

## IV Jornada Científica Internacional de la Educación Avanzada

Eje temático: La superación, la innovación, el medio ambiente y el desarrollo sostenible.

**Título: Determinación de los problemas educativos para el mejoramiento del desempeño de los profesionales de la Empresa Palmares S.A. Autores:**

**MSc. Eduardo Antonio Mejías Sánchez. \*\*. Doctorando. Especialista Capital Humano. Palmares.S.A. La Habana. Cuba. [capacitacion@cm.palmares.tur.cu](mailto:capacitacion@cm.palmares.tur.cu)  
<https://0009-0008-1267-3874>**

**DrC. Ramiro Jesús Pérez Hernández. Profesor e Investigador Titular. ERMintur. La Habana. Cuba. [ramiro@formatur.mintur.gob.cu](mailto:ramiro@formatur.mintur.gob.cu),  
[perezhernandezramiro@gmail.com](mailto:perezhernandezramiro@gmail.com) . <https://orcid.org/0000-0002-2277-3667>**

### Resumen

El trabajo busca la determinación de los problemas educativos que permita la estrategia de desarrollo del potencial humano en materia de capacitación, mediante la formación por competencias a los profesionales de los procesos claves de la empresa Palmares. S.A. y su participación activa en las actividades esenciales del sistema de gestión de capital humano (en la organización del trabajo con sus perfiles de cargos, la evaluación de los trabajadores que contribuya a la determinación de los mismos con sus brechas , a partir de la identificación y validación de sus competencias y la elaboración del plan de capacitación , según la dinámica de la organización ) , con impacto científico-técnico, económico - social y medio ambiental como parte de la teoría de Educación Avanzada.

**Palabras claves. Determinación de Problemas Educativos. Potencial humano. Desempeño profesional. Efectividad.**

### Introducción

Las organizaciones desarrollan diferentes actividades como parte de sus procesos y sistemas de gestión que permiten la idoneidad del potencial humano en las organizaciones para que esté en capacidad del cumplimiento de las estrategias, según las necesidades y expectativas de los clientes.

Para el logro de dicha capacidad “el desempeño profesional tiene un importante valor, ya que este se lleva a cabo por el capital o potencial humano, con el dominio de sus acciones o experiencias (habilidades), los conocimientos (saberes) y conductas (comportamientos), lo que constituye una variable necesaria para medir la eficiencia de la producción y del trabajo de las organizaciones. Es por eso que el desarrollo del capital humano se identifica como la esencia de la gestión empresarial, y en especial en el sector del turismo. (Pérez, 2025) <sup>(p.23)</sup>.

El capital humano constituye como esencia, el componente más importante de la organización, ya que, mediante su comportamiento, contribuye a los ingresos de la

misma y la orientación a los clientes para el logro de la eficiencia y eficacia como efectividad en el proceso de producción de bienes y servicios. (Pérez, 2020). (p.20)

En la práctica social del mundo y de nuestro país existen autores que establecen definiciones, referidas al desempeño profesional o laboral y la eficiencia del trabajo, donde en el Ministerio de Turismo se ha implementado como parte de la teoría de la Educación Avanzada, con su relación en los últimos cinco años. Pérez RJ. (2020, 2025), Mayorquin EC. (2020) Ruiz A. (2021), Hernández A. (2022), Rose G. (2023), Armenteros (2024).

Uno de los autores existentes en esta Teoría de Educación Avanzada (TEA), es la doctora Añorga (1997), quien valora estos términos y los amplía con mejoramiento profesional y humano en su vida laboral y personal. Ella define como profesional “a aquel individuo que a partir de una instrucción formalmente formalizada o no, ejerce una profesión, demostrando en su actividad cuatro cualidades que lo definen como tal: rapidez, exactitud, precisión y cuidado”. (p.18).

