



UNIVERSIDAD DE SANCTI SPÍRITUS
José Martí Pérez

UNIVERSIDAD DE SANCTI SPÍRITUS
JOSÉ MARTÍ PÉREZ

FACULTAD DE CIENCIAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA TÉCNICA Y PROFESIONAL

I EDICIÓN

TÍTULO: LA FORMACIÓN DE HABILIDADES PROFESIONALES EN EL
TÉCNICO MEDIO EN COMERCIO

Tesis en opción al título académico de Máster en Procesos Formativos y
Desarrollo Profesional

Autora: Lic. Yiliam De La Caridad Sosa Corbea

Sancti Spíritus

2022



UNIVERSIDAD DE SANCTI SPÍRITUS
José Martí Pérez

UNIVERSIDAD DE SANCTI SPÍRITUS
JOSÉ MARTÍ PÉREZ

FACULTAD DE CIENCIAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA TÉCNICA Y PROFESIONAL
I EDICIÓN

TÍTULO: LA FORMACIÓN DE HABILIDADES PROFESIONALES EN EL
TÉCNICO MEDIO EN COMERCIO

Tesis en opción al título académico de Máster en Procesos Formativos y
Desarrollo Profesional

Autora: Lic. Yiliam De La Caridad Sosa Corbea

Tutor: Prof. Aux., Lic. Antonio Hernández Alegría, Dr. C.

Sancti Spíritus

2022

DEDICATORIA

A mi hija, Yilianny

Al Dr.C. Mario Lazo Rodríguez

A la Revolución Cubana

A la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”

A todas las personas que contribuyeron a que este sueño se hiciera realidad,
familiares y amigos

AGRADECIMIENTOS

A mi más grande tesoro, mi hija, por ser la energía que me impulsa a alcanzar las metas.

A mi madre y abuela, por guiar todos mis pasos.

A mi tutor, por ayudarme a convertir este sueño en realidad.

A Mirta, Mario y Mercedes, mis más sinceros respetos, por cada día despertar en mí la curiosidad de descubrir lo que existe en el escaloncito de arriba.

A mis compañeras incondicionales, por sus comentarios oportunos, sin los cuales no hubiera podido avanzar.

A la Revolución Cubana, por darme la posibilidad de superarme y convertirme en una profesional a la altura de estos tiempos.

SÍNTESIS

La presente investigación responde a una tarea del proyecto de investigación: Concepción teórico-metodológica para la formación de la fuerza de trabajo calificada que demanda el territorio en correspondencia al Modelo Económico Cubano (MEC), tiene el objetivo de proponer una estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial) que contribuya a la formación de las habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista en alumnos del Técnico Medio en Comercio. Se emplearon diferentes métodos teórico, empírico y matemático o estadístico, como el análisis-síntesis, inducción-deducción, histórico-lógico, análisis de documentos, la observación científica, la prueba pedagógica, análisis de los resultados de la actividad y el experimento formativo de validación. La investigación cuenta con dos capítulos, en el primero se ofrecen los elementos que condicionan la determinación del problema científico, a manera de marco teórico referencial y en el segundo se exponen los resultados del diagnóstico antes y después de introducir la propuesta, así como la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral. Los resultados obtenidos permiten arribar a la conclusión de que el resultado científico aplicado posee potencialidad para dar solución a la problemática.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1. FUNDAMENTOS TEÓRICO QUE SUSTENTAN EL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE DEL TÉCNICO MEDIO EN COMERCIO EN LA EDUCACIÓN TÉCNICA Y PROFESIONAL.....	8
1.1. El proceso de enseñanza- aprendizaje del Técnico Medio en Comercio en la Educación Técnica y Profesional.....	9
1.2. La formación de habilidades profesionales en la prestación de servicios comerciales según las nuevas formas de gestión del comercio en el contexto del MEC.....	17
1.3. La clase de práctica laboral en la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en los alumnos del Técnico Medio en Comercio.....	25
CAPÍTULO 2. PRINCIPALES RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE LA ESTRATEGIA DIDÁCTICA CONTENTIVA DE UN PROGRAMA COMPLEMENTARIO DE PRÁCTICA COMERCIAL EN LA FORMACIÓN DE HABILIDADES PROFESIONALES Y SU VALIDACIÓN PRÁCTICA.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1. Descripción de los resultados del diagnóstico. Conceptualización y operacionalización de las variables.....	30
2.2. Fundamentación de la propuesta. Estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica comercial.....	44
2.3. Validación de los resultados obtenidos en la práctica pedagógica con la validación de la estrategia didáctica contentiva del Programa Complementario de Práctica Comercial .	55
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

Los nuevos escenarios globales inciden directamente en todas las organizaciones sociales y los obliga a emprender rápidas transformaciones. La educación no está ajena y ante los desafíos del III Proceso de Perfeccionamiento del Sistema Nacional de Educación, brinda respuestas oportunas y pertinentes a las necesidades de formación de los adolescentes.

Los cambios que se producen en la Educación Técnica y Profesional (ETP), responden a la Política Económica y Social del Partido Comunista de Cuba (PCC), con la implementación de los Lineamientos y la tarea ordenamiento, que se contextualizan en el sector del comercio en la red de establecimientos en la preparación de los trabajadores y de los futuros graduados.

Exigencias que necesitan cambios y transformaciones, todo el sistema de conocimientos adquiridos depende de la formación y desarrollo de las habilidades profesionales, actualizadas en los nuevos escenarios del comercio, para lograr un adecuado desarrollo territorial según el modelo económico cubano.

Se considera pertinente iniciar el análisis en la literatura especializada en relación al término de habilidad, investigado por numerosos autores nacionales y foráneos, en el ámbito internacional, entre los cuales, se pueden citar a Petrovski (1976); Leontiev (1985); Rubinstein (1986) y Ansorena (1996).

Otros muy importantes son Talízina (1988); Touzin (1998); Bermúdez, y Rodríguez (1996, 2019); Márquez (1999); Zilberstein, y Silvestre (2000, 2004); González . (2004); Cañedo, y Cáceres (2008), González. (2013), entre otros, que sitúan el contexto de ejecución y formación de las habilidades en la relación del sujeto con el objeto y otros sujetos.

Además, los mexicanos Ibarra y Malpica (1996); Wielewski (2005) y Giorgion (2010), expresan que la habilidad está integrada por acciones y operaciones, las cuales tienen distinto origen, distinta dinámica y distinta función a realizar, criterio que se asume como referentes en la investigación.

Según, Fiszbein (2016), en América Latina existe un bajo desempeño en las escuelas de formación técnica y la mayoría de los alumnos carecen de las habilidades que constituyen la base para que se conviertan en trabajadores efectivos en el mercado laboral.

En Cuba existen investigaciones en el contexto de la Educación Técnica y Profesional (ETP), tales como: Hernández (2015); Duarte (2016); Curbeira (2018); Curbeira (2019); Cala y Breijo (2020), quienes coinciden en que las habilidades profesionales se corresponden con los modos de actuación, reflejados en el modelo del profesional.

En este sentido, se evidencian insuficientes estudios en relación a la formación de las habilidades profesionales en la especialidad del Técnico Medio en Comercio, debido al desarrollo científico-técnico y al tercer perfeccionamiento, que exigen de un redimensionamiento de los programas.

En la ETP el proceso de formación de las habilidades profesionales se concreta en una clase de enseñanza práctica que “en muchas ocasiones se desarrolla en pequeños subgrupos, llegando en ocasiones a desarrollarse en eslabones, tríos y hasta de forma individualizada” (Hernández, 2015, p.114).

Se considera que el proceso de enseñanza práctica, es el componente principal de la formación profesional, conjunto de actividades prácticas, de producción y de prestación de servicios que se ejecutan en las instalaciones de los centros docentes y las entidades laborales.

Además son planificadas, organizadas, desarrolladas y controladas de forma didáctica y metodológica, mediante la participación de alumnos, profesores, especialistas y tutores. Tiene el objetivo de vincular la teoría con la práctica, integrar conocimientos, desarrollar y consolidar hábitos y habilidades profesionales en los alumnos.

En una fase exploratoria, desde la práctica pedagógica del Técnico Medio en Comercio en el Centro Politécnico (CP) “Rubén Martínez Villena” del municipio Cabaiguán y como miembro del proyecto, se aplicaron diferentes instrumentos, la observación científica a alumnos, la revisión de los diarios y los documentos de

los docentes, entrevistas a tutores y docentes que atienden la práctica de esta especialidad y el plan de estudio; se comprobó que existen:

Fortalezas relacionadas con la disposición y motivación de los docentes y tutores para realizar correctamente su trabajo. Además, poseen una adecuada preparación metodológica, habilidades profesionales y dominio del contenido que imparten.

Insuficiencias, dentro de las cuales se encuentran:

- ✓ La malla curricular (plan de estudio), solo concibe la asignatura Tecnología del Comercio con el sistema de conocimientos teóricos, habilidades, hábitos y valores a formar en el técnico sin espacio para iniciar la formación de la habilidad práctica aprender haciendo.
- ✓ Se deja a la espontaneidad el desarrollo de las habilidades profesionales a la guía de entrenamiento, sin antes los alumnos iniciar con la formación de la misma.
- ✓ Los alumnos no dominan las acciones y operaciones de la habilidad profesional a desarrollar, al no contar con una formación inicial de la misma desde el centro politécnico.
- ✓ Se evidencian inconsistencia en las precisiones en la preparación de esta asignatura para su desarrollo en un vínculo centro politécnico- entidad laboral, al no existir un programa que permita el desarrollo de la clase práctica como vía para la formación inicial de la habilidad.
- ✓ Existe una dimensión epistemológica entre los escenarios para la adquisición de los conocimientos teóricos y los prácticos, lo que limita a los alumnos en el dominio de acciones y operaciones para que aprenda haciendo.

