habana. Cuba
- Aldama. O. B. (2019). *Comunicación Gerencial. UP. Centro Nacional de Capacitación*, (Versión Digital).
- Ballester, S. (1992). *Enseñanza de la Matemática y dinámica de grupo*. La Habana: Editorial Academia.
- Brillat-Savarin, Jean Anthelme. (2001). *Fisiología del gusto*. Barcelona: Óptima.
- Brillat -Savarin, J. A. (2014). *Actualización de La fisiología del gusto*. Barcelona: Obelisco.
- Brillat-Savarin, (2017), "Demand for the gastronomy tourism product. Motivational factors" en Hjalager, A. M y Richards, G. (eds.): *Tourism and Gastronomy*, London: Routledge.
- Bermúdez, y Pérez (2014), *Categorías fundamentales de la pedagogía de la educación técnica y profesional, en pedagogía profesional*. Revista

electrónica. Vol. 12. La Habana: Universidad de ciencias pedagógicas Héctor Alfredo Pineda Zaldívar.

Bermúdez, y Pérez (2019), *Los procesos formativos en la Educación Técnica y Profesional*. En Compendio de trabajos de posgrado Educación Técnica y Profesional. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Bermúdez, M. R. (2004). *La dirección del proceso de enseñanza-aprendizaje en el tema 4 de la asignatura Pedagogía I del Plan D: El rol profesional del profesor de la ETP*. La Habana. Universidad de Ciencias pedagógica "Héctor Alfredo Pineda Zaldívar".

Bermúdez, M. R (2017). *La Comunicación Educativa*: Instituto Superior Pedagógico de la Educación Técnica y Profesional. Héctor Alfredo Pineda Zaldívar. La Habana

Bermúdez, M. R. (2014). *El modelo educativo de la escuela politécnica actual*, ponencia presentada en el taller internacional de Pedagogía Profesional, Universidad de Ciencias Pedagógicas Héctor Alfredo Pineda Zaldívar. La Habana.

Bermúdez, M. R. (2018). *El proceso enseñanza-aprendizaje formativo en la ETP*. Editorial pueblo y educación. La Habana. Cuba.

Cristancho, M. F. (2014). *El oficio del cocinero y la culinaria en Bogotá, mirada desde la experiencia de algunos chefs*. (Trabajo de maestría). Universidad de Ciencias Pedagógicas "José Martí". Camagüey, Cuba.

Cámara,(2017). "[Categoría: Servicios Personales](http://www.wto.org/spanish/res_s/statistics/its2003_s/technotes_s.htm#top)". [http://www.wto.org/spanish/res\\_s/statistics/its2003\\_s/technotes\\_s.htm#top](http://www.wto.org/spanish/res_s/statistics/its2003_s/technotes_s.htm#top).

Columbié, S. M. (2015). *La Ética y los valores en la formación de los Cuadros en cuba*, Capacitación de Cuadro y Estudios de Dirección MES.

Columbié, S. M. (2017). *Curso básico: La Ética en la formación de los cuadros en cuba*", Capacitación de Cuadro y Estudios de Dirección Ministerio de Educación Superior.

- Castellano, B. (2000). *Talento. Estrategia para el desarrollo*. Editorial Pueblo y Educación. La Habana Cuba.
- CNIE. (2021), *¿Ejercicio, actividad o tarea?. Licencia Creative Commons Atribución-CompartirIgual 4.0 Internacional*.
- Cuba: Ministerio de Educación. (2015). *Resolución Ministerial 238. Indicaciones específicas para la aplicación de la evaluación escolar. Educación Técnica y Profesional*. La Habana. Cuba.
- Cuba: Ministerio de Educación. (2015). *Resolución Ministerial 200. Reglamento de trabajo metodológico*. La Habana Cuba.
- Cuba: Ministerio de Educación. (2013). *Resolución Ministerial 254: Reglamento de enseñanza práctica y producción en la Educación Técnica y Profesional*. La Habana Cuba.
- Cuba: Ministerio de Educación. (2009). *Resoluciones Ministeriales 109. Plan de estudio para la formación de técnicos medios*. La Habana Cuba.
- Chávez, R. J. (2012). *Pedagogía*. Editorial Pueblo y Educación La Habana. Cuba
- Dachary, C y Burne, A 2006. *La Fisiología del gusto*. Barcelona: Óptima.
- Diccionario de la Real Academia Española. (2012). Edición tricentenario. (Ciudad y editorial). Disponible en: <https://www.larousse.mx/app/diccionario-frances-espanol-2/>. [Consultado marzo 2018].
- Dirección Nacional de Normalización. (2019). Normas ISO 9000. La Habana. Cuba
- Frickelm, V. (2013). Ética y comportamiento en el lugar de trabajo. Artículo disponible en: [acocinadealejandro.blogspot.com/2009/01/la-conducta-en-el-trabajo.html](http://acocinadealejandro.blogspot.com/2009/01/la-conducta-en-el-trabajo.html).
- Fernández, A. J. (2017). *La ética del profesional de la gastronomía*. MINCIN. La Habana Cuba.