La teoría dialéctica-materialista del conocimiento, establece las etapas para la obtención de información, por lo que las bases metodológicas, unida a los aportes de las teorías pedagógicas contemporáneas, y en especial, de la teoría de la Educación Avanzada, encamina al empleo de la tecnología blanda para la determinación de problemas, mediante la parametrización. Al tratar la utilidad de la aplicación del proceso de parametrización para el desarrollo de las investigaciones educativas, como propone la Educación Avanzada; Añorga J., Colado J., Che J., Valcárcel N. (2008), refieren que “sirve a la misma, tanto para realizar la construcción de indagaciones empíricas como teóricas, mediante esta tecnología, el investigador logra penetrar en la esencia de las contradicciones internas del fenómeno que se investiga y además sirve también, para el diagnóstico, caracterización, validación, comprobación, demostración y constatación de los resultados obtenidos. Se asume la definición de parametrización dada por Añorga J. (2008), que es: “(...) derivar el análisis del objeto y/o campo de estudio en la investigación con elementos medibles u observables que permitan la valoración o emisión de juicios de valor acerca del estado, nivel, frecuencia o desarrollo del proceso investigado, mediante los indicadores que se identifican en cada dimensión de la variable, o de la variable directamente”. (p.26-32)

En este proceso de parametrización de la variable de determinación de problemas educativos se tuvo en cuenta para la identificación y validación de las competencias laborales de los profesionales del proceso de operaciones de servicio del puesto de trabajo clave de los dependientes integrales de servicios gastronómicos que aportan los mayores ingresos a la organización.

Como parte de esta política de empleo en la empresa, esto se corrobora, como situación problemática, que en la mayoría de las entidades subordinadas, son insuficientes las alternativas educativas como ciencia y tecnología, ya que no están validadas las competencias laborales que permitan la determinación de estos problemas con los saberes en el puesto de trabajo seleccionado del proceso clave de operaciones del servicio, según el desarrollo profesional de su potencial humano, que demanda la sociedad, y su formación, con la integración de los demás procesos esenciales del sistema de capital humano que laboran, según las normas jurídicas (Ley 116/13 del Código del Trabajo y su reglamento) y cubanas (ISO – NC 9001/15,

10018/16 y 10015/19), que contribuyan al mejoramiento de la calidad de los productos y los servicios , del nivel de satisfacción de los clientes y de su mejoramiento humano

Siendo el problema científico ¿Cómo contribuir al mejoramiento del desempeño de los profesionales de la Empresa Palmares S.A.

Es por eso, que las competencias, constituye una alternativa de la educación avanzada que contribuye al mejoramiento profesional y humano de los profesionales del sector del turismo, y de nuestra organización en el cumplimiento de estas metas.

Una categoría importante en la Teoría de la Educación Avanzada, como parte de esta alternativa, medular para el trabajador del sistema de Turismo, lo constituye el término de competencia laboral o profesional, según se define este último por los modelos pedagógicos cubanos, como: “el sistema de conocimientos, habilidades y conductas, incluyendo los valores, actitudes y los otros componentes de la personalidad, necesarios para la comprobación de la idoneidad demostrada por cada trabajador en el cargo o puesto de trabajo que ocupa” (Añorga, Cardoso y Sepúlveda, 2015)(p.71) .

Este trabajo forma parte de los proyectos de formación continua del potencial humano, sustentado en la educación avanzada para los sectores estratégicos del país y al desarrollo del potencial humano, asociado al nuevo sistema de la formación por competencias de los profesionales del sector de turismo.

## **Objetivos**

Determinar los problemas educativos, según la teoría de la Educación Avanzada para el mejoramiento del desempeño de los profesionales de la Empresa Palmares S.A.

## **Material y métodos**

El acercamiento a la temática y su realidad se realizan las investigaciones, desde la perspectiva dialéctico-materialista y con enfoque cualitativo. Se apropia de las potencialidades de los métodos de investigación: (Análisis Documental, Histórico Lógico y Enfoque Sistémico, en la revisión de tesis doctorales y artículos de investigadores de la comunidad científica, con la identificación de aquellos que evidencian la importancia de la determinación de los problemas educativos y las alternativas de la Educación Avanzada para la formación y capacitación de profesionales. El estudio histórico-lógico realizado, fue mediante la sistematización de la obra de reconocidos investigadores acerca del desempeño profesional como variable y su dimensión de eficiencia del trabajo con las competencias laborales que posibilitaron la caracterización de sus relaciones.