Dada la existencia de una contradicción dialéctica entre el estado actual y el deseado a partir de las exigencias del modelo del profesional en el campo de la actividad comercial se formula el siguiente problema científico: ¿Cómo contribuir a la formación de habilidades profesionales desde el proceso de enseñanza-aprendizaje de la práctica laboral en los alumnos de segundo año del Técnico Medio en Comercio?

En correspondencia con el problema planteado se determina como objeto de investigación: el proceso de enseñanza- aprendizaje de la práctica laboral del Técnico Medio en Comercio y el campo de acción: la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en alumnos del Técnico Medio en Comercio

Para darle solución al problema descrito, el objetivo de la investigación: Proponer una estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial) que contribuya a la formación de las habilidades profesionales para la atención al cliente en alumnos del Técnico Medio en Comercio.

Para dar cumplimiento al objetivo trazado se han considerado las siguientes preguntas científicas:

1.-¿Qué fundamentos teóricos sustentan el proceso de enseñanza- aprendizaje de la Práctica Laboral para la formación de las habilidades profesionales del Técnico Medio en Comercio?

2.-¿Cuál es la situación actual que presenta la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en alumnos de segundo año del Técnico Medio en Comercio del CP “Rubén Martínez Villena” del municipio Cabaiguán?

3.-¿Qué estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial) contribuye a la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en alumnos de segundo año del Técnico Medio en Comercio?

4.-¿Qué resultados se obtendrán con la validación de una estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial) que contribuya a la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en alumnos de segundo año del Técnico Medio en Comercio, del CP “Rubén Martínez Villena” del municipio Cabaiguán ?

La búsqueda de respuesta a estas preguntas posibilitó el planteamiento de las siguientes tareas científicas:

1-Determinación de los fundamentos teóricos que sustentan el proceso de enseñanza- aprendizaje de la Práctica Laboral para la formación de las habilidades profesionales del Técnico Medio en Comercio.

2-Diagnóstico de la situación actual que presenta la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en alumnos de segundo año del Técnico Medio en Comercio, del CP “Rubén Martínez Villena” del municipio Cabaiguán.

3.- Elaboración de estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial) que contribuya a la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en alumnos de segundo año del Técnico Medio en Comercio.

4- Validación de los resultados obtenidos con la validación de una estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial) que contribuya a la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en alumnos de segundo año del Técnico Medio en Comercio del CP “Rubén Martínez Villena” del municipio Cabaiguán.

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

Los métodos del nivel teórico empleados fueron:

Histórico-lógico: se utilizó para conocer el surgimiento, la evolución y formación de habilidades profesionales en la Educación Técnica y Profesional.

Análisis-síntesis: permitió penetrar en la esencia del proceso de formación de habilidades profesionales en la Educación Técnica y Profesional, para así establecer los componentes teóricos y metodológicos del objeto de la investigación y el análisis de los resultados.

Inducción-deducción: facilitó partir de las particularidades del proceso enseñanza-aprendizaje en la Educación Técnica y Profesional en relación con la formación de

habilidades profesionales en los alumnos del Técnico Medio en Comercio, con énfasis en la prestación de los servicios en entidades laborales, hacer las inferencias correspondientes desde las actividades contenidas en el programa complementario de práctica comercial.

Los métodos del nivel empírico:

Revisión de documentos. Posibilitó la valoración de diferentes documentos, tales como, resoluciones ministeriales, planes y programas de estudio de varias asignaturas y otras importantes bibliografías, además de otros documentos normativos para la enseñanza-aprendizaje con el objetivo de lograr mayor objetividad en los necesarios análisis durante el desarrollo de la investigación

Observación científica. Facilitó la constatación el estado del proceso de formación de habilidades profesionales en las clases de Práctica Laboral en los alumnos de segundo año del Técnico Medio de Comercio del CP “Rubén Martínez Villena” del municipio Cabaiguán, antes y después de aplicada la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial).

Análisis del producto de la actividad. Permitió, constatar en los cuadernos de trabajo, el diario y la libreta de Práctica Laboral de los alumnos del Técnico Medio de Comercio, el dominio de las habilidades profesionales en las diferentes entidades del comercio, a partir de las transformaciones en este sector y la tarea ordenamiento en el Modelo Económico Cubano (MEC).

Prueba pedagógica. Permitió constatar el nivel de formación de habilidades profesionales, según el sistema de conocimientos del Técnico Medio de Comercio para la prestación de los servicios en las diferentes unidades del sector como futuros trabajadores en función de enfrentar el mundo laboral.

Experimento formativo. Se empleó la variante de pre-experimento, esto facilitó valorar el estado de los indicadores, las dimensiones, antes y después de aplicada la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial). Se utilizó antes y después de introducir la variable propuesta, comparar estos valores y evaluar resultados.

Los métodos del nivel estadístico y/o matemático:

Se aplicaron métodos de la estadística descriptiva e inferencial durante las etapas de la investigación. En la definición del problema; el muestreo probabilístico; en la búsqueda y la obtención de la información; en el diseño y la validación de los instrumentos de recolección.

La población está formada por 33 alumnos del Técnico Medio en Comercio, la muestra fue seleccionada de forma intencional, los 15 alumnos desarrollan la práctica laboral en el segundo año, lo que representa el 48 %, de ella 10 son hembras y 5 son varones.

La mayoría de los alumnos de la muestra poseen características psicológicas propias de la edad, son intranquilos y se interesan por pertenecer al grupo. En algunas ocasiones no muestran una adecuada conducta ante la realidad laboral y social, ni ante los cambios continuos e imprevisibles del MEC; se desmotivan en las actividades prácticas, lo cual influye en que posean insuficiencias en el desarrollo de las habilidades profesionales para la atención al cliente.

La novedad científica consiste en una estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), que se distingue por ser operativa, integradora y actualizada a partir del reordenamiento del comercio minorista en el país. Además posee precisiones didácticas para el desarrollo de la clase de Práctica Laboral en las nuevas formas de gestión económica.

El aporte práctico de la tesis está en estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), que permite formar las habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista, a partir de las nuevas formas de gestión económica y las transformaciones del sector en correspondencia a la tarea ordenamiento en el MEC.

La memoria escrita se estructura en introducción y dos capítulos. En el primero de estos, se exponen los fundamentos teóricos en que se sustenta el proceso enseñanza-aprendizaje del Técnico Medio en Comercio, contenido en tres epígrafes.

El segundo está constituido por tres epígrafes en los que se presentan los principales resultados del diagnóstico realizado y la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario como aporte práctico fundamental y un tercer epígrafe con la validación de sus resultados mediante el pre-experimento en un antes y un después en el mismo grupo. Se incluyen, además, las conclusiones, las recomendaciones, la referencias bibliográficas y el cuerpo de anexos.

CAPÍTULO 1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS QUE SUSTENTAN EL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE DEL TÉCNICO MEDIO EN COMERCIO EN LA EDUCACIÓN TÉCNICA Y PROFESIONAL

El capítulo refiere los principales fundamentos teóricos en relación al proceso de enseñanza- aprendizaje del Técnico Medio en Comercio en la Educación Técnica y Profesional y la concepción de la Práctica Laboral en la formación de habilidades profesionales en las nuevas formas de prestación de los servicios comerciales en la red del comercio en función del desarrollo local.

1.1. El proceso de enseñanza-aprendizaje del Técnico Medio en Comercio en la Educación Técnica y Profesional

El proceso de enseñanza-aprendizaje (PEA) se concibe como el espacio en el cual el principal protagonista es el alumno y el docente cumple con una función de facilitador de los procesos de aprendizaje. Son los alumnos quienes construyen el conocimiento a partir de leer, de aportar sus experiencias y reflexionar sobre ellas, de intercambiar sus puntos de vista con sus compañeros y el profesor.

En este orden de ideas se efectuó un estudio del término proceso y autores como González (2006); Llanes (2009); Hernández (2010); Medina. (2010); Ulloa (2012); Lage (2013); Alonso. (2014); Ortiz (2014), coinciden en expresar que son acciones, pasos, operaciones o sistema, en función del cambio o transformación de los elementos que integran un fenómeno, sistema o sujeto.

Se asume el proceso como “la secuencia ordenada y lógica de actividades que transforman elementos de entrada en elementos de salida, con el objetivo de satisfacer las diferentes demandas” (Ortiz, 2014, p.16). Se entiende como demandas las necesidades de la escuela, directivos, docentes, alumnos, familias, centros laborales, trabajadores y miembros de la comunidad.

Asimismo se realiza una aproximación al PEA. Al observar los aspectos más externos, se aprecia como componentes el aprendizaje, la enseñanza como objeto de la investigación en el contexto de la ETP. La enseñanza ha estado vinculada a

la educación y contribuye a la formación de una concepción del mundo y de la vida.

Dado el vínculo entre enseñanza y educación como categorías que contribuyen a la formación del alumno, se asumen desde la Pedagogía como ciencia el criterio de Chávez (2012), al referirse a la educación en su sentido amplio como el conjunto de influencias que ejerce la sociedad en el alumno.

Implica que el hombre se educa durante la vida, la educación consiste, en un fenómeno social históricamente condicionado y con carácter clasista, donde se transmiten experiencias, costumbres y tradiciones de una generación a otra.

En el sentido estrecho de la palabra la educación, según este mismo autor se caracteriza por el trabajo organizado de los educadores, encaminados a la formación objetiva de las cualidades de la personalidad: convicciones, actitudes, rasgos morales y del carácter, ideales, gustos estéticos, así como modos de actuación (Chávez, 2012).

