

Universidad de Ciencias Pedagógicas

Capitán Silverio Blanco Núñez

Ejercicios para el aprendizaje de la Calidad y
Protección al Consumidor.

Tesis en opción al título Académico de

Máster en Ciencias de la Educación.

MENCIÓN EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL.

Autor: Lic. Robert de la Paz Arias.

Tutor(s): DrC. Evelio R Rodríguez Hernández.

MSc. Mario Lazo Rodríguez.

Año 2011.

Universidad de Ciencias Pedagógicas

Capitán Silverio Blanco Núñez

*Ejercicios para el aprendizaje de la Calidad y Protección al
Consumidor.*

*Tesis en opción al título Académico de
Máster en Ciencias de la Educación.
Mención Educación Técnica Profesional.*

Autor: Lic. Robert de la Paz Arias.

Año 2011.

PENSAMIENTO.

Hay que trabajar para enriquecer los conocimientos adquiridos durante los estudios, para saberlos aplicar en la práctica de manera creadora y recordar que la realidad es siempre mucho más rica que la teoría, pero que la teoría es imprescindible para desarrollar el trabajo profesional de un modo científico...

Fidel Castro Ruz.

7 de julio 1981.

ÍNDICE

CONCEPTOS	PÁG
Introducción.	1
CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS QUE SUSTENTAN EL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE DE LA CALIDA Y LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.	9
1.1 El proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura Calidad y Protección al Consumidor.	9
1.2 La Calidad y Protección al Consumidor.	18
1.3 La formación del técnico del nivel medio en la especialidad de Comercio.	27
CAPÍTULO II.-DIAGNÓSTICO. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.	36
2.1 Diagnóstico de la situación actual.	36
2.2.- Fundamentación de la propuesta. Caracterización de los ejercicios.	47
2.2.1 Descripción de los ejercicios que conforman la propuesta.	51
2.3 Constatación final o postest de los resultados después de aplicado los ejercicios.	61
Conclusiones.	73
Recomendaciones.	74
Bibliografía.	75
Anexos.	82

RESUMEN.

En los últimos años las especialidades de servicio como profesión ha tomado dentro de la Educación Técnica Profesional una nueva visión según las expectativas de los diferentes sectores dentro de la economía del país, donde los planes de estudios y programas de las asignaturas del ciclo técnico han sufridos cambios sustanciales así como la bibliografía existente y los medios para el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje de las disciplinas se han visto limitado. En el presente trabajo se incluye la calidad y protección al consumidor como indicador de eficiencia en el comercio y los ejercicios con los contenidos básicos, además de las herramientas necesarias que le permiten al estudiante la formación y desarrollo de habilidades para el análisis de dicho indicador en las diferentes actividades del sector comercial. En el proceso investigativo se tomó como muestra 20 estudiantes del grupo de segundo año de Comercio del IPE "Rubén Martínez Villena", se emplearon métodos del nivel teórico, empírico, matemático y/o estadístico, así como instrumentos y técnicas que garantizaron el éxito. Después de aplicados los ejercicios se constató el avance de los estudiantes por los niveles de aprendizaje, mostrando su efectividad.

AGRADECIMIENTO:

A... "La honradez de Jorge de la Paz.

 Mi padre, el mejor de mis maestros."

- A Todos los maestros que durante mi vida como estudiante me han formado principios, valores y la convicción moral que ha de caracterizar al maestro de nuestros días.
- A todas aquellas personas que de una forma u otra han permitido la realización de este trabajo, en especial a mis alumnos que en todo momento prestaron su colaboración y apoyo incondicional posibilitando la culminación exitosa del mismo.
- Al tutor MSc Mario Lazo Rodríguez por todas las orientaciones precisa en el momento requerido facilitándome consejos sabios durante todo el proceso.
- A la consultante MSc Carmen Madrigal González por sus sugerencias en la fundamentación de la propuesta.

A todos aquellos que me han ayudado de una forma u otra

Muchas gracias.

DEDICATORIA.

- A mis hijos, por ser la razón de mí existir.
- A mis padres por su amor, constancia y dedicación en mi vida
- A mi esposa por su comprensión y apoyo durante toda mi carrera como profesional.
- A mis compañeros por su dedicación y entrega incondicional para la culminación exitosa de esta investigación.
- A la Revolución por haberme permitido alcanzar nuevos conocimientos en el plano profesional.

INTRODUCCIÓN.

En el mundo globalizado de hoy, la calidad se ha convertido en una necesidad insoslayable para permanecer en el mercado. Por ello, los sistemas de gestión de la calidad basados en las normas ISO 9000, que reflejan el consenso internacional en este tema, han cobrado una gran popularidad, y muchas organizaciones se han decidido a tomar el camino de implantarlos. La preocupación por la calidad es tan antigua como la sociedad. Sin embargo, en cada momento histórico el concepto de calidad ha sido distinto, las sociedades y las personas han evolucionado, cada una a su ritmo, y han demandado cosas distintas, con características diferentes.

La calidad se ha entendido de diversas formas a lo largo de los años, especialmente en el siglo XX y esto ha conformado las distintas interpretaciones de lo que es o no la calidad. La calidad carece de límites precisos porque la evolución se va produciendo lentamente, cada país tiene su propio ritmo y, sobre todo, porque coexisten a lo largo de los años. Cuba como país subdesarrollado a partir de las conclusiones de la Ronda Uruguay de Negociaciones Comerciales Multilaterales y la creación de la Organización Mundial del Comercio (OMC), el 1 de enero de 1995 comienza un proceso de transformación en la prestación de los servicios en aras de garantizar el mejoramiento de la calidad en dicho sector.

En los lineamientos al VI congreso del Partido Comunista de Cuba se efectúa una valoración de la necesidad que existe de una estructuración y organización del comercio minorista dirigidos a la diversificación de las calidades y surtidos de productos y servicios que se ofertan para satisfacer las demandas de los distintos segmentos de la población, por lo que se evidencia la preparación de la fuerza calificada que enfrentará este desafío del siglo XXI capaz de prestar servicios de calidad a la población con un mínimo de costo, aspecto de vital importancia según las nuevas tendencias de la economía cubana.

Le corresponde a la Educación Técnica Profesional la formación de los profesionales de nivel medio capaz de enfrentar este reto de la prestación de los servicios en los contextos actuales de transformación de la economía donde los docentes de dicha educación deben desarrollar un proceso de enseñanza

aprendizaje novedoso capaz de poner al estudiante como agente protagónico de dicho proceso, lo cual se ha visto limitado en los últimos cursos en la especialidad de Comercio producto a la escasez de bibliografía actualizada para impartir los programas de las asignaturas del currículo académico para la formación de los educandos, el problema no es puramente cuantitativo, es un fenómeno cualitativo que hay que lograr en los trabajadores de este sector de gran importancia en el desarrollo económico del país.

Ahora con el trabajo sistemático. Es por ello que deben considerarse los objetivos, el contenido tratado, los métodos y medios utilizados por el profesor, la calidad de sus clases, la participación activa de los estudiantes, sus motivos e intereses y su nivel de conocimiento y desarrollo, el profesor al dirigir el proceso de enseñanza debe tener presente la participación activa de los estudiantes en la búsqueda de procedimientos y soluciones a los diferentes problemas

El Instituto Politécnico de Economía (IPE) Rubén Martínez Villena es parte de esta realidad, pues a través de la práctica pedagógica se ha constatado que existen potencialidades en relación al desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje de la Calidad y Protección al Consumidor al existir un programa con sus indicaciones metodológicas, profesores con interés de mejorar la calidad de la educación, alguna bibliografía de manera general, además se constataron insuficiencias en los estudiantes de segundo año de la especialidad de Comercio de dicho centro, presentando ciertas debilidades con respecto al aprendizaje de la calidad y protección al consumidor en el proceso de prestación de los servicios.

La carencia teórica entre el estudio individual sobre el aprendizaje como categoría pedagógica directamente con la enseñanza técnica, dificultades cognitivas la asignatura Calidad y Protección al Consumidor, específicamente en el análisis de los factores que inciden en la calidad, etapas de desarrollo de esta durante la prestación de los servicios, la caracterización de las mismas y los procedimientos a seguir para satisfacer al cliente con calidad constituyen la base de la disciplina técnica que reciben en la especialidad, donde existe escasa bibliografía sobre el tema de la calidad y protección al consumidor en la escuela, y la existente trata

conocimientos básicos, pero carece de ejercicios prácticos aspecto que hace que los estudiantes se inserten en las unidades del comercio sin la preparación técnica que demandan los momentos actuales en materia de calidad y protección al consumidor; es decir, la bibliografía existente está desactualizada, carente de situaciones problémicas que le posibiliten al estudiante la formación y desarrollo de habilidades profesionales en relación a la calidad . A pesar que existen investigaciones en la educación técnica profesional que han abordado el tema del proceso de enseñanza aprendizaje en la formación del profesional de los servicios tales como: Hernández, M (2009), Lazo M, (2009), Rivero, Y: (2010), aún resultan insuficientes los estudios realizados sobre el mismo para lograr de manera exitosa la formación integral del profesional en materia de la calidad y protección al consumidor.

Teniendo en cuenta lo antes argumentado y la práctica educativa el autor de esta investigación considera que esta problemática constituye una línea a investigar por la trascendencia e importancia del tema, por lo que se formula el siguiente: **Problema Científico:** ¿Cómo contribuir al proceso de enseñanza aprendizaje de la calidad de los servicios en la formación de los Técnicos Medios en la especialidad de Comercio?

A partir del problema detectado se plantea como **Objeto de estudio:** El proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura Calidad y Protección al Consumidor.

Dicho objeto determina el siguiente **Campo de acción:** La Calidad y Protección al Consumidor.

Para dar solución a este problema se traza como **Objetivo:** validar ejercicios para contribuir al proceso de enseñanza aprendizaje de la Calidad y Protección al Consumidor en los estudiantes de segundo año de la especialidad de Comercio del IPE Rubén Martínez Villena de Cabaiguán.

Para dar respuesta al problema científico de esta investigación se han formulado las siguientes: **Preguntas científicas:**

1-¿Cuáles son los fundamentos teóricos y metodológicos que sustentan el proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura Calidad y Protección al Consumidor en la especialidad de Comercio?

2-¿Cuál es el estado actual del proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura Calidad y Protección al Consumidor en los estudiantes de segundo año de la especialidad de Comercio?

3 -¿Qué características tendrán los ejercicios dirigidos a contribuir al proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura Calidad y Protección al Consumidor en los estudiantes de segundo año de la especialidad de Comercio?

4-¿Qué resultados se obtendrán después de aplicados los ejercicios dirigidos a contribuir al proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura Calidad y Protección al Consumidor en los estudiantes de segundo año de la especialidad de Comercio?

Para dar respuestas a las preguntas científicas de investigación con la finalidad de abordar la relación entre el problema que se investiga y el objetivo que pretende su solución se plantean las siguientes:

Tareas científicas:

1- Determinación de los fundamentos teóricos y metodológicos que sustentan el proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura Calidad y Protección al Consumidor en la especialidad de Comercio.

2- Diagnóstico de la situación actual que presenta el proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura Calidad y Protección al Consumidor en los estudiantes de segundo año de la especialidad de Comercio.

3-Diseño de los ejercicios dirigidos a contribuir al proceso enseñanza aprendizaje de la asignatura Calidad y Protección al Consumidor en los estudiantes de segundo año de la especialidad de Comercio.

4.-Análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados de la aplicación de los ejercicios dirigidos a contribuir al proceso de enseñanza aprendizaje de la

asignatura Calidad y Protección al Consumidor en los estudiantes de segundo año de la especialidad de Comercio.

Ante las preguntas científicas se determinan como:

Variable independiente: ejercicios que contribuyan al aprendizaje de la Calidad y Protección al Consumidor en la especialidad de Comercio.

Variable dependiente: el nivel de aprendizaje de la Calidad y Protección al Consumidor.

Se conceptualiza como nivel de aprendizaje de la calidad en las diferentes etapas de esta, cuando el estudiante conoce los conceptos fundamentales relacionados con la calidad en cada una de sus etapas respondiendo a cada uno de los niveles de desempeño, atendiendo a los conocimientos relacionados con las diferentes etapas de la calidad de la producción y los servicios, y la expresión en sus modos de actuación durante la atención al cliente.

Para ello se tendrán en cuenta las siguientes dimensiones y sus respectivos indicadores.

Dimensiones	Indicadores
Cognitiva	1. Dominio de los conceptos básicos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del Comercio 2. Dominio sobre las etapas que distinguen la evolución de la calidad en la esfera del Comercio 3. Dominio en el análisis del resultado del indicador de calidad y su repercusión en la protección al consumidor.
Procedimental	1. Realización de los pasos necesarios para la determinación de la calidad y la protección al consumidor en la esfera del Comercio. 2. Aplicación del cálculo correcto del indicador calidad en la esfera del Comercio. 3. Caracterización de la calidad del proceso comercial a partir de los resultados obtenidos en el cálculo del indicador en la esfera del Comercio.

Durante el desarrollo de la investigación se emplearon diversos métodos y técnicas teniendo en cuenta los niveles del desarrollo del conocimiento científico.

Del nivel teórico:

Análisis y Síntesis: permitió analizar el problema por partes, permitiendo descomponer el objeto de estudio en sus componentes esenciales y determinar en cuál de ellos se incidiría.

Histórico y Lógico: brindó la posibilidad de estudiar la trayectoria real del fenómeno. Se valoran los antecedentes de la problemática objeto de estudio y se precisan las limitaciones que poseen los materiales bibliográficos existentes en la educación técnica y profesional.

Inductivo y deductivo: determinó las operaciones que deben realizar los estudiantes hacia el logro de las habilidades dentro de la profesión, y la generalización del diagnóstico, la puesta en práctica y evaluación del desarrollo de estas.

Revisión de documentos: facilitó la revisión del plan de estudio constatando los objetivos generales, específicos, instructivos y educativos en la formación del profesional de los servicios, así como las habilidades generales, específicas y profesionales que debe adquirir el comerciante, el expediente acumulativo del escolar donde se obtuvo la información requerida sobre el nivel de desempeño de los estudiantes y las principales dificultades por asignaturas rectoras en el aprendizaje y el programa de la asignatura donde se corroboraron las habilidades profesionales en el tema sobre la protección del consumidor en aras de prestar un servicio de calidad.

Del nivel empírico:

Observación científica: permitió constatar de forma planificada el comportamiento de los estudiantes durante el desarrollo de las clases con respecto al dominio y destreza de las habilidades para realizar un servicio de calidad en el comercio

según el tipo de entidad. Dicha observación se realizó sobre la base de indicadores precisos que permitieron dirigir la atención hacia aquellos aspectos que se necesitaron diagnosticar.

Encuesta: permitió corroborar el nivel de conocimiento que poseen los estudiantes en relación a la calidad de los servicios del comercio como actividad que incide en el crecimiento y satisfacción de las necesidades del cliente en la fase del diagnóstico inicial.

Prueba pedagógica: constató el estado inicial y final de las habilidades en los estudiantes según los objetivos para este grado en cuanto al aprendizaje de la calidad en la actividad del comercio según las nuevas exigencias en la prestación de los servicios, dada la importancia que tiene el tema en la formación del técnico medio en dicha especialidad.

Método experimental: fue aplicado para la validación de los ejercicios dirigidos a contribuir al proceso de enseñanza aprendizaje de la calidad y protección al consumidor como elemento fundamental en la actividad del comercio a partir de un pre-experimento pedagógico formativo con carácter secuencial.

Fases:

Aplicación de la constatación inicial o pretest: se realizó la revisión de la bibliografía, se elaboraron y aplicaron los diferentes instrumentos para comprobar el estado actual del problema en la muestra, posteriormente se procesaron los datos de la constatación inicial o pretest.

Fase intermedia: se aplicó a los ejercicios dirigido a contribuir al el proceso de enseñanza aprendizaje de la Calidad y Protección al Consumidor en estudiantes de segundo año de la especialidad de Comercio del IPE Rubén Martínez Villena.

Constatación final o postest: se determinaron los efectos de la aplicación de los ejercicios dirigidos a contribuir al el proceso de enseñanza aprendizaje de la Calidad y Protección al Consumidor en estudiantes de segundo año de la especialidad de Comercio del IPE Rubén Martínez Villena.

Del nivel estadístico con procedimientos matemáticos:

Análisis porcentual: para comparar los resultados en el diagnóstico.

Tabulación: permitió representar a través de diferentes tablas el comportamiento de los indicadores durante el pre experimento pedagógico en sus tres etapas y comparar los resultados obtenidos antes y después de aplicados los ejercicios propuestos.

Unidad de estudio y dimensión muestral.

La **población** asumida para este trabajo investigativo está conformada por 55 estudiantes de segundo año de las especialidades de servicio del IPE "Rubén Martínez Villena" (Comercio, Gastronomía y Elaboración de Alimentos). La **muestra** fue seleccionada de forma intencional y no probabilística, la integran 20 estudiantes del grupo de Comercio del propio año, lo que representa el 36.3% de la población.

Esta investigación **aporta** un número de ejercicios dirigidos a contribuir al aprendizaje de la Calidad y Protección al Consumidor como indicador de eficiencia de los servicios en la formación de los Técnicos Medios en la especialidad de Comercio, asimismo propician la implicación del estudiante en la adquisición del conocimiento con carácter desarrollador y permite establecer el vínculo interdisciplinario creando conciencia en la importancia de la calidad de los servicios.

La novedad científica de la investigación radica en el diseño y el carácter diferenciado de los ejercicios, la gradación en su nivel de complejidad para la formación y desarrollo de las habilidades profesionales necesarias para enfrentar el mundo laboral, la variedad y veracidad de los mismos respondiendo al diagnóstico y niveles de desempeño de los estudiantes.

El trabajo tiene la siguiente estructura: introducción, dos capítulos, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

En la introducción aparecen los diseños teóricos y metodológicos, así como los aspectos más generales de la investigación.

En el desarrollo: dos capítulos, donde en el primero se fundamenta desde el punto de vista teórico el objeto de estudio y el campo de acción. En el segundo se diagnostica el problema científico, se describe la vía de solución y los resultados experimentales.

CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS QUE SUSTENTAN EL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE DE LA CALIDAD Y LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

El presente capítulo aborda los fundamentos teóricos y metodológicos que sustentan el proceso enseñanza aprendizaje de la calidad y la protección al consumidor en la esfera del comercio en la formación del técnico medio de dicha especialidad, estructurado por epígrafes relacionados con la asignatura Calidad y Protección al Consumidor, la calidad en el proceso de prestación de los servicios comerciales y su incidencia al éxito para la satisfacción de las expectativas del cliente , los métodos de cálculo del indicador calidad y su repercusión en la formación del profesional del Comercio.

1.1 El proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura Calidad y Protección al Consumidor.

"Puesto que a vivir viene el hombre,
La escuela debe preparar al hombre
para la vida"
José Martí.

El proceso de enseñanza aprendizaje ha sido históricamente caracterizado de formas diferentes, que van desde su identificación como proceso de enseñanza, con un marcado acento en el papel central del maestro como trasmisor de conocimientos (enseñanza tradicional) hasta las concepciones más actuales en las que se concibe el proceso como un todo integrado, en el cual se pone de relieve el papel protagónico del estudiante bajo la conducción del profesor. En esta última se inscribe la concepción desarrolladora y formativa del proceso de enseñanza aprendizaje de la Educación Técnica Profesional.

El proceso de enseñanza aprendizaje desarrollador y formativo constituye la vía mediatizadora fundamental para la adquisición consciente del legado histórico cultural de la humanidad, en forma de conocimientos, habilidades, hábitos, sentimientos, valores y actitudes o comportamientos acordes con las exigencias

sociales del momento. Este tiene lugar en la Educación Técnica Profesional durante la realización de las actividades docentes que se organizan en asignaturas, disciplinas y áreas y tiene como propósito esencial contribuir al desarrollo y la formación integral de la personalidad de los futuros profesionales de la producción y los servicios.

En la obra "Pedagogía" del ICCP se declara: "El proceso de enseñanza transcurre en una relación dialéctica en la cual interactúan de forma consciente, maestros y estudiantes en la consecución de un objetivo común: la formación de una concepción científica del mundo. De ahí el carácter bilateral de dicho proceso (...) es decir, la enseñanza existe para el aprendizaje (...)". Colectivo, A. (1984:43).

En la actualidad el aprendizaje ha transitado por varias concepciones que han marcado una finalidad importante en la labor educativa, siendo en sí una herramienta básica e indispensable para el trabajo con los estudiantes desde diferentes marcos que conduzcan al logro y adquisición de conocimientos sólidos de los fenómenos que suceden a su alrededor.

La concepción Histórico-Cultural, permite comprender el aprendizaje como actividad social y no sólo como proceso de realización individual, a partir de la articulación precisa de todos los procesos psicológicos y los factores socioculturales, llevando la formulación de esta a la psiquis, desde un enfoque metodológico y no por la suma de hechos aislados experimentalmente obtenidos.

Los actos de enseñar y aprender implican interactuar y comunicarse con otros procesos, en el que se construye y perfeccionan los aprendizajes transitándose progresivamente hacia formas superiores de auto regulación. Estas formas pueden favorecer o entorpecer los distintos aprendizajes y por tanto el tránsito hacia niveles superiores de desarrollo, por lo que no puede quedar sólo a la espontaneidad, es necesario propiciar la práctica de aquellas relaciones que se quieren fomentar, mediante intercambios didácticos que estimulen el conocimiento y el respeto a los demás a partir del conocimiento y del respeto a sí mismo, de la tolerancia, de la crítica constructiva, de la colaboración, del trabajo en equipo lejos de privilegiar el espíritu de competencia y el éxito individual.

El conjunto de rasgos que permiten caracterizar el proceso de enseñanza aprendizaje le da un sello distintivo en la educación técnica profesional donde “... el principio de vinculación de la teoría con la práctica caracteriza la unidad dialéctica entre el contenido de la enseñanza (...) y las condiciones metodológicas, organizativas y técnico materiales que se necesitan para su realización, con el fin de combinar orgánicamente y completar recíprocamente el estudio con el trabajo, la enseñanza y la educación”. Patiño, R. (1988:75).

El destacado investigador cubano Justo Chávez (1990) refiriéndose a nuestro José Martí en su trabajo “Acercamiento necesario al pensamiento pedagógico de José Martí” valora el sólido pensamiento pedagógico en Martí donde precisa que la óptica martiana acerca de los problemas educativos fue muy amplia y compleja, concibe el proceso de aprendizaje dirigido por un hábil preceptor encaminado a la formación de hombres, insiste en el desarrollo intelectual (mental) a partir de la observación y la experimentación, lo que denota afinidad con las ideas de Pestalozzi o quizás de Comenio.

Martí insistió en la necesidad de enseñar a pensar al alumno y a ejercitar la mente de forma constante, así como a trabajar con independencia. El maestro no debe imponer criterios cerrados, únicos, sino que tiene la responsabilidad de oír a los estudiantes y orientarlos en el camino hacia la verdad.

El proceso de 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. Castellanos, B. (2000:98).

La situación de enseñanza aprendizaje se manifiesta como el espacio de interacción en el que se organizan las condiciones necesarias y suficientes para el desarrollo de procesos de aparición y dominio de los contenidos. El lugar de concebir la clase como un espacio de transmisión de contenidos con la creación de las condiciones que facilitarán a los estudiantes el acceso a nuevos niveles de desarrollo, tanto desde el punto individual como grupal. Castellanos, B. (2001:76).

Es un proceso en el que participa activamente el alumno, dirigido por el docente, y en el que el primero se apropia de conocimientos, habilidades y capacidades, en comunicación con los otros, en un proceso de socialización que favorece la formación de valores. En el aprendizaje se cristaliza continuamente la dialéctica entre lo histórico - social y lo individual - personal; es siempre un proceso activo de reconstrucción de conocimientos y de descubrimiento del sentido personal, de la significación vital que tienen los mismos para los sujetos.

El proceso de 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. (2004: 67)

El proceso de enseñanza aprendizaje es un proceso de interacción entre el maestro y los estudiantes mediante el cual el primero dirige el aprendizaje por medio de una adecuada actividad y comunicación, facilitando la apropiación de la experiencia histórico-social y el crecimiento de los estudiantes y del grupo, en un proceso de construcción personal y colectiva. Bermúdez, M. R. (2004:46).

La educación cubana tiene que responder a las demandas que emergen a escala internacional y al mismo tiempo ha de adecuarse a las realidades de la región latinoamericana, tanto como al contexto nacional y a los problemas propios de los territorios, las escuelas, las familias y todas las personas participantes en el proceso educativo.

En la época actual, cuando el acceso al conocimiento científico y a las tecnologías de punta se convierte en la llave para la transformación productiva y el logro de elevados niveles de productividad y competitividad internacional, se renueva el encargo social a la educación: de formar hombres y mujeres que dominen los frutos de la civilización científico-tecnológica y sean al mismo tiempo creadores e innovadores. El modelo del ser humano al que se aspira es el de una personalidad integral, portadora de los más elevados valores y principios que son el fundamento

de la identidad nacional, capacitada para competir de forma solidaria y eficientemente en el mundo del siglo XXI.

El vínculo estudio trabajo toma una relevancia especial al estar en la base de la concepción ideológica, psicológica, pedagógica y metodológica que guía la formación profesional de los técnicos medios en todas las especialidades de la Educación Técnica Profesional, lo que garantiza dicha formación a través de un proceso de enseñanza aprendizaje con la integración escuela politécnica-mundo laboral aspecto este que se ha revitalizado en los últimos tiempos con las firmas de convenios entre entidades y politécnico.

En las últimas décadas el Ministerio de Educación ha llevado a cabo el constante perfeccionamiento del proceso docente educativo, en este los planes de estudio y programas se han encaminado a lograr una formación cualitativamente superior en todos los niveles y subsistemas de educación. La Educación Técnica y Profesional, encargada de la formación de los técnicos de nivel medio y obreros calificados, también se ha modificado. Presta especial atención para lograr una formación más sólida e integral de sus egresados, de tal manera que puedan asimilar los cambios tecnológicos que se producen en las diferentes ramas de la producción y los servicios, así como dar respuestas a las exigencias socioeconómicas y laborales que reclama la sociedad cubana actual.

La necesidad de que el ser humano se desarrolle integralmente de forma plena supone que la enseñanza brinde las condiciones requeridas, no sólo para la formación de la actividad cognoscitiva del estudiante, para el desarrollo de su pensamiento, de sus capacidades y habilidades, sino también para los distintos aspectos de su personalidad.

Si se analiza el estado actual de la práctica educativa de las escuelas se identifican problemas tales como:

- ❖ El educando tiende a aprender de forma reproductiva, observándose muy afectado el desarrollo de habilidades para la reflexión crítica y autocrítica de los conocimientos que aprende.

- ❖ Se centran las acciones mayormente en el maestro, y en menor medida en el educando.
- ❖ Tendencia a la separación entre la educación, la instrucción, lo cognitivo y lo afectivo.
- ❖ No se utiliza suficientemente el diagnóstico para dar seguimiento al desarrollo del educando.

Para realizar la aplicación de un proceso de enseñanza aprendizaje con las particularidades de la Educación Técnica Profesional se toma como sustento la definición de la autora Fátima Addine Fernández (2006) por ajustarse a las características de los estudiantes de esta educación, fundamentalmente los matriculados en la especialidad de Comercio, el que debe ser organizado sobre las exigencias de la formación integral del profesional de este sector.

Las formas de organización del proceso responden a la pregunta: ¿cómo organizar en el espacio y el tiempo, el enseñar y el aprender?, por tanto, constituyen la estructura espacio temporal en que se desarrolla el proceso, en ellas intervienen todos los implicados, lo que deviene en un elemento integrador que refleja las relaciones entre profesor y estudiantes en esta dimensión del proceso de enseñanza aprendizaje.

Un proceso de enseñanza aprendizaje eficiente ubica a los estudiantes en situaciones que representan un reto para su forma de pensar, sentir y actuar. En dicho proceso se develan las contradicciones entre lo que se dice, lo que se vivencia y lo que se ejecuta en la práctica. En esta época se debe estimular en el estudiante su potencial de vitalidad en los aspectos teóricos y prácticos de la inteligencia, en los aspectos de la independencia cognoscitiva, en su disponibilidad hacia los otros y en su compromiso social.

La formación en los años venideros de los profesionales del sector de los servicios requiere una nueva concepción orientada hacia el desarrollo tecnológico para lo cual se necesita de un conocimiento acerca de la misma, desempeña un importante papel en la formación del futuro trabajador de los servicios, desde sus inicios tener conocimientos elementales de los aspectos relacionados con la

actividad que se comercia en el mundo actual, para promover y prestar un servicio de excelencia.

La asignatura Calidad y Protección al Consumidor está diseñada dentro del plan de estudio para la formación de un profesional del Comercio en correspondencia a las exigencias de esta profesión, donde la institución educacional en convenio con las entidades del territorio deben crear las condiciones necesarias para desarrollar un proceso de enseñanza aprendizaje encaminado a lograr un técnico medio en esta especialidad capaz de enfrentar el mundo laboral con la preparación requerida.

Para el logro de este objetivo el proceso de enseñanza aprendizaje de la Calidad y Protección al Consumidor debe ser diseñado con todos los medios necesarios para que el estudiante se convierta en el ente activo y protagónico del mismo, guiado por el profesor, para lo que se realizó una revisión bibliográfica donde se pudo apreciar que está ampliamente fundamentada en la bibliografía acreditada, la necesidad de preparar al estudiante de manera que participe activamente en dicho proceso.

En los años en que el individuo asiste a la escuela, así como a lo largo de toda la vida y en diferentes contextos, se obtienen conocimientos de manera incidental o dirigida. Es por lo que una meta fundamental de la educación es fomentar en los estudiantes la capacidad de asimilar el aprendizaje independiente, autorregulado y permanente. Pero ¿qué es aprendizaje? Para Castellanos, D. (2005:24): aprendizaje “es el proceso dialéctico de apropiación de los contenidos y las formas de conocer, hacer, convivir y ser construidos en la experiencia socio histórica, en el cual se producen como resultado de la actividad del individuo y de la interacción con otras personas, cambios relativamente duraderos y generalizables, que le permiten adaptarse a la realidad, transformarla y crecer como personalidad”.

Efectivamente, el aprendizaje es un proceso complejo, diversificado y condicionado por factores, entre los que se pueden mencionar las características evolutivas del estudiante, las situaciones y los contextos en que aprende, los tipos de contenidos

de los cuales debe apropiarse y los recursos con que cuenta para ello; la intencionalidad, conciencia y organización con que tienen lugar estos procesos.

En esta investigación se considera que el proceso de enseñanza aprendizaje es la secuencia sistémica de acciones desarrolladoras, conscientemente coordinadas entre el profesional de la educación, el estudiante, el grupo y los otros factores que tienen incidencia sobre el desarrollo de la personalidad.

Este proceso tiene lugar en el transcurso de las asignaturas y su propósito es contribuir a la formación integral de la personalidad del estudiante, siendo esta la vía fundamental para la adquisición de los conocimientos, hábitos, habilidades y valores. Así, en su desarrollo, el educando aprenderá diferentes elementos del conocimiento, conceptos, teorías, que forman parte del contenido de las asignaturas.

En el proceso de asimilación de los conocimientos se produce la adquisición de procedimientos y estrategias, que en su unidad conforman las habilidades, tanto específicas de las asignaturas, como de tipo más general; así por ejemplo, se centran las que tienen que ver con los procesos de pensamiento, es decir el análisis, la síntesis, la abstracción, la generalización, entre otras. Para lograr asimilación de los conocimientos de forma efectiva en el aprendizaje se debe incluir los siguientes elementos:

Muestra a los estudiantes.

1. Observaciones de los estudiantes de los objetos o fenómenos.
2. Comparación, confrontación y contraposición (análisis) de las propiedades puestas al descubierto.
3. Abstracción de las propiedades distinguidas mediante su fijación en los diferentes términos.
4. Generalización de concepto mediante la aplicación de términos en diferentes objetos que tengan evidencias destacadas.

El proceso de enseñanza aprendizaje de la ETP desarrolla formaciones psicológicas importantes para el futuro profesional como son la precisión de sus intereses individuales y su relación con la sociedad manifestada en las actitudes

que deben asumir ante la realidad laboral y social. La propia actividad laboral forma una conducta determinada que al ser asimilada se convierte en un modo de comportamiento habitual que conforman su modo de actuación profesional, ya que el vínculo estudio trabajo condiciona las características del aprendizaje en la integración escuela politécnica mundo laboral, García, L. M. (2006:34).

El proceso de enseñanza aprendizaje que se da en la integración escuela politécnica mundo laboral, está condicionado por la propia actividad laboral que realizan los estudiantes. Estas acciones contribuyen a acelerar el autoaprendizaje, puesto que la propia actividad laboral y las interrelaciones que se producen entre los colectivos estudiantiles, pedagógicos y laborales influyen en la incorporación de nuevos elementos cognitivos, instrumentales y afectivos al desarrollo de la personalidad.

En las condiciones actuales la Educación Técnica Profesional debe desarrollar un proceso de enseñanza aprendizaje encaminado a formar un profesional según las exigencias de cada territorio, en función de las necesidades de cada sector de la economía, por lo que las asignaturas prácticas desempeñan un rol decisivo en dicha preparación, para lo cual se necesita de la bibliografía, medios especializados que garanticen el éxito de dicho proceso.

En la concepción de la formación general y la instrucción integral, se manifiesta especialmente el carácter humanista y martiano del sistema educacional. Para preparar un profesional resulta necesario instruirlo. Ello supone dotar a los educandos de los conocimientos y habilidades esenciales en su profesión. Pero no basta con que el hombre se instruya para lograr un desempeño exitoso después de graduado. La instrucción debe llevarse a cabo en la práctica de la profesión, entonces el egresado estará en condiciones de utilizar los conocimientos y habilidades en la solución de los problemas que se le presenten como parte de su actividad laboral, es preciso realizar un proceso de enseñanza aprendizaje con carácter desarrollador que cumpla con las aristas que se muestran en la siguiente gráfica.



1.2

La Calidad y Protección al Consumidor.

A lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto su evolución histórica. Para ello, se describe en cada una de las etapas el concepto que se tenía de la calidad y cuáles eran los objetivos a perseguir.

En la primera etapa o Etapa Artesana, el concepto de calidad era hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello, con el objetivo de satisfacer al cliente y por ende al trabajo bien hecho y crear un producto único. En la etapa de la Revolución Industrial, el concepto varía a hacer las cosas no importa que sean de calidad (se define la producción con calidad) con el objetivo de satisfacer la gran demanda de bienes y servicios y obtener beneficios. Durante la Segunda Guerra Mundial la calidad se limitaba a asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción, (eficacia más plazo igualaría la calidad). Durante la posguerra Japón incrementa su potencial productivo y con ella la calidad de sus productos practicando un nuevo concepto de calidad, hacer las cosas bien a la primera, con el objetivo de minimizar los costos mediante la calidad, satisfacer al cliente y ser competitivos.

Esta evolución ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y como poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las

organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

La base de todas las calidades. Calidad personal.

Hoy en día en que la competitividad es cada vez mayor entre las empresas y que cada cual trata de estar al nivel de los estándares internacionales de calidad, la necesidad de destacar la importancia de las personas dentro de ellas se hace más calidad de los productos o servicios.

"La calidad no es necesario. Son las personas dentro de una organización las que van a hacer la espera, se busca. No es un problema, es la solución a los problemas. Debe ser una mística, un inconsciente colectivo, se debe desarrollar calidad humana. Primero hay que producir manos de calidad y como consecuencia se tendrán productos de calidad". Miguel A. Cornejo 2004.

La calidad personal es la base de todas las calidades, es el potencial humano que tiene cada persona. Lo único estable es el cambio, se requieren personas creando, aportando ideas para seguir sacando la empresa hacia adelante.

Y cada día se hace más importante la calidad personal como base para lograr estos objetivos, sin ella será difícil poder implantar en una organización cualquier sistema de calidad que funcione con éxito. Sin calidad personal no se puede hacer calidad total.

--- Anabel Cruz Delgado 2001. anna@viabcp.com Fundación Latinoamericana para la Calidad www.calidad.org

La evolución determina quién sobrevive y quién se queda fuera. El concepto de calidad también ha evolucionado a lo largo del tiempo.