Las indagaciones empíricas ( entrevistas y consultas a especialistas ) y teóricas realizadas , permitieron sustentar la identificación de la variable con sus dimensiones , mediante el método de especialistas para la identificación y validación de las competencias, que contribuyan al mejoramiento humano, mediante la formación de los profesionales de la empresa , según el objetivo del tema, objeto de estudio y que se ajustan a la bibliografía referida al capital humano , su integración con enfoque por competencias , del autor Pérez (2025) .

## Desarrollo

Dicha base fue adaptada a los requerimientos propios del objeto de estudio, en el modelo actuante, donde se cumplieron los pasos siguientes:

1. Se establecieron vínculos con el contexto (entidades subordinadas de Unidades Empresariales de Base) y los equipos de trabajo sujetos a investigar, que son los dependientes de estas entidades, a partir de un primer acercamiento al problema, definiéndose la situación problemática, ya redactada en la introducción.

A continuación, se realizó el proceso de parametrización, donde se identificaron los instrumentos que se aplicaron y los que permitieron el acercamiento al modelo ideal que se pretende modificar, a partir del mejoramiento del desempeño de estos profesionales del proceso clave, con vista su profesionalización. Para eso, se emplearon 2 instrumentos de entrevista y consulta a especialistas (anexos 1 y 2) como parte de este proceso.

Referido a la identificación del término de variable, se realizó el estudio también de las definiciones de diferentes autores, entre los que se encuentran Valcárcel y González (2001), que llegaron a las conclusiones siguientes.

**Variable.** Constituye “las características de un objeto o proceso que puede variar y formarse con cierto número de elementos”. Por eso cada investigador debe determinar, en su caso, qué dimensiones e indicadores utilizará con una escala de valores y los rasgos que la diferencia o distingue.

**Dimensión.** Constituye la magnitud con una unidad de medida que se expresa de forma cualitativa o cuantitativa, según la calidad o cantidad de un objeto o proceso en dirección determinada.

**Indicadores.** Constituyen los elementos o las partes de las dimensiones de una variable determinada. (Ciado por Pérez, 2020, p. 141).

2. A continuación, se realizó el proceso de parametrización de la variable definida en el paso anterior (de los dependientes integrales de servicios gastronómicos). En este mismo paso, con dicha tecnología, se propone la identificación de los instrumentos que se aplicarán y los objetivos de cada uno de estos, que permiten un acercamiento al modelo ideal (recogidos en la tabla 1. Instrumentos - objetivos para el diagnóstico inicial de la variable).

En este proceso de parametrización de la variable, se tienen en cuenta las funciones, y tareas como habilidades y modos de actuación de los mismos en su ámbito laboral.

5. A continuación son comparados el estado inicial, a partir de los resultados del estudio de la variable y el esperado, lo que constituye fuente de las contradicciones que generan las potencialidades y problemas del proceso que se investiga.

6. Son jerarquizados los problemas identificados y clasificados, según resultado jerárquico.

7. Finalmente la investigación se enfoca en la valoración de las vías de solución y se retroalimenta el proceso, a partir de la consulta a especialistas, con su descripción en

para constatar la validez teórica de la solución propuesta al problema científico. Este último paso está en vía de valoración con el consejo de dirección de la empresa en la búsqueda de las mejores alternativas de la actuación empresarial.

El universo, al cual le aplicaron los instrumentos diseñados, está conformado por 33 trabajadores, integrado por especialistas más calificados de todas las Unidades Empresariales de la Empresa. La muestra seleccionada es homogénea.

La edad promedio de la muestra es de 42 años, del total el 57% son graduados universitarios, 43% no universitarios.

El promedio de experiencia laboral es de 12 años y todos están certificados en el puesto de trabajo, además de recibir cursos de capacitación por el sistema de formación para el turismo, que los avalan para ocupar los cargos en las instalaciones turísticas con más del 80 % de conocimientos de sus funciones y tareas principales en el desempeño de su puesto.

Una vez aplicados los instrumentos seleccionados, se realizó el análisis de estos para posteriormente realizar la triangulación, comparación y generalización de los resultados.