A partir de estas ideas se precisa que la enseñanza constituye un proceso de organización de la actividad cognoscitiva, que se manifiesta de forma bilateral e incluye la asimilación del material, se estudia la actividad del alumno (aprender), como la dirección de este proceso, es decir la actividad del docente (enseñar).

Se asume como enseñanza, aquella que permite prever y proyectar el desarrollo del proceso, imprime una organización funcional al programa que propicia la asimilación de conocimientos, la formación de hábitos, habilidades y capacidades y contribuye a la orientación en los sentimientos de los alumnos (Addine, 2007).

En este orden de ideas enseñar, es organizar de manera planificada y científica las condiciones susceptibles de potenciar los tipos de aprendizajes que se busca, propiciar el enriquecimiento y crecimiento integral de sus recursos como seres humanos, es decir, la apropiación de determinados contenidos y de ciertos resultados.

Esta actividad de forma general garantiza la apropiación activa y creadora de la cultura, se intercambian, se recrean y se crean significados, sentimientos y modos de actuación que permiten comprender la realidad objetiva y subjetiva, actuar sobre ella para adaptarse y/o transformarla.

Además facilita y potencia los aprendizajes desarrolladores, experiencias afectivas, estimula la formación de sentimientos, actitudes, normas y valores, acordes al ideal de ser humano que persigue la sociedad concreta en armonía con las necesidades individuales y particularidades de las personas, debe estar planificada y científicamente dirigida.

González (2018) considera que el proceso de aprendizaje desarrollador constituye la vía esencial para la apropiación de conocimientos, habilidades, normas de relación emocional, de comportamientos y valores legados por la humanidad, que se expresan en el contenido de enseñanza, en estrecho vínculo con el resto de las actividades docentes y extra docentes que realizan los alumnos.

Desde esta concepción se comparte el criterio de Torres.(2021) al expresar que el aprendizaje se caracteriza por su ocurrencia a lo largo de la vida en relación directa con el contexto sociocultural en el que se desenvuelve el alumno, es un proceso vivo y activo de construcción de significados y sentidos.

Además orienta y regula la actividad de la personalidad hacia la formación de convicciones y actitudes positivas, dada la relación entre lo individual y lo social, lo interno y lo externo, la actividad y la comunicación, lo cognitivo y lo afectivo; es participativo, de colaboración y de interacción, precisamente en la relación profesor-alumno-comunidad- entidad laboral (Torres, 2021).

Hay otros factores a considerar puesto que cada componente de la realidad educativa tiene historias sociales y psicológicas distintas, lo que influye tanto en el grupo como en lo que se ha de exigir de cada alumno, en la Educación Técnica y Profesional.

Este PEA constituye parte importante del proceso de la ETP continua del trabajador, son dirigidos por el docente de la ETP en colaboración con el tutor o especialista de la entidad laboral, en estrecha integración escuela politécnica y de oficios o mundo laboral, dando un sello distintivo al mismo y estableciendo elementos que lo tipifican.

La concepción formativa del PEA en la ETP ha transitado por profundos estudios de Patiño (1996); Bermúdez (2001); Bermúdez, y Pérez (2002 y 2004); Abreu (2004); Bermúdez, y Pérez (2010); Bermúdez. (2011); Arzuaga (2011); Menéndez (2011); Menéndez (2012), entre otros.

Los resultados de estos investigadores evidencian que la Pedagogía de la Educación Técnica y Profesional, constituye el fundamento pedagógico de la concepción formativa del PEA técnico-profesional, tomados como referentes en la investigación.

En este orden de ideas se parte de la concepción de formación de Bermúdez y Pérez (2007) que la definen como proceso de interacción entre el docente, los alumnos y los agentes educativos (tutor y especialista de la entidad laboral), en condiciones de actividad y comunicación que facilitan la apropiación de la experiencia histórico-social y el crecimiento personal y grupal de todos los implicados.

Además, se asume, consecuentemente con la definición general de formación anteriormente señalada, el concepto de la categoría formación técnico-profesional del obrero y técnico competente, "(...) proceso de cooperación entre educadores y alumnos, en condiciones que faciliten la apropiación de la cultura técnico-profesional integral (...). (Bermúdez y Pérez, 2009, p.5).

En este sentido, se considera pertinente en el mismo incluir los tutores y especialista de la producción y los servicios. La cooperación implica la participación conjunta, armónica y corresponsable no solo los educadores, sino también los alumnos, en las decisiones del proceso de formación técnico-profesional.

Estas decisiones no se limitan a las tareas de la clase, sino que abarcan la determinación del sistema de actividades formativas de la escuela, es decir, influencias de los educadores, que logran el desarrollo del sujeto, cambios internos, expresión de la interacción entre ambas categorías, lo que manifiesta una unidad dialéctica entre educación y desarrollo (Bermúdez, 2017).

De igual forma autores como Bermúdez y Pérez (2007, 2010, 2012) referenciaron tres condiciones esenciales de los procesos formativos en la ETP, un elemento básico es la participación protagónica del alumno, al asumir responsabilidades y cooperar con los docentes en el PEA.

Se asume, el proceso formativo de la ETP, como la “(...) cooperación entre los alumnos y los agentes educativos, en condiciones de enseñanza-aprendizaje y de orientación educativa que faciliten la apropiación de los contenidos de la profesión y el crecimiento personal en correspondencia con sus necesidades y con los objetivos del Modelo del profesional (...)” (Bermúdez, y Pérez, 2012, p.63).

Se asume que el PEA es la interacción entre el maestro y los alumnos mediante la cual el maestro dirige el aprendizaje por medio de una adecuada actividad y comunicación, facilitan la apropiación de la experiencia histórico-social y el crecimiento de los alumnos y del grupo, en un proceso de construcción personal y colectiva (Bermúdez, 2001).

En el contexto de la educación superior, el PEA formativo es “el proceso de cooperación entre el educador, tutor, especialista y los alumnos mediante el cual se dirige el aprendizaje, se facilita la construcción individual y colectiva de los contenidos de la profesión, en el contexto de la integración Universidad-Entidad laboral-Comunidad (...)” (Bermúdez y Pérez, 2009).

En estas definiciones hay elementos importantes que las diferencian de las demás, las cuales se contextualizan al Técnico Medio en Comercio a partir del criterio de Abreu (2004); Bermúdez (2017) y el resultado parcial del proyecto, de Lazo (2021), aplicado en el contexto del proceso de enseñanza práctica en la ETP.

La enseñanza práctica, es el “conjunto de actividades prácticas, de producción y de prestación de servicios que se ejecutan en las instalaciones de los centros docentes y las entidades laborales; planificadas, organizadas, desarrolladas y controladas de forma didáctica y metodológica, mediante la participación de alumnos, profesores, especialistas y tutores” (Ministerio de Educación, 2013, p.5).

Tiene el objetivo de “vincular la teoría con la práctica, integrar conocimientos, desarrollar y consolidar hábitos y habilidades profesionales en los alumnos, en correspondencia con los avances científico-técnicos y valores socio-culturales, para lograr el adecuado desempeño profesional como obreros o técnicos al incorporarse a la vida laboral” (Ministerio de Educación, 2013, p.5).

Dentro de las modalidades de la enseñanza práctica se encuentra la clase de enseñanza práctica, las prácticas de familiarización, las prácticas laborales, las prácticas para la obtención de la calificación obrera, las prácticas pre profesionales, tarea integradora y la información técnica y prácticas del oficio.

La participación conjunta de estas modalidades permite formar un profesional de nivel medio competente, productor como lo exige la sociedad y su mercado laboral. En las condiciones actuales del desarrollo socioeconómico a escala mundial, resulta muy complejo, formar profesionales sin el concurso compartido de la escuela politécnica y de las entidades laborales (Mena y Mena, 2020).

En este orden de ideas, se infiere que el objetivo principal de este proceso en la ETP es el de vincular la teoría con la práctica, integrar conocimientos, formar, desarrollar y consolidar hábitos y habilidades profesionales en los alumnos, y un adecuado desempeño profesional al incorporarse a la vida laboral. Se debe estructurar según se propone en la figura1 en (Anexo 1).

El proceso de enseñanza práctica del Técnico Medio en Comercio debe estar contextualizado a las transformaciones de ordenamiento de este sector a nivel territorial, donde se aplican nuevas formas de gestión económica en la actividad y existe la necesidad de la planificación, organización, ejecución, control y

evaluación, desde una concepción didáctico-metodológica, como se muestra en la figura 2 en (Anexo 2).

Las prácticas laborales, es una de las modalidades de la enseñanza práctica, han sido investigadas por Acosta (2012); Mena (2012, 2013); Benítez, y Mena (2016); Lesmes (2017); Cala, y Breijo (2020); Aguilar. (2021), entre otros, que refieren que tienen como propósito la formación y desarrollo de las habilidades profesionales específicas.

Se asume en esta investigación que la práctica laboral es “(...) el proceso de formación profesional que se realiza en las entidades laborales para vincular a los alumnos con la actividad productiva o de servicios, desarrollando habilidades profesionales básicas (...) que contribuye a la formación de una conciencia de productor en los alumnos” (Ministerio de Educación, 2013, p.22).

Las mismas se organizan desde el plan de estudio “documento que se diseña en correspondencia con las exigencias de la sociedad actual y contribuye desde su concepción a la educación continua” (Artola, 2019, p.3). Además, debe precisar los problemas a los que se va a enfrentar el egresado, tanto actuales como en perspectiva, y que se presentan en el objeto de su futura actividad.

Los objetivos del plan de estudio, deben coincidir con los objetivos del egresado, resultados fundamentales que se pretenden formar en el mismo y que mostrará su actuación en el seno de la comunidad y contexto social, una vez egresado; se van desarrollando a lo largo de todo el proceso pedagógico con una contribución básica de cada asignatura.

