

Bases para la planeación y evaluación de las matrices de competencias laborales del profesor principal en la Hotelería y Turismo de Varadero (EHTV).



Autoras: MSc. Estrella F. Acosta Corzo.
Lic. Yulainis I. Rabain Durant

Profesoras de la Escuela de Hotelería y Turismo de Varadero.

Email: estrella@ehtv.co.cu

INTRODUCCIÓN

Los cambios sociales, políticos y económicos de las dos últimas décadas en el mundo, convocan a un uso más racional, humano y productivo de la fuerza de trabajo en la organización, teniendo en cuenta las propias características de los trabajadores, las condiciones en que se invierte sus capacidades y los tipos de trabajo que desempeñan, pues son ellos los que esencialmente acometen estas transformaciones, para el logro estratégico, propiciando el desarrollo de los procesos en la organización. Ello presupone el reordenamiento del modo de vida de toda la sociedad, de forma tal que se logre que las exigencias sociales lleguen a tener un mayor impacto en los comportamientos competentes de las organizaciones y del personal que en ellas laboran.

Todo lo cual introduce nuevos planteamientos en la vida de las empresas cubanas, para superar, no sólo la crisis que a nivel mundial se viene arrastrando desde hace algunas décadas, sino también para adaptarse y encontrar el camino más idóneo y competitivo en este nuevo siglo, marcando el rumbo de nuestras organizaciones a nivel global, apoyadas en una visión sistémica e integradora de la realidad

En tal sentido, existe en la nación una intención colegiada de impulsar proyectos de investigación que logren orientar a las empresas hacia el desarrollo competente de los hombres en el trabajo; ya no solo pensando en la productividad, sino en el perfeccionamiento y la propia realización del ser humano; reflejándose ello en el enorme interés que existe por aplicar la Gestión por Competencias como una herramienta indispensable para profundizar en el desarrollo e involucramiento de sus recursos humanos.

Precisamente este paradigma que vive esta gestión, tiene especial relevancia en las empresas del turismo; pues pese a que Cuba está construyendo hoy los cimientos de un futuro en la esfera educacional – a través de la Universalización de la enseñanza – que nos garantiza un alto nivel cultural en los trabajadores y reservas de nuestro mercado de trabajo, no necesariamente este nivel se refleja en las cualidades de la personalidad, en la cultura de trabajo y de servicio, que precisan los procesos en la esfera de las prestaciones del turismo y mucho menos en el desempeño organizacional.

Se le concibe a este prototipo un enfoque de sistema, como modelo de referencia, para el logro de la Gestión Integrada del Capital Humano, que además de pretender un desempeño laboral superior, refleja la cultura y los valores de la organización y su tributo a la sociedad donde se vive. Es por ello que se demanda su identificación a nivel empresarial (competencias distintivas de la organización), de los procesos de las actividades principales y a nivel del puesto o cargo.¹

Sin embargo en la empresa cubana el eslabón perdido entre la estrategia y la gestión lo constituyen las competencias; lo cual supone una revolución en la gestión de los recursos humanos, que nos obliga a cuestionarnos la validez de los sistemas empleados y a reconsiderar su diseño e implementación;² pues pese a que el país cuenta con potencialidades para la sistematización de las acciones que garanticen la mejor dirección estratégica de las organizaciones del turismo, es innegable que no puede lograrse la ventaja competitiva sin el estudio, conocimiento y proyecciones futuras de los diseños de competencias de cada puesto o cargo en las empresas.

¹ *MODELO DE REFERENCIA QUE FUNDAMENTA Y ADOPTA LAS BASES DE LA NORMA CUBANA. EN RELACIÓN CON LAS COMPETENCIAS LABORALES. (NC 3000, 3001 Y 3002: 2007.) ASÍ COMO LO DISPUESTO EN EL DECRETO-LEY NO.252 Y SU "REGLAMENTO" (DECRETO NO. 281) RELATIVO LA "CONTINUIDAD Y EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE PERFECCIONAMIENTO EMPRESARIAL CUBANO".*

² *Cuesta Santos A, (2005). Gestión de competencias. Universidad Tecnológica de La Habana (ISPJAE) Facultad de Ingeniería Industrial.*

Indudablemente las competencias del profesor es un factor determinante en el éxito de los estudiantes, esto justifica que centremos nuestra atención en definir las competencias que habrán de desempeñar los profesionales de la educación turística, ante el reto y demandas de nuestra sociedad de este siglo.

Precisamente, a través de este estudio se demuestra el esfuerzo continuo, y sobre todo compartido por sectores gubernamentales, ministeriales y las direcciones de las organizaciones, para establecer en una práctica incipiente - que requiere de una rápida madurez- las adecuadas congruencias con las políticas establecidas, para lograr que este nuevo modelo en la gestión organizacional se convierta en una realidad sistematizada y eje central de nuestra cultura de trabajo.

Partiendo de la problemática expuesta queda formulada la siguiente hipótesis:

Si se modelan las matrices de competencias del profesor principal, a través de un procedimiento metodológico integrado a la norma cubana del grupo 3000, se logrará una orientación viable para el diseño y evaluación de los perfiles de competencias laborales, que tributan al Sistema de Gestión del Capital Humano.

I.1- Breve fundamentación teórico – metodológica para la realización de los estudios de competencias del profesor principal en la EHTV.

En las dos últimas décadas se ha conquistado con fuerza, en los procesos de Gestión de los Recursos Humanos y de la Educación, el tema de competencia. La generación de ello a partir de los programas formativos exige la iniciación de cambios en sus estrategias pedagógicas, en sus enfoques curriculares y en el papel tradicional asignado a docente y alumno. Para lo cual se requiere de la utilización de una amplia variedad de materiales de aprendizaje, combinada con la orientación pedagógica hacia la solución de problemas más que la repetición de contenidos.

Precisamente los propósitos de muchos programas educativos ya no están definidos en función de objetivos sino de competitividades; “por ello a las personas que forman, se les evalúa para indagar si tienen suficiencia para optar a un título o un puesto de trabajo por las competencias que demuestran.”³

A juicio de muchas instituciones, las nuevas demandas y lo que se le pide al profesor hoy en día, acrecienta las expectativas y exigencia por calificaciones académicas más altas y hacen ver la

³ José M. Fernández, 2009. *Universidad Politécnica Antonio José de Sucre. Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)*

necesidad de una actualización continua, tanto de la pericia didáctica como del conocimiento aplicado. Para la UNESCO, esto es esencial *"ya que para brindar al mundo de mañana el conocimiento y las competencias de las que dependen tan críticamente el progreso económico y social, las instituciones de educación y los docentes necesitan responder desarrollando e impartiendo el contenido educacional adecuado."* (OECD/UNESCO, 2001).