Tabla 1. Instrumentos - objetivos para el diagnóstico inicial de los profesionales de operaciones de servicio.

| No | Instrumentos             | Objetivos   | Criterios de evaluación   |
|----|--------------------------|---|---|
| 1  | Entrevista               | Recoger información para caracterizar el estado inicial y parcial del desempeño de los profesionales de servicios gastronómicos | <b>MA:</b> Muy adecuado<br><b>BA:</b> Bastante adecuado<br><b>A:</b> Adecuado<br><b>PA:</b> Poco adecuado<br><b>I:</b> Inadecuado y de frecuencia siempre, a veces, nunca |
| 2  | Consulta a especialistas | Validar las competencias identificadas por los profesionales seleccionados para su superación                                   | <b>MA:</b> Muy adecuado<br><b>BA:</b> Bastante adecuado<br><b>A:</b> Adecuado<br><b>PA:</b> Poco adecuado<br><b>I:</b> Inadecuado   |

Como resultado de la entrevista se determinaron como principales problemas educativos, los siguientes:

- Son insuficientes las alternativas educativas, como ciencia y tecnología, ya que no están validadas las competencias laborales que permitan la determinación de estos problemas con los saberes en el puesto de trabajo seleccionado del proceso clave de operaciones del servicio, según el desarrollo profesional de

su potencial humano, que demanda la empresa en su formación, asociado a la calidad del servicio.

- Hay poco conocimientos y habilidades de las competencias técnicas y de perfil amplio identificadas y validadas.
- Son insuficiente la superación y auto superación, de acuerdo a las exigencias de la sociedad cubana actual y el Modelo Económico.
- Existe falta de correspondencia entre las necesidades educativas de los profesionales de procesos claves y su plan de superación, al no formarse por competencias.
- No se manifiestan las normas de comportamiento humano adecuadas a las exigencias que demandan los clientes, referido a la mejora de la calidad de vida y del servicio.

Los resultados cuantitativos de cada uno de los problemas determinados aparecen en % en el anexo 1.

En la parametrización se identificaron 4 competencias técnicas y de perfil amplio y 2 de comportamiento humano como dimensiones: Se identificaron un total de 20 indicadores, 13 de las competencias técnicas y 7 de comportamiento humano, distribuidos en esas dimensiones.

Las competencias técnicas y de perfil amplio fue necesaria con vista a la identificación de las mismas, como técnicas-profesionales del puesto de trabajo, con los conocimientos y habilidades que demanda, según los requisitos de calificación del cargo para el desempeño laboral superior.

Las competencias de conductas o de comportamiento humano está representada con los indicadores que manifiestan su comportamiento ético de los valores compartidos y deseados y de desarrollo personal necesarios para la demostración de su responsabilidad , disciplina , honestidad y honradez y sentido de pertenencia , entre otros , que , estando motivado y autorregulándose , permita conducirse de forma correcta en la vida laboral y personal , en correspondencia con el mejoramiento de la calidad de vida y del servicio que brinda en el turismo. Los indicadores se muestran en el anexo 2 de consulta a especialistas, donde el 100 % reflexionaron a las mismas como competencias, sólo que algunos indicadores fueron propuestos a otras, pero no representó más del 60 %.

## **Conclusiones**

En el presente objeto de estudio se determinaron los problemas educativos que afectan efectividad del trabajo del proceso de operaciones de servicio en la empresa Palmares S.A., al identificarse las competencias laborales que constituyen dimensiones de la variable del desempeño de los dependientes integrales de servicios gastronómicos , como uno de los principales puestos claves de trabajo que aportan valor a la empresa , acorde a la calidad del servicio y las expectativas de los clientes , con perfil amplio , lo cual permitirá además , de la elaboración de estrategia de superación , mediante el diagnóstico de necesidades que medirán de forma más efectiva , el desempeño para formación de estos profesionales en dicho cargo , que



contribuirá al mejoramiento del desempeño y a la optimización de la plantilla objetiva aprobada , mediante el estudio de organización del trabajo .