La asignatura es un sistema didácticamente con conocimientos, habilidades y hábitos, seleccionados de una rama correspondiente de la ciencia o del arte para ser estudiados en un centro docente. Las mismas se clasifican de diferentes formas, como se muestra en la figura 3 en (Anexo 3) (Chávez, 2012).

Desde este análisis se concibe que la práctica laboral, práctica pre-profesional y la tarea integradora, al estar concebidas en el plan de estudio dentro de las

asignaturas totalizadoras y en particular en el grupo de formación profesional específica, son asumidas como asignaturas y no como modalidades, según la RM 254 (Ministerio de Educación, 2013).

En el contexto actual, se precisa formar fuerza de trabajo calificada, con alto nivel de preparación para enfrentar el mundo laboral y dar solución a problemas del modelo del profesional en las nuevas formas de gestión (estatal y no estatal), según el MEC.

En este sentido, con el objetivo de lograr un acercamiento al proceso de enseñanza práctica de los alumnos de la especialidad Técnico Medio en Comercio, se asume modelo económico como la estructuración simplificada del funcionamiento o desarrollo de la economía (Molina, 2016)

Desde esta perspectiva se realizó un acercamiento a las transformaciones del sector de los servicios (comercio), en el contexto del territorio y las acciones de la tarea ordenamiento, como escenario donde los alumnos del Técnico Medio en Comercio realizan sus prácticas laborales.

Se comparte el criterio en relación a la conceptualización del MEC dado por García, e Hidalgo (2013), actualizado por Lazo (2018), al expresar que el modelo económico cubano es aquel en el que se articulan sobre la base de la combinación de varios ejes de análisis de la estructura de la economía del país.

En la actualidad un amplio proceso de Reforma Institucional y Estructural tiene el propósito de actualizar o perfeccionar el sistema socialista de la nación, ha sido propuesto por el gobierno y Estado cubano, generan algunas transformaciones en el empleo y el sistema empresarial.

Estas aspiraciones exigen de un profesional de los servicios capacitado, con preparación y habilidades profesionales en la práctica comercial y las diferentes formas de gestión económica a partir del MEC y la tarea ordenamiento en la esfera de los servicios y la producción.

1.2. La formación de habilidades profesionales en la prestación de servicios comerciales según las nuevas formas de gestión del comercio en el contexto del MEC

En la contemporaneidad constituye una preocupación y forma parte de las estrategias de trabajo de numerosos investigadores, la formación integral de las nuevas generaciones, por lo que se derivan innumerables criterios y reflexiones alrededor de la imperiosa necesidad de que la escuela modernice su quehacer pedagógico y transite hacia nuevas estrategias de aprendizaje.

Ante estas exigencias se han pronunciado las principales organizaciones mundiales, destacando el papel trascendental que asume la educación en el desarrollo económico, entre las que se encuentran el conocido Informe Delors, 1997(Delors, 1997, p.3) y las Metas Educativas, 2021 (Vaillant y Rodríguez, 2018).

En este último informe se señala que “el objetivo final es lograr a lo largo del próximo decenio una educación que brinde respuesta satisfactoria a las demandas sociales inaplazables (...). “Existe, pues, el convencimiento de que la educación es la estrategia fundamental para avanzar en la cohesión y en la inclusión social”. (Vaillant y Rodríguez, 2018, p.17).

“La relación entre la educación y el desarrollo humano no obedece a una casualidad lineal o mecánica, esto habla en parte de la complejidad de esta relación. El hombre es activo, automotivado, imaginativo, creativo, en estos procesos tienen lugar tanto fenómenos de atención consciente como dinámicas latentes de emergencia más espontánea” (Fariñas, 2007, p.7).

En este orden de análisis, resulta pertinente ratificar que los procesos educativos escolarizados se anticipan y modelan de alguna forma lo que posteriormente se realizará como parte del mundo laboral. El profesional del presente siglo necesariamente debe estar dotado de elevados valores morales y ser competentes para asumir los acelerados cambios que se producen.

En este sentido se debe destacar, que la sociedad demanda cada día, con más fuerza, la formación de ciudadanos éticos y responsables capaces de resolver con

eficiencia los problemas de la práctica profesional y los que existen en la localidad donde se desempeñan.

Investigadores como Sánchez (2007); Odio (2010); Errasti (2010); Carrillo-Larco y Carnero (2013), entre otros, coinciden en señalar la pertinencia del concepto habilidad profesional en el contexto de la educación contemporánea, así como su estrecha relación con el enfoque de formación por competencias en respuesta a las limitaciones que muestra la educación tradicionalista.

La organización de un PEA, en su concepción práctica de las diferentes especialidades técnicas, que prepare a los individuos para enfrentar el mundo del trabajo no resulta una tarea nueva. Esta preocupación ha transitado por los senderos de la tradición desde períodos inmemoriales.

Así lo recogen los estudios realizados por Engels (1969) el cual plantea que el trabajo constituye “(...) la primera condición fundamental de toda vida humana, - más adelante subrayó (...), en cierto sentido, deberíamos afirmar que el hombre mismo ha sido creado por obra del trabajo” (p.223).

Se infiere, que el PEA en su concepción práctica para la formación y desarrollo de las habilidades presenta su génesis en el origen mismo del hombre prehistórico a partir del proceso evolutivo que este sufriera producto de la acción del trabajo.

Es en 1909, comenzando el gobierno del general Gómez y Gómez (1858-1921), que el Senado de la República promulga una ley, finalmente de la Secretaría de Agricultura, Comercio y Trabajo, a partir de una propuesta del destacado profesor universitario Comallonga y Mena (2018), que determinó la creación oficial de seis granjas-escuelas, con un presupuesto estatal de 270 000 pesos (p.7).

Es en este momento cuando se inician los estudios relacionados con el comercio de forma eminentemente práctica, las que fueron instaladas en los alrededores de la capital de cada provincia. El currículo de estos centros se caracterizaba por dedicarle a la enseñanza práctica una atención especial (Mena, 2019, p.45).

La formación y desarrollo de habilidades profesionales eran consideradas de vital importancia para el futuro desempeño de los alumnos, eran sistematizadas en las propias escuelas, consideradas centros modelos, siempre adaptadas a las condiciones locales.

Tenían el objetivo supremo que los egresados se convirtieran en extensionistas de las mejores prácticas comerciales del momento. Estos elementos se toman como sustentos para estructurar el proceso de enseñanza práctica en función de la formación y desarrollo de las habilidades profesionales, desde una clase práctica.

En este sentido, se precisa del análisis de la actividad social del hombre con los objetos y fenómenos que lo rodean, para satisfacer sus necesidades; en esta realiza acciones en determinadas condiciones, donde el objetivo del PEA, posible transformación de la actividad del alumno, se expresa en términos de tareas, que desde el punto de vista ejecutor contiene acciones.

La escuela politécnica se distingue por el fuerte vínculo que tiene con el trabajo, con la actividad laboral, el cual forma parte del contenido del PEA de la ETP. El alumno debe formar habilidades y hábitos para el trabajo físico y técnico, así como, capacidades creadoras, disciplina laboral-tecnológica y amor al trabajo.

Debe también lograrse una armonía entre preparación técnica y actitud moral, o sea, una conciencia de productor con altos valores humanos que hay que desarrollar mediante del trabajo, para lo cual el PEA, en su concepción práctica se efectúa vinculada a la actividad práctica de la profesión, la cual toma como base el trabajo del alumno en el taller, en la escuela o en la empresa

La actividad práctica le permite al alumno asimilar las primeras experiencias profesionales, de ahí la gran importancia en la ETP, de las ideas de Galperin (1986), continuador de la obra de Vigotsky; se apoyó en la teoría de la actividad de Leontiev (1985), fundamentos que se asumen para la formación de habilidades profesionales del Técnico Medio en Comercio.

Según Leontiev (1985) “la actividad es una unidad molar no aditiva de la vida del sujeto corporal y material. En el sentido más estrecho, es decir, a nivel psicológico, la unidad de la vida se ve mediada por el reflejo psíquico, cuya función real consiste en que este orienta al sujeto en el mundo de los objetos.” (p.97).

Se asume la actividad como el proceso de interacción del sujeto con el objeto, dirigido a la satisfacción de sus necesidades, como resultado del cual se produce una transformación del sujeto y del objeto, donde cualquier forma de realización de una actividad precisa de componentes ejecutores e inductores (Leontiev, 1985).

Del flujo general de la actividad que forma la vida humana en sus manifestaciones superiores mediadas por el reflejo psíquico, se desprenden, en primer término, distintas actividades según el motivo que impera, después se desprenden las acciones y procesos subordinados a objetivos conscientes y finalmente las operaciones.

A partir del reconocimiento de las categorías psicológicas antes mencionadas se abordarán, desde el punto de vista didáctico, las habilidades y una de sus clasificaciones más importantes: las profesionales. Para Petrovsky (1985), la habilidad es “el dominio de un complejo sistema de acciones psíquicas y prácticas necesarias para una regulación racional de la actividad, con ayuda de conocimientos y hábitos que la persona posee” (p.164).

Desde una consideración didáctica, la habilidad “es el modo de interacción del sujeto con el sujeto o los sujetos en la actividad y en la comunicación, es el contenido de las acciones que el sujeto realiza, integrada por un conjunto de operaciones, que tienen un objetivo y que se asimilan en el propio proceso” (Fuentes, 1989, p.45).

En esta definición quedan delimitados los componentes ejecutores e inductores de la habilidad, que son el sujeto que interacciona desarrollando la habilidad, el objeto (o sujeto) sobre el que se actúa, el objetivo con que se actúa y un sistema de operaciones las cuales constituyen su estructura.