Justamente los constantes y marcados cambios en el mundo contemporáneo, hacen que los profesores deban desarrollar nuevas formas de saber hacer, a modo de dar una adecuada respuesta a las recientes peticiones que la sociedad hace a la educación. Inexcusablemente la doble faceta de docente e investigador del profesor exige una correcta preparación tanto para la adquisición de conocimientos y actualización de los mismos como para el desarrollo de nuevos saberes exigibles en una sociedad y en un ministerio en permanente cambio. Para su logro, se reclama la capacitación de los profesionales de la educación en el dominio y explotación didáctica de las nuevas tecnologías tras reconocer que con su auxilio se puede lograr la mejora de los procesos de enseñanza y aprendizaje en sintonía con los cambios que hoy se operan en la sociedad y en el individuo. (Fernández Muñoz R, 2009.)

Ante este escenario es ineludible detectar los factores problemáticos que existen al interior de cada institución y la necesidad de ampliar y legitimar los grados de autonomía, para que el personal docente no sea el único responsable de los resultados; por lo cual será necesario diseñar y ejercer la conducción estratégica de las políticas de desarrollo educativo con "una visión prospectiva capaz de producir las adecuaciones que demanda el entorno cambiante y de reorientar los procesos y las acciones."⁴

Precisamente sintetizando investigaciones y reuniones regionales de Educación en América Latina y el Caribe, en la perspectiva de alcanzar una mayor calidad pedagógica para todos, integrada a las demandas empresariales, es imperioso:

- Profesionalizar la gestión de los Ministerios de Educación, fortaleciendo las capacidades políticas, cualidades personales y su interrelación con las capacidades técnicas para la

⁴Graciela Bar . *Perfil y competencias del docente en el contexto institucional educativo. I Seminario Taller sobre Perfil del Docente y Estrategias de Formación. (Lima, Perú, septiembre de 1999)*

formulación y ejecución de programas y la introducción de nuevas prácticas de planificación y de gestión.

- Garantizar la igualdad de oportunidades y posibilidades para el acceso, la permanencia y el egreso del sistema educativo de manera de favorecer el desarrollo equilibrado y la cohesión del cuerpo social en su conjunto.
- Determinar los objetivos y contenidos fundamentales de los niveles de enseñanza, disponiendo mecanismos dinámicos y participativos para la articulación con las nuevas solicitudes de la sociedad.
- Establecer sistemas nacionales de evaluación de resultados del proceso educativo que permitan asumir la responsabilidad por los logros obtenidos y efectuar la rendición de cuentas a la sociedad y sistemas de información y de investigación educativa que constituyan una base de datos operativos para la toma de decisiones.
- Establecer estándares cada vez más elevados para cada sistema de formación, grado y año, referidos al desarrollo de los niveles del saber, saber hacer y ser.
- Lograr condiciones para que los estudiantes o cursistas, tengan un desempeño eficaz, dotándolos de las competencias necesarias para participar en diferentes ámbitos y desenvolverse productivamente en las organizaciones donde laboran.

Por todas las polémicas actuales del MINTUR, se reclaman la redefinición y perfeccionamiento del rol pedagógico, para lograr las transformaciones del nuestro ministerio y de la sociedad; y la aparición de actores colectivos, intereses y estrategias explícitas orientadas a la configuración innovadora del puesto docente profesionalizado, que se encuentra en el centro de los problemas de la empresa, logradas con el empleo de adecuadas metodologías de estudio de este problema en las organizaciones o empresa.

II.1-Procedimiento metodológico que sustenta la propuesta de exploración.

Exigencias sociales y antecedentes que justifican y sirven de base a la investigación.

- El MTSS y el MINTUR, a partir de los desafíos que impone el contexto internacional actual, reclaman la realización de estudios, que permitan la aplicación sistémica de los avances científicos, de novedosos procedimientos asociados a la productividad, que respondan a las normas cubana NC.3000 – 3001 - 3002: 2007.
- Se reclama el impulso al desarrollo competitivo individual y colectivo de los trabajadores y directivos del sector, para garantizar un SGICH como eje central de una “organización que aprende”, y lograr con ello seleccionar, planificar, capacitar, evaluar y controlar su desarrollo, a través de la gestión y participación de su propio personal.

- Las nuevas directivas y legislaciones exigen la aplicación de una concepción contextualizada de diseño del perfil de competencias, a partir de las modificaciones realizadas en el año 2005 por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) en los calificadores de cargos, y a la nueva norma cubana, - como documento oficial- para ser utilizado en la Gestión de los Recursos Humanos de las organizaciones del sector.

La propuesta obliga por parte de los implicados, del análisis y actualización de la estrategia empresarial y del estudio de procesos, que de forma analítica y generalizadora, permita no solo percibir las condiciones psicosociales (internas y externas) que afectan el desarrollo del desempeño competente en la organización, sino además accionar sobre ello; lo cual requiere de medios de (investigación - aprendizaje) que faciliten el análisis lógico de la misión y las funciones del puesto, su integración a la estrategia organizacional y el examen crítico de las situaciones que han impedido o permitido su máxima realización en las condiciones histórico - sociales; para con ello determinar las competencias organizacionales, de proceso y laborales que se demandan para alcanzar las metas del negocio.

La táctica es parte de la búsqueda de vías para potenciar la auto motivación en la propia organización, para que los trabajadores se sientan verdaderos participantes en la gestión de dirección, como forma de avanzada de gestionar una cultura participativa del potencial humano, considerando que “la gestión por competencias comenzará a tener impacto a nivel social y empresarial, si las personas logran ser las auténticas autogestionadoras de su desempeño; lo cual se refleja en las llamadas “organizaciones inteligentes”.

Para ello se parte del criterio, de que el éxito de la estrategia organizacional dependerá en gran medida, de la contribución a la creación de valor de cada miembro de la organización. Para que esta mantenga su característica de sostenibilidad han de cumplirse tres condiciones:

- La determinación de lo que la organización necesita en materia de Gestión Integrada del Capital Humano, para lograr su estrategia.
- Una válida y fiable evaluación de la amplitud y profundidad de que cada miembro de la organización posee las competencias que garanticen el éxito de la estrategia.
- Una inversión en tiempo y esfuerzos por parte de directivos y mandos en el perfeccionamiento de los procesos claves y de sus colaboradores, para la selección, evaluación y el desarrollo continuo de estas competencias, como forma esencial de inversión.

ETAPAS QUE CONFORMAN EL PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO INTEGRADOR



Figura 2.1: Diseño Metodológico como base del proyecto. Etapas esenciales.

Fuente: Elaboración propia.

II.2. Resumen de los resultados obtenidos en la planeación de las matrices de competencias y las vías para evaluarlas en la EHTV.

El mapa funcional realizado para el desempeño del profesor principal y cuyo procedimiento guarda estrecha relación con la determinación de una base de datos para el análisis particular primario de las competencias que garantizan los procesos claves, sirvieron de soporte para los análisis de las condiciones internas y externas que afectan la actividad, (qué se realiza – cómo se realiza y dónde se realiza), lo cual sirve de base para la determinación del nivel de competencia que demanda el puesto.