Dicha tecnología, se estructuró, teniendo en cuenta los fundamentos filosóficos, sociológicos, psicológicos, pedagógicos, tecnológicos y jurídicos con la Teoría de la Educación Avanzada, así como las exigencias del Ministerio del Turismo, según la demanda del producto turístico cubano. Estos resultados son coherentes con la Educación Avanzada, ya que su fin está orientado al mejoramiento profesional y humano y a su calidad de vida, en el ejercicio de sus funciones y tareas por competencias laborales, como parte de la Educación, creadora de esta teoría.

## **Bibliografía**

Añorga, Morales, J. (1997). *Pedagogía y Estrategia didáctica curricular de la Educación Avanzada*. Editorial Varona.

Añorga J, Valcárcel N, Che J y Pérez AM. (2008). Artículo digital: La parametrización en la investigación educativa. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Enrique José Varona”. Cátedra Avanzada. La Habana.

Añorga, J., Cardoso, L. y Sepúlveda, J. H. (2015). *La producción intelectual: un resultado de la profesionalización*. Universidad Antonio José Camacho.

Armenteros I. (2024). Estrategia de superación para el mejoramiento del desempeño profesional de los gestores de procesos del turismo. [Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas]. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Enrique José Varona”. La Habana.

Hernández A. Modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño profesional de los jefes de recepción de los hoteles en su vinculación con la competencia comunicativa intercultural en lengua inglesa. [Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias de la Educación]. La Habana, 2022.

ANPP. (2013). Ley 116/13. Código del Trabajo.

CECM. (2014). Decreto 326 /14. Reglamento del Código del Trabajo.

CECM. (2018). Decreto 281 /07 Actualizado. Modificativo del Reglamento del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Cubano. Material Impreso.

Mayorquin E. (2020). Modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera. [Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias de la Educación]. La Habana.

ONN. (2015) .NC- ISO. 9001/15 Sistema de Gestión de Calidad.

NC- ISO. (2016) 10018/16. Gestión de Calidad. Participación activa y competencias de las personas.

NC-(2019) ISO. 10015/19. Gestión de la calidad — Directrices para la gestión de la competencia y el desarrollo de las personas.

PCC. (2021) Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución cubana. VIII Congreso, La Habana.

Pérez R. (2020). Capital humano: La integración de su sistema por competencias. Protegido como obra en el Centro Nacional de Derecho de Autor con los números 1158 2015, respectivamente, editado por Academia 2017.GECYT. Impresión SOYGRAF. ISBN 978-959-270-360-5- 2017. Actualizado con el número 1472 en 2020.

Pérez R. (2025). Capital humano: La integración de su sistema por competencias. Protegido como obra en el Centro Nacional de Derecho de Autor con el número 1158 2015, editado por Academia 2017.GECYT. Impresión SOYGRAF. ISBN 978-959-270-360-5- 2017. Actualizado con el número 0129 en 2025. (p.23 y 26).

Ruiz A. (2021) "Programa Educativo para el mejoramiento del comportamiento humano de conductores de procesos clave en la cadena hotelera Gran Caribe en la Habana". [Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias de la Educación]. La Habana,

Rose G. (2023). Sistema de capacitación para el mejoramiento del desempeño profesional de los trabajadores de la recepción hotelera, en la competencia comunicativa oral en francés [Tesis en opción al grado científico de doctor en ciencias de la educación]. La Habana,

## **ANEXO 1**

### **Entrevista a los profesionales de operaciones de servicio de la Empresa**

#### **Palmares S.A.**

La presente entrevista tiene como objetivo caracterizar el estado inicial y parcial del desempeño de los profesionales de servicios gastronómicos para esta investigación, por lo que le solicitamos sus valoraciones que contribuirán al diseño de la Estrategia de capacitación para el mejoramiento de su desempeño. Le agradecemos su colaboración por adelantado garantizándole el anonimato y confidencialidad.

Muchas gracias.