El concepto de calidad tiene que estar acompañado de un análisis profundo del contexto donde se ubica. Todas las orientaciones son válidas, siempre y cuando el entorno sea propicio para ello. Las reglas del juego están cambiando continuamente, y el fracaso de las teorías de la calidad radica en la incapacidad de la empresa para evolucionar hacia estrategias de calidad más competitivas.

Evolución del concepto de calidad por generación.

La calidad se adecuaba a las formas tradicionales de administración. Primera generación: control de calidad por inspección. La calidad se orienta al producto terminado.

Los empresarios al detectar los problemas suscitados con el cliente por la elaboración de productos con diferencias perceptibles dentro de un mismo lote, decidieron revisar el resultado final del proceso e implantar un sistema reactivo, que tenía como finalidad identificar los productos defectuosos y establecer las normas que debían cumplir para salir a la venta, en pocas palabras orientaron la calidad a la obtención de productos terminados similares, por primera vez se introduce el departamento de control de calidad.

Segunda generación.

Aseguramiento de la calidad. La calidad se orienta a los procesos productivos que aseguren que consistentemente los productos cumplan con las especificaciones predeterminadas. En esta generación se determinó que si se controla el proceso productivo, se podrá controlar la variación en el resultado final. Con este enfoque, la calidad se orientó a controlar el proceso productivo.

Tercera generación

El proceso de calidad total. La calidad se orienta al cliente. En esta generación, la calidad sufre un cambio fundamental en su concepción ya que de ser una herramienta de control manejada por expertos, se convierte en la estrategia de la empresa.

Los procesos de calidad total se sustentan en cuatro categorías:

- 1.- Orientación al cliente
- 2.- Calidad
- 3.- Mejora continua
- 4.- Involucramiento del personal y facultamiento

Cuarta generación:

Los procesos de mejora continua de la calidad. La calidad se orienta a mejorar continuamente y a optimizar todas las actividades de la empresa hacia el cliente.

La quinta generación.

Reingeniería y calidad total. En esta generación se presenta un cambio radical en la forma de conceptuar la calidad. Los procesos de calidad por más que se efficientizan, no logran que la empresa sea suficientemente competitiva antes los cambios drásticos del mercado.

La quinta generación.

Reingeniería y calidad total. En esta generación se presenta un cambio radical en la forma de conceptuar la calidad. Los procesos de calidad por más que se efficientizan, no logran que la empresa sea suficientemente competitiva antes los cambios drásticos del mercado.

Calidad ante todo.

Cuando se asume el reto de mejorar continuamente, es porque se da cuenta de lo importante que es para el ser humano realizarse como persona, puesto que se convive con los demás para crear un mundo mejor donde se comporte y se disfruta de las cosas buenas que esa realización puede brindar a la sociedad. Se sabe que se puede aportar ideas, visualizar un futuro mejor, contribuir con el esfuerzo a la construcción de una vida mejor para la familia y la comunidad en la cual se desenvuelve, a lo largo de las actividades diarias. Todo esto genera lo que se conoce como cultura de la calidad.

La persona con calidad está atenta a los detalles. Quien piensa con calidad no permite el más mínimo error, su concepto de calidad es cero defecto y esto lo lleva a ser un individuo que quiere llegar a la excelencia (El nivel más elevado de la calidad), centra su atención en el más mínimo detalle, lo identifica y si es necesario corregir lo hace. Trata de evitar en el campo personal cualquier desviación de ese concepto y esto lo hace mejorar cada día, pues al identificar y resolver cualquier detalle que pudiera desviar su concepto de calidad aprende más y más de sí mismo.

Posee un enfoque progresivo. El individuo con calidad sabe que debe estar actualizado y preparado para afrontar los retos que sobrevengan; constantemente mejora y por ser consciente de ello, se le abren las puertas del éxito en cualquier actividad que se proponga. Difícilmente se estanca, su visión de progreso es permanente, pues sabe que el conocimiento no se detiene, está listo para aprender lo desconocido y compartir sus conocimientos con los demás, sabe y es consciente que ésta es la única forma de poder llegar a donde se proponga.

Asume sus responsabilidades. La persona con calidad no elude los problemas, los enfrenta y los resuelve. Su proactividad está por encima de todo. Sabe perfectamente que ser responsable forma parte de su compromiso de mejorar continuamente y así lo asume, como parte del proceso de formación como persona; como miembro de una sociedad entiende su responsabilidad de asumir sus funciones y papeles, sus derechos y obligaciones, sus efectos y sus defectos, sus valores y principios.

Quien trabaja para algo o para alguien debe identificarse con ese algo o con ese alguien; como parte de ese proceso aporta sus conocimientos, habilidades, destrezas y es consciente que ese producto o servicio lleva el aporte de su esfuerzo, por lo tanto es algo que comparte con los demás, con el cliente, quien al sentirse satisfecho por el producto o servicio comprado, se llena de satisfacción por el trabajo realizado. He ahí la esencia de quien trabaja con calidad.

Posee voluntad de cooperación. Todo aquel que posee una cultura de calidad, está listo a servir y a cooperar con los demás, pues está consciente de que al dar puede recibir (aunque no lo espere). Inconscientemente recibe el respeto de quienes reciben su cooperación y es ese el tesoro máspreciado para un ser humano, una invaluable terapia para el espíritu. Sentirse apreciado, valorado, reconforta el alma y hace que los seres humanos se sienten cada vez más humanos y orgullosos de lo que son.

En la vida diaria está muy ligada la palabra "Calidad" y aunque todo el mundo habla de ella e insisten que tienen calidad en sus artículos, así también cuando

compran un artículo para el hogar exigen calidad, en fin, se vive rodeado de esa palabra mágica llamada **calidad** y se exige, pero en definitivas, ¿se sabe de verdad lo que significa calidad?

Se les puede explicar a los estudiantes que definir la palabra calidad es muy amplio, habría tantas definiciones como estudiantes en el aula. En lenguaje corriente tiene muchas veces un significado diferente para personas diferentes.

El concepto viene del latín **Qualitas** y está asociado al atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes o servicios.

Ahora se analiza el concepto de calidad. ¿Qué es la calidad? ¿Dónde está? ¿Puede verse, medirse, trasladarse de una organización a otra, adquirirse? ¿Es realmente valiosa o es una moda que desaparecerá en poco tiempo? ¿Es algo propio de la industria o tiene que ver también con los servicios, deporte, educación y formación? Estas son algunas de las muchas preguntas y dudas que surgen a cuantos comienzan a interesarse por el tema.

Dígase, de entrada, que es un concepto complejo que necesita un largo recorrido para comprender su significado en la vida comercial y social. En especial, su aplicación al mundo de los servicios y la educación requiere un proceso de incubación más allá de la comprensión de su definición. La calidad es un concepto esencial del nuevo paradigma y, por tanto, conlleva la ruptura con algunos valores y la aceptación de otros nuevos.

Adentrarse en el tema de la calidad exige un espíritu abierto y una disposición a aprender, esto es, capacidad para dejar a un lado todos los supuestos, creencias y técnicas de que se dispone y aceptar inicialmente todo el conjunto de informaciones que se le ofrecen. Al tratarse de un concepto complejo no será posible en un primer paso hacer un análisis completo que permita comparar la información recibida con la visión personal de cada uno. Habrá que recorrer círculos sucesivos de información y análisis para que los filtros del paradigma programado en cada uno se vayan anulando y se consolide un aprendizaje real, es decir, el cambio de valores, actitudes y conductas que implican la nueva idea.

La primera aproximación al concepto no tiene especiales dificultades. La revisión de la gran cantidad de literatura existente sobre calidad proporciona perspectivas muy variadas sobre el concepto, la teoría y su aplicación a la realidad. Algunas de las más repetidas definiciones son las establecidas por los especialistas y "Gurus" de la calidad en los últimos años:

Calidad:

- Adecuación para el uso a que se destina satisfaciendo las necesidades del cliente (Juran).
- Grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajuste a las necesidades del mercado (Eduardo Deming).
- Conformidad con los requisitos (Philip. B. Crosby).
- Satisfacer los requisitos de los consumidores (Ishikawa).
- Grado en que el conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con los requisitos. (Norma ISO/ 9000).
- Es la velocidad a la cual los bienes y servicios se producen especialmente por unidad de labor o trabajo.
- La calidad se define como el conjunto de propiedades que caracteriza la capacidad para satisfacer las necesidades de la población, que tiene un artículo o grupo de artículos determinados (A. García Marrero).
- Calidad: conjunto de propiedades o artículos que configuran la naturaleza de una persona o cosa // Lo que tiene más valor o está más alto // Posición social, función u oficio de una persona // Idoneidad para desempeñar un cargo. (Diccionario Grijalbo).
- La calidad también se puede expresar mediante una fórmula simple:

$$C=D/E$$

Donde: **C**= Calidad.

D=Desempeño o resultado.

E=Expectativas del cliente.

Los restantes términos a definir deben ser tratados con creatividad y utilizando ejemplo que faciliten la comprensión de la calidad. En cuanto a costo de la calidad se debe conducir el análisis sobre la base de ideas como: La mejora de la calidad trae siempre como resultado una mejora en los costos, hacer las cosas bien desde la primera vez, es siempre más barato. La mejora de la calidad y la reducción de los costos no pueden imponerse con órdenes, se ganan a través del proceso de solución de problemas. "La Calidad no cuesta, cuestan las cosas desprovistas de calidad". Philip. B.Crosby (2009).

Costo de la calidad: costos del conjunto de actividades que se realizan para prevenir situaciones de no conformidad. Philip, b. Crosby (2009).

Indicador de calidad: se entiende por calidad de la producción de los servicios el conjunto de propiedades que caracterizan el grado de satisfacción de una necesidad social. Antonio. A. Escobar Calzadilla (1991).

La calidad de la producción de los servicios se efectúa mediante indicadores que permitan la evaluación del nivel de calidad y caracterizan, cuantitativamente el comportamiento de sus características. Los indicadores de calidad que se incluirán en el proceso de producción y de servicios son: porcentaje de producto por categoría de calidad, productos de categoría superior de calidad, producto de primera categoría de calidad, producto de segunda categoría de calidad, coeficiente ponderado de calidad, productos a perfeccionar, y producción rechazada.

Esta asignatura se caracteriza por integrar contenidos esenciales de la calidad y la protección al consumidor, partiendo de los principios que rigen la misma. Su concepción parte de los requerimientos del perfil ocupacional de los estudiantes, para el logro de la eficiencia, a partir del conocimiento de los elementos básicos de la asignatura, puesta en función de mejorar la calidad del servicio en la especialidad de Comercio.

La asignatura posee un ordenamiento lógico que asegura la interdependencia entre los elementos que la componen y está dirigida a lograr una mejor proyección

en la asimilación de los conocimientos de los estudiantes además de procedimientos y estrategias que componen habilidades en la asignatura y el pensamiento. También otras que tienen que ver en la planificación, control y evaluación, contribuyendo a un comportamiento más reflexivo y regulador que permita la formación de sentimientos, valores y normas apropiándose del conocimiento en forma activa, poniéndolos en función de desarrollar hábitos correctos, de hacer las cosas bien desde la primera vez con una conducta responsable de protección individual y colectiva. Así mismo demuestra una concepción científico-materialista del mundo a partir de explicar conceptos, la interrelación de estos, así como entre los procesos y fenómenos que se dan en la vida diaria.

Calidad y Protección al Consumidor, servirá de base para la formación profesional específica de la especialidad de Comercio. En primer año los estudiantes no cuentan con conocimientos precedentes, puesto que ingresan de la enseñanza general, por lo que se hace necesario hacer un diagnóstico inicial para constatar la base del conocimiento para asimilar la asignatura. Este diagnóstico le dará al profesor los elementos necesarios para comenzar y orientar el seguimiento al nivel de aprendizaje y las tareas a desarrollar para vencer las dificultades. En cada una de las unidades se declarará el sistema de conocimientos y habilidades que deben ser impartido a los alumnos y evaluados a partir del sistema de evaluación según Resolución Ministerial 216/89.

Se desarrolla en los centros docentes, en talleres y aulas especializadas habilitadas a tales efectos, donde el estudiante de la especialidad de Comercio durante el segundo año debe vencer los contenidos del siguiente plan temático (Tabla No 1), con una frecuencia semanal de 3h/c y un total de 120 horas.

Tabla N° 1 Plan Temático

Unidades	Temáticas	Horas Clases
1	Introducción	1
2	Calidad. Aspectos Generales.	20
3	Normalización. Aspectos Generales.	6
4	Metrología. Aspectos Generales.	10

5	Política de Calidad del sistema del Comercio Interior	14
6	Protección al Consumidor. Antecedentes históricos.	2
7	La Protección al Consumidor en Cuba.	20
8	El consumidor la manifestación deformada del	4
9	Reglamento del Comercio en Cuba y su relación con	2
10	El consumidor cubano actual.	20
11	Ley de Consumers Internacional	4
12	Sistema de Protección al Consumidor en Cuba.	9
	Reserva	4
	Evaluación	4
	Total	120

El programa concibe actividades prácticas y demostraciones que contribuirán a la asimilación de los conceptos del contenido teórico, y a la orientación profesional del trabajo con calidad en todos los procesos de producción de un producto o servicio y al desarrollo de las habilidades de los alumnos. En las indicaciones metodológicas se orientarán.

OBJETIVOS GENERALES DE LA ASIGNATURA.

- Desarrollar una conciencia científica del mundo, ética, estética y politécnica incorporando el estudio de nuevos conceptos que contribuyan a enriquecer la formación profesional básica y específica de un técnico medio en los servicios, que le permita enfrentar la atención al cliente acorde a los principios de la sociedad socialista y los retos que impone el siglo XXI.
- Contribuir al desarrollo de hábitos, habilidades y capacidades propias de la actividad de los servicios y la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos para elevar la eficiencia de su labor profesional.

Objetivos específicos de la Unidad # 2 Calidad y Protección al Consumidor.

1. Definir el concepto de Calidad y otros relacionados con este término mediante ejemplos de la vida diaria y las vivencias que posean los alumnos.
2. Explicar de manera sencilla la evolución histórica de la calidad caracterizando el enfoque tradicional y moderno.

3. Comprender que el costo de la Calidad son los costos de no hacer las cosas bien desde la primera vez.
4. Exponer vivencias personales relacionadas con la comprensión del término estudiado.

1.3 La formación del técnico del nivel medio en la especialidad de Comercio.

La preparación del estudiante de nivel medio superior tiene un nuevo enfoque para su tratamiento teórico-práctico en aras de potenciar la formación de los estudiantes con una cultura general profesional sobre la base de los intereses de la sociedad socialista y del propio Ministerio de Comercio Interior. Que cuenta con la Misión de: dirigir, ejecutar y controlar la Política del Estado y del Gobierno en cuanto al Comercio Interior Mayorista y Minorista de bienes y servicios de consumo personal y comercial, además de ser el rector para establecer y controlar la aplicación de las normas que regulen la Protección al Consumidor en los sectores estatales, cooperativos, privados y mixtos que operan en moneda nacional y en moneda libremente convertible. Necesitando un profesional con una preparación básica, general e integral que le permita enfrentar los problemas de su profesión, con iniciativa y creatividad. Enfrentar el desafío de la atención al cliente satisfaciendo sus necesidades y expectativas con un servicio de calidad en correspondencia con los cambios contemporáneos que impone el mundo y la propia sociedad.

Es por ello que el acceso a la educación en este tipo de enseñanza tiene que estar acorde a las exigencias del modelo económico y social del país para lograr que las matricular en las diferentes especialidades y carreras estén en correspondencia con las demandas del desarrollo de la economía y la sociedad. Garantizar que la formación vocacional y la orientación profesional que se desarrolla desde la educación primaria, de conjunto con los organismos de la producción y los servicios y con la participación de la familia, potencien el reconocimiento a la labor de los técnicos de nivel medio y obreros calificados.

El ingreso a la Educación Politécnica y Laboral ocurre en un momento crucial de la vida del estudiante, es el período de tránsito de la adolescencia hacia el mundo

laboral. Todos conocen que los límites entre los períodos evolutivos no son absolutos y están sujetos a variaciones de carácter individual, de manera que el profesor puede encontrar en un mismo grupo escolar, estudiantes que ya manifiestan rasgos propios de la juventud, mientras que otros mantienen todavía un comportamiento típico del adolescente.

Esta diversidad de rasgos se observa con más frecuencia en los grupos de primer año, pues en los alumnos de años posteriores comienzan a revelarse mayoritariamente las características de la edad juvenil. Es por esta razón que se centra la atención en algunas características de la etapa juvenil, cuyo conocimiento resulta de gran importancia para los profesores de este nivel.

Muchos consideran el inicio de la juventud con el segundo nacimiento del hombre, entre otras cosas, ello se debe a que en esta época se alcanza la madurez relativa de ciertas formaciones y algunas características psicológicas de la personalidad. En lo que respecta al desarrollo físico, es necesario señalar que en la juventud el crecimiento longitudinal del cuerpo es más lento que en la adolescencia; aunque comúnmente entre los 16 y 18 años ya los jóvenes han alcanzado una estatura muy próxima a la definitiva. También en esta etapa es significativo el desarrollo sexual de los jóvenes varones quienes respecto a sus compañeras habían quedado rezagados en este desarrollo, ahora lo completan.

Resulta necesario precisar que el desarrollo de las posibilidades intelectuales de los jóvenes no ocurre de forma espontánea y automática, sino siempre bajo el efecto de la educación y la enseñanza recibida, tanto en la escuela como fuera de ella.

En el nivel medio superior, como en los niveles precedentes, resulta importante el lugar que se le otorga al alumno en la enseñanza. Debe tenerse presente que, por su grado de desarrollo, los alumnos de la Educación Media Superior pueden participar de forma mucho más activa y consciente en este proceso, lo que incluye la realización más cabal de las funciones de autoaprendizaje y auto educación.

Cuando esto no se toma en consideración para dirigir el proceso de enseñanza, el papel del estudiante se reduce a asimilar pasivamente, el estudio pierde todo

interés para el joven y se convierte en una tarea no grata para él. Gozan de particular respeto aquellas materias en que los profesores demandan esfuerzos mentales, imaginación, inventiva y crean condiciones para que el alumno participe de modo activo.

El estudio sólo se convierte en una necesidad vital y, al mismo tiempo, es un placer cuando el joven desarrolla, en el proceso de obtención del conocimiento, la iniciativa y la actividad cognoscitiva independiente.