- García, R. Margarita y Otros. (2013). *Modelo Económico y Social Cubano. Nociones Generales*. Editorial de Artes y letras de la Universidad de La Habana. Cuba.
- González, E. (2015). *Características esenciales de la Educación Técnica y Profesional. Foro Regional de la UNESCO para la Educación Técnica y Profesional*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Kotler, P. (2018). *Dirección de Mercadotecnia, Análisis, Planeación, Implementación y Control*, 8va Edición, Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Kotler, P. (2018). *El Marketing según Kotler: como crear, ganar y dormir los mercados*. Editorial. Paidós, Buenos Aires.
- Lana, F. J (2019). *Diferencia entre actividad, tarea y ejercicio. Características*. <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/1496/530>.
- Lazo, R. M y Calderón. M. M. (2018). El Proceso enseñanza-aprendizaje de la Tarea Integradora como asignatura del ejercicio de la profesión.
- Lazo, M. y Calderón. M. (2021). *La conceptualización de la tarea integradora como asignatura del ejercicio de la profesión en la ETP*. Revista electrónica Pedagogía y Sociedad. ISSN 1608-3784. ANPS: 1903. Vol. 21. No 53.
- Lazo, A. Y y Lazo R. M. (2022). *Impacto del conjunto de ejercicios para el aprendizaje de normas de conducta y principios éticos*. Revista electrónica Infociencia. ISSN 1789-4456. ANPS: Vol. 2. No 87.
- Lazo, A. Y y Lazo R. M. (2023). *Ejercicios para el aprendizaje de normas de conducta y principios éticos*. Evento Provincial Pedagogía 2023.
- Labarrere, R. G. (1998) Pedagogía. Editorial Pueblo y Educación. La Habana.
- León, G. M .(2014), *La entidad laboral como institución educativa*. Editorial pueblo y educación. La Habana.
- León, G. M. (2017). *Significado y relevancia del principio estudio-trabajo en la Educación Técnica y Profesional*, en CD de la Maestría en Ciencias de la Educación. La Habana.

- Mejía, L., Mejía, S., Bravo, M. (2014). *Tendencias gastronómicas: La encrucijada entre lo tradicional y lo innovador*. *Culinaria*, 8, 27-40. Recuperado de [http://web.uaemex.mx/Culinaria/ocho\\_ne/PDF%20finales%208/Tendencias\\_gastronomicas.pdf](http://web.uaemex.mx/Culinaria/ocho_ne/PDF%20finales%208/Tendencias_gastronomicas.pdf).
- Mena, L. J. A. (2018). *Una metodología para potenciar la integración escuela politécnica entidad laboral en la rama del transporte, en Pinar del Río*. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. ISPETP, ciudad de La Habana. Cuba.
- Molina, M. E. (2016). *Devenir del Modelo Económico Socialista*. Editorial Ciencias Sociales. La Habana. Cuba.
- Ministerio del Comercio Interior (2014). *Diario de Gastronomía*. La Habana.
- Mena, L. (2016). *Metodología para el funcionamiento de la empresa como parte del proceso enseñanza-aprendizaje en la educación técnica y profesional*. Experiencias. Curso pre-evento pedagogía 2013. Sello editorial Educación Cubana. La Habana.
- Ministerio de Educación (2018). *Resolución Ministerial 169. Plan de estudio para la formación de técnicos medios. Dirección Nacional de la ETP*. La Habana .Cuba
- Ministerio de Educación. (2013). *Plan de estudio para la formación de técnicos medios. Resolución Ministerial 242*. Dirección Nacional de la Educación Técnica y Profesional La Habana. Cuba.
- Molina, M. E. (2016). *Devenir del modelo económico socialista*. La Habana: Editorial Ciencias Sociales.
- Nápoles, D. (2018). *Sistema de actividades para el reforzamiento del valor. Responsabilidad en los estudiantes de la Escuela de Hotelería y Turismo "Hermanos Gómez"*. (Tesis de maestría). Universidad de Ciencias Pedagógicas "José Martí". Camagüey, Cuba.