Sin embargo, Talizina (1988), plantea como componente de la habilidad a la imagen generalizada de esta o base orientadora de la acción, pues considera que la actividad se debe asimilar a partir de una imagen de las acciones a realizar dadas de antemano.

Contrario a este criterio, se considera que la actividad debe ser construida y generalizada por el alumno, con ayuda del docente, en el PEA, sin que medie, salvo en los casos requeridos, la imagen de dichas acciones.

De todas las definiciones analizadas, se infiere que la habilidad se identifica, en el plano psicológico, con las acciones que deben ser dominadas en el proceso de aprendizaje, constituyen las acciones apropiadas por el sujeto. Estas acciones, al ser llevadas al proceso docente educativo, modeladas en el propio proceso y se convierten, conjuntamente con los conocimientos y los valores, en el contenido del mismo.

La habilidad es "...un complejo pedagógico extraordinariamente complejo y amplio, es la capacidad adquirida por el hombre de utilizar creadoramente sus conocimientos y hábitos, tanto durante el proceso de actividad teórica como práctica" (Danilov, y Skatkin 2012, p.72).

Al valorar las definiciones citadas, se aprecia coincidencia en considerar que la habilidad se desarrolla en la actividad y que trae consigo la apropiación de diferentes formas de actividad, de manera integrada: cognoscitiva, práctica y valorativa, en fin, saber hacer.

En el contexto de la didáctica de la ETP, se precisa de un tipo específico de habilidad que se forma y que constituyen la base de la actuación: las habilidades profesionales, las que facilitan el aprovechamiento de las potencialidades de las instalaciones productivas del centro para la solución de problemas profesionales, en la concepción de la clase de enseñanza práctica.

En el ámbito nacional han sido investigadas por varios autores, entre los que se encuentran Pino (2003); Lanuez. (2005); Alonso (2007); Mena (2010); Acosta

(2012); Hernández (2015); Curbeira (2017); Aguilar (2021), entre otros que coinciden en señalar a las habilidades profesionales como un componente fundamental en la formación profesional de los egresados.

Las habilidades profesionales “son aquellas que garantizan el éxito en la ejecución de la actividad de la profesión y la solución de los más diversos problemas de esa especialidad. Se erigen como estructura esencial de las profesiones” (Márquez, 1995, p.18).

Guzmán (2003), refiere, que las habilidades profesionales son aquellas que rigen el contenido del Proceso Docente-Educativo y que se corresponden con los modos de actuación profesional y han de tener un nivel de sistematicidad tal que una vez que se han apropiado de ellas, les será posible al alumno enfrentar y dar solución a múltiples problemas profesionales.

Rosales (2008), consideró que “las habilidades profesionales son el contenido de las acciones que realiza el profesional, al interactuar con los objetos de la profesión, se definen en función de la asimilación por los participantes de los medios de actuación de aquella actividad que está relacionada con el campo de acción del futuro egresado, en su desarrollo, intervienen conocimientos, hábitos y valores” (p.10).

Odio Brooks (2010) manifiesta que la habilidad profesional “constituye el dominio de las acciones y operaciones de una actividad profesional de manera consciente mediante de los conocimientos, hábitos y la experiencia de los sujetos que permiten una actuación integral y regulación en el contexto profesional”.

Se asume el criterio de Fuentes (1998), son el “...tipo de habilidad que a lo largo del proceso de formación del profesional deberá sistematizarse hasta convertirse en una habilidad con un grado de generalidad tal, que le permita aplicar los conocimientos, actuar y transformar su objeto de trabajo” (p.96).

Los elementos señalados anteriormente por los autores citados son importantes características de la habilidad profesional, no obstante no son suficientes en la

ETP, la práctica educativa exige asumir el proceso de formación y desarrollo de habilidades profesionales con un enfoque integral y sistémico, con una adecuada sistematización, como se refiere en el concepto asumido.

Las habilidades profesionales son las que permiten en su formación y desarrollo resolver los problemas más generales y frecuentes que se presenten en las esferas de actuación de los profesionales, con énfasis en las relacionadas con la prestación de los servicios comerciales en las nuevas formas de gestión (estatal y no estatal), a partir de su reordenamiento en el MEC.

En la actualidad puede afirmarse que existe de forma general, un reclamo para que los procesos de formación de profesionales no se limiten solo a los conocimientos específicos que brinda su área de estudio, sino que se caracterice por la flexibilidad y la polivalencia, los cuáles le facilitan ofrecer mayor integración a las transformaciones que distinguen la contemporaneidad.

Desde estos mismos presupuestos se considera que las habilidades profesionales son muy importantes en el Técnico Medio en Comercio, constituyen el dominio de acciones psíquicas y prácticas que le permiten al alumno de esta especialidad actuar, con mayor o menor eficacia, para la atención al cliente.

Es el tipo de habilidad que a lo largo del proceso de formación del profesional deberá sistematizarse hasta convertirse en una habilidad con un grado de generalidad tal, que le permita aplicar los conocimientos, actuar y transformar su objeto de trabajo y por lo tanto, resolver los problemas más generales y frecuentes que se presentan en las diferentes esferas de actuación.

En este orden de ideas se considera que constituyen, por consiguiente, la esencia de la actuación del profesional en su accionar durante la prestación de servicio comercial y la atención al cliente y el punto de partida del Modelo del Profesional.

Además, descansan sobre la base de conocimientos teóricos y prácticos adquiridos por los alumnos. Estas habilidades son aportadas fundamentalmente

por las disciplinas y asignaturas del ejercicio de la profesión, las que son sistematizadas y generalizadas a lo largo de la carrera.

Cada asignatura del plan de estudio del Técnico Medio en Comercio de la familia de los servicios, si está consecuentemente diseñada de acuerdo con esta concepción, contribuyen a la formación de habilidades profesionales, es el caso de la asignatura Práctica Laboral.

El dominio de las habilidades profesionales y de los conocimientos asociados supone la necesidad de diseñar un PEA que, en su dinámica, garantice su sistematización, y teniendo en cuenta la frecuencia, complejidad y flexibilidad haga más consciente el proceso de su formación.

Entre estos dos términos, habilidad profesional y conocimiento, existe una estrecha relación, elementos que se muestran en la figura 4 (Anexo 4). La apropiación de cada nuevo conocimiento y la formación de cada habilidad profesional influyen en el desarrollo del pensamiento del alumno, pero a su vez, el desarrollo intelectual del sujeto determina el nivel con que se sistematizan los contenidos.

La formación y desarrollo del pensamiento de los alumnos, no es menos importante que la apropiación del contenido. En el PEA es necesario analizar cada tarea docente, para determinar las acciones y operaciones de la misma; solo así se podrá desarrollar con efectividad la formación de habilidades profesionales

Los docentes, en las prácticas laborales, utilizan disímiles procedimientos para formar habilidades profesionales relacionadas profesionalmente para la atención al cliente. Esta situación impide que el futuro comerciante pueda formar con suficiencia esas habilidades, debido a que no se utiliza un modo de actuación coherente que le permita al alumno asumirlo y aplicarlo.

Situación, que es provocada, por la brecha existente desde lo curricular, al no existir una adecuada presentación didáctico-metodológica, para impartir desde el Centro Politécnico, la clase de práctica laboral, que le permita al alumno la

formación inicial de la habilidad profesional y posteriormente continuar con su desarrollo en las entidades laborales.

Las asignaturas prácticas y resultados obtenidos en la investigación corroboran que este proceso de formación concluye con el desarrollo de la asignatura, - práctica pre-profesional, donde el alumno sistematiza, profundiza y actualiza las habilidades profesionales en el transcurso de los tres años de la carrera.

Al asumir esta secuencia lógica en la formación inicial de las habilidades profesionales en la atención al cliente dentro de la actividad comercial, desde las nuevas formas de gestión en el sector, se requiere de reorganizar el proceso de enseñanza práctica, según lo asumido en el epígrafe anterior.

1.3. La clase de práctica laboral en la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en los alumnos del Técnico Medio en Comercio

La práctica laboral se desarrolla en la entidad laboral durante el proceso de inserción laboral, dirigidas pedagógicamente por los tutores y especialistas responsables de la formación profesional específica; pero antes, el alumno debe iniciar la formación de las habilidades profesionales en el centro politécnico, desde una clase práctica, según el plan de estudio RM 169/2018 (Ministerio de Educación, 2018).

En la actualidad existe una ruptura entre la teoría y la práctica, con incidencia directa en el proceso de enseñanza práctica, desde que se eliminaron los programas de Práctica Laboral y solo se precisan orientaciones didácticas– metodológicas, se deja a la espontaneidad la formación inicial de las habilidades profesionales a pesar de existir en el plan de estudio.

La clase de práctica laboral “constituye la forma fundamental de organización del - proceso de enseñanza-aprendizaje para la formación de habilidades profesionales, hábitos de trabajo y valores socio-culturales en la formación de los alumnos” (Ministerio de Educación, 2013, p.28).

La calidad de la clase está determinada por el nivel de preparación que alcancen los docentes y especialistas para desarrollar las actividades, los recursos materiales que se empleen y la aplicación de los procedimientos y métodos teórico-prácticos de avanzada. Deben garantizar una clase de enseñanza práctica desarrolladora.

En la clase de práctica laboral, el profesor o el especialista establece una “relación directa del sistema de clases con el objetivo general del programa de estudio, para puntualizando las habilidades profesionales que los alumnos deben adquirir para el desempeño de la especialidad” (Ministerio de Educación, 2013, p.30).

El alumno de segundo año del Técnico Medio en Comercio, posee como habilidad rectora en la asignatura de práctica laboral, formar habilidades profesionales para la atención al cliente en la red del comercio minorista, para lo cual debe estar actualizado sobre las nuevas tendencias.