En estas edades es muy característico el predominio de la tendencia a realizar apreciaciones sobre todas las cosas, apreciación que responde a un sistema y enfoque de tipo polémico, que los alumnos han ido conformando, así como la defensa pasional de todos sus puntos de vista.

Las características de los jóvenes deben ser tomadas en consideración por el profesor en todo momento. A veces se olvidan estas peculiaridades de los estudiantes del nivel medio superior y se tiende a mostrarles todas las “verdades de la ciencia”, a exigirles el cumplimiento formal de patrones de conducta determinados; entonces, los jóvenes pueden perder el interés y la confianza en los adultos, pues necesitan decidir por sí mismos.

En la etapa juvenil se alcanza una mayor estabilidad de los motivos, intereses, puntos de vista propios, de manera tal que los alumnos se van haciendo más conscientes de su propia experiencia y de la de quienes lo rodean; tiene lugar así la formación de convicciones morales que el joven experimenta como algo personal y que entran a formar parte de su concepción moral del mundo.

Las convicciones y puntos de vista, empiezan a determinar la conducta y actividad del joven en el medio social donde se desenvuelve, lo cual le permite ser más dependiente de las circunstancias que lo rodean, ser capaz de enjuiciar críticamente las condiciones de vida que influyen sobre él y participan en la transformación activa de la sociedad en que vive.

El joven, con un horizonte intelectual más amplio y con un mayor grado de madurez que el niño y el adolescente, puede lograr una imagen más elaborada del

modelo, del ideal al cual se aspira, lo que conduce en esta edad, al análisis y la valoración de las cualidades que distinguen ese modelo adoptado.

En tal sentido es necesario que el trabajo de los profesores no sólo esté dirigido a lograr un desarrollo cognoscitivo sino a propiciar vivencias profundas sentidas por los jóvenes capaces de regular sus conductas en función de la necesidad de actuar de acuerdo con sus convicciones. El papel de los educadores como orientadores del joven, tanto mediante su propia conducta, como en la dirección de los ideales y las aspiraciones que el individuo se plantea, es una de las cuestiones principales a tener en consideración.

De gran importancia para que los educadores y las familias puedan ejercer una influencia positiva sobre los jóvenes, es el hecho que mantengan un buen nivel de comunicación con ellos, que los escuchen, los atiendan y no les imponga criterios o den solamente consejos generales, sino que sean capaces de interactuar con ellos ideas y opiniones.

Resulta importante, para que el maestro tenga una representación más objetiva de cómo son sus alumnos para que pueda aumentar el nivel de interacción con ellos y, al mismo tiempo ejerce la mejor influencia formadora en diferentes vertientes que los requieren que siempre esta consciente del contexto histórico en el que viven sus alumnos.

La función es exitosa sobre todo cuando poseen un profundo conocimiento de sus alumnos. En el caso específico de la comunicación óptima con los estudiantes, es fundamental el conocimiento acerca de sus preferencias comunicativas, de los temas que ocupan el centro de sus intereses y constituyen el objeto de las relaciones de los alumnos entre sí y con otras personas.

En investigaciones especialmente diseñadas para conocer las preferencias comunicativas de los jóvenes y encaminadas a profundizar en las regularidades psicológicas de los escolares cubanos, se puso de manifiesto que en la actualidad los temas de conversación más frecuentes entre los alumnos del nivel medio

superior están relacionados con: el amor y el sexo, el tiempo libre y la recreación, los estudios y la proyección futura de estos.

En particular, la lección de la profesión representa una cuestión muy importante para el desenvolvimiento y las aspiraciones futuras del joven. El joven siente una necesidad de encontrar su lugar en la vida con la cual se incrementa su participación en la actividad socialmente útil (estudio, trabajo político-organizativo, cultural) en la que se mantiene gran valor para él, la comunicación con su grupo, la relación con sus compañeros, y el bienestar emocional que logre obtener.

De gran importancia son las relaciones con los compañeros y amigos, las relaciones amorosas. En este tipo de relación se materializan los ideales sobre la pareja y el amor así como las opciones y experiencias que hayan logrado acerca de las relaciones sexuales, el matrimonio y las responsabilidades que esto trae para ambos sexos.

En este sentido, la influencia de los educadores puede resultar importante y se logra promoviendo conversaciones y discusiones, aconsejando contacto y visión de futuro cuando se presentan conflictos y dificultades. Es preciso partir de las relaciones afectivas para llegar a comprenderlos y orientarlos sin que se sientan censurados y criticarlos lo que implica un alejamiento del adulto. Es importante abordar temas como el alcoholismo, el tabaquismo, las drogas, y la promiscuidad. Aprovechando el debate que se provoque a raíz de discusión de materiales.

Hay factores sociales ligados a esta problemática que deben ser analizados con los jóvenes de manera tal que le propicie la imagen de lo más adecuado para su edad, la no interrupción de sus estudios, la participación de ambos sexos en tareas y responsabilidades no le reste, sino que enfatice su capacidad para disfrutar del ensueño y valor espiritual de esta relación.

En la adolescencia el contacto con los demás refuerza su necesidad de autorreflexión, de conocerse, valorarse y dirigirse en cierta medida su propia personalidad, es importante que el joven alcance cierto grado de auto estimación, de aceptación de su personalidad, a lo cual pueden contribuir los adultos padres y profesores, las organizaciones estudiantiles en sus relaciones con él. El joven

necesita ayuda, comprensión pero también busca autonomía, decisión propia y debe permitirse que lo haga. Encuentra forma de manifestarse y canalizar sus precauciones a través de las organizaciones estudiantiles. Solo a partir de su toma de conciencia en relación con las dificultades existentes en el proceso docente educativo y su participación activa en la toma de decisiones.

En todo este proceso el adolescente necesita una adecuada dirección, le corresponde a los adultos que le rodean ofrecer todo de forma conveniente para que redunden en beneficio de su personalidad en formación y con ello se logre uno de los objetivos centrales de la educación socialista de las nuevas generaciones.

A partir del curso 2008/2009 se procede en la Educación Técnica Profesional (ETP) a realizar varias transformaciones en el plan de estudio para la formación de los técnicos medios en la especialidad de Comercio Resolución Ministerial (RM) 81/2006 encaminadas a lograr una cultural general integral en el futuro egresado capaz de enfrentar los nuevos retos que impone el mundo laboral y las nuevas tecnologías en la sociedad cubana, poniendo en vigor un grupo de asignaturas de formación profesional específicas que permitan al estudiante la adquisición y desarrollo de habilidades profesionales.

Las unidades comerciales del país están destinadas a la satisfacción de las necesidades individuales y colectivas de la población, de organismos, entidades de sectores cooperativos o privados, asociaciones económicas internacionales y sociedades mercantiles entre otras. La red comercial se ha ido transformando debido a las condiciones que impone el entorno competitivo del mundo actual y junto a ello, la formación del profesional que atiende esta actividad.

La preparación de esta especialidad es relativamente nueva, en el año 1984 comenzaron a formarse los primeros especialistas que abarcaban solamente el Comercio Interior, mediante la Resolución Ministerial 255/84, en 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 Comercio, debe dar respuesta a las actividades comerciales que operan en todo el país.

El objeto de trabajo de los egresados de la especialidad de Comercio, está en la aplicación de la Política Comercial Cubana, en la protección al consumidor, en la clasificación del comercio minorista y su control, el funcionamiento de los mercados industriales, agropecuarios y de servicios, en el almacenamiento de los productos, así como en los procesos psicológicos que se aplican para elevar el nivel de relación entre vendedores y consumidores.

El campo de acción de estos especialistas son las unidades comerciales, constituidas por bodegas, tiendas, mercados y otras instalaciones que oferten otros servicios comerciales.

El Técnico Medio en Comercio, posee una sólida preparación, con una cultura general y profesional, que le permite enfrentar los problemas de su profesión, analizar situaciones y tomar decisiones, tener iniciativas y buscar alternativas, para:

- Notificar y realizar reclamaciones de mercancías.
- Dominar el proceso de recepción, almacenamiento y distribución de productos.
- Aplicar el valor de uso de las mercancías que ofertan; participar en la decoración en vidrieras y estanterías del establecimiento con productos que oferta.
- Dominar las técnicas del tratamiento psicológico al cliente; atiende a la población como dependiente de productos industriales y alimenticios.
- Clasificar y señalar las mercancías antes de ser ofertadas; dominar las técnicas de ventas para mayor satisfacción del consumidor.
- Realizar el cierre de operaciones en la entidad; dominar las técnicas de pesaje, embalaje y empaque.

- Mantener la higiene y normas de protección requeridas y participa en el control y cumplimiento de las disposiciones administrativas vigentes y aplica las medidas contra protección de incendio.

Objetivos generales y específicos de la especialidad y habilidades profesionales para formar un técnico medio que posea:

- ✚ Una cultura general e integral, para mantener una actitud consecuente ante la vida, caracterizada por su incondicionalidad con la Revolución y el Socialismo, reflejada en valores tales como: alta combatividad revolucionaria, patriotismo, solidaridad humana, colectivismo, laboriosidad, disciplina, tenacidad, independencia responsabilidad, creatividad, valores éticos y estéticos, todo ello bajo la concepción científica del mundo y de los principios de la revolución.

- ✚ Una formación profesional básica y específica que le permita enfrentar la atención al cliente, con un servicio de excelencia, mediante el dominio y la aplicación de la ética requerida por este profesional.

- ✚ Un conocimiento sólido que contribuya a enfrentar el desarrollo de nuevas estructuras e instalaciones de comercio, teniendo en cuenta los retos del siglo XXI.

- ✚ Una formación ética, partiendo del amor al trabajo, de un alto desarrollo profesional y de espíritu de consagración, que permita desempeñarse como un profesional de calidad acorde con las normativas vigentes.

Los objetivos específicos de la especialidad están separados según el grado o año que cursa el escolar.

Segundo año.

- ✚ Aplicar elementos básicos del marketing de los servicios al proceso de venta para la prestación de un servicio de calidad.

- ✚ Dominar y aplicar elementos generales de contabilidad acorde a las normativas vigentes, en la toma de decisiones.

- ✚ Desarrollar habilidades en la representación gráfica de la información teniendo en cuenta su correcta interpretación.

✚ Dominar y aplicar los elementos básicos de la logística de almacén.

Para lo que el estudiante debe lograr diferentes habilidades profesionales.

- ✓ Aplicar elementos del marketing a la actividad de los servicios.
- ✓ Aplicar elementos generales de la contabilidad y de la estadística en la toma de decisiones.
- ✓ Aplicar los elementos básicos de la logística de almacén.

CAPITULO II.-DIAGNÓSTICO. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

Introducción al capítulo.

Este capítulo describe los resultados del diagnóstico, la fundamentación de la propuesta de ejercicios y los resultados experimentales a partir de la revisión de documentos anexo 1 donde se constató el nivel de aprendizaje por niveles del desempeño de los integrantes de la muestra, así como habilidades generales, específicas y profesionales que se deben formar y desarrollar en su formación como futuros profesionales de la esfera del comercio.

2.1 Diagnóstico de la situación actual.

El diagnóstico se inició en el mes de octubre del curso escolar 2008/2009 observando la realidad objetiva existente en los 55 estudiantes de las especialidades de servicio en relación con el proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura Calidad y protección al Consumidor para lo cual se trazaron los siguientes objetivos.

Objetivos del diagnóstico.

- Explorar la realidad objetiva.
- Caracterizar los estudiantes a través de la entrega pedagógica y el expediente acumulativo del escolar.
- Determinar el nivel de aprendizaje de conocimientos relacionados con la calidad y protección al consumidor en la esfera comercial.

Acciones encaminadas a cumplir los objetivos.

- Intercambio con los estudiantes en el proceso de la práctica pedagógica.
- Revisión del expediente acumulativo del escolar, el plan de estudio y análisis metodológico del programa de la asignatura.

Principales resultados de las acciones.

En el proceso de la práctica pedagógica se constató que los estudiantes de la especialidad de Comercio que inician en el curso escolar 2008/2009 en su

mayoría optan por la carrera por no estar becados, por orientación de los padres y familiares lo que evidencia baja formación vocacional y orientación profesional, existe falta de interés, poca motivación, etc.

Ante dicha situación se procede a la revisión de los principales documentos rectores para la formación del profesional del Comercio (guía de revisión de documento anexo 1) entre los que se encuentran el plan de estudio, expediente acumulativo del escolar y programa de la asignatura, precisando de esta forma el perfil ocupacional del futuro egresado, los objetivos generales y específicos en el proceso de su preparación, así como el papel que desempeña la asignatura dentro del plan de estudio donde se constató que dicha disciplina Calidad y Protección al Consumidor desempeña un rol importante en la formación del técnico de nivel medio en la especialidad de Comercio ya que está diseñada para que el estudiante forme y desarrolle las habilidades para la protección al consumidor a través de la prestación de un servicio de excelencia en correspondencia al tipo de establecimiento donde labora y su incidencia en la satisfacción plena del cliente.

En la revisión realizada al expediente acumulativo del escolar se corroboró la existencia de dificultades en las asignaturas priorizadas fundamentalmente en el cálculo matemático y aritmético, caracterización de determinadas situaciones o hechos, interpretación de textos y en el análisis de diferentes situaciones por lo que se evidenció que los niveles de aprendizaje por niveles del desempeño expuesto en las caracterizaciones de noveno grado y la entrega pedagógica no coincidían con el desempeño de los estudiantes en las clases de la asignatura realizando la selección de forma intencional y no probabilística de la muestra de 20 estudiantes para iniciar la investigación se aplica un pre experimento pedagógico que consta de los siguientes pasos:

Fases del pre-experimento:

1. Aplicación de la constatación inicial o pretest: se realizó la revisión de la bibliografía, se elaboraron y aplicaron los diferentes instrumentos, para

comprobar el estado actual del problema en la muestra, posteriormente se procesaron los datos de la constatación inicial o pretest.

2. Fase intermedia: se aplicaron los ejercicios dirigidos a contribuir al aprendizaje de la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio en estudiantes de 2. Año de la especialidad de Comercio del IPE Rubén Martínez Villena.
3. Constatación final o postest: se determinaron los efectos de la aplicación de los ejercicios dirigidos a contribuir al aprendizaje de la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio en estudiantes de 2. Año de la especialidad de Comercio del IPE Rubén Martínez Villena.

Fortalezas.

1. Asisten con regularidad al centro.
2. Mantienen disciplina durante las clases.
3. Atienden a las explicaciones del profesor.
4. Los estudiantes muestran interés por la disciplina.
5. La escuela consta de los recursos necesarios para el logro de un proceso de enseñanza aprendizaje en condiciones desarrolladoras.

Debilidades.

1. Insuficiencias en los estudiantes al seleccionar los conceptos básicos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio.
2. Dificultades en las etapas que distinguen la evolución de la calidad en la esfera del comercio.
3. Dificultades en el cálculo y análisis del resultado del indicador de calidad y su repercusión en la protección al consumidor.
4. Dificultades en la habilidad caracterizar los procesos de servicio comercial con calidad.

Todas estas dificultades hacen que la generalidad de los técnicos medios en formación en la especialidad de comercio se encuentren en un nivel bajo de

aprendizaje en relación al proceso de una prestación de servicio en relación a la calidad y protección al consumidor en la esfera comercial.

Con relación a la determinación del nivel de aprendizaje de la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio se realiza un diagnóstico de entrada o pretest lo que arrojó los siguientes resultados. Tabla # 1.

DIM	IND	RESULTADOS OBSERVACIÓN CIENTÍFICA. (PRETEST).					
		BIEN	%	REGULAR	%	MAL	%
I	1.1	3	15	7	35	10	50
	1.2	4	20	6	30	10	50
	1.3	3	15	7	35	10	50
	II	2.1	2	10	9	45	9
	2.2	2	10	8	40	10	50
	2.3	3	15	8	40	10	50
PROMEDIOS		3	15	8	40	9	45

En la práctica pedagógica se aplica la **observación científica** (Anexo 2) donde se corroboró en la esfera cognitiva con relación al indicador 1.1 sobre el dominio de los conceptos básicos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio de 20 estudiantes que conforman la muestra se ubican 3 estudiantes en la escala valorativa de bien pues identifican de 4 a 5 elementos sin la ayuda del profesor, ni estudiantes, lo que representa un 15 % con relación a la muestra, 7 estudiantes sólo identifican de 2 a 3 de los elementos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio, lo que representa un 35 % con relación a la muestra siempre con una ligera ayuda del

docente u otro estudiante, ubicándose en la escala valorativa de regular, 10 estudiantes sólo identifican 1 de los elementos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio, lo que representa un 50 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal. Lo cual se muestra de forma gráfica en la tabla # 1.

En relación al indicador 1.2 sobre el dominio de las etapas que distinguen la evolución de la calidad en la esfera del comercio se comprobó que de los 20 estudiantes que componen la muestra sólo 4 de ellos identifican de 4 a 5 de las etapas de forma correcta e individual, lo que representa un 20 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de bien, 6 estudiantes identifican de 2 a 3 de las etapas y lo realizan con ayuda de otro estudiante o el docente, lo que representa un 30 %, y se ubican en la escala valorativa de regular, mientras que 10 estudiantes sólo identifican menos de 2 de las etapas de evolución de la calidad en la esfera del comercio lo que representa un 50 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal, mostrándose de forma tabular en la tabla # 1.

Con relación al indicador 1.3 sobre el análisis del indicador calidad y su repercusión en la protección al consumidor se constató que sólo 3 estudiantes realizan el análisis del indicador y su repercusión en la protección al consumidor, lo que representa un 15 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de bien sin ayuda del docente u otro alumno, mientras que 7 estudiantes realizan el análisis del indicador de la calidad y su repercusión en la protección al consumidor con ayuda del docente y otros estudiantes lo que representa un 35 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de regular y 10 estudiantes no saben efectuar el análisis del indicador calidad y su repercusión en la protección al consumidor, lo que representa un 50 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de mal, lo que se muestra de forma tabular en la tabla # 1.

En la esfera procedimental se corroboró en el indicador 2.1 relacionado con la realización de los pasos necesarios para la determinación de la calidad y la

protección al consumidor en la esfera del comercio de los estudiantes que componen la muestra solo 2 de ellos dominan de 4 a 5 de los mismos lo que representa un 10%, ubicándolos en la escala valorativa de bien, 9 estudiantes aplican de forma lógica según el algoritmo de 2 a 3 de los pasos representando un 45 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de regular y sólo 9 aplican uno de los pasos siguiendo el algoritmo lógico representando un 45 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal, lo cual se muestra de forma tabular en la tabla # 1 .