Una de las funciones principales del profesor principal está en dirigir el proceso de enseñanza - aprendizaje, para la formación, capacitación y desarrollo integral del capital humano del sector, que favorezca el perfeccionamiento continuo de los procesos y de las competencias laborales, organizacionales y sociales. La misma conlleva la ejecución de funciones tales como:

- Participar en la planeación y estudios de programas que posibiliten la formación, capacitación y el desarrollo del capital humano en el sector del turismo.
- Preparar e impartir las asignaturas, teniendo en cuenta los requerimientos pedagógicos, normados y en función de los diversos perfiles profesionales del sector.
- Valorar y seleccionar los objetivos, contenidos, métodos y medios de enseñanza que faciliten el desarrollo de los procesos y de las competencias profesionales y genéricas en los trabajadores y directivos del sector.
- Conducir el proceso de enseñanza – aprendizaje, en todos los niveles de la pirámide, en estrecho vínculo con las necesidades de los procesos, de los trabajadores y directivos de la empresa turística cubana y regional.
- Participar y protagonizar las diversas formas de trabajo docente - metodológico que posibiliten la formación, superación y desarrollo continuo de las competencias profesionales de los trabajadores, mandos medios y superiores de dirección, en la empresa turística.
- Elaborar y entregar con fidelidad, a la secretaría, la documentación normada para el desarrollo y control del proceso de enseñanza – aprendizaje.

Dado el análisis funcional y los procesos que hay que desarrollar en ellos, los especialistas que participaron en el proyecto examinaban continuamente las competencias, a través de la siguiente interrogante:

- ¿Qué sistema de conocimientos, habilidades, actitudes y cualidades de la personalidad garantizan el desempeño competente en el puesto de profesor principal?

Las ideas expresadas se sometieron a debate y concreción, a través de la técnica Delphi por rondas, que resultó apropiada para lograr el consenso sobre los criterios u opiniones y para señalar prioridades, logrando anuencia de los participantes. Para concretar con un coeficiente Kendals de 0,92 las principales competencias laborales del profesor principal. (Ver Tabla 2.2)

COMPETENCIAS	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	ΣA_i	Δ	Δ^2	Prioridad
Capacidades pedagógicas	1	2	1	2	2	1	1	10	-18	324	1
Integridad moral y revolucionaria	2	1	2	1	1	2	3	12	-16	256	2
Profesionalidad en el servicio	7	7	7	6	7	6	5	45	17	289	6
Cultura de formación y capacitación para el servicio	3	3	3	3	3	3	2	20	-8	64	3
Comportamiento honesto.	5	5	4	5	4	5	6	34	6	36	5
Capacidades para la investigación	4	4	5	4	5	4	4	30	2	4	4
Compromiso ético - moral	6	6	6	7	6	7	7	45	17	289	6
								196		1262	

Fig. 2.2 Tabla que refleja los resultados finales para derivar las principales competencias laborales del profesor principal
Fuente: Elaboración propia

El análisis integrador propicia el reagrupamiento de todas las unidades de competencias laborales, en un modelo que denominamos Matriz de Competencias. Culminando el proceso con una base más real y flexible para la organización del trabajo en la entidad; razón por la que se puede afirmar que al concluir esta técnica, la EHTV está en condiciones de emprender el perfeccionamiento o reorganización de la utilización de sus recursos materiales y humanos, e incorporarlo a su cultura empresarial, para el logro de su estrategia organizacional. (Ver las matrices de competencias y las vías para evaluarlas en los anexos 1 y 2). Todo lo cual sentó las bases para la conformación del perfil del puesto integrado a la descripción del mismo.

Una vez concretadas las competencias laborales y realizada la matriz de competencias del puesto se llegó a su integración con la descripción del puesto y el calificador del cargo para lograr derivar el nivel de competencia que demanda el puesto, que es el 4: pues presenta una gama amplia de actividades de trabajo complejas (técnicas y profesionales) desempeñadas en contextos variados de la empresa; que reclaman buen grado de autonomía y responsabilidad por la organización de grupos y el trabajo con otros, así como compromiso en los resultados de planeación y con la asignación de recursos materiales y humanos.

El procedimiento documentado ha sido considerado como el soporte para validar las competencias distintivas de las actividades principales, así como para realizar el proceso de acreditación, selección, desarrollo, evaluación del desempeño y retroalimentación de las competencias de los trabajadores que se desempeñan en ese cargo.

Conclusiones

1. La aplicación del proyecto ha revelado y favorecido la medición del alcance de los niveles de competencias a nivel organizacional, esencialmente en las capacidades pedagógicas, como sistema de conocimientos, habilidades y valores pedagógicos, que le aseguran la formación, capacitación y desarrollo del profesional del turismo
2. Se evidencia que la integridad moral es la competencia que mayor nivel de desarrollo alcanza en la organización; avalados por el comité de competencias, los directivos y los resultados documentales, que demuestran la conducta cotidiana de estos profesionales, que afirman el compromiso con la práctica educativa del país y los valores morales que defendemos, así como el nivel ideopolítico, en correspondencia con las exigencias de la organización y de la sociedad y el rol que han desempeñado en la labor pedagógica, orientada hacia las transformaciones económico – sociales surgidas del trabajo del hombre
3. La aplicación de estas técnicas permitió coronar los análisis de la estrategia y la demanda de una mejor orientación hacia una cultura de innovación en tecnología y organización, que provoquen e incentiven el desarrollo de competencias organizacionales y laborales; asociadas al perfeccionamiento de los servicios académicos y de asesoría, teniendo a la empresa hotelera en el centro de los problemas, para lo cual se necesita la mejora de planes de desarrollo individual y grupal del capital humano, una mejor medición del desempeño, el perfeccionamiento de la infraestructura de mobiliarios y la cohesión de trabajo entre los trabajadores y los órganos de dirección

Bibliografía

1. Acosta Corzo E. 2010. Procedimiento metodológico integrador para la Gestión por Competencias en la Escuela de Hotelería y Turismo Varadero (Cuba).
2. Castro Ruz, Raul. Discurso pronunciado en la Asamblea Nacional del Poder Popular. Palacio de las convenciones, La Habana, 11 de Julio de 2008. Publicado en el periódico Granma, el 12 de Julio del 2008. Pp 2.
3. CONOCER. 1998. Análisis ocupacional y funcional del trabajo. Documento de trabajo para IBERFOP. México. Febrero de 1998.
4. Cristóbal Martínez Carlos y otros. 2005. Gestión de los Recursos Humanos. Basada en Competencias Laborales. Escenario Empresarial: Las Entidades Turísticas. Revista Apuntes.

Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo de la República de Cuba. Suplemento 7. Ediciones Balcón. Enero- Diciembre, 2005

5. Cuesta, A. (2005): Tecnología de Gestión de Recursos Humanos. Versión revisada y ampliada. La Habana. Ed. Academia.
6. MTSS. Norma Cubana 2007. (NC 3000, 3001 y 3002.) SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA DE CAPITAL HUMANO.
7. MTSS.2001. Proyecto de Metodología para la Determinación y Normalización de las Competencias Laborales. Dirección de Fuerza de Trabajo. 2001

ANEXOS

ANEXO 1: MATRICES DE COMPETENCIAS LABORALES.

PUESTO: PROFESOR PRINCIPAL

C.1: Capacidades pedagógicas	VÍAS PARA SU MEDICIÓN	
	DESCRIPTORES / EVIDENCIAS DE DESARROLLO	TÉCNICAS DE EVALUACIÓN
Sistema de conocimientos, habilidades y valores pedagógicos, que le aseguran la formación, capacitación y desarrollo del profesional del turismo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Domina y aplica las leyes, regularidades y principios didácticos, que le aseguran el éxito del proceso pedagógico y el aprendizaje desarrollador de los estudiantes y cursistas profesionales del turismo. ▪ Accede y desarrolla continuamente acciones, que le permiten planear, conducir y evaluar eficiente e integradoramente el proceso de enseñanza – aprendizaje desarrollador en el sector. ▪ Aplica estrategias de aprendizaje, que le permiten asimilar y transmitir con rapidez, la información de avanzada, alcanzando logros en la calidad de la docencia. ▪ Manifiesta dominio de la lengua materna, que garantiza el empleo adecuado del idioma español en el contexto social – organizacional del sector ▪ Muestra dominio de lenguas extranjeras (mínimo 2), que aseguren, como eje transversal, la transferibilidad de los conocimientos de la ciencia a la práctica empresarial y la mejora continua de los procesos de servicios. ▪ Logra comunicación efectiva con las personas o estudiantes que atiende, favoreciendo el desarrollo intelectual y la interacción afectivo – valorativa, ajustándose al medio que utiliza. ▪ Orienta con su ejemplo y técnicas participativas, la motivación intrínseca hacia el objeto de la actividad de estudio y el entrenamiento de cómo aprender. ▪ Muestra protagonismo en la realización y evaluación de planes de estudios, programas y su validación en el sector. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observaciones de clases ▪ Evaluaciones del desempeño. ▪ Entrevistas de selección ▪ Encuestas de retroalimentación ▪ Incidentes críticos ▪ Diseño curricular ▪ Auditorías internas y externas.
CAMPO DE APLICACIÓN:	AMBIENTE / CONDICIONES	
Contexto académico - docente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Clima laboral adecuado. ✓ Medios de enseñanza y aprendizaje que favorecen las funciones: cognitivas, motivadora, creadora, lúdica y desarrolladora –control: ✓ Materiales para la enseñanza programada como los libros y máquinas de enseñar/ ✓ Objetos y productos originales del servicio / ✓ Imitaciones como los estudios de casos vinculados a los contenidos docentes del servicio / ✓ De carácter simbólico como los mapas, esferas, planos, diagramas de proceso / ✓ Objetos naturales como los seres vivos, disecados, herramientas, vinculados al sector/ ✓ Objetos impresos y estampados como los planos, manuales de procedimientos, láminas, gráficos, guías metodológicas, libros, cuadernos y modelos del servicio/ ✓ Medios sonoros y de proyección, como las películas, documentales didácticos y videocintas ✓ Visuales como las filminas y diapositivas; auditivos como las grabaciones. ✓ La televisión, el video y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) 	
Contexto curricular		
Contexto laboral		

C.2: Integridad moral	VÍAS PARA SU MEDICIÓN	
	DESCRIPTORES / EVIDENCIAS DE DESARROLLO	TÉCNICAS DE EVALUACIÓN
Sistema de conocimientos, habilidades y valores éticos, que le aseguran el respeto al desarrollo humano sustentable, la preservación de la identidad revolucionaria, ambiental y profesional del turismo, en nuestro sistema social.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alcanza y mantiene prestigio o reconocimiento en la labor docente – educativa, por los valores éticos – morales que manifiesta. ▪ Demostración de una conducta cotidiana, que evidencia compromiso con la práctica educativa y los valores morales que defendemos. (dignidad / patriotismo / humanismo/ solidaridad / responsabilidad / laboriosidad / honestidad / justicia social) ▪ Exhibe y mantiene un nivel ideopolítico, en correspondencia con las exigencias sociales y organizacionales. ▪ Emplea formas organizativas en el proceso de enseñanza – aprendizaje que propician la formación de valores morales que defendemos. ▪ Orienta con su ejemplo cotidiano y acciones del proceso pedagógico, hacia una conducta sexual y ambiental responsable. ▪ Proyecta en la labor pedagógica y comunitaria posiciones firmes de antimperialismo y patriotismo. ▪ Manifiesta en su cotidianidad, las apreciaciones hacia las transformaciones económico – sociales surgidas del trabajo del hombre. ▪ Aplica estrategias claves legales, políticas, y actúa para proteger los intereses de los trabajadores, de la organización y de la empresa. ▪ Manifiesta cotidianamente cumplimiento de las leyes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observaciones de clases. ▪ Evaluaciones del desempeño. ▪ Entrevistas de selección ▪ Encuestas de retroalimentación. ▪ Incidentes críticos ▪ Auditorías internas y externas.
CAMPO DE APLICACIÓN	AMBIENTE / CONDICIONES	
<p>Contexto académico</p> <p>Contexto comunitario – sociopolítico.</p> <p>Contexto laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Clima laboral, comunitario y social adecuado ✓ Medios de enseñanza y aprendizaje que favorecen las funciones: Motivadora, creadora, lúdica y desarrolladora – control: ✓ Materiales para la enseñanza programada como los libros y máquinas de enseñar/ ✓ Imitaciones como los estudios de casos o los incidentes críticos del servicio / ✓ Objetos impresos y estampados como los gráficos, guías metodológicas, libros, cuadernos y modelos/ ✓ Medios sonoros y de proyección, como las películas, documentales ideopolíticos con orientación didáctica. ✓ La televisión, el vídeo y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) 	