- Stanton, (2017). *Conceptos básicos y definiciones.* <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/Servicios/definicion-servicios.html>.
- Stanton, W. J. (2017). *Fundamentos del Marketing*. Ediciones del castillo, S.A. Madrid.
- Soler, J., y Abreu, R. (2013). *Didáctica de la Educación Técnica y Profesional*. Editorial pueblo y educación. La Habana. Cuba.
- Pendleton, E. y Cevíño, J. I. (2018). *Reglas de conducta para empleados de restaurant*. Disponible en: [acocinadealejandro.blogspot.com/2018/01/la-conducta-en-el-trabajo.html](http://acocinadealejandro.blogspot.com/2018/01/la-conducta-en-el-trabajo.html).
- Pendleton, E. (2013). *Reglas de conducta para empleados de restaurant*. Artículo disponible en <https://www.afuegolento.com/articulo/la-etica-profesional-gastronomia/398/>.
- Pendleton, E. (2013). La ética Profesional en Gastronomía. Artículo disponible en: <http://codigodeeticadelagastronomia.blogspot.com/>,
- Rodríguez González, Lidia E. (2019). *La Ética del Contador*, Centro Nacional de Capacitación, MINCIN.
- Regueriro, A. R. (2014). *Categorías y principios generales de la didáctica de Educación Técnica*. Editorial pueblo y educación. La Habana.
- Rodríguez, G. L. (2019). *La ética del Contador*, MINCIN, Centro Nacional de Capacitación. La Habana. Cuba
- Unigarro, C. (2014). *Patrimonio cultural alimentario*. Quito: Fondo Editorial Ministerio de Cultura.
- Wikipedia. (2014). *Wikipedia*. Obtenido de [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

## ANEXOS

### Anexo No 1.

#### Revisión de documentos

1.- Resolución Ministerial 169/2018 (plan de estudio para la formación del técnico medio en servicios gastronómico). 2.- Modelo del profesional en Servicios Gastronómicos. 3.- Mapeo de habilidades profesionales según modelo el profesional en Servicios Gastronómicos. 3.- Programa de la asignatura Orientación y Ética Profesional.

**Instrucciones.** A continuación, se precisan los elementos a tener presente en la revisión de los documentos normativos y legales para la formación del Técnico Medio en la Especialidad Servicios Gastronómicos con el siguiente objetivo.

**Objetivo.** Constatar en nivel de orientaciones metodológicas para el trabajo con las normas de conducta y principios éticos del técnico medio en la especialidad Servicios Gastronómico según el modelo del profesional.

Elementos a revisar	Nivel de orientaciones		
	Alto	Medio	Bajo
1.- Precisiones relacionadas con el trabajo del marco conceptual en función de las normas de conducta en el sector gastronómico (definición, tipos de normas)			
2.- Precisiones relacionadas con el trabajo del marco conceptual en función de los principios éticos en el sector de la gastronomía (definición, tipos de principios)			
3.- Precisiones relacionadas con el trabajo para la aplicación de las normas de conducta en el sector gastronómico (definición, tipos de normas)			
4.- Precisiones relacionadas con el trabajo para la aplicación de los principios éticos en el sector de la gastronomía (definición, tipos de principios)			

## Anexo No 2.

### Guía de Observación

#### Proceso de enseñanza-aprendizaje de la asignatura de Orientación y Ética Profesional en 1<sup>er</sup> Año Técnico Medio en Servicios Gastronómico

**Centro:** \_\_\_\_\_

La presente guía es un instrumento necesario para asegurar coherencia y rigor en la obtención de la información relacionada con el aprendizaje relacionado con las normas de conducta y principios éticos en estudiantes de 1<sup>er</sup> Año técnico medios en Servicios Gastronómico del CP "Rubén Martínez Villena" del Municipio Cabaiguán

#### Instrucciones.

A continuación, se precisan las observaciones que deben ser objeto de revisión en las clases de la asignatura Orientación y Ética Profesional desde del CP "Rubén Martínez Villena. Cada una de ellas debe ser analizada independientemente y registrarse de la manera más directa y fiel posible lo que ellas revelen. Se agradece su colaboración.