En relación al indicador 2.2 sobre la aplicación del cálculo correcto del indicador calidad en la esfera del comercio según la complejidad del ejercicio propuesto se obtuvo que de los 20 estudiantes que componen la muestra sólo 2 de ellos aplican los mismos de forma independiente en su totalidad según la complejidad lo que representa un 10 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de bien, 8 estudiantes aplican algunos de los cálculos según la complejidad de los ejercicios propuestos y con ayuda del docente u otro estudiante lo que representa un 40 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de regular y 10 estudiantes no aplican el cálculo correcto según la complejidad de los ejercicios por lo que se ubican en la escala valorativa de mal representando un 50 % con relación a la muestra, lo que se puede apreciar en la tabla # 1.

Con relación al indicador 2.3 sobre la caracterización de la calidad del proceso comercial en la esfera del comercio existen 3 estudiantes que exponen de 4 a 5 de las características de dicho proceso según parámetros establecidos representando 15 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de bien, 8 alumnos exponen de 2 a 3 de las características de dicho proceso según parámetros establecidos con solo algunas dificultades y ayuda del docente u otro estudiante representando un 40 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de regular y 10 estudiantes no saben caracterizar el proceso de la calidad en la prestación de los servicios de la actividad comercial y elaborar dicho informe ni con la ayuda del docente u otro estudiante lo que representa un

50 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal o nivel bajo, mostrándose en la tabla # 1.

Se aplica por el autor de la investigación la **encuesta** Anexo 3 donde se corroboró lo siguiente, por dimensiones e indicadores según lo que muestra la tabla # 2.

DIM	IND	RESULTADOS DE LA ENCUESTA.(PRETEST)					
		BIEN	%	REGULAR	%	MAL	%
I	1.1	3	15	7	35	10	50
	1.2	3	15	8	40	9	45
	1.3	4	20	6	30	10	50
	II	2.1	2	10	7	35	11
	2.2	3	15	7	35	10	50
	2.3	2	10	8	40	10	50
PROMEDIOS		3	15	7	35	10	50

Con relación al indicador 1.1 sobre el dominio de los conceptos básicos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio de 20 estudiantes que conforman la muestra se ubican 3 estudiantes en la escala valorativa de bien pues identifican de 4 a 5 elementos sin la ayuda del profesor, ni estudiantes, lo que representa un 15 % con relación a la muestra, 7 estudiantes sólo identifican de 2 a 3 de los elementos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio, lo que representa un 35 % con relación a la muestra siempre con una ligera ayuda del docente u otro estudiante, ubicándose en la escala valorativa de regular, 10 estudiantes sólo identifican 1 de los elementos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio, lo que representa un 50 % con relación a la

muestra y se ubican en la escala valorativa de mal. Lo cual se muestra de forma gráfica en la tabla # 2.

En relación al indicador 1.2 sobre el dominio de las etapas que distinguen la evolución de la calidad en la esfera del comercio se comprobó que de los 20 estudiantes que componen la muestra sólo 3 de ellos identifican de 4 a 5 de las etapas de forma correcta individualmente, lo que representa un 15 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de bien, 8 estudiantes identifican de 2 a 3 de las etapas de evolución de la calidad en la esfera del comercio y lo realizan con ayuda de otro estudiante o el docente, lo que representa un 40 % ubicándose en la escala valorativa de regular, mientras que 9 estudiantes sólo identifican menos de 2 de las etapas de evolución de la calidad en la esfera del comercio lo que representa un 45 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal, mostrándose de forma tabular en la tabla # 2.

Con relación al indicador 1.3 sobre el análisis de la calidad y su repercusión en la protección al consumidor se constató que sólo 4 estudiantes realizan el análisis del indicador y su repercusión en la protección al consumidor, lo que representa un 20 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de bien sin ayuda del docente u otro alumno, mientras que 6 estudiantes realizan el análisis del indicador de la calidad y su repercusión en la protección al consumidor con ayuda del docente y otros estudiantes lo que representa un 30 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de regular y 10 estudiantes no saben efectuar el análisis del indicador calidad y su repercusión en la protección al consumidor, lo que representa un 50 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de mal, lo que se muestra de forma tabular en la tabla # 2.

En la esfera procedimental se corroboró en el indicador 2.1 relacionado con la realización de los pasos necesarios para la determinación de la calidad y la protección al consumidor en la esfera del comercio de los estudiantes que componen la muestra sólo 2 de ellos dominan de 4 a 5 pasos lo que representa un 10 %, ubicándolos en la escala valorativa de bien, 7 estudiantes aplican de forma lógica según el algoritmo de 2 a 3 de los pasos representando un 35 % con

relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de regular y 11 sólo aplican uno de los pasos siguiendo el algoritmo lógico representando un 55 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal, lo cual se muestra de forma tabular en la tabla # 2 .

En relación al indicador 2.2 sobre la aplicación del cálculo correcto del indicador calidad en la esfera del comercio según la complejidad del ejercicio propuesto se obtuvo que de los 20 estudiantes que componen la muestra sólo 3 de ellos aplican los mismos de forma independiente en su totalidad según la complejidad de los ejercicios lo que representa un 15 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de bien, 7 estudiantes aplican algunos de los cálculos según la complejidad de los ejercicios propuestos y con ayuda del docente u otro estudiante lo que representa un 35 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de regular y 11 estudiantes no aplican el cálculo correcto según la complejidad de los ejercicios por lo que se ubican en la escala valorativa de mal representando un 55 % con relación a la muestra, lo que se puede apreciar en la tabla # 2.

Con relación al indicador 2.3 sobre la caracterización de la calidad del proceso comercial en la esfera del comercio existen 2 estudiantes que exponen de 4 a 5 de las características de dicho proceso según parámetros establecidos representando un 10 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de bien, 8 alumnos exponen de 2 a 3 de las características de dicho proceso según parámetros establecidos con solo algunas dificultades y ayuda del docente u otro estudiante representando un 40 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de regular y 10 estudiantes no saben caracterizar el proceso de la calidad en la prestación de los servicios de la actividad comercial elaborar dicho informe ni con la ayuda del docente u otro estudiante lo que representa un 50 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal, mostrándose en la tabla # 2.

El investigador aplica una **prueba pedagógica anexo 4** donde se obtienen los siguientes resultados con relación al indicador 1.1 sobre el dominio de los

conceptos básicos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio de 20 estudiantes que conforman la muestra se ubican 4 estudiantes en la escala valorativa de bien pues identifican de 4 a 5 elementos sin la ayuda del profesor, ni estudiantes, lo que representa un 20 % con relación a la muestra, 6 estudiantes sólo identifican de 2 a 3 de los elementos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio, lo que representa un 30 % con relación a la muestra siempre con una ligera ayuda del docente u otro estudiante, ubicándose en la escala valorativa de regular, 10 estudiantes sólo identifican 1 de los elementos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio, lo que representa un 50 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal. Lo cual se muestra de forma gráfica en la tabla # 3.

En relación al indicador 1.2 sobre el dominio de las etapas que distinguen la evolución de la calidad en la esfera del comercio se comprobó que de los 20 estudiantes que componen la muestra sólo 2 de ellos identifican de 4 a 5 de las etapas de forma correcta individualmente, lo que representa un 10 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de bien, 5 estudiantes identifican de 2 a 3 de las etapas de evolución de la calidad en la esfera del comercio y lo realizan con ayuda de otro estudiante o el docente, lo que representa un 25 %, y se ubican en la escala valorativa de regular, mientras que 13 estudiante sólo identifican menos de 2 de las etapas de evolución de la calidad en la esfera del comercio lo que representa un 65 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal, mostrándose de forma tabular en la tabla # 3.

Con relación al indicador 1.3 sobre el análisis del indicador calidad y su repercusión en la protección al consumidor se constató que sólo 5 estudiantes realizan el análisis del indicador y su repercusión en la protección al consumidor, lo que representa un 25 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de bien sin ayuda del docente u otro alumno, mientras que 6 estudiantes realizan el análisis del indicador de la calidad y su repercusión en la protección al consumidor con ayuda del docente y otros estudiantes lo que representa un 30 %

con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de regular y 9 estudiantes no saben efectuar el análisis del indicador calidad y su repercusión en la protección al consumidor, lo que representa un 45 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de mal, lo que se muestra de forma tabular en la tabla # 3.

En la esfera procedimental se corroboró en el indicador 2.1 relacionado con la realización de los pasos necesarios para la determinación de la calidad y la protección al consumidor en la esfera del comercio de los estudiantes que componen la muestra sólo 3 de ellos dominan de 4 a 5 de los mismos lo que representa un 15 %, ubicándolos en la escala valorativa de bien, 7 estudiantes aplican de forma lógica según el algoritmo de 2 a 3 de los pasos representando un 35 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de regular y 10 sólo aplican uno de los pasos siguiendo el algoritmo lógico representando un 50 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal, lo cual se muestra de forma tabular en la tabla # 3 .

En relación al indicador 2.2 sobre la aplicación del cálculo correcto del indicador calidad en la esfera del comercio según la complejidad del ejercicio propuesto se obtuvo que de los 20 estudiantes que componen la muestra sólo 2 de ellos aplican los mismos de forma independiente en su totalidad según la complejidad de los ejercicios lo que representa un 10 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de bien, 7 estudiantes aplican algunos de los cálculos según la complejidad de los ejercicios propuestos y con ayuda del docente u otro estudiante lo que representa un 35 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de regular y 11 estudiantes no aplican el cálculo correcto según la complejidad de los ejercicios por lo que se ubican en la escala valorativa de mal representando un 55 % con relación a la muestra, lo que se puede apreciar en la tabla # 3.

Con relación al indicador 2.3 sobre la caracterización de la calidad del proceso comercial en la esfera del comercio existen 3 estudiantes que exponen de 4 a 5 de las características de dicho proceso según parámetros establecidos

representando 15 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de bien, 7 alumnos exponen de 2 a 3 de las características de dicho proceso según parámetros establecidos con solo algunas dificultades y ayuda del docente u otro estudiante representando un 35 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de regular y 10 estudiantes no saben caracterizar el proceso de la calidad en la prestación de los servicios de la actividad comercial elaborar dicho informe ni con la ayuda del docente u otro estudiante lo que representa un 50 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal, mostrándose en la tabla # 3.

DIM	IND	RESULTADOS DE LA PRUEBA PEDAGÓGICA INICIAL.(PRETEST)					
		BIEN	%	REGULAR	%	MAL	%
I	1.1	4	20	6	30	10	50
	1.2	2	10	5	25	13	65
	1.3	5	25	6	30	9	45
	II	2.1	3	15	7	35	10
	2.2	2	10	7	35	11	55
	2.3	3	15	7	35	10	50
PROMEDIOS		3	15	7	35	10	50

2.2.- Fundamentación de la propuesta. Caracterización de los ejercicios.

En la propuesta se asume la teoría marxista- leninista, a partir del estudio de sus bases metodológicas principales, expresadas por varios autores. Existe consenso en la literatura que aborda este tema en entender la formación de valores como

un proceso complejo que forma parte de otro más amplio, la formación de la personalidad, que están contenidos no solo en la estructura cognitiva, sino fundamentalmente en los profundos procesos de la vida social, cultural y en la concepción del mundo del hombre, que existen en la realidad, como parte de la conciencia social y en estrecha correspondencia y dependencia del tipo de sociedad en el que se forman los niños, adolescentes y jóvenes.

Los ejercicios diseñados especialmente con el objetivo de desarrollar habilidades y hábitos en los estudiantes, constituyen el sistema didáctico de las clases de ejercitación que conducen a la consolidación de los contenidos, así como la repetición de acciones con el objetivo fundamental de desarrollar habilidades hasta transformarse en hábitos. Expósito, C. (2001:52)

Para Ballester, 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 comprenden 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).

Para la realización de los ejercicios en el registro de operaciones contables, se presupone un procedimiento didáctico para integrar el proceso de enseñanza aprendizaje, es decir, hábitos, destrezas y habilidades específicas, mentales o verbales. El ejercicio consiste en la repetición intensiva y regular del automatismo pretendido en formas, contextos o situaciones progresivamente variadas, hasta alcanzar el grado de seguridad, rapidez y perfección en su ejecución.

La escuela de la antigua República Democrática Alemana y en especial la llamada Junge Schule (Joven Escuela) elaboraron una clasificación de los ejercicios, tomando como base el grado de abstracción en el reflejo de los elementos y relaciones. Como concepto superior tomaron los ejercicios

propuestos a los alumnos, los que se subdividen en dos conceptos subordinados: ejercicios de aplicación (tienen su origen en la práctica) y ejercicios contruidos (se conciben con fines didácticos, para ejercitar, profundizar, aplicar, asegurar las condiciones previas, entre otros).

Los enfoques metodológicos que durante los últimos años se han ido perfilando en la enseñanza aprendizaje de la asignatura calidad y protección al consumidor según las tendencias de la economía comercial cubana y las características que poseen las diferentes entidades según las novedosas formas de organización comercial han llevado a realizar cambios profundos en la forma en que se desarrolla el proceso docente educativo.

La presentación y tratamiento de los nuevos contenidos de la asignatura, a partir del planteamiento y solución de ejercicios, que se correspondan con lo que realmente ocurre en la empresa comercial estatal cubana, debe conducir a la utilización de patrones para el análisis de la calidad y protección al consumidor.

La eficacia del ejercicio depende principalmente del condicionamiento psicológico con que se realiza, más que el número de repeticiones; por lo que es necesario que los estudiantes comprendan su valor y utilidad y que estén interesados en desarrollar sus conocimientos y habilidades, además del cumplimiento acertado de las fases en el trabajo con los mismos:

Orientación: el estudiante debe comprender con qué objetivo, por qué, en qué consisten, como hay que hacer los ejercicios, cuáles son los procedimientos, en qué condiciones y de qué forma se va a realizar el control de dicha actividad.

Ejecución: consiste en la realización del sistema de operaciones. El estudiante pone en práctica el sistema de orientaciones recibidas, se producen transformaciones en el objeto de acción cuando se realizan tareas y actividades.

Control: se refiere a la comprobación donde se aplican instrumentos que permiten conocer la efectividad de los ejercicios.

El desempeño del alumno está dirigido a la apropiación y asimilación consciente y activa de los fundamentos de la ciencia, al logro de habilidades y hábitos y su apropiación para la vida, para el trabajo. Desde el punto de vista psicológico la enseñanza de la calidad y protección al consumidor como indicador de eficiencia, requiere de la formación en los estudiantes de los hábitos y habilidades generales para calcular y analizar.

A los estudiantes se les proporcionan los conocimientos necesarios relativos a la esencia de los problemas y su solución, sin embargo estos deben ser resueltos con plena conciencia de su actividad. No se forman por separado en los estudiantes las habilidades y hábitos para la ejecución de las acciones y operaciones, y por ello tienen que assimilarlas de manera independiente durante el proceso mismo de la práctica de solución de ejercicios. Si no se estimula el análisis constante en los estudiantes de sus propias acciones durante el cálculo de indicadores económicos y comerciales; así como la reflexión en torno a la fundamentación teórica de tales métodos, es imposible formar conocimientos y habilidades en correspondencia con las exigencias educativas actuales.

La exigencia del docente sobre la realización de los ejercicios en tiempo, la presentación adecuada, el acierto, el empeño en vencer las dificultades cognitivas, van actuando sobre la formación de los valores del comerciante: la honestidad, incondicionalidad y responsabilidad. Se debe propiciar, la actividad colectiva, dando posibilidades a que el estudiante muestre su comportamiento en el grupo.

En el diseño de los ejercicios propuestos se consideró las particularidades psicológicas y pedagógicas de los estudiantes, así como las regularidades del diagnóstico, lo que posibilitó definir las siguientes características en el diseño de los mismos, los cuales responden a las exigencias de la asignatura objeto de estudio, poseen veracidad en la información seleccionada, y la selección de los datos ajustándose a las habilidades profesionales del futuro trabajador del comercio, son integradores y novedosos e interdisciplinarios, posibilitando el tránsito de los estudiantes por los diferentes niveles del aprendizaje.

Los mismos permiten la formación y desarrollo de habilidades para el análisis de la calidad en el proceso de la prestación de servicios en las actividades del comercio según las normativas y regulaciones vigentes atendiendo a las nuevas tendencias de la economía cubana, ya que la calidad se valora como una estrategia fundamental para alcanzar la competitividad y, en este sentido, es necesario, que la alta dirección tome como punto de partida de su planificación estratégica las expectativas de sus clientes, CALIDAD=ESTRATEGIA COMPETITIVA.

Los ejercicios propuestos además son de naturaleza coherente, sistémicos y abordan el problema de forma integral, aseguran la participación de todos los integrantes de la muestra, facilitando el desarrollo de actividades colectivas, permiten el desarrollo de los modos de actuación profesional en correspondencia al desempeño de los estudiantes, promueven el interés por la socialización de las experiencias a encontrar de forma conjunta soluciones a la realidad profesional, potencian y enriquecen la actividad creadora fortaleciendo los principios éticos del trabajador del comercio

2.2.1 Descripción de los ejercicios que conforman la propuesta.

Ejercicio: 1

Objetivo: identificar los términos que se relacionan con el proceso de calidad en la producción y la prestación de los servicios.

Cuando un cliente adquiere un producto o recibe una prestación de servicio relaciona estos con algunos términos de calidad que satisfaga sus expectativas.

Marca con una (x) los términos que tú como cliente relacionarías con la calidad del producto o servicio.

Diseñado.

Fuerte.

Desigual.

- Bueno.
- Duradero.
- Eficaz.
- Confiable.

Procedimientos metodológicos

El ejercicio se desarrollará de forma independiente dándoles un tiempo prudencial a los estudiantes y finalmente se comprobará en el pizarrón.

Participan: estudiantes y profesores.

Evaluación: 2 puntos por cada respuesta correcta ya que existen 5 elementos.

Ejercicio: 2

Objetivo: identificar los beneficios que el cliente espera obtener del producto o servicio recibido.

El cliente actual valora la calidad del producto o servicio a través de los beneficios tangibles que pueda recibir de estos.

Marca con una (x) los beneficios que el cliente espera de un producto o servicio.