C.3: Capacidades investigativas	VÍAS PARA SU MEDICIÓN	
	DESCRIPTORES DE MEDICIÓN / EVIDENCIAS DE DESARROLLO	TÉCNICAS DE EVALUACIÓN
Sistema de conocimientos, habilidades y actitudes emprendedoras, que le permiten dar respuesta rápida a las demandas del sector y del futuro profesional del turismo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de conocimientos y habilidades que le posibilita la planeación, ejecución y validación de investigaciones que den respuesta a los problemas del sector.. ▪ Materializa en los proyectos e investigaciones las relaciones interdisciplinarias desde un enfoque integrador de la teoría y metodología de investigación científica. ▪ Protagoniza la realización de planes de estudios, programas, evaluación y su validación en el sector, en correspondencia con las necesidades del cliente ya identificadas. ▪ Tributa sistémicamente a la disseminación de las mejores prácticas técnico - profesionales y de servicios, a través de la organización, empresa y las TICs. ▪ Mantiene dominio de las técnicas informáticas, para el desempeño de su especialidad, que le permite el procesamiento teórico - práctico de la información acumulada, a través de novedosas vías y soportes. • Dominio de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), que permiten el perfeccionamiento de la gestión del sistema turístico. ▪ Posee actitudes explorativas ambiciosas, que le aseveran el nivel alcanzado en las habilidades, para la solución científica y la mejora continua de los procesos en la empresa. ▪ Realiza consultorías y /o asesorías (mínimo 1) en el sector, que le permiten integrar y sistematizar los conocimientos de avanzada a la práctica empresarial. ▪ Ejecuta tutorías de diplomantes y maestrantes (mínimo 2) que atestiguan el vínculo de los componentes académicos, investigativos y laboral, para lograr cambios en la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observaciones de clases ▪ Retroalimentación de los procesos de asesorías, consultorías y resultados de diplomas. ▪ Evaluaciones del desempeño. ▪ Incidentes críticos ▪ Diseño curricular ▪ Auditorías internas y externas.
CAMPO DE APLICACIÓN	AMBIENTE / CONDICIONES	
Contexto docente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clima laboral adecuado ✓ Medios de enseñanza y aprendizaje que favorecen las funciones: Investigativas, creadora y desarrolladora –control: 	
Contexto curricular	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Materiales para la enseñanza programada como los libros y máquinas de enseñar/ ▪ Objetos y productos originales del servicio / ▪ Imitaciones como los estudios de casos/ ▪ Objetos impresos como las investigaciones o proyectos, guías metodológicas, libros vinculados al tema de investigación/ 	
Contexto empresarial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La televisión, el video y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) 	
Contexto investigativo		

C.4: Cultura de formación y capacitación para el servicio	VÍAS PARA SU MEDICIÓN	
	DESCRIPTORES DE MEDICIÓN / EVIDENCIAS DE DESARROLLO	TÉCNICAS DE EVALUACIÓN
Sistema de creencias, símbolos, normas y valores, que le aseguran, la transmisión del aprendizaje y desarrollo, para el servicio de calidad en la empresa y en el profesional del turismo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manifiesta en variados contextos, dominio de los procesos y actividades de la esfera de los servicios (alojamiento, alimentos y bebidas, animación, cocina) y las vías para su mejora continua. ▪ Muestra orgullo de pertenencia a la empresa, exteriorizada en la autoexigencia para cumplir con la calidad del servicio, que la empresa demanda. ▪ Mantiene y logra transmitir a los estudiantes o cursistas, una conducta de entrega y disciplina, para con las exigencias del servicio. ▪ Refleja con su comportamiento diario el deseo de asumir las tareas de orientación al cliente. ▪ Mantiene y logra transmitir a los estudiantes o cursistas, una conducta de entrega y disciplina, para con las exigencias del servicio. ▪ Acepta y cumple con las responsabilidades relacionadas con tareas que agregan valor hacia los clientes internos y externos. ▪ Muestra en la práctica comportamientos éticos que el servicio exige. ▪ Logra reconocer, en vínculo con la empresa, el resultado del trabajo bien hecho. ▪ Alcanza reconocimiento de la administración, por la implementación de estrategias, mecanismos o propuestas para la mejora continua del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observaciones de clases ▪ Evaluaciones del desempeño. ▪ Encuestas de retroalimentación ▪ Incidentes críticos ▪ Diseño curricular ▪ Controles y auditorías internas y externas en entidades del sector.
CAMPO DE APLICACIÓN	AMBIENTE / CONDICIONES	
Contexto docente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clima laboral adecuado. ✓ Medios de enseñanza y aprendizaje que favorecen las funciones: Motivadora, creadora, lúdica y desarrolladora –control: ✓ Materiales para la enseñanza programada como los libros y máquinas de enseñar/ ✓ Objetos y productos originales del servicio / ✓ Imitaciones como los estudios de casos del sector / ✓ Objetos impresos y estampados como los manuales de procedimientos, guías metodológicas, libros, cuadernos de ejercicios / ✓ Medios sonoros y de proyección, como las películas, documentales didácticos y videocintas. ✓ La televisión, el video y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) 	
Contexto curricular		
Contexto laboral y empresarial		
Contexto investigativo		

ANEXO 2

DESCRIPTORES ESENCIALES PARA SU EVALUACIÓN

PUESTO: PROFESOR PRINCIPAL

C.1: Capacidades pedagógicas

Sistema de conocimientos, habilidades y valores pedagógicos, que le aseguran la formación, capacitación y desarrollo del profesional del turismo

DESCRIPTORES ESENCIALES	EVIDENCIAS DE COMPORTAMIENTOS / NIVELES ALCANZADOS			
	Nivel elevado (5)	Nivel adecuado (4)	Nivel moderado (3)	Nivel bajo (2)
<p> dominio de un sistema de conocimientos y principios didácticos, que le aseguran el éxito del proceso pedagógico</p>	<p>-Evidencia durante el proceso pedagógico y otros contextos, dominio sistémico de los conocimientos; que le permiten la impartición de las ciencias afines, en todos los niveles de formación y capacitación.</p> <p>-Cumple siempre en los variados contextos con los principios didácticos, que le aseguran el éxito del proceso pedagógico.</p> <p>-Se ocupa y obtiene elevados resultados con otros</p>	<p>- Evidencia durante el proceso pedagógico y algunos contextos, dominio sistémico de los conocimientos; que le permiten la impartición de las ciencias, en todos los niveles de formación y capacitación.</p> <p>-Cumple casi siempre en los variados contextos con los principios didácticos, que le aseguran el éxito del proceso pedagógico.</p> <p>- Se ocupa y obtiene buenos resultados con otros</p>	<p>-Evidencia durante el proceso pedagógico y algunos contextos, dominio de los conocimientos de las ciencias que imparte, especialmente en los niveles de formación.</p> <p>-Cumple con los principios didácticos, que le aseguran, algunos resultados del proceso pedagógico.</p> <p>-Trabaja y obtiene algunos resultados con otros profesores de categoría</p>	<p>-Evidencia durante el proceso pedagógico y algunos contextos, pobre dominio de los conocimientos de las ciencias que imparte.</p> <p>-No cumple con los principios didácticos, que le aseguran, resultados del proceso pedagógico.</p> <p>-No trabaja con otros profesores de categoría inferior.</p>