1. En cada aspecto debe llenar una tabla donde debe marcar con una sola X.
2. Debajo de cada aspecto se da un espacio para que usted describa lo observado.

**Objetivo.** Constatar el nivel de aprendizaje relacionado con las normas de conducta y principios éticos en estudiantes de 1<sup>er</sup> Año técnico medios en Servicios Gastronómico.

Indicadores	Nivel de aprendizaje		
	Alto	Medio	Bajo
1.- Dominio de los conceptos básicos relacionados con las normas de conducta en la actividad gastronómica) Norma, Norma de conducta, tipos de normas en la actividad gastronómica.			
2.- Dominio de los conceptos básicos relacionados con los principios éticos en la actividad gastronómica) Principio, Principio ético, ética, profesión, profesional, tipos de			

principio éticos en la actividad gastronómica.			
3.- Dominio de las normas de conducta y principios éticos de la actividad gastronómica.			
4.- Aplicación de los conceptos básicos relacionados con las normas de conducta en la actividad gastronómica) Norma, Norma de conducta, tipos de normas en la actividad gastronómica.			
5.- Aplicación de los conceptos básicos relacionados con los principios éticos en la actividad gastronómica) Principio, Principio ético, ética, profesión, profesional, tipos de principio éticos en la actividad gastronómica			
6.- Aplicación de las normas de conducta y principios éticos de la actividad gastronómica			

**Observaciones.**

--

### Anexo No 3.

#### Guía para el análisis del producto de la actividad.

#### Libretas de la asignatura OEP, Diario de la Práctica Laboral y Plan de Clase de la asignatura

Centro: \_\_\_\_\_.

#### Datos Generales.

Tipo de producto: \_\_\_\_\_.

**Objetivo:** comprobar el nivel de tratamiento por los estudiantes y el docente al aprendizaje relacionado con las normas de conducta y principios éticos en estudiantes de 1<sup>er</sup> Año técnico medios en Servicios Gastronómico del CP "Rubén Martínez Villena" del Municipio Cabaiguán.

#### **Instrucciones:**

1. En cada uno de los ítems considerado se debe marcar con una cruz (X) la escala predeterminada según proceda en cada caso.
2. Se ha dejado un espacio al final de cada aspecto para detallar los argumentos de su valoración y dar la posibilidad de describir ejemplos que aporten a ella, especificando el ítem a que se refiere.

Elementos a revisar	Nivel de orientaciones		
	Alto	Medio	Bajo
1.- Precisiones relacionadas con el trabajo del marco conceptual en función de las normas de conducta en el sector gastronómico (definición, tipos de normas)			
2.- Precisiones relacionadas con el trabajo del marco conceptual en función de los principios éticos en el sector de la gastronomía (definición, tipos de principios)			
3.- Precisiones relacionadas con el trabajo para la aplicación de las normas de conducta en el sector gastronómico (definición, tipos de normas)			
4.- Precisiones relacionadas con el trabajo para la aplicación de los principios éticos en el sector de la gastronomía (definición, tipos de principios)			

**Observaciones.**

--

## Anexo No 4.

### Prueba pedagógica inicial

**Nombre y apellidos:** \_\_\_\_\_ **No** \_\_\_\_\_ **Calif.** \_\_\_\_\_

**Objetivo:** comprobar el nivel de aprendizaje relacionado con las normas de conducta y principios éticos en estudiantes de 1<sup>er</sup> Año técnico medios en Servicios Gastronómico del CP "Rubén Martínez Villena" del Municipio Cabaiguán.

#### Cuestionario.

1.- Identifique marcando con una (N), los elementos que a su juicio pueda integrar el concepto de norma y con una (P) el concepto de principio.

\_\_\_\_\_ Reglas prácticas.

\_\_\_\_\_ Comportamiento.

\_\_\_\_\_ Honestidad.

\_\_\_\_\_ Modos de actuar.

\_\_\_\_\_ Peculiaridades.

\_\_\_\_\_ Exigencias.

\_\_\_\_\_ Regularidades prácticas.

2.- Complete el siguiente cuadro sinóptico relacionado con los principios éticos y normas de conducta a cumplir por el gastronómico. En el color verde defina el término y en el color amarillo coloque un ejemplo.