- Cantidad de productos.
- Que cumpla con sus expectativas.
- Satisfacción de sus necesidades.
- Trato inadecuado en la entidad.
- Que cumpla con los requisitos del cliente.
- Alcance o exceda sus expectativas.

a) - Explique en qué consiste cada uno de los beneficios seleccionados.

Procedimientos metodológicos.

El ejercicio se desarrollará de forma independiente dándoles un tiempo prudencial a los estudiantes y finalmente se comprobará en el pizarrón.

Participan: estudiantes y profesores

Evaluación: 1 punto por cada respuesta correcta ya que existen 4 elementos que benefician al cliente y la explicación 6 puntos donde la suma sería 10 puntos.

Ejercicio: 3

Objetivo: identificar el concepto de calidad según la norma ISO 9000/2000.

Según la norma ISO 9000/2000 los productos deben ajustarse a una norma de calidad.

a)- Según esta norma cuál es la definición correcta de calidad. (marca con una x)

Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

Grado en que el conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con los requisitos.

Grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajuste a las necesidades del mercado.

b)- Mencione dos factores que contribuyan al desarrollo de la calidad según esta norma.

Procedimientos metodológicos.

El ejercicio se desarrollará de forma independiente dándoles un tiempo prudencial a los estudiantes y finalmente se comprobará en el pizarrón.

Participan: estudiantes y profesores

Evaluación: 4 por la respuesta correcta, 6 puntos por los dos factores 3 cada uno donde la suma sería 10puntos.

Ejercicio: 4

Objetivo: argumentar de manera sencilla la importancia del costo de la calidad y su relación estrecha con la mejora de esta.

La mejora de la calidad trae siempre como resultado una mejora en los costos.

a)- Argumente con tres razones la siguiente afirmación."La Calidad no cuesta, cuestan las cosas desprovistas de calidad"

Procedimientos metodológicos.

El ejercicio se desarrollará de forma independiente dándoles un tiempo prudencial a los estudiantes y finalmente se comprobarán en el pizarrón.

Participan: estudiantes y profesores

Evaluación: 4 puntos por argumentar una razón, 7puntos por dos razones y 10 puntos por las tres razones.

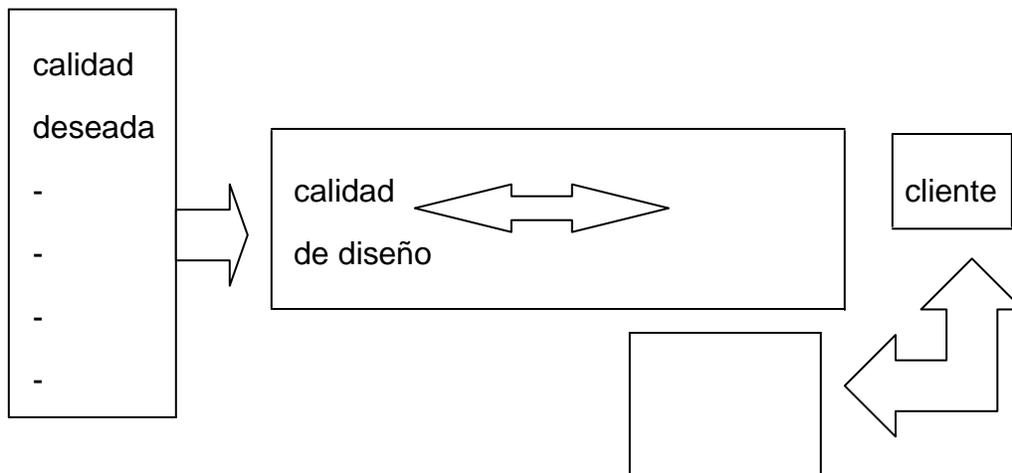
Ejercicio: 5

Objetivo: explicar las diferentes facetas de la calidad teniendo en cuenta las siguientes interrogantes.

¿Cuál de estas facetas se identifica con los clientes?

¿Qué beneficios esperan de estas facetas?

a)- Completa los espacios en blanco atendiendo a las facetas de la calidad y a las preguntas anteriores.



b)- Explique las dos facetas que aparecen en el esquema anterior (calidad deseada y calidad de diseño).

Procedimientos metodológicos.

El ejercicio se desarrollará de forma independiente dándoles un tiempo prudencial a los estudiantes y finalmente se comprobarán en el pizarrón.

Participan: estudiantes y profesores

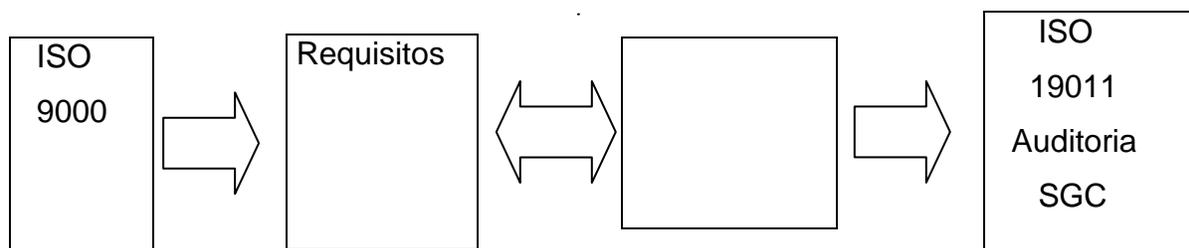
Evaluación: 6 puntos por el completamiento del esquema uno para cada término, 4 puntos para la explicación dos para cada uno que sumados son 10 puntos.

Ejercicio: 6

Objetivo: explicar la función y la relación que existen dentro de un grupo de normas ISO y la calidad.

El grupo de normas ISO (9000, 9001, 9004 y 19011) están relacionadas entre sí con respecto a la calidad.

a)- Completa los espacios en blanco atendiendo a las cuatro normas ISO representadas anteriormente.



b)- Explique la función de los requisitos y de la norma ISO que falta, así como la relación entre estas dos normas de calidad.

Procedimientos metodológicos.

El ejercicio se desarrollará de forma independiente dándoles un tiempo prudencial a los estudiantes y finalmente se comprobarán en el pizarrón.

Participan: estudiantes y profesores

Evaluación: 4 puntos para el completamiento del esquema, 1 para cada completamiento parcial y 2 para el completamiento total; 6 puntos para el inciso (b) 4 puntos por la explicación de la función dos para cada uno y 2 puntos por explicar la relación entre ambos.

Ejercicio: 7 Acróstico de Calidad.

Objetivo: definir los términos relacionados con el proceso de calidad de la producción y la prestación de los servicios.

Procedimientos metodológicos.

- Se confecciona y presenta el acróstico.
- El llenado del mismo se orienta claramente.
- Se realiza en los turnos de clases prácticas o ejercicios.

1. Cada estudiante analiza cuidadosamente el acróstico en un tiempo prudencial.

2. Consultará el diccionario si lo consideran necesario.

3. Hace consultas con sus compañeros, por puestos de estudio.
4. Procede al llenado del acróstico.

Participan: estudiantes y profesores

Evaluación: de 1 a 3 términos 6 puntos, de 4 a 5 términos 8 puntos y los 6 términos un total de 10 puntos.

Horizontales.

1. Grado en que el conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con los requisitos.(calidad)
2. Algo que garantiza hacer un producto o servicio con calidad desde la primera vez. (eficiencia)
3. Sensación que siente el cliente con la calidad del producto o servicio. (satisfacción)

Verticales.

1. Se dice de esa palabra si cumple con los requisitos del cliente y alcanza o excede sus expectativas. (servicio)
2. El consumidor actual valora la calidad mediante la satisfacción de algo que para el es constante. (necesidad)
3. Algo que pasa por diferentes etapas del desarrollo de la calidad. (producto)

calidad.

7__El objetivo de la ISO 9001 es alcanzar la satisfacción del cliente.

8__La organización debe gestionar todas sus actividades con un enfoque de proceso.

9__Las ISO 9000 son voluntarias y constituyen el punto final de la mejora.

10__La eficiencia se define como la extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados pronosticados.

Procedimientos metodológicos.

El ejercicio se desarrollará de forma independiente dándoles un tiempo prudencial a los estudiantes y finalmente se comprobarán en el pizarrón.

Participan: estudiantes y profesores

Evaluación: se le otorgará un valor de un punto por cada una de las selecciones correctas para un total de 10 puntos puesto que son diez opciones.

Ejercicio: 9

Objetivo: calcular el indicador de calidad según las expectativas del cliente.

El encargado de publicidad de la cadena de tiendas TRD al realizar una encuesta con la objetivo de evaluar el indicador de calidad en el proceso de actividad comercial y prestación de los servicios obtiene que el índice de desempeño de los trabajadores es de 1.000 y el nivel de expectativas de los clientes es de 0.9489.

a)- ¿Cuál será el índice de satisfacción de la calidad en dicho proceso?

b)- Evalúe el proceso según los resultados obtenidos.

Procedimientos metodológicos.

El ejercicio se desarrollará de forma independiente dándoles un tiempo prudencial a los estudiantes y finalmente se comprobará en el pizarrón.

Participan: estudiantes y profesores

Evaluación: sacar los datos 2 puntos, sustituir 2 puntos, resultado 2 puntos, el análisis 3 puntos y 1 punto la respuesta literal.

Ejercicio: 10

Objetivo: calcular el indicador de calidad según la producción física vendida y la clase de calidad por categoría.

La tienda de productos industriales Paris Sport, informa los siguientes resultados:

<u>Clase de calidad</u>	<u>producción física vendida</u>	<u>precio de calidad</u>
1	310 000	\$ 9,10
2	78 000	7.00
3	19 000	5.50

Se pide:

- a)- porcentaje de productos por categoría de calidad.
- b)- coeficiente ponderado de calidad.
- c)- el indicador por categoría de calidad.

Procedimientos metodológicos.

El ejercicio se desarrollará de forma independiente dándoles un tiempo prudencial a los estudiantes y finalmente se comprobará en el pizarrón.

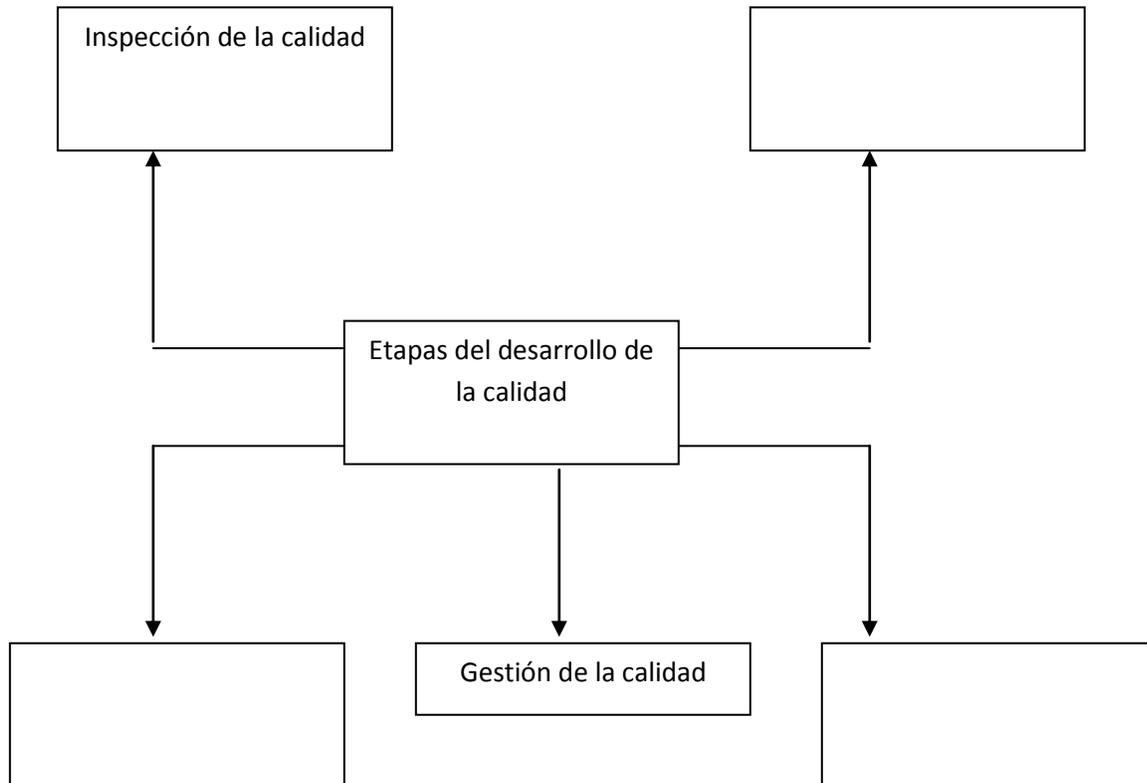
Participan: estudiantes y profesores

Evaluación: sacar los datos 2 puntos, sustituir 1 punto en cada caso, resultado 1 punto cada inciso y la respuesta general 2 puntos para una suma de diez puntos.

Ejercicio: 11

Objetivo: explicar las diferentes etapas del desarrollo de la calidad.

Complete los espacios en blanco atendiendo a las etapas del desarrollo de la calidad y explique una de las dos etapas que aparecen en el esquema.



Procedimientos metodológicos.

El ejercicio se desarrollará de forma independiente dándoles un tiempo prudencial a los estudiantes y finalmente se comprobará en el pizarrón.

Participan: estudiantes y profesores

Evaluación: completar los espacios 6 puntos dos para cada uno, y explicar una de las dos etapas 4 puntos, para un total de diez puntos.

Ejercicio: 12

Objetivo: caracterizar las razones que existen para adoptar un programa de calidad eficiente.

Escriba diez de las razones que se les ocurran para adoptar un programa de calidad. Marque con una x aquellas que son más importantes para usted. ¿Por qué?

➤ Veinte razones para adoptar un programa de calidad.

1. Para ser lucrativo
2. Para estar a prueba de recesión
3. Para disfrutar los resultados
4. Para reforzar los estándares personales de calidad
5. Para conservar la confianza de los clientes
6. Para edificar la lealtad de los clientes.
7. Para acrecentar la satisfacción de los clientes.
8. Para mantener la vitalidad de la corporación
9. Para aprovechar la creatividad de los empleados.
10. Para desarrollar una buena reputación.
11. Para promover la dignidad humana.
12. Para reducir los costos.
13. Para retener a los empleados.
14. Para incrementar la productividad.
15. Para contribuir a la sociedad.
16. Para crear una clara visión de la organización.
17. Para perfeccionar la tecnología.
18. Para resolver problemas eficazmente.
19. Para motivar la competitividad.
20. Para sembrar la cooperación interna.

Procedimientos metodológicos.

El ejercicio se desarrollará de forma independiente dándoles un tiempo prudencial a los estudiantes y finalmente se comprobará en el pizarrón.

Participan: estudiantes y profesores

Evaluación: por escribir de 1-5 razones 2 puntos, de 6-9 razones 4 puntos explicarlas 4 puntos.

2.3 Constatación final o postest de los resultados después de aplicados los ejercicios.

Al arribar a la constatación final se aplican nuevamente los instrumentos del diagnóstico descritos anteriormente, a los miembros de la muestra seleccionada, y se pueden apreciar en los ejercicios los cambios significativos favorables, en lo relacionado con el proceso de la calidad y protección al consumidor en la actividad comercial. Al aplicar los mismos se tuvo en cuenta que los indicadores representarían la esencia de la variable dependiente como se realizó inicialmente. Para la evaluación de los resultados obtenidos se aplicó la escala según correspondió en cada caso, teniendo en cuenta lo descrito anteriormente, así como el análisis de los elementos cualitativos que aparecen en la operacionalización de la variable.

Los ejercicios uno, dos, tres y ocho permitieron que los estudiantes realizaran correctamente la identificación de los elementos teóricos necesarios del proceso de la calidad y la protección al consumidor como indicador de eficiencia en el comercio.

Los ejercicios cinco, seis y once facilitaron que los estudiantes en su mayoría, explicaran las diferentes facetas de la calidad y las funciones de las normas ISO. Los ejercicios nueve y diez permitieron que los estudiantes calcularan los indicadores de calidad según la producción física vendida.

Después de aplicados los ejercicios el autor realiza la aplicación de una **observación científica** (Anexo 2) donde se corroboró en la esfera cognitiva con relación al indicador 1.1 sobre el dominio de los conceptos básicos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio de 20 estudiantes que conforman la muestra se ubican 9 estudiantes en la escala valorativa de bien pues identifican de 4 a 5 elementos sin la ayuda del profesor, ni estudiantes, lo que representa un 45 % con relación a la muestra, 7 estudiantes

sólo identifican de 2 a 3 de los elementos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio, lo que representa un 35 % con relación a la muestra siempre con una ligera ayuda del docente u otro estudiante, ubicándose en la escala valorativa de regular, 4 estudiantes sólo identifican uno de los elementos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio, lo que representa un 20 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal. Lo cual se muestra de forma gráfica en la tabla # 4.

En relación al indicador 1.2 sobre el dominio de las etapas que distinguen la evolución de la calidad en la esfera del comercio se comprobó que de los 20 estudiantes que componen la muestra sólo 7 de ellos identifican de 4 a 5 de las etapas de forma correcta individualmente, lo que representa un 35 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de bien, 11 estudiantes identifican de 2 a 3 de las etapas de evolución de la calidad en la esfera del comercio y lo realizan con ayuda de otro estudiante o el docente, lo que representa un 55 %, y se ubican en la escala valorativa de regular, mientras que 2 estudiantes sólo identifican menos de 2 de las etapas de evolución de la calidad en la esfera del comercio lo que representa un 10 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal, mostrándose de forma tabular en la tabla # 4.

Con relación al indicador 1.3 sobre el análisis del indicador calidad y su repercusión en la protección al consumidor se constató que sólo 8 estudiantes realizan el análisis del indicador y su repercusión en la protección al consumidor, lo que representa un 40% con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de bien sin ayuda del docente u otro alumno, mientras que 6 estudiantes realizan el análisis del indicador de la calidad y su repercusión en la protección al consumidor con ayuda del docente y otros estudiantes lo que representa un 30 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de regular y 6 estudiantes no saben efectuar el análisis del indicador calidad y su repercusión en la protección al consumidor, lo que representa un 30 % con relación a la muestra

ubicándose en la escala valorativa de mal, lo que se muestra de forma tabular en la tabla # 4.