	<p>profesores de categoría inferior.</p> <p>(Estos resultados destacados, se avalan por 6 años o más)</p>	<p>profesores de categoría inferior.</p> <p>(Los resultados destacados y satisfactorios, se avalan por 6 años o más)</p>	<p>inferior.</p> <p>(Los resultados aceptables y satisfactorios, se avalan por 6 años o más)</p>	
<p>Aplicación de estrategias de aprendizaje, que le permiten asimilar y transmitir con rapidez, y calidad la experiencia e información de avanzada, alcanzando logros en la calidad de la docencia</p>	<p>-Aplica siempre estrategias de aprendizaje novedoso, logran corroborar la superación continua, así como la asimilación y satisfacción de los estudiantes o cursistas en la docencia.</p> <p>-Desarrolla y da seguimiento continuo a las acciones, que le permiten planear, conducir y evaluar eficiente e integradoramente el proceso de enseñanza – aprendizaje desarrollador.</p> <p>-Elabora literatura docente y materiales o medios de avanzada, que introduce en el proceso pedagógico.</p> <p>- Participa como coordinador, en las diferentes formas de trabajo metodológico.</p> <p>(Estos resultados destacados, se avalan por 6 años o más)</p>	<p>- Aplica casi siempre estrategias de aprendizaje novedoso, logran corroborar la superación continua, así como la asimilación y satisfacción de los estudiantes o cursistas..</p> <p>-Generalmente emplea medios de enseñanza, que aseguran el aprendizaje teórico y práctico del discípulo.</p> <p>-Conduce y evalúa adecuadamente el proceso de enseñanza – aprendizaje desarrollador.</p> <p>-Elabora materiales de avanzada, que introduce en el proceso pedagógico.</p> <p>- Participa en las diferentes formas de trabajo metodológico.</p> <p>(Los resultados destacados y satisfactorios, se avalan por 6 años o más)</p>	<p>-Emplea ocasionalmente métodos activos para la construcción de conocimientos.</p> <p>-En ocasiones emplea medios de enseñanza, que aseguran el aprendizaje teórico y práctico del discípulo.</p> <p>-Conduce y evalúa con algunas deficiencias el proceso de enseñanza – aprendizaje.</p> <p>-Elabora materiales de avanzada, que introduce en el proceso pedagógico.</p> <p>- Participa en las diferentes formas de trabajo metodológico como profesor</p> <p>(Los resultados aceptables y satisfactorios, se avalan por 6 años o más)</p>	<p>-Evidencia durante el proceso pedagógico y algunos contextos, poco empleo de métodos productivos para la construcción de conocimientos</p> <p>-Generalmente no emplea medios de enseñanza, que aseguren el aprendizaje teórico y práctico y la satisfacción del discípulo.</p> <p>-No elabora materiales de avanzada, ni los introduce en el proceso pedagógico.</p> <p>- Participa en ocasiones en las diferentes formas de trabajo metodológico como profesor.</p>
<p>Dominio de lengua materna y extranjeras, que aseguren, la transferibilidad de los conocimientos de la ciencia a la práctica empresarial y la mejora continua de los procesos de servicios.</p>	<p>-Manifiesta con sistémico desarrollo y en los variados contextos, dominio de la lengua materna (escrita y oral).</p> <p>-Muestra dominio de lenguas extranjeras (mínimo 2), comprensión escrita y oral, que le aseguran, el perfeccionamiento de los programas y la mejora continua de los procesos de formación, capacitación e investigación, en</p>	<p>-Manifiesta con sistémico desarrollo y en los variados contextos, dominio de la lengua materna (escrita y oral)..</p> <p>-Muestra dominio escrito y comprensión de una lengua extranjera; que le aseguran, la mejora continua de los procesos de formación, capacitación e investigación, en la práctica empresarial.</p>	<p>-Manifiesta con sistémico desarrollo y en los variados contextos, dominio de la lengua materna (escrita y oral)..</p> <p>-Demuestra mínimo dominio de una lengua extranjera – habilidad de lectura - que le aseguran, el perfeccionamiento de algunos programas o el desarrollo de algunos procesos en la práctica empresarial.</p>	<p>- Manifiesta con sistémico desarrollo y en los variados contextos, dominio de la lengua materna (escrita y oral)..</p> <p>-No muestra dominio de una lengua extranjera, que le asegure, el perfeccionamiento de los programas y la mejora continua de los procesos en la práctica empresarial</p>

	la práctica empresarial.			
Comunicación pedagógica efectiva con las personas y/ o estudiantes que atiende, favoreciendo el desarrollo intelectual y la interacción afectivo – valorativa.	<p>-Evidencia en los variados contextos de la organización y empresa, excelente uso de las funciones de la comunicación (informativa, afectivo – valorativa y reguladora)</p> <p>-Ejerce con su comunicación efectivo impacto en las actitudes de los discípulos.</p>	<p>- Evidencia en algunos contextos, adecuado uso de las funciones de la comunicación (informativa, afectivo – valorativa y reguladora)</p> <p>-Logra con su comunicación ejercer influencia en el desarrollo intelectual y la interacción afectivo – valorativa de los estudiantes y cursistas.</p>	<p>-Evidencia en algunos contextos, pobre dominio de las funciones de la comunicación (informativa, afectivo – valorativa y reguladora)</p> <p>- No logra en todo momento, con su comunicación ejercer influencia en el desarrollo intelectual y la interacción afectivo – valorativa de los estudiantes y cursistas.</p>	<p>- No demuestra en algunos contextos, adecuado uso de las funciones de la comunicación (informativa, afectivo – valorativa y reguladora)</p> <p>- No logra con su comunicación ejercer influencia en el desarrollo intelectual y la interacción afectivo – valorativa de los estudiantes y cursistas.</p>
Protagonismo en la realización de planes de estudios, programas, evaluación y su validación en el sector	<p>-Forma parte de grupos organizacionales, empresariales y/o nacionales para la realización de planes de estudios, programas, evaluación y su validación en el sector.</p> <p>-</p>	<p>-Participa como experto o ejecutor, en la realización de planes de estudios, programas, evaluación y su validación en el sector.</p>	<p>-Participa como colaborador en la realización de programas de estudio y su validación en el sector.</p>	<p>- No forma parte como experto, ni ejecutor, para la realización de planes de estudios, programas, evaluación y su validación en el sector.</p>

C.2: Integridad moral

Sistema de conocimientos, habilidades y valores éticos, que le aseguran el respeto al desarrollo humano sustentable, la preservación de la identidad revolucionaria, ambiental y profesional del turismo, en nuestro sistema social.