#### **Datos a recoger de los entrevistados:**

Centro de trabajo\_\_\_\_\_

Especialidad\_\_\_\_\_

Años de experiencia\_\_\_\_\_

#### **Guía para la entrevista**

1. ¿Cómo valora su nivel de capacitación para el desempeño de las operaciones del servicio que brinda

Muy adecuado 0% Bastante Adecuado 0% Adecuado 19% Poco adecuado 56%

Inadecuado 25%

2. ¿En qué grado de correspondencia considera las necesidades de capacitación con su desempeño profesional?



Muy adecuado 0% Bastante Adecuado 0% Adecuado 26 % Poco adecuado 43 %  
Inadecuado 31 %

3. ¿Qué nivel de conocimientos posee, referido a las competencias técnicas y de perfil identificadas?

Muy adecuado 0% Bastante Adecuado 8 % Adecuado 34 % Poco adecuado 42 %  
Inadecuado 16 %

4. ¿Con que frecuencia participa en las actividades de capacitación técnica y de perfil amplio?

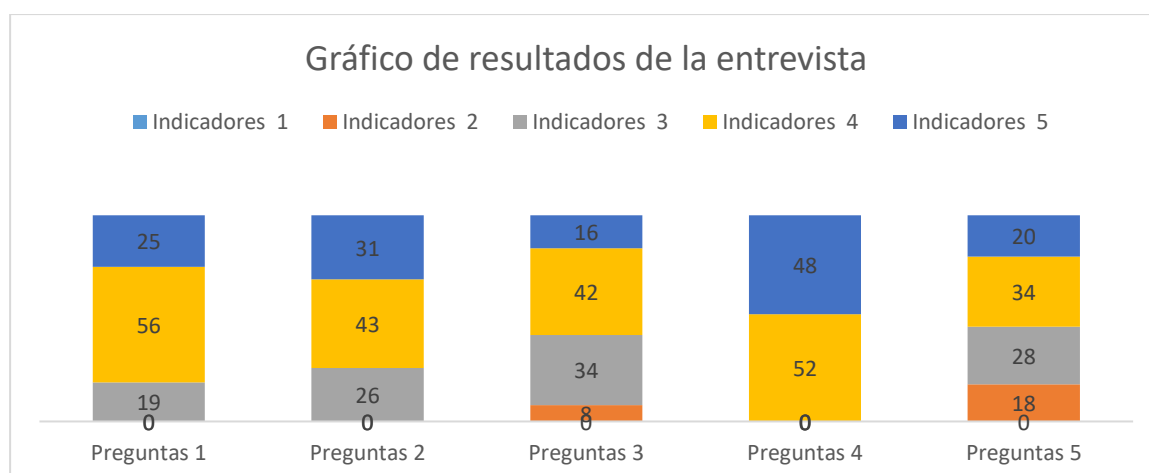
Siempre\_\_\_ A veces 52 % Nunca 48 %

5. ¿Qué nivel de conocimientos posee, referido a los valores compartidos y deseados por la organización como comportamiento ético?

Muy adecuado 0 % Bastante Adecuado 18 % Adecuado 28 % Poco adecuado 34 %  
Inadecuado 20 %

Es importante para nuestro trabajo su opinión de forma general sobre el desempeño del personal en la institución, algún planteamiento, referido a la temática tratada.

Gracias.



## ANEXO 2.

### Consulta a especialistas

Fecha \_\_\_\_\_

Entidad \_\_\_\_\_

Graduado de: \_\_\_\_\_.

Nombres y apellidos y cargo

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

|  |                                |                                |                                    |
|--|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| Especialidad   | Años de experiencia<br>Docente | Años de experiencia en el tema | Años de experiencia como consultor |
| <b>Competencia</b><br><b>Dependiente Integral de Servicios Gastronómicos</b> |                                |                                |                                    |

1 ¿Qué grado de conocimientos usted posee, referido al tema de competencias de su puesto de trabajo?

Indicación: Marque con una (x) en la escala creciente siguiente, de 1 a 10, donde 1 representa no conozco nada y 10 conozco mucho referido al tema.

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

2 Seguidamente se le muestra algunas fuentes que puede servir de argumentación al estudio referido al tema de los procesos para su implementación.