En la esfera procedimental se corroboró en el indicador 2.1 relacionado la realización de los pasos necesarios para la determinación de la calidad y la protección al consumidor en la esfera del comercio de los estudiantes que componen la muestra sólo 10 de ellos dominan de 4 a 5 de los mismos lo que representa un 50%, ubicándolos en la escala valorativa de bien, 7 estudiantes aplican de forma lógica según el algoritmo de 2 a 3 de los pasos representando un 35 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de regular y 3 sólo aplican uno de los pasos siguiendo el algoritmo lógico representando un 15 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal, lo cual se muestra de forma tabular en la tabla # 4.

En relación al indicador 2.2 sobre la aplicación del cálculo correcto del indicador calidad en la esfera del comercio según la complejidad del ejercicio propuesto se obtuvo que de los 20 estudiantes que componen la muestra sólo 6 de ellos aplican los mismos de forma independiente en su totalidad según la complejidad lo que representa un 35 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de bien, 12 estudiantes aplican algunos de los cálculos según la complejidad de los ejercicios propuestos y con ayuda del docente u otro estudiante lo que representa un 60 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de regular y 2 estudiantes no aplican el cálculo correcto según la complejidad de los ejercicios por lo que se ubican en la escala valorativa de mal representando un 10 % con relación a la muestra, lo que se puede apreciar en la tabla # 4.

Con relación al indicador 2.3 sobre la caracterización de la calidad del proceso comercial en la esfera del comercio existen 9 estudiantes que exponen de 4 a 5 de las características de dicho proceso según parámetros establecidos representando 45 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de bien, 7 alumnos exponen de 2 a 3 de las características de dicho proceso según parámetros establecidos con solo algunas dificultades y ayuda del docente u otro estudiante representando un 35 % con relación a la muestra y se ubican en

la escala valorativa de regular y 4 estudiantes no saben caracterizar el proceso de la calidad en la prestación de los servicios de la actividad comercial y elaborar dicho informe ni con la ayuda del docente u otro estudiante lo que representa un 20 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal, mostrándose en la tabla # 4.

DIM	IND	OBSERVACION CIENTÍFICA (POSTEST).					
		BIEN	%	REGULAR	%	MAL	%
I	1.1	9	45	7	35	4	20
	1.2	7	35	11	55	2	10
	1.3	8	40	6	30	6	30
II	2.1	10	50	7	35	3	15
	2.2	6	35	12	60	2	10
	2.3	9	45	7	35	4	20
PROMEDIOS		9	45	8	40	3	15

Se aplica por el autor de la investigación la **encuesta** Anexo 3 donde se corroboró lo siguiente, por dimensiones e indicadores según lo que muestra la tabla # 5.

DIM	IND	RESULTADOS DE LA ENCUESTA.(POSTEST)					
		BIEN	%	REGULAR	%	MAL	%
I	1.1	7	35	11	55	2	10
	1.2	9	45	6	30	5	25
	1.3	11	55	7	35	2	10
II	2.1	6	30	9	45	5	25
	2.2	9	45	9	45	2	10
	2.3	10	50	7	35	3	15
PROMEDIOS		9	45	8	40	3	15

Con relación al indicador 1.1 sobre el dominio de los conceptos básicos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio de 20 estudiantes que conforman la muestra se ubican 7 estudiantes en la escala valorativa de bien pues identifican de 4 a 5 de dichos elementos sin la ayuda del profesor, ni estudiantes, lo que representa un 35 % con relación a la muestra, 11 estudiantes sólo identifican de 2 a 3 de los elementos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio, lo que representa un 55 % con relación a la muestra siempre con una ligera ayuda del docente u otro estudiante, ubicándose en la escala valorativa de regular, 2 estudiantes sólo identifican 1 de los elementos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio, lo que representa un 10 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal. Lo cual se muestra de forma gráfica en la tabla # 5.

En relación al indicador 1.2 sobre el dominio de las etapas que distinguen la evolución de la calidad en la esfera del comercio se comprobó que de los 20 estudiantes que componen la muestra sólo 9 de ellos identifican de 4 a 5 de las etapas de forma correcta individualmente, lo que representa un 45 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de bien, 6 estudiantes identifican de 2 a 3 de las etapas de evolución de la calidad en la esfera del comercio y lo realizan con ayuda de otro estudiante o el docente, lo que representa un 30 %, y se ubican en la escala valorativa de regular, mientras que 5 estudiantes sólo identifican menos de 2 de las etapas de evolución de la calidad en la esfera del comercio lo que representa un 25 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal, mostrándose de forma tabular en la tabla # 5.

Con relación al indicador 1.3 sobre el análisis del indicador calidad y su repercusión en la protección al consumidor se constató que sólo 11 estudiantes realizan el análisis del indicador y su repercusión en la protección al consumidor, lo que representa un 55 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de bien sin ayuda del docente u otro alumno, mientras que 7 estudiantes realizan el análisis del indicador de la calidad y su repercusión en la protección al

consumidor con ayuda del docente y otros estudiantes lo que representa un 35 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de regular y 2 estudiantes no saben efectuar el análisis del indicador calidad y su repercusión en la protección al consumidor, lo que representa un 10 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de mal, lo que se muestra de forma tabular en la tabla # 5.

En la esfera procedimental se corroboró en el indicador 2.1 relacionado con la realización de los pasos necesarios para la determinación de la calidad y la protección al consumidor en la esfera del comercio de los estudiantes que componen la muestra sólo 6 de ellos dominan de 4 a 5 de los mismos lo que representa un 30%, ubicándolos en la escala valorativa de bien, 9 estudiantes aplican de forma lógica según el algoritmo de 2 a 3 de los pasos representando un 45 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de regular y 5 sólo aplican uno de los pasos siguiendo el algoritmo lógico representando un 25 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal, lo cual se muestra de forma tabular en la tabla # 5 .

En relación al indicador 2.2 sobre la aplicación del cálculo correcto del indicador calidad en la esfera del comercio según la complejidad del ejercicio propuesto se obtuvo que de los 20 estudiantes que componen la muestra sólo 9 de ellos aplican el mismo de forma independiente en su totalidad según la complejidad de los ejercicios lo que representa un 45 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de bien, 9 estudiantes aplican algunos de los cálculos según la complejidad de los ejercicios propuestos y con ayuda del docente u otro estudiante lo que representa un 45 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de regular y 2 estudiantes no aplican el cálculo correcto según la complejidad de los ejercicios por lo que se ubican en la escala valorativa de mal representando un 10 % con relación a la muestra, lo que se puede apreciar en la tabla # 5.

Con relación al indicador 2.3 sobre la caracterización de la calidad del proceso comercial en la esfera del comercio existen 10 estudiantes que exponen de 4 a 5

de las características de dicho proceso según parámetros establecidos representando 50 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de bien, 7 alumnos exponen de 2 a 3 de las características de dicho proceso según parámetros establecidos con solo algunas dificultades y ayuda del docente u otro estudiante representando un 35 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de regular y 3 estudiantes no saben caracterizar el proceso de la calidad en la prestación de los servicios de la actividad comercial y elaborar dicho informe ni con la ayuda del docente u otro estudiante lo que representa un 15 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal, mostrándose en la tabla # 5.

El investigador aplica una **prueba pedagógica anexo 5** donde se obtienen los siguientes resultados con relación al indicador 1.1 sobre el dominio de los conceptos básicos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio de 20 estudiantes que conforman la muestra se ubican 9 estudiantes en la escala valorativa de bien pues identifican de 4 a 5 elementos sin la ayuda del profesor, ni estudiantes, lo que representa un 45 % con relación a la muestra, 6 estudiantes sólo identifican de 2 a 3 de los elementos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio, lo que representa un 30 % con relación a la muestra siempre con una ligera ayuda del docente u otro estudiante, ubicándose en la escala valorativa de regular, 5 estudiantes sólo identifican 1 de los elementos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio, lo que representa un 25 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal. Lo cual se muestra de forma gráfica en la tabla # 6.

En relación al indicador 1.2 sobre el dominio de las etapas que distinguen la evolución de la calidad en la esfera del comercio se comprobó que de los 20 estudiantes que componen la muestra sólo 9 de ellos identifican de 4 a 5 de las etapas de forma correcta individualmente, lo que representa un 45 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de bien, 9 estudiantes identifican de 2 a 3 de las etapas de evolución de la calidad en la esfera del comercio y lo

realizan con ayuda de otro estudiante o el docente, lo que representa un 45 %, y se ubican en la escala valorativa de regular, mientras que 2 estudiante sólo identifican menos de 2 de las etapas de evolución de la calidad en la esfera del comercio lo que representa un 10 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal, mostrándose de forma tabular en la tabla # 6.

Con relación al indicador 1.3 sobre el análisis del indicador calidad y su repercusión en la protección al consumidor se constató que sólo 10 estudiantes realizan el análisis del indicador y su repercusión en la protección al consumidor, lo que representa un 50 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de bien sin ayuda del docente u otro alumno, mientras que 8 estudiantes realizan el análisis del indicador de la calidad y su repercusión en la protección al consumidor con ayuda del docente y otros estudiantes lo que representa un 40 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de regular y 2 estudiantes no saben efectuar el análisis del indicador calidad y su repercusión en la protección al consumidor, lo que representa un 10 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de mal, lo que se muestra de forma tabular en la tabla # 6.

En la esfera procedimental se corroboró en el indicador 2.1 relacionado con la realización de los pasos necesarios para la determinación de la calidad y la protección al consumidor en la esfera del comercio de los estudiantes que componen la muestra solo 8 de ellos dominan de 4 a 5 de los mismos lo que representa un 40%, ubicándolos en la escala valorativa de bien, 9 estudiantes aplican de forma lógica según el algoritmo de 2 a 3 de los pasos representando un 45 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de regular y 3 sólo aplican uno de los pasos siguiendo el algoritmo lógico representando un 15 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal, lo cual se muestra de forma tabular en la tabla # 6 .

En relación al indicador 2.2 sobre la aplicación del cálculo correcto del indicador calidad en la esfera del comercio según la complejidad del ejercicio propuesto se obtuvo que de los 20 estudiantes que componen la muestra sólo 9 de ellos aplican

los mismos de forma independiente en su totalidad según la complejidad de los ejercicios lo que representa un 45 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de bien, 10 estudiantes aplican algunos de los cálculos según la complejidad de los ejercicios propuestos y con ayuda del docente u otro estudiante lo que representa un 50 % con relación a la muestra ubicándose en la escala valorativa de regular y 1 estudiante no aplica el cálculo correcto según la complejidad de los ejercicios por lo que se ubica en la escala valorativa de mal representando un 5 % con relación a la muestra, lo que se puede apreciar en la tabla # 6.

Con relación al indicador 2.3 sobre la caracterización de la calidad del proceso comercial en la esfera del comercio existen 10 estudiantes que exponen de 4 a 5 de las características de dicho proceso según parámetros establecidos representando 50 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de bien, 8 alumnos exponen de 2 a 3 de las características de dicho proceso según parámetros establecidos con solo algunas dificultades y ayuda del docente u otro estudiante representando un 40 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de regular y 2 estudiantes no saben caracterizar el proceso de la calidad en la prestación de los servicios de la actividad comercial y elaborar dicho informe ni con la ayuda del docente u otro estudiante lo que representa un 10 % con relación a la muestra y se ubican en la escala valorativa de mal, mostrándose en la tabla # 6.

DIM	IND	RESULTADOS DE LA PRUEBA PEDAGÓGICA					
		BIEN	%	REGULAR	%	MAL	%
I	1.1	9	45	6	30	5	25
	1.2	9	45	9	45	2	10
	1.3	10	50	8	40	2	10
II	2.1	8	40	9	45	3	15
	2.2	9	45	10	50	1	5
	2.3	10	50	8	40	2	10
PROMEDIOS		9	45	9	45	2	10

COMPARACION DE LOS RESULTADOS DEL ESTADO INICIAL Y FINAL.

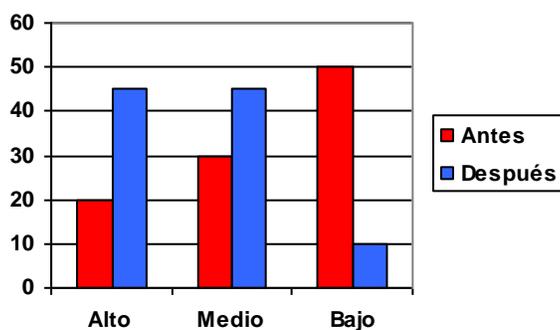
Ind	Prueba Pedagógica inicial						Prueba pedagógica final						Desviaciones					
	B	%	R	%	M	%	B	%	R	%	M	%	B	%	R	%	M	%
1.1	4	20	5	25	11	55	9	45	7	35	4	20	5	25	2	10	7	35
1.2	2	10	5	25	9	45	9	45	9	45	2	10	7	35	4	20	7	35
1.3	5	25	6	30	9	45	10	50	8	40	2	10	5	25	2	10	7	35
2.1	3	15	7	35	10	50	8	40	9	45	3	15	5	25	2	10	7	35
2.2	2	10	7	35	11	55	9	45	10	50	1	5	7	35	3	15	10	50
2.3	3	15	7	35	10	50	10	50	8	40	2	10	7	35	1	5	8	40

Como se puede apreciar después de aplicados los ejercicios en la esfera cognitiva indicador 1.1 relacionado con la identificación sobre el dominio de los conceptos básicos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio como indicador de eficiencia existe un crecimiento positivo de 5 estudiantes más que en la constatación inicial representando de forma relativa un 25 % en el nivel B, en el nivel R existe un crecimiento de 2 estudiantes representando de forma relativa un 10 % y en el nivel M una disminución de 7 estudiantes lo que significa un decrecimiento relativo de un 35 %, en relación al indicador 1.2 sobre el dominio de las etapas que distinguen la evolución de la calidad en la esfera del comercio se observa un crecimiento absoluto de 7 estudiantes más que en la constatación inicial lo que representa de forma relativa un 35 %, ubicados en el nivel o escala valorativa de alto, en el nivel medio se observó un crecimiento de 4 estudiantes para un 20% y en el nivel bajo se corroboró una disminución de 7 estudiantes menos que en la constatación inicial para un 35 % y en el indicador 1.3 sobre el análisis del indicador calidad y su repercusión en la protección al consumidor se constató que existe un crecimiento absoluto de 5 estudiantes lo que representa de forma relativa un 25 % ubicados en

la escala valorativa de alto, en la escala de nivel medio también se observa un crecimiento absoluto de 2 estudiantes para un 10 % de forma relativa y en la escala valorativa de bajo existió un decrecimiento de 7 estudiantes menos para un 35 % expresado de forma relativa.

En la esfera procedimental indicador 2.1 relacionado con la realización de los pasos necesarios para la determinación de la calidad y protección al consumidor en la esfera del comercio se constató que en la escala valorativa o nivel alto existió un crecimiento de 5 estudiantes para un 25 %, en la escala de nivel medio también existió un crecimiento absoluto de 2 estudiantes que representa relativamente un 10 % y en el nivel bajo se constató un decrecimiento de 7 estudiantes menos que en la constatación inicial lo que significa un 35 %, en relación al indicador 2.2 se corroboró que en el nivel alto existió un crecimiento de 7 estudiantes más para un 35 % y en la escala de nivel medio también existió un crecimiento absoluto de 3 estudiantes para un 15 % y en el nivel bajo se observó un decrecimiento de 10 estudiantes para un 50 %. Al procesar los datos con relación al indicador 2.3 sobre la caracterización de la calidad del proceso comercial en la esfera del comercio se pudo constatar que en el nivel alto se obtuvo un crecimiento de 7 estudiantes para un 35% en el nivel medio se observó un crecimiento de 1 de forma relativa para un 5 %, mientras que en el nivel bajo se decreció en 8 estudiantes para un 40%. Lo antes expuesto arrojó que como promedio en el nivel alto se creció en 6 estudiantes para un 30 %, en el nivel medio de igual forma como promedio se creció en 2 estudiantes para un 10 % y en el nivel bajo se decreció en 8 estudiantes para un 40 %. Representado de forma tabular y gráficamente.

MOMENTOS	MUESTRA	ALTO	%	MEDIO	%	BAJO	%
Antes	20	4	20	6	30	10	50
Después	20	9	45	9	45	2	10
Diferencias	-	5	25	3	15	8	40



ACP: Avance en la calidad de la preparación.

Como puede observarse en los resultados de estas dimensiones se puede comprobar que fue eficiente la aplicación de los ejercicios, asegurándose potenciar el conocimientos sobre la calidad y protección al consumidor como indicador de eficiencia en la esfera del comercio, los indicadores en este caso se movieron de un promedio en los niveles bajos hacia los medios y altos.

Se corroboró como desde la clase se potencia el desarrollo de habilidades en el técnico medio en la especialidad de comercio para el conocimiento de este indicador de eficiencia económica de gran significado en las nuevas tendencias de la economía cubana.

Los ejercicios le propiciaron a los estudiantes, trabajar de forma independiente, vincularse en algunas de las empresas donde laborarán posteriormente durante el período de práctica y su vida laboral, además recibieron de una forma más asequible los contenidos de la Unidad #2 del programa de estudio que tan importante le son para su labor profesional. Ellos mismos se dieron cuenta de que el conocimiento sobre la Calidad y Protección al Consumidor le es imprescindible en su trabajo como futuro profesional de los servicios en la esfera del comercio.

En el capítulo dos se hace un análisis desde el diagnóstico en el que se apreciaron fortalezas y debilidades existentes que permitieron definir y operacionalizar la variable dependiente a partir de ahí proponer ejercicios para el aprendizaje de la calidad y protección al consumidor, lo cual fue validado

mediante la aplicación de un pre experimento pedagógico cuyos resultados fueron satisfactorios.

CONCLUSIONES.

La determinación de los fundamentos teóricos y metodológicos que sustentan el proceso de enseñanza aprendizaje de la calidad y protección al consumidor como indicador de eficiencia en la esfera del comercio permitió establecer las regularidades de este proceso, según las nuevas tendencias de la economía cubana.

En el diagnóstico inicial aplicado se detectaron fortalezas relacionadas con el interés de los estudiantes por el tema, disciplina, atención a clases y asistencia, e insuficiencias en operaciones de cálculo, habilidad de analizar e identificación de los conceptos básicos.

Los ejercicios diseñados y aplicados con el objetivo de contribuir al proceso de enseñanza aprendizaje de la calidad y protección al consumidor como indicador de eficiencia en la esfera del comercio se caracterizan por ser variados, veraces, integradores, novedosos, e interdisciplinarios, además tiene en cuenta los niveles del desempeño, responden al diagnóstico y a las necesidades del futuro profesional de los servicios y en especial a los del comercio.