DESCRPTORES ESENCIALES	EVIDENCIAS DE COMPORTAMIENTOS / NIVELES ALCANZADOS			
	Nivel elevado (5)	Nivel adecuado (4)	Nivel moderado (3)	Nivel bajo (2)
<p>Conducta pedagógica y cotidiana, que evidencia el compromiso con la práctica educativa del país y los valores morales que defendemos. (<i>dignidad / patriotismo / humanismo/ solidaridad / responsabilidad / laboriosidad / honestidad / justicia social</i>)</p>	<p>-Emplea sistemáticamente formas organizativas, medios y métodos en el proceso de enseñanza – aprendizaje que propician la formación de valores morales que defendemos.</p> <p>-Estimula siempre con su ejemplo y práctica cotidiana, los logros asociados al desempeño del trabajo.</p> <p>- Propicia siempre en la labor pedagógica, un clima de confianza, respeto y amistad entre las personas, en la familia, la comunidad, el colectivo estudiantil o laboral.</p>	<p>-Emplea casi siempre formas organizativas, medios y métodos en el proceso de enseñanza – aprendizaje que propician la formación de valores morales que defendemos.</p> <p>-Estimula generalmente con su ejemplo y práctica cotidiana, los logros asociados al desempeño del trabajo.</p> <p>- Propicia casi siempre en la labor pedagógica, un clima de confianza, respeto y amistad entre las personas, en la familia, la comunidad, el colectivo estudiantil o laboral.</p>	<p>-Emplea ocasionalmente formas organizativas, medios y métodos en el proceso de enseñanza – aprendizaje que propician la formación de valores morales que defendemos.</p> <p>-Estimula generalmente con su ejemplo y práctica cotidiana, los logros asociados al desempeño del trabajo.</p> <p>- Propicia en ocasiones en la labor pedagógica, un clima de confianza, respeto y amistad entre las personas, en la familia, la comunidad, el colectivo estudiantil o laboral.</p>	<p>-No emplea medios y métodos en el proceso de enseñanza – aprendizaje que propician la formación de valores morales que defendemos.</p> <p>-Estimula poco con su ejemplo y práctica cotidiana, los logros asociados al desempeño del trabajo.</p> <p>- Propicia en ocasiones en la labor pedagógica, un clima de confianza, respeto y amistad entre las personas, en la familia, la comunidad, el colectivo estudiantil o laboral.</p>

<p>Nivel ideopolítico, en correspondencia con las exigencias de la organización y de la sociedad.</p>	<p>-Manifiesta siempre una actitud de combate ante toda manifestación de egoísmo, individualismo y sumisión.</p> <p>-Muestra siempre, disposición y acciones responsables, que favorecen el desarrollo de la organización, dentro y fuera del país, incluso al precio de elevados sacrificios materiales y espirituales.</p> <p>-Conoce y mantiene siempre una conducta de respeto ante la legalidad socialista y las normas administrativas establecidas.</p> <p>- Muestra una orientación marxista, en todas las tareas de laborales y sociales que se realizan.</p>	<p>-Manifiesta casi siempre una actitud de combate ante toda manifestación de egoísmo, individualismo y sumisión.</p> <p>- Muestra casi siempre, disposición y acciones responsables, que favorecen el desarrollo de la organización, dentro y fuera del país, incluso al precio de elevados sacrificios materiales y espirituales.</p> <p>-Conoce y mantiene siempre una conducta de respeto ante la legalidad socialista y las normas administrativas establecidas.</p> <p>- Muestra una orientación marxista, en todas las tareas de laborales y sociales que se realizan.</p>	<p>-Manifiesta ocasionalmente una actitud de combate ante toda manifestación de egoísmo, individualismo y sumisión.</p> <p>-Muestra casi siempre, disposición y acciones responsables, que favorecen el desarrollo de la organización, dentro y fuera del país, incluso al precio de elevados sacrificios materiales y espirituales.</p> <p>-Conoce y mantiene generalmente, una conducta de respeto ante la legalidad socialista y las normas administrativas establecidas.</p> <p>- Muestra una orientación marxista, en todas las tareas de laborales y sociales que se realizan.</p>	<p>-No manifiesta actitud de combate ante toda manifestación de egoísmo, individualismo y sumisión.</p> <p>-Muestra poca disposición y acciones responsables, que favorecen el desarrollo de la organización, dentro y fuera del país.</p> <p>-Conoce y mantiene generalmente, una conducta de respeto ante la legalidad socialista y las normas administrativas establecidas.</p> <p>-Muestra generalmente poca orientación marxista ante las tareas laborales y sociales que se realizan.</p>
<p>Labor pedagógica, hacia las transformaciones económico – sociales surgidas del trabajo del hombre.</p>	<p>- Mantiene siempre una conducta laboral, consecuente con las transformaciones económico – sociales que demanda la revolución cubana, que enaltecen las mejores tradiciones de trabajo.</p> <p>- Coloca persistentemente, el talento que posee, al servicio de las exigencias de la Revolución.</p> <p>- Participa activamente en la solución de los problemas del grupo, la organización y la comunidad.</p>	<p>- Mantiene generalmente una conducta laboral, consecuente con las transformaciones económico – sociales que demanda la revolución cubana, que enaltecen las mejores tradiciones de trabajo.</p> <p>.- Coloca casi siempre, el talento que posee, al servicio de las exigencias de la Revolución.</p> <p>- Participa activamente en la solución de los problemas del grupo, la organización y la comunidad.</p>	<p>- Mantiene generalmente una conducta laboral, consecuente con las transformaciones económico – sociales que demanda la revolución cubana, que enaltecen las mejores tradiciones de trabajo.</p> <p>- Coloca ocasionalmente, el talento que posee, al servicio de las exigencias de la Revolución.</p> <p>-Participa ocasionalmente en la solución de los problemas del grupo, la organización y la comunidad.</p>	<p>- Mantiene ocasionalmente una conducta laboral, consecuente con las transformaciones económico – sociales que demanda la revolución cubana, que enaltecen las mejores tradiciones de trabajo.</p> <p>- Coloca ocasionalmente, el talento que posee, al servicio de las exigencias de la Revolución.</p> <p>-Participa esporádicamente en la solución de los problemas del grupo, la organización y la comunidad.</p>

C.3: Capacidades investigativas

Sistema de conocimientos, habilidades y actitudes emprendedoras, que le permiten dar respuesta rápida a las demandas del desarrollo del sector y del profesional del turismo.