La red del comercio minorista es un negocio pequeño, compra productos en pequeñas cantidades a fabricantes o importadores, bien directamente o a través de un mayorista. Sin embargo, vende unidades individuales o pequeñas cantidades al público en general, normalmente, en un espacio físico llamado tienda. Son el último eslabón del canal de distribución, el que está en contacto con el mercado (Guevara, 2009, p.7).

La red del comercio minorista enfrenta muchos desafíos motivados fundamentalmente por los problemas globales y un mundo unipolar imperante que obliga a los trabajadores de los servicios a fomentar una cultura organizacional capaz de comprometer a sus trabajadores a ser más eficientes en la atención a los clientes.

La palabra atender etimológicamente se deriva de los modos del latín *attentio*, *attentiōnis*, respecto del verbo de *attendere*, de atender, en propiedad de acción-efecto (Real Academia Española, 2018). Desde el punto de vista de la psicología, es el nombre atribuido a una variedad de fenómenos, hace referencia a la función de la concentración de la actividad psíquica sobre el objetivo. (Abad-Mas, 2013).

La atención al cliente implica “utilizar un conjunto de prácticas o procedimientos que cubren sus necesidades, parte de las adecuadas condiciones del local, organización según lo establecido, profesionalidad, condiciones de los productos que se ofertan y adecuado establecimiento de los precios” (Ucha, 2022, p.1).

Para lograr una adecuada atención al cliente se asume a Guevara (2009), quien refiere que se debe:

- ✓ Respetar los derechos de los consumidores y aplicar buenos usos de atención al mismo.
- ✓ Informar de forma clara al consumidor, sobre las características del producto o servicio, tales como la naturaleza, composición, contenido, peso, origen, fecha de vencimiento, toxicidad, preclusiones, precios y cualquier otra condición determinante; todo lo cual se consignará además en el empaque, envase, en la etiqueta del producto o en el anaquel del establecimiento comercial.
- ✓ Suministrar al consumidor las instrucciones sobre la utilización adecuada del artículo que se adquiere, así como la necesaria información acerca de los riesgos que pudieran entrañar su uso para la salud o seguridad.
- ✓ Informar al consumidor sobre las garantías de los productos o servicios y las condiciones de estas.
- ✓ Informar de la no existencia de partes, repuestos o servicios técnicos, en relación con un bien determinado, para su reparación en el país si ese fuera el caso.
- ✓ Asumir la responsabilidad para la resolución contractual, cuando tenga la obligación de reparar el bien y no la haya satisfecho en el tiempo razonable.
- ✓ Poner en conocimiento del comprador los plazos para la formulación de los reclamos, de acuerdo con la naturaleza o el bien o servicios.

- ✓ Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibrados, los medios de medición que se utilicen en su actividad comercial o de servicios.
- ✓ Instruir al personal de contratos en aspectos referidos a atención al consumidor y protección de sus derechos.
- ✓ Atender las quejas de los consumidores y darles la debida solución a su nivel.
- ✓ Extender facturas o comprobantes de compras en que conste claramente el establecimiento donde se adquiere el producto, así como la identificación de los bienes y servicios, el precio y la fecha de compra (p. 44).

Para lograr la atención al cliente en la red de comercio, el Técnico Medio en Comercio en el segundo año debe ejecutar las funciones de los administradores del Mercado Agropecuario Estatal (MAE) y del Mercado Artesanal Industrial de los Servicios (MAIS), aplicar los deberes y derecho de los vendedores, la ética comercial y la política de precio.

Así como, las principales fuentes de ingreso, gasto y documentación empleada en los MAE y MAIS, el correcto uso de las unidades de medidas y la psicología aplicada al comercio a partir del MEC y la tarea ordenamiento en las diferentes formas de gestión en este sector.

Para formar estas habilidades profesionales en la clase de enseñanza práctica, se le entrega al alumno una carta de instrucción con el orden operacional, los procedimientos, pasos tecnológicos, normas técnicas, normativas de seguridad y salud en el trabajo y usa las herramientas, medios e instrumentos necesarios.

Las actividades en las clases prácticas deben estar adecuadamente programadas para que el alumno amplíe el sistema de valores, se motive, sienta amor por el trabajo, respeto y afecto por la clase obrera y las tradiciones revolucionarias y laborales del pueblo.

Además desarrolle capacidades intelectuales, consolide la integración de los conocimientos teóricos adquiridos con la práctica y se prepara para una vez graduados, continuar superándose de acuerdo con los requerimientos de los avances científico-técnicos.

Asimismo, forman hábitos correctos de trabajo, de ahorro y uso eficiente del tiempo, materiales, materias primas y otros recursos, así como practican el cuidado y conservación de las máquinas, equipos, instrumentos, herramientas y medios de trabajo que utilizan en la producción o los servicios.

De la práctica laboral depende el adecuado desempeño del Técnico Medio en Comercio, las nuevas formas de prestación de los servicios comerciales en la red del comercio minorista en función del desarrollo local, lo cual se ve afectada por la necesidad de un programa que brinde las orientaciones didácticas y metodológicas necesarias.

Conclusiones del capítulo

Las consideraciones teóricas realizadas acerca del proceso de enseñanza-aprendizaje y las posiciones asumidas desde el materialismo dialéctico y el enfoque histórico cultural, permiten una visión general, completa e integrada del campo de acción que se desea transformar, la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista en alumnos del Técnico Medio en Comercio.

Además, las insuficientes orientaciones didácticas-metodológicas detectadas en el estudio exploratorio, admiten generalizaciones que reflejan la necesidad de orientar la investigación hacia un estudio diagnóstico y una propuesta novedosa que solucione las carencias existentes.

CAPÍTULO 2. PRINCIPALES RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE LA ESTRATEGIA DIDÁCTICA CONTENTIVA DE UN PROGRAMA COMPLEMENTARIO DE PRÁCTICA COMERCIAL EN LA FORMACIÓN DE HABILIDADES PROFESIONALES Y SU VALIDACIÓN PRÁCTICA

En este capítulo se realiza un diagnóstico de la situación actual que presenta la formación de habilidades profesionales en los alumnos de segundo año del Técnico Medio en Comercio, desde la Práctica Laboral en el CP “Rubén Martínez Villena” del municipio Cabaiguán; de acuerdo a las dificultades detectadas se establece una estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de práctica comercial y se comprueban los resultados obtenidos con su validación.

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

El estudio diagnóstico se realizó durante el curso 2020- 2021, se seleccionó como muestra 15 alumnos de segundo año del Técnico Medio en Comercio del CP “Rubén Martínez Villena”, del municipio Cabaiguán, que representan el 48 % de la población.

El estudio y desarrollo del diagnóstico de la situación que posee la muestra seleccionada, se realizó en correspondencia con la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista, según las nuevas formas de gestión a partir del modelo económico cubano y la tarea ordenamiento.

Se empleó el pre-experimento, como modalidad del diseño experimental empleado en la investigación, en el mismo grupo, en un antes y un después de aplicada estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial).

Se utilizó antes y después de introducir la variable propuesta, comparar estos valores y evaluar resultados.

Se precisa la definición de la variable operacional, nivel de formación de habilidades profesionales para ejercer el proceso de atención al cliente.

Se conceptualizan como la expresión escalonada del conocimiento relacionado con las acciones y operaciones durante el desarrollo del PEA de la asignatura Práctica Laboral mediante la aplicación de una secuencia lógica en proceso de atención al cliente en entidades del comercio minorista que permitan contribuir a la formación de las habilidades profesionales en este sector a partir del MEC y la tarea ordenamiento en las diferentes formas de gestión en este sector.

La relación de la variable operacional con sus dimensiones e indicadores se muestra de la siguiente forma:

Dimensión 1. Cognitiva

La dimensión cognitiva está dada por el dominio los contenidos teóricos relacionados con la política comercial cubana en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento que permitan contribuir a la formación de las habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

Indicadores:

1.1-Dominio de los contenidos teóricos relacionados profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

1.2-Dominio de las acciones y operaciones para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

1.3-Dominio de los procedimientos lógicos relacionado profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista

Dimensión 2. Afectiva-procedimental

La dimensión afectiva-procedimental se conceptualiza como la aplicación acciones y operaciones para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista, con interés, responsabilidad e independencia en dicho proceso, se sustenta en el cumplimiento de las bases normativas y legales para la profesión a partir de las nuevas formas de gestión en el MEC y la tarea ordenamiento.

Indicadores

2.1-Aplicación de acciones y operaciones para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

2.2-Aplicación de los procedimientos lógicos para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

2.3-Interés, responsabilidad e independencia que demuestra profesionales para la atención al cliente en los establecimientos de la red del comercio minorista.

Variable propuesta: estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Comercial, dirigida a la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en los establecimientos de la red del comercio minorista según las nuevas formas de gestión en este sector, a partir del MEC y la tarea ordenamiento en los alumnos de segundo año del Técnico Medio en Comercio.

Desde esta investigación se asume la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Comercial como aquella que permite aplicar el contenido de las asignaturas a partir del modelo de este profesional; cumplir los objetivos formativos, elevar la estimulación cognoscitiva, motivar hacia el estudio, formar y desarrollar las habilidades profesionales que le permiten enfrentar el mundo laboral.

Descripción de los resultados del diagnóstico

En el proceso de investigación se efectuó la revisión de documentos (Anexo 5), donde se infirió que en los mismos se evidencian orientaciones didácticas metodológicas relacionadas con la actividad comercial, pero todas para la asignatura de Tecnología del Comercio.