La evaluación de los resultados obtenidos después de aplicados los ejercicios para contribuir al proceso de enseñanza aprendizaje de la calidad y protección al consumidor demostraron 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.

RECOMENDACIONES.

Hacer extensivos estos ejercicios a todos los politécnicos de Servicio de la provincia en actividades metodológicas y eventos para elevar el proceso de enseñanza aprendizaje de la calidad y protección al consumidor como indicador de eficiencia en la esfera del comercio en los futuros profesionales de este sector.

BIBLIOGRAFIA

- Abreus Regueiro, R. (2004). *Pedagogía Profesional Una propuesta abierta a la reflexión y el debate*. La Habana.
- Addine, F. (1997). *Didáctica y optimización del proceso de enseñanza-aprendizaje*. La Habana: Editado por IPLAC.
- _____. (2004). *Didáctica teoría y práctica*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Álvarez Zayas, C. (1999) *Hacia una escuela de excelencia*. Editorial pueblo y Educación, La Habana
- _____. (1996). *Didáctica la escuela en la vida*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- _____. (1988). *Fundamentos Teóricos de la dirección del proceso de formación profesional de perfil amplio*. La Habana: Ministerio de Educación superior.
- Ataño Cabrera, M. (2008). *Sistema de actividades para implantar la interdisciplinariedad en el IPAM Enrique Villegas*. Instituto Superior Pedagógico Capitán Silverio Blanco Núñez. Santi Spiritus.
- Ballester, S. (1992). *Análisis de la Enseñanza de la Matemática*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Bernal Alemani, R- (1989). *EL proceso educativo en los centros docentes de la Educación Técnica y Profesional*. Educación. 72. 40-48.
- Bermúdez Morris, R. (2004) *Aprendizaje Formativo y Crecimiento Personal*, Editorial Pueblo y Educación, La Habana,
- Blanco Pérez, A (2000). *Filosofía de la Educación*. Selección de Lecturas. La Habana. Editorial Pueblo y Educación.
- Buchaca, D. (2007). *El proceso pedagógico profesional en la Educación Técnica y Profesional, su esencia y caracterización*, en soporte digital. ISPSBN. Sancti Spiritus, Cuba.

- Brito Fernández, H, (1987) *Psicología general para los Institutos Superiores Pedagógicos*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana.
- Calderón Vivas, M. (2008). *Sistema de actividades metodológicas para fortalecer los conocimientos agroecológicos en los profesores de asignaturas técnicas*. Tesis de Maestría. Instituto Superior Pedagógico Capitán Silverio Blanco Núñez. Santi Spíritus Cuba.
- Castellanos; B; Castellanos Simons, D y LLivina, M. (Octubre 2000). *El proceso de enseñanza aprendizaje desarrollador en la Secundaria Básica*. Centro de Estudios. Educacional, Instituto Superior E. J. Varona.
- Castellano D. [et al.] (2005). *Enseñanza y estrategias de aprendizaje. Los caminos del aprendizaje autorregulado*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- _____. [et al.] (1999). *Hacia una concepción del aprendizaje desarrollador*. Instituto Superior Pedagógico —Enrique José Varona. La Habana: Colección Proyectos
- Castro Ruz, F. (2002). *Discurso pronunciado en el primer Curso Emergente de Maestros Primarios*. Tabloide Especial 4, 15 de marzo. La Habana.
- _____. (1981). *Discurso pronunciado en el acto de graduación del Destacamento Pedagógico —Manuel Ascunce Doménech*. La Habana.
- _____ (2010). Periódico Granma. La Habana 26 de noviembre.
- Chávez Rodríguez, J. (1996). *Bosquejo histórico de las ideas educativas en Cuba*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Comenius, J. (1983) *Didáctica Magna*. La Habana. Editorial Pueblo y Educación.
- Cortijo Jacomino, R. (1996). *Didáctica de las ramas técnicas: una alternativa para su desarrollo*. Tesis para optar por el título de Master en ciencias de la Educación. La Habana.
- Cuba. Ministerio de Educación. (2006). *Resolución ministerial No. 81*. La Habana- (2006).

_____ *VI Seminario Nacional para educadores*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

_____ (2004). *Enseñanza Técnica y Profesional*. [En línea]. Ministerio de Educación. Cuba. <http://www.rimed.cu> [Consulta: 16 de diciembre del 2004]

Cuba Ministerio de Educación (2007) *VIII Seminario Nacional para Educadores*. La Habana.

_____ (2006). *VII Seminario Nacional para Educadores*. La Habana

_____ (2005). *VI Seminario Nacional para Educadores*. La Habana.

_____ (2002). *III Seminario Nacional para Educadores*. La Habana.

_____ (2001). *II Seminario Nacional para Educadores*. La Habana.

_____ (1983). *Seminario a Dirigentes y Metodólogos e Inspectores de las direcciones provinciales y municipales parte*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

_____ (1980). *Seminario a Dirigentes y Metodólogos e Inspectores de las direcciones provinciales y municipales parte*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

_____ (1973). *La Educación en Cuba*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Cruz, Delgado A. (2001). Anna@viabcp.com. Fundación Latinoamericana para la Calidad www.calidad.org.

Escobar, Calzadilla A. (1991). *Planificación*. La Habana. Editorial Pueblo y Educación.

_____ (1991). *Planificación Tecnoeconómica de la Empresa Industrial*. La Habana. Editorial Pueblo y Educación.

Expósito, C. (2001). *Didáctica de las Ciencias Técnicas*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

- Fernández del Busto Yamila, Reyes Rodríguez Milagros y Jacobo Garcías Adoración. (2008). *Contabilidad. Un reto en los tiempos actuales*. La Habana. Grupo Editorial Publicentro.
- Forgas, Brioso, J. (2003). *Modelo curricular para la formación del técnico de nivel medio basado en competencias profesionales*. Tesis en opción al grado científico en Doctor en Ciencias Pedagógicas Santiago de Cuba.
- Fraga Rodríguez, R. (1995). *Didáctica de las ramas técnicas*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Fuentes, M, y González Sosa, A. (1989). *El proceso pedagógico. Su caracterización*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Galperín, C (1996). *La acción mental como base para la formación de las ideas y pensamientos*. La Habana. Editorial Pueblo y Educación.
- García Batista, G. (2002). *Compendio de Pedagogía*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- García, L. M. (2006). *El proceso enseñanza aprendizaje en la educación técnica profesional*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- García Marrero, A y otros (1988). *Planificación Técnico-Económica de la empresa industrial*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Gmurman, V y korolev, F. (1978). *Fundamentos generales de la Pedagogía*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- González Rey, F. (1997). *Epistemología Cuantitativa y subjetividad* La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- González, V. (1994). *Motivación profesional y personalidad*. Imprenta universitaria Universidad Sucre. Bolivia.
- González Maura, V. (2001) *Fundamentos Psicológicos del Proceso de Formación Profesional*. Módulo de Maestría. La Habana.
- Gutiérrez, R. (2002). *Los componentes metodológicos del proceso pedagógico*. ISP Félix Varela. Santa Clara (Material mimeografiado).

- Harold, K. Y Otros. (2010; 13). *La Administración una perspectiva global*.
Ministerio del trabajo y asuntos sociales.
- Hernández, A. y Patiño, M- (2000). *Una educación Técnica con eficiencia*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Hernández Betancourt, V. (2008) *Actividades para fortalecer los conocimientos agro ecológicos en los estudiantes de cuarto año del IPAM Enrique Villegas Martínez*. ISP Capitán Silverio Blanco.
- Hernández, M. (2009) *Ejercicios matemáticos dirigidos ala formación laboral del futuro profesional de los Servicios Gastronómicos a través de las clases de matemática en el tercer año del IPE Rubén Martínez Villena*. Sancti Spiritus, Cuba.
- Klingberg, Latear. (1972). *Introducción a la didáctica general*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Krupskaya, N.K.(1986). *La Educación Laboral y La Enseñanza Moscú*. Editorial progreso.
- Labarrere Reyes, G. y Valdivia, G. (1988). *Pedagogía*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- León García, M. (2003) *Pedagogía Profesional II*. Material Mimeografiado. ISPETP. La Habana.
- Leontiev, A. (1983). *Actividad, conciencia, personalidad*. La Habana. Editorial Pueblo y Educación.
- _____.1979) *La actividad en la psicología*. La Habana: Editora de Libros para Educación.
- Maestría en Ciencias en la Educación. *Fundamentos de las Ciencias de la Educación Modulo II, Primera Parte*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Maestría en Ciencias en la Educación. *Fundamentos de las Ciencias de la Educación Modulo II, Segunda Parte*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Maestría en Ciencias en la Educación. *Fundamentos de las Ciencias de la Educación Modulo III, Segunda Parte*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Martí Pérez, J. (1975). *Obras Completas*, t.20, La Habana: Editorial Ciencias Sociales.

Miel Febles, J. (1973) *Concepción Marxista Leninista acerca de la enseñanza politécnica y la combinación del estudio con el trabajo*. Educación 11; 36-51

Neuner, G. y otros. (1981). *Pedagogía*. La Habana: Editorial de libros para la Educación.

Ortiz Ocaña, A. (2002). *Metodología para la enseñanza problémica de Contabilidad en la Educación Técnica y Profesional*. Tesis en opción al grado científico en Ciencias Pedagógicas. Holguín.

Patiño Rodríguez, M. y otros. (1996). *El modelo de la escuela politécnica cubana, una realidad*, La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

_____ y María del Rosario. (1988). *Análisis de las Prácticas Preprofesionales en la Formación de Técnicos Medios: vías y exigencias para elevar su efectividad*. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. La Habana Instituto Central de Ciencias Pedagógicas.

_____. (1990) *¿Cómo la práctica preprofesional perfecciona la preparación del futuro trabajador?* La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

_____. y., Hernández, A. M. (1994). *El modelo de escuela politécnica cubana. Proyección y realidad*. ICCP-ISPETP, Folleto curso prerreunión Pedagogía '94, La Habana.

- Pérez García, C. (1997). *La Pedagogía Profesional; Una incuestionable necesidad de la Educación Técnica y Profesional*. La Habana. Editorial: Pueblo y Educación.
- Pons Duarte, H y otros. (2006). *Planificación*. La Habana. Editorial: Pueblo y Educación.
- Portuondo Pichardo, F. (1983). *Economía de Empresas Industriales*. . La Habana. Editorial: Pueblo y Educación.
- _____. (2010). *Proyecto de lineamientos de la política económica y social VI Congreso del Partido Comunista de Cuba*. La Habana.
- Rivero, y. (2010). *Material de apoyo "La nutrición en las diferentes etapas de la vida" para la asignatura Nutrición y Dietética*. Sancti Spiritus, Cuba.
- Rizo, C. (1999). *Curso de preparación de Pedagogía*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Rubinstein, S. L. (1978.) *El desarrollo de la Psicología*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación,
- _____. (1967). *Principios de psicología general*. La Habana: Ediciones Revolucionarias.
- Valle Lima, A. (2007). *Modelos importantes que se deben considerar en la transformación de la escuela*. La Habana: Editorial Academia.
- Vigotsky, Lev S. (1987). *Pensamiento y lenguaje*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Zilberstein, J. (2002) *Reflexiones acerca de la inteligencia y la creatividad*. Compendio de pedagogía. Editorial Pueblo y Educación.
- _____. (1998.) *¿Cómo contribuir al desarrollo de habilidades en los estudiantes desde una didáctica integradora?* En Desafío Escolar. Tomo 2. Octubre-diciembre,

ANEXO # 1.

GUÍA DE REVISIÓN DE DOCUMENTOS.

Objetivo: profundizar en las orientaciones emitidas por el MINED en la formación del técnico medio en Comercio.

Plan de Estudio.

- Perfil ocupacional del futuro egresado.
- Objetivos generales de la especialidad.
- Habilidades generales y específicas.
- Asignaturas del currículo académico del técnico en comercio.

Expediente acumulativo del escolar.

- Ruta académica del estudiante en las asignaturas que rectorean el aprendizaje.
- Caracterización psicopedagógica del estudiante.
- Nivel del desempeño en secundaria básica.

Programa de la asignatura.

- Objetivos generales y específicos de la asignatura Calidad y Protección al Consumidor.
- Objetivos por tema o unidad.
- Habilidades que debe vencer el estudiante por tema y su interrelación.

ANEXO 2.

GUÍA DE OBSERVACIÓN:

Objetivo: obtener información sobre:

- Identificar los conceptos básicos en relación a la calidad y protección al consumidor en el proceso de la actividad comercial.
- Seleccionar los datos en correspondencia al cálculo para valorar el indicador de calidad en el proceso de la actividad comercial y su incidencia en la protección al consumidor.
- Analizar las etapas de la evolución de la calidad en el proceso de la actividad comercial y su repercusión en la protección al consumidor.
- Caracterizar la calidad a partir del resultado obtenido en el indicador en proceso de la actividad comercial.
- **Objeto de observación:** desarrollo de su actividad en el aula, específicamente en la asignatura Calidad y Protección al Consumidor.

Medio de observación: Guía de observación.

Escala ordinal para medir los indicadores.

Bien: (B) cuando los estudiantes identifican de 4 a 5 de los conceptos básicos en relación a la calidad y protección al consumidor en el proceso de la actividad comercial, selecciona de forma correcta los datos para calcular el indicador de la calidad y realiza el análisis correspondiente para constatar el nivel de satisfacción del cliente.

Regular:(R) cuando los estudiantes identifican de 2 a 3 de los conceptos básicos de los conceptos básicos en relación a la calidad y protección al consumidor en el proceso de la actividad comercial, seleccionan los datos para el cálculo del indicador pero no efectúan el análisis para conocer el nivel de satisfacción del cliente.

Mal (M): Cuando los estudiantes identifican 1 solo concepto básico en relación a la calidad y protección al consumidor en el proceso de la actividad comercial, presenta dificultades en la selección de los datos para el cálculo y análisis para conocer el nivel de satisfacción del cliente.

Condiciones de la observación: directa

Estudiante observado: _____.

Indicadores a evaluar	B	R	M
Dominio de los conceptos básicos que intervienen en la calidad y protección al consumidor en la esfera del Comercio.			
Dominio sobre las etapas que distinguen la evolución de la calidad en la esfera del Comercio.			
Dominio en el análisis del resultado del indicador de calidad y su repercusión en la protección al consumidor.			
Realización de los pasos necesarios para la determinación de la calidad y la protección al consumidor en la esfera del Comercio.			
Aplicación del cálculo correcto del indicador calidad en la esfera del Comercio.			
Caracterización de la calidad del proceso comercial a partir de los resultados obtenidos en el cálculo del indicador en la esfera del Comercio.			

ANEXO. 3

ENCUESTA.

Objetivo: constatar los niveles de preparación de los alumnos en cuanto a la temática de la calidad y protección al consumidor en el proceso de la actividad comercial.

1.- Conoce usted los conceptos básicos relacionados con la calidad y protección al consumidor.

Si _____ No _____ A Veces _____

a).- De ser afirmativa su respuesta mencione 5 de ellos.

_____.

_____.

_____.

_____.

_____.

2.-Selecciona los datos y los sustituye en la fórmula para el cálculo del indicador de calidad, obteniendo un resultado adecuado. Efectúan su análisis para conocer el nivel de satisfacción del cliente

Si _____ No _____ A Veces _____

3.- Efectúa su análisis para conocer el nivel de satisfacción del cliente.

Si _____ No _____ A Veces _____

ANEXO 4.

PRUEBA PEDAGOGICA INICIAL.

Objetivo: diagnosticar el estado del aprendizaje, de los estudiantes de segundo año de la especialidad de Comercio del IPE Rubén Martínez Villena en relación a la calidad y protección al consumidor en el proceso de la actividad comercial.

1.- Dado los siguientes términos marque con una X los que intervienen en el proceso de la calidad y protección al consumidor en la actividad comercial.

___ Expectativas.

___ Satisfacción.

___ Necesidad.

___ Servicios.

___ Excelencia.

___ Cliente.

___ Consumidor.

___ Estrategia.

___ Cumplimiento de especificaciones.

2.- Complete los espacios en blanco según la etapa del desarrollo de la calidad que se ponga de manifiesto.

a).- Evaluación de la conformidad por medio de la observación y dictamen acompañado cuando sea apropiado por medición._____.

b).- Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad._____.

c).- Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad._____.

d).- Gestión de calidad de una organización que la abarca como un todo único._____.

e).- parte de la gestión de la calidad orientada a cumplir con los requisitos de la calidad._____.

3.- El gerente de publicidad de la cadena de tiendas TRD al realizar una encuesta con la finalidad de evaluar el indicador de calidad en el proceso de actividad comercial obtiene que el índice de desempeño de los trabajadores es de un 0.99875 y el nivel de expectativas de los clientes es de 0.9998. ¿Cuál será el índice de satisfacción de la calidad en dicho proceso? Fundamente.

Anexo 5.

PRUEBA PEDAGÓGICA DE SALIDA.

Objetivo: diagnosticar el estado del aprendizaje, de los estudiantes de segundo año de la especialidad de Comercio del IPE Rubén Martínez Villena en relación a la calidad y protección al consumidor en el proceso de la actividad comercial.

1.- Complete el siguiente recuadro con las etapas del desarrollo de la calidad.

Etapas de desarrollo de la calidad	Definición.
Inspección de calidad	
	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad
Aseguramiento de la calidad.	
	Gestión de calidad de una organización que la abarca como un todo único
Gestión total de calidad	

2.- Mencione 5 de los conceptos básicos relacionados con la calidad a tener presente por el profesional del comercio en el proceso de actividad comercial.

a)._____.

b)._____.

c)._____.

d)._____.

e)._____.

3.- La siguiente tabla muestra los resultados del proceso de evaluación de la calidad en encuestas realizadas en dos tiendas de víveres en el municipio de Cabaiguán en el período comprendido enero - febrero 2011.

Indicadores	La Ejemplar	La Dinámica	Evaluación
Desempeño de los empleados	1.000	0.9990	
Expectativas de los clientes	0.9675	1.000	
Calidad			

Se pide:

- a).- Calcular el índice de calidad en cada unidad.
- b).- Evaluar según los resultados obtenidos.
- c).- Elaborar un informe para la administración con las principales deficiencias que pudiesen haber afectado la calidad y al consumidor.