DESCRPTORES ESENCIALES	EVIDENCIAS DE COMPORTAMIENTOS / NIVELES ALCANZADOS			
	Nivel elevado (5)	Nivel adecuado (4)	Nivel moderado (3)	Nivel bajo (2)
<p>Dominio de conocimientos y habilidades que le posibilita la planeación, ejecución y validación de investigaciones que dan respuesta a los problemas del sector.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Ejecuta al menos un proyecto de investigación, que da respuesta a los problemas del sector. - Actualiza y aplica en su labor investigativa, técnicas y procedimientos de avanzada -Logra la realización de al menos dos tutorías de maestrías o diplomados, (enseñanza postgraduada). -Alcanza resultados elevados en los proyectos y tutorías) 	<ul style="list-style-type: none"> -Ejecuta al menos un proyecto de investigación, que da respuesta a los problemas del sector. -Actualiza y aplica en su labor investigativa, técnicas y procedimientos de avanzada -Logra la realización de al menos una tutoría de maestrías o diplomado (enseñanza postgraduada). -Alcanza resultados procedentes en los proyectos y tutorías) 	<ul style="list-style-type: none"> -Participa como colaborador, pero no lidera al menos un proyecto de investigación, que de respuesta a los problemas del sector. -Logra la realización de una tutoría de diplomado o enseñanza de pregrado, con buenos resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> - No ejecuta ni participa en proyecto de investigación, que de respuesta a los problemas del sector. -No realiza tutoría de tesis.
<p>Dominio de las técnicas informáticas propias para el desempeño de su especialidad, que le permite el procesamiento teórico - práctico de la</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Aplica sistemáticamente las técnicas informáticas necesarias, para el desempeño de su especialidad. 	<ul style="list-style-type: none"> -Aplica generalmente las técnicas informáticas para el desempeño de su especialidad. - Incorpora al proceso 	<ul style="list-style-type: none"> -Ocasionalmente aplica las técnicas informáticas para el desempeño de su especialidad. - Incorpora al proceso 	<ul style="list-style-type: none"> - No aplica las técnicas informáticas para el desempeño de su especialidad. - Incorpora muy poca

información acumulada, a través de novedosas vías y soportes.	- Incorpora al proceso pedagógico la información acumulada; empleando novedosas vías y soportes, que favorecen las funciones cognitivas y motivadoras de estudiantes y cursistas.	pedagógico la información acumulada; empleando algunas novedosas vías y soportes, que favorecen las funciones cognitivas y motivadoras de estudiantes y cursistas..	pedagógico la información acumulada; con el empleo de pocas vías y soportes.	información novedosa, al proceso pedagógico.
Diseño de proyectos, programas y productos vinculados a la esfera de servicios, en correspondencia con las necesidades del cliente.	-Participa como experto o consultor en los diseños de proyectos, programas y productos, vinculados a la esfera de los servicios, -En todo momento, en correspondencia con su experiencia y práctica investigativa, se incorpora y logra satisfacer las necesidades del cliente en la empresa	- Participa como experto en los diseños de programas y productos, vinculados a la esfera de los servicios, -Logra con su experiencia y práctica investigativa, satisfacer algunas de las necesidades del cliente en la empresa	-Participa como colaborador en los diseños de programas y productos, vinculados a la esfera de los servicios, -Logra con su experiencia y práctica investigativa, satisfacer algunas de las necesidades del cliente en la empresa	-No participa como experto en los diseños de programas y productos vinculados a la esfera de los servicios, -Logra con su experiencia y práctica investigativa, satisfacer algunas de las necesidades del cliente en la empresa
Ayuda sistemáticamente a definir y a diseminar las mejores prácticas técnico - profesionales y de servicios, a través de la organización y empresa.	-Socializa, a través de publicaciones, eventos y asesorías, como autor, los resultados de las investigaciones y práctica laboral, en la empresa. (dos acciones como mínimo)	-Socializa, a través de publicaciones, eventos y asesorías los resultados de las investigaciones y práctica laboral, en la empresa. (una acción como mínimo)	-Participa como colaborador en la socialización del conocimiento; a través de publicaciones, eventos y asesorías.	-No socializa, a través de publicaciones, eventos y asesorías los resultados de las investigaciones y práctica laboral, en la empresa

C.4: Cultura de formación y capacitación para el servicio

Sistema de creencias, símbolos, normas y valores, que le aseguran, la transmisión del aprendizaje y desarrollo del servicio de calidad, en el profesional del turismo.

DESCRPTORES ESENCIALES	EVIDENCIAS DE COMPORTAMIENTOS / NIVELES ALCANZADOS			
	Nivel elevado (5)	Nivel adecuado (4)	Nivel moderado (3)	Nivel bajo (2)
<p> dominio de los procesos y actividades de la esfera de los servicios (estratégicos, claves y de apoyo)</p>	<p>-Mantiene una labor perenne, orientada al conocimiento de los procesos y las actividades de los servicios turísticos.</p> <p>-Logra continuamente, realizar transformaciones que sirven de base a los procesos del servicio en las organizaciones del sector.</p>	<p>-Mantiene casi siempre, una labor orientada al conocimiento de los procesos y las actividades de los servicios turísticos.</p> <p>-Logra en ocasiones, realizar transformaciones en los procesos del servicio empresarial.</p>	<p>-Mantiene casi siempre, una labor orientada al conocimiento de los procesos y las actividades de los servicios turísticos.</p> <p>-Logra muy pocas transformaciones en las actividades o procesos del servicio empresarial.</p>	<p>-Mantiene casi siempre, una labor orientada al conocimiento de los procesos y las actividades de los servicios turísticos.</p> <p>-No logra transformaciones en las actividades o procesos del servicio empresarial.</p>

<p>Mantiene y logra transmitir a los estudiantes o cursistas, una conducta de entrega y disciplina, para con las exigencias del servicio.</p>	<p>-Actúa como experto, tutor, asesor o consejero, para el perfeccionamiento de las exigencias del servicio.</p>	<p>-Actúa ocasionalmente como experto o tutor para el perfeccionamiento de las exigencias del servicio.</p>	<p>-Actúa en pocas ocasiones como tutor o consejero, para el perfeccionamiento de las exigencias del servicio.</p>	<p>- No actúa como experto, tutor, asesor o consejero, para el perfeccionamiento de las exigencias del servicio.</p>
<p>Logra en la práctica laboral honrar la calidad del servicio, con el trabajo bien hecho y las respuestas a las demandas permanentes de la empresa.</p>	<p>-Manifiesta liderazgo ante las perspectivas estratégicas de la empresa, ofreciendo valores éticos al servicio y alcanzando con prontitud y calidad los resultados que se demandan en variadas situaciones de la empresa.</p> <p>-Estimula con su labor la mejora continua de los servicios, en los variados contextos.</p>	<p>-Mantiene casi siempre, participación ante las perspectivas estratégicas de la empresa, ofreciendo algunos valores al servicio y alcanzando con prontitud los resultados que se demandan en variadas situaciones.</p> <p>-Estimula con su labor la mejora continua de los servicios, en los variados contextos.</p>	<p>-Mantiene poca participación ante las perspectivas estratégicas de la empresa, ofreciendo algunos valores al servicio</p> <p>-Estimula con su labor la mejora continua de algunos servicios organizacionales.</p>	<p>-Mantiene poca participación ante las perspectivas estratégicas de la empresa. Alcanza pobres resultados en los servicios, ante las demandas del sector.</p> <p>-No estimula con su labor la mejora continua de algunos servicios organizacionales..</p>