Indicación: Marque con una (x) el juicio de valor que usted evalúa las fuentes utilizadas.

|   |      |       |      |
|---|------|-------|------|
| Fuente de Argumentación                                 | ALTO | MEDIO | BAJO |
| Análisis teórico realizado por usted, referido al tema. |      |       |      |
| Experiencia obtenida en el tema y en su formación.      |      |       |      |
| - Estudio de autores cubanos referidos al tema.         |      |       |      |
| - Estudio de autores extranjeros referidos al tema.     |      |       |      |
| Conocimiento del estado del problema a nivel mundial.   |      |       |      |
| - Su intuición.   |      |       |      |

3 A continuación aparecen un conjunto de actividades principales que fueron identificadas por los especialistas más calificados en el tema de competencias y de procesos, según la demanda de los clientes y las estrategias de la empresa como técnicas y de perfil amplio (TPA) y de

comportamiento humano (CH) , el cual debe emplear como tipo de competencia cuando lo considera apropiada .

Indicación: Marque con una (x) el juicio de valor que considere son apropiadas (A) y las que no son competencias porque pueden medirse en otras, según la escala de valor de No apropiada (NA), identificando la apropiada (TC) y en las no apropiadas, con el nivel de concordancia de los mismos de las competencias identificadas por usted (NC) y el número a que pertenece la misma.

| No. | TEMA   | A | NA | TC  | NC |
|-----|--|---|----|-----|----|
| 1   | <b>Orientar a los clientes el servicio, según sus solicitudes</b>  | X |    | TPA |    |
| 2   | Demostrar la cultura al detalle en la realización de los servicios.  |   | X  |     | 1  |
| 3   | Comunicar de manera efectiva a los clientes el servicio que brinda.  |   | X  |     | 1  |
| 4   | Atender a los clientes y huéspedes con hospitalidad.   |   | X  |     | 1  |
| 5   | Cumplir activa y conscientemente las normativas sectoriales, cubanas e internacionales. (Higiénico sanitarias, Calidad SST, CH, Medio Ambiente). |   | X  |     | 1  |
| 6   | Mantener las aptitudes físicas y síquicas requeridas en las labores que desempeña.   |   | X  |     | 1  |
| 7   | <b>Efectuar operaciones de facturación y cobro.</b>  | X |    | TPA |    |
| 8   | Realizar arqueos de caja.  |   | X  |     | 7  |
| 9   | Realizar y testificar el depósito del efectivo en caja.  |   | X  |     | 7  |
| 10  | <b>Brindar servicios de sommeliería</b>  | X |    | TPA |    |
| 11  | Explicar las técnicas indispensables, referidos a los tipos de bebidas espirituosas y no alcohólicas,  |   | X  |     | 10 |
| 12  | Organizar las bebidas de su salón o área de trabajo.   |   | X  |     | 10 |
| 13  | Realizar oportuna y convenientemente la promoción de los vinos, demás bebidas y habanos, así como su gestión de venta.                           |   | X  |     | 10 |
| 14  | <b>Brindar servicios de cantinero.</b>   | X |    | TPA |    |
| 15  | Explicar las técnicas indispensables, referidos a las bebidas espirituosas y no alcohólicas: de coctelería cubana e internacional.               |   | X  |     | 14 |
| 16  | Organizar las bebidas en el área de trabajo  |   | X  |     | 14 |
| 17  | Montar las áreas de trabajo y espacios de los clientes   |   | X  |     | 14 |
| 18  | <b>Comportamiento ético</b>  | X |    | CH  |    |
| 19  | Responsabilidad y disciplina   |   | X  |     | 18 |

|    |                                     |   |   |    |    |
|----|-------------------------------------|---|---|----|----|
| 20 | Honestidad y honradez               |   | X |    | 18 |
| 21 | Compromiso y sentido de pertenencia |   | X |    | 18 |
| 22 | Respeto y presencia                 |   | X |    | 18 |
| 23 | <b>Desarrollo personal</b>          | X |   | CH |    |
| 24 | Motivación                          |   | X |    | 23 |
| 25 | Auto superación                     |   | X |    | 23 |
| 26 | Autocontrol                         |   | X |    | 23 |