Además, no existen precisiones para realizar el tratamiento necesario durante el proceso de formación de las habilidades profesionales para la actividad comercial a partir de las tareas de transformación y ordenamiento del sector desde la clase práctica para su posterior vínculo entre el centro politécnico-entidad laboral.

Durante las clases de las asignaturas de Tecnología de Comercio y Práctica Laboral se aplicó la observación científica (Anexo 6), para evaluar los indicadores se empleó una escala valorativa (Anexo 7), se constató que con relación a la dimensión cognitiva y en particular al indicador 1.1-Dominio de los contenidos teóricos relacionados profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista:

De un total de 15 alumnos que integran la muestra, se ubican en el nivel bajo 11 alumnos para un 74 %, es decir, que solo dominan entre 2 y 3 contenidos teóricos relacionados con la política comercial cubana en la red minorista, funciones de los administradores del MAE y MAIS, así como los deberes y derecho de los vendedores.

En el nivel medio se encuentran 2 alumnos, lo que representa de forma relativa un 13 %, en relación a la muestra pues dominan entre 4 a 5 contenidos teóricos, funciones de los administradores del MAE y MAIS, principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, ética comercial y política de precio.

En el nivel alto se ubican 2 alumnos para un 13 % en relación a la muestra pues dominan los contenidos teóricos relacionados con la política comercial cubana en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento.

En el indicador 1.2, relacionado con el dominio de las acciones y operaciones para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista:

En el nivel bajo se ubican 12 alumnos, que representan un 80 %, al dominar las acciones y operaciones para la formación de menos de 3 de las habilidades profesionales relacionadas con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento, al identificar y caracterizar.

En el nivel medio se ubican 2 alumnos, representando un 13 %, al dominar las acciones y operaciones para la formación de 3 de las habilidades profesionales relacionadas con la atención al cliente en la red minorista, identificar, caracterizar y registrar. Solo 1 alumno se ubica en el nivel alto para un 7 % al dominar las acciones y operaciones relacionadas con la atención al cliente.

En el indicador 1.3, el cual se relaciona con los procedimientos lógicos relacionado profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista. Se ubican en el nivel bajo 12 alumnos para un 80 %, dominan menos de 3 de los procedimientos lógicos para ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS y los deberes y derechos de los vendedores.

Se encuentran en el nivel medio 2 alumnos, lo que representa de forma relativa un 13 %, al dominar 4 procedimientos lógicos, ejercer funciones de los administradores del MAE y MAIS, principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, ética comercial y política de precio.

En el nivel alto se ubica 1 alumno para un 7 % en relación a la muestra pues evidencia dominio de los procedimientos lógicos relacionado con la política comercial cubana en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento

En relación con la dimensión afectiva –procedimental en la observación científica, en relación al indicador 2.1, aplicación de acciones y operaciones para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista, se conoció:

En la escala valorativa de nivel bajo se encuentran 10 alumnos, los que representan un 67 %, aplican 3 acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales, al ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, identificar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores.

En la escala de nivel medio se encuentran 3 alumnos, que representan un 20%, al aplicar 4 acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales, ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, identificar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores y política de precio.

Mientras que en el nivel alto se ubica 2 alumnos para un 13 %, aplican las acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales relacionado con la política comercial cubana en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC.

En relación al indicador 2.2, referido a la aplicación de los procedimientos lógicos relacionado con la política comercial cubana en la red, se constató que en la escala valorativa de nivel bajo se ubican 12 alumnos, los que representan un 80 %, al solo aplicar 3 acciones y operaciones, ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores y la política de precio.

Mientras que en la escala de nivel medio se ubican 2 alumnos para un 13%, al aplicar 4 procedimientos lógicos, ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, la política de precio, caracterizar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS.

En el nivel alto se ubica 1 alumno para un 7 %, en relación a la muestra, pues aplica de los procedimientos lógicos relacionados con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento.

En relación al indicador 2.3, relacionado con el interés, responsabilidad e independencia que demuestra profesionales para la atención al cliente en la red minorista, se corroboró que en la escala de nivel bajo existen 12 alumnos, lo que representa de manera relativa un 80 %, al no mostrar interés, responsabilidad e independencia profesionales para la atención al cliente

En la escala de nivel medio se ubican 2 alumnos para un 13 %, porque en ocasiones muestran interés, responsabilidad e independencia en el proceso de atención al cliente. En el nivel alto se encuentran 1 alumno para un 7 %, siempre muestran interés, responsabilidad e independencia en el proceso de atención al cliente en los establecimientos de la red del comercio minorista.

En el diagnóstico inicial se aplicó una prueba pedagógica de entrada (Anexo 8) donde se corroboraron los siguientes resultados. En la dimensión cognitiva y en particular en el indicador 1.1, se encuentran en el nivel medio 2 alumnos, lo que representa de forma relativa un 13 %, en relación a la muestra pues dominan entre 4 a 5 contenidos teóricos, funciones de los administradores del MAE y MAIS, principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, ética comercial y política de precio.

En el nivel alto se ubican 2 alumnos para un 13 % en relación a la muestra pues dominan los contenidos teóricos relacionados con la política comercial cubana en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento.

En el indicador 1.2, se encuentran en el nivel bajo se ubican 12 alumnos, que representan un 80 %, al dominar las acciones y operaciones para la formación de menos de 3 de las habilidades profesionales relacionadas con la atención al

cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento, al identificar y caracterizar.

En el nivel medio se ubican 2 alumnos, representando un 13 %, al dominar las acciones y operaciones para la formación de 3 de las habilidades profesionales relacionadas con la atención al cliente en la red minorista, identificar, caracterizar y registrar. Solo 1 alumno se ubica en el nivel alto para un 7 % al dominar las acciones y operaciones relacionadas con la atención al cliente.

En el indicador 1.3, se ubican en el nivel bajo 12 alumnos para un 80 %, dominan menos de 3 de los procedimientos lógicos para ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS y los deberes y derechos de los vendedores.

Se encuentran en el nivel medio 2 alumnos, lo que representa de forma relativa un 13 %, al dominar 4 procedimientos lógicos, ejercer funciones de los administradores del MAE y MAIS, principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, ética comercial y política de precio.

En el nivel alto se ubica 1 alumno para un 7 % en relación a la muestra pues evidencia dominio de los procedimientos lógicos relacionado con la política comercial cubana en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento.

En relación con la dimensión afectiva –procedimental en la observación científica, en relación al indicador 2.1, se encuentran en el nivel bajo se encuentran 10 alumnos, los que representan un 67 %, aplican 3 acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales, al ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, identificar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores.

En la escala de nivel medio se encuentran 3 alumnos, que representan un 20%, al aplicar 4 acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales, ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS,

identificar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores y política de precio.

Mientras que en el nivel alto se ubica 2 alumnos para un 13 %, aplican las acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales relacionado con la política comercial cubana en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC.

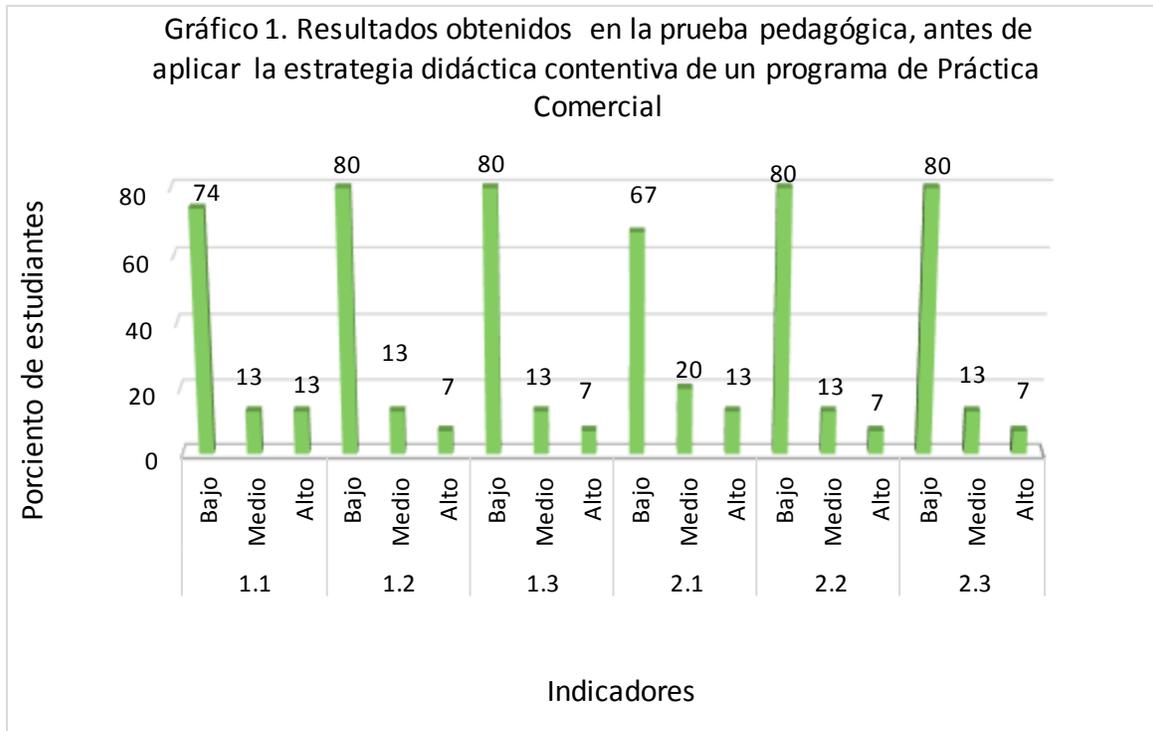
En relación al indicador 2.2, en la escala valorativa de nivel bajo se ubican 12 alumnos, los que representan un 80 %, al solo aplicar 3 acciones y operaciones, ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores y la política de precio.