Concepto	Principio ético	Normas de conducta
Principio		
Norma de conducta		

3.- Usted se encuentra laborando en el restaurant "El Sevilla" en horario de almuerzo y se presenta la siguiente situación.

El capitán de salón Arturo Ferrer recibe a 4 clientes en la entrada, no contesta el saludo ya que se encontraba atendiendo de forma inclinada a una dependienta que lo llama, los conduce a la mesa número 5, allí se dirige la dependienta Rosa Pérez, quien entrega la carta y se inclina sobre una de los clientes y le pregunta en voz alta donde usted compró ese precioso bolso que tenía enganchado en la silla.

a).- ¿Qué norma de conducta se incumple en dicha situación por parte del capitán? \_\_\_\_\_.

b).- ¿Qué principio éticos del trabajador de la gastronomía incumple Rosa durante la atención a los clientes? \_\_\_\_\_.

c).- Emita tres razones que a su juicio debían ser las correctas ante esta situación para cumplir las normas y principios éticos en ese establecimiento.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_



## Anexo No 5.

### Prueba pedagógica final

**Nombre y apellidos:** \_\_\_\_\_ **No** \_\_\_\_\_ **Calif.** \_\_\_\_\_

**Objetivo:** comprobar el nivel de aprendizaje que poseen los estudiantes de 1<sup>er</sup> Año de Técnico Medio en Servicios gastronómicos en relación a las normas de conducta y principios éticos, después de aplicado el conjunto de ejercicios desde el PEAf de la asignatura Orientación y Ética Profesional.

#### Cuestionario

1.- Usted integra la brigada salón comedor del Restaurante particular "La calle Valle", en el ejercicio de su desempeño en el horario de comida, Alexander quien ocupa la trae de capitán de salón le orienta que usted atiende la estación 1 con 4 meses y (1 mochila) y Betania atiende la estación 2 con 3 mesas y (1 mochila). Al concluir la actividad la brigada se reúne y efectúa una valoración del trabajo, señalando las siguientes regularidades.

Carlos (mochila de la estación 1).

a).- Cambia un producto en la mesa 3, por otro de menor valor económico, para ganar más dinero, engañando al comensal, sin especificarlo o mintiendo.

Mabety (mochila de la estación 2).

b).- Altera el estado de un alimento de la mesa 6 que debería ser desechado, por encontrarse en mal estado, lo utiliza en la mesa 7, ocultando su sabor y textura con especias, salsa que lo cubran.

1.1.- ¿Qué principio ético se incumplió por las dos mochilas como integrantes de la brigada?

1.2.- ¿Qué principios éticos les faltaron a Alexander y Betania como dependientes de estación para evitar estas incidencias durante la jornada?

## Anexo No 6.

### Escalas valorativas para evaluar las dimensiones e indicadores. (Parametrización)

**Alto. (4 y 5).** Cuando el estudiante domina los entre cuatro y cinco de los conceptos básicos relacionados con las normas de conducta, principios éticos desde una adecuada ética profesional, así como aplica de forma correcta durante la actividad del aprendizaje y práctica laboral.

**Medio. (2 y 3).** Cuando el educando domina al menos dos o tres de los conceptos básicos relacionados con las normas de conducta, principios éticos desde una adecuada ética profesional, así como aplica de forma correcta durante la actividad del aprendizaje y práctica laboral.

**Bajo. Menos de 2.** Cuando el educando domina al menos uno de los conceptos básicos relacionados con las normas de conducta, principios éticos desde una adecuada ética profesional, así como aplica de forma correcta durante la actividad del aprendizaje y práctica laboral.

Mediante el uso de la estadística se evalúa cada indicador de forma cualitativa a partir del establecimiento del par ordenado (0, 30)

$$A = (V_{\text{máx}} - V_{\text{mín}}) + 1 \quad i = A / \# C$$

$$= (30 - 0) + 1 \quad i = 31 / 3$$

$$= 30 + 1 \quad i = 10,3 \approx 10$$

$$= 31$$

Cuando el educando obtiene un puntuación al evaluar el total de e indicadores entre 0 y 10 puntos se ubica en la escala de bajo. Entre 11 y 20 puntos se ubican en la escala de medio y entre 21 y 30, se ubica en la escala de alto.

Escala	Nivel
0-10	Bajo
11-20	Medio
21-30	Alto