Mientras que en la escala de nivel medio se ubican 2 alumnos para un 13%, al aplicar 4 procedimientos lógicos, ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, la política de precio, caracterizar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS.

En el nivel alto se ubica 1 alumno para un 7 %, en relación a la muestra, pues aplica de los procedimientos lógicos relacionados con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento.

En relación al indicador 2.3, se corroboró que en la escala de nivel bajo existen 12 alumnos, lo que representa de manera relativa un 80 %, al no mostrar interés, responsabilidad e independencia profesionales para la atención al cliente

En la escala de nivel medio se ubican 2 alumnos para un 13 %, porque en ocasiones muestran interés, responsabilidad e independencia en el proceso de atención al cliente. En el nivel alto se encuentran 1 alumno para un 7 %, siempre muestran interés, responsabilidad e independencia en el proceso de atención al cliente en los establecimientos de la red del comercio minorista. Estos resultados se observan en el siguiente gráfico:



Después se realizó el análisis de los resultados de la actividad, a la libreta de la asignatura Práctica Laboral, el plan de clases y el diario de la Práctica Laboral (Anexo 9), se constató que con relación a la dimensión cognitiva:

En el indicador 1.1-dominio de los contenidos teóricos relacionados profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista, se ubican en el nivel bajo 11 alumnos para un 74 %, solo dominan entre 2 y 3 contenidos teóricos relacionados con la política comercial cubana en la red minorista, funciones de los administradores del MAE y MAIS, los deberes y derecho de los vendedores.

En el nivel medio se encuentran 2 alumnos, lo que representa de forma relativa un 13 %, en relación a la muestra pues dominan entre 4 a 5 contenidos teóricos, funciones de los administradores del MAE y MAIS, principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, ética comercial y política de precio.

En el nivel alto se ubican 2 alumnos para un 13 % en relación a la muestra pues dominan los contenidos teóricos relacionados con la política comercial cubana en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento.

En el indicador 1.2, relacionado con el dominio de las acciones y operaciones para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista:

En el nivel bajo se ubican 12 alumnos, que representan un 80 %, al dominar las acciones y operaciones para la formación de menos de 3 de las habilidades profesionales relacionadas con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento, al identificar y caracterizar.

En el nivel medio se ubican 2 alumnos, representando un 13 %, al dominar las acciones y operaciones para la formación de 3 de las habilidades profesionales relacionadas con la atención al cliente en la red minorista, identificar, caracterizar y registrar. Solo 1 alumno se ubica en el nivel alto para un 7 % al dominar las acciones y operaciones relacionadas con la atención al cliente.

En el indicador 1.3, el cual se relaciona con los procedimientos lógicos relacionado profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista. Se ubican en el nivel bajo 12 alumnos para un 80 %, dominan menos de 3 de los procedimientos lógicos para ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS y los deberes y derechos de los vendedores.

Se encuentran en el nivel medio 2 alumnos, lo que representa de forma relativa un 13 %, al dominar 4 procedimientos lógicos, ejercer funciones de los administradores del MAE y MAIS, principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, ética comercial y política de precio.

En el nivel alto se ubica 1 alumno para un 7 % en relación a la muestra pues evidencia dominio de los procedimientos lógicos relacionado con la política comercial cubana en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento.

En relación con la dimensión afectiva –procedimental en la observación científica, en relación al indicador 2.1, aplicación de acciones y operaciones para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista, se conoció:

En la escala valorativa de nivel bajo se encuentran 10 alumnos, los que representan un 67 %, aplican 3 acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales, al ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, identificar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores.

En la escala de nivel medio se encuentran 3 alumnos, que representan un 20%, al aplicar 4 acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales, ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, identificar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores y política de precio.

Mientras que en el nivel alto se ubica 2 alumnos para un 13 %, aplican las acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales relacionado con la política comercial cubana en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC.

En relación al indicador 2.2, referido a la aplicación de los procedimientos lógicos relacionado con la política comercial cubana en la red, se constató que en la escala valorativa de nivel bajo se ubican 12 alumnos, los que representan un 80 %, al solo aplicar 3 acciones y operaciones, ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores y la política de precio.

Mientras que en la escala de nivel medio se ubican 2 alumnos para un 13%, al aplicar 4 procedimientos lógicos, ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, la política de precio, caracterizar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS.

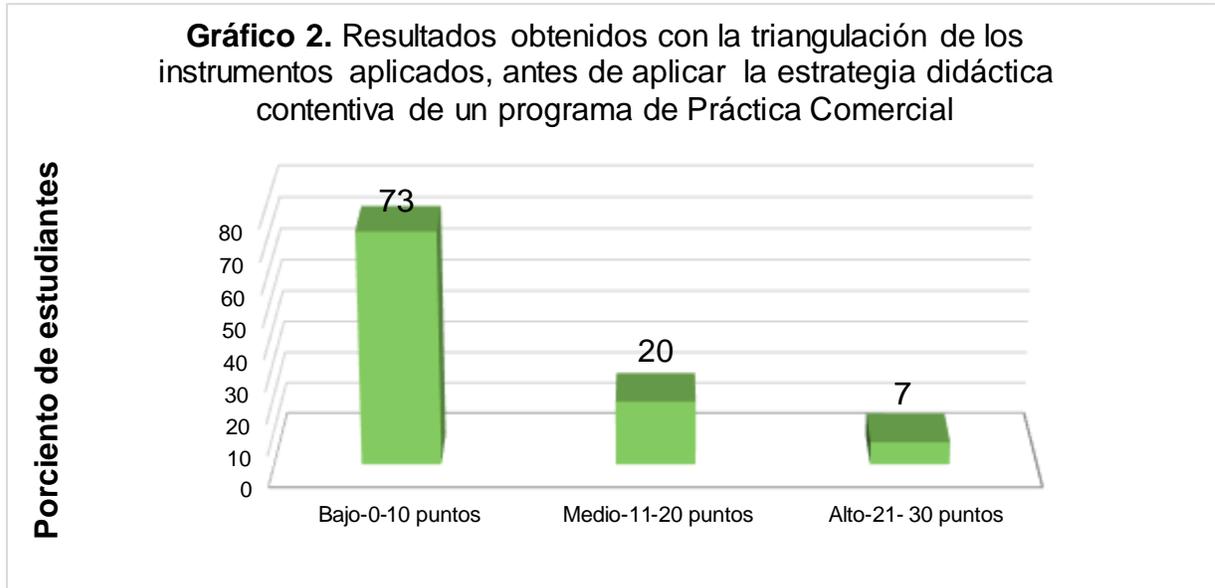
En el nivel alto se ubica 1 alumno para un 7 %, en relación a la muestra, pues aplica de los procedimientos lógicos relacionados con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento.

En relación al indicador 2.3, relacionado con el interés, responsabilidad e independencia que demuestra profesionales para la atención al cliente en la red minorista, se corroboró que en la escala de nivel bajo existen 12 alumnos, lo que representa de manera relativa un 80 %, al no mostrar interés, responsabilidad e independencia profesionales para la atención al cliente

En la escala de nivel medio se ubican 2 alumnos para un 13 %, porque en ocasiones muestran interés, responsabilidad e independencia en el proceso de atención al cliente. En el nivel alto se encuentran 1 alumno para un 7 %, siempre muestran interés, responsabilidad e independencia en el proceso de atención al cliente en los establecimientos de la red del comercio minorista, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1. Resultados obtenidos con la aplicación del análisis de los resultados de la actividad						
Indicadores	Nivel	%	Nivel	%	Nivel	%
	Bajo		Medio		Alto	
1.1	11	74	2	13	2	13
1.2	12	80	1	7	2	13
1.3	12	80	1	7	2	13
2.1	10	67	3	20	2	13
2.2	12	80	2	13	1	7
2.3	12	80	2	13	1	7

Después de aplicado el diagnóstico inicial y con la finalidad de triangular la información de los diferentes instrumentos aplicados se elaboró la tabla 2 en (Anexo 10) y el siguiente gráfico:



Se infiere, que en la escala de nivel bajo se ubicaban 11 alumnos, los que representan un 73 %, al alcanzar una puntuación entre 0 y 10 puntos; mientras que en la escala valorativa del nivel medio se ubicaban 3 alumnos, que representan un 20 %, al alcanzar una puntuación entre 11 y 20 puntos y en el nivel alto 1 alumno para un 7 %, al alcanzar una puntuación entre 21 y 30 puntos.

Estos resultados muestran potencialidades e insuficiencias en los alumnos de segundo año del Técnico Medio en Comercio en la formación de las habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista en alumnos del Técnico Medio en Comercio, las que se resumen en:

Potencialidades

- ✓ Motivación por elevar la cultura en la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

- ✓ Disposición por participar en las clases prácticas en el aula especializada con escenario pedagógico principal para formar la habilidad profesional.
- ✓ Vocación por la actividad comercial.
- ✓ Adecuada asistencia y disciplina en la clase práctica y prácticas laborales.

Insuficiencias

- ✓ Bajo dominio de los contenidos teóricos necesarios para el desarrollo de las habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.
- ✓ Insuficiente dominio de las acciones y operaciones en correspondencia a la habilidad profesional a formar desde la operacionalización de dicha habilidad (atender al cliente).
- ✓ Insuficiencias en los procedimientos lógicos para ejecutar la actividad de aprendizaje en correspondencia a la habilidad profesional a formar.
- ✓ Bajo nivel de interés, responsabilidad e independencia en el proceso.

Estos resultados exigen la adopción de medidas que permitan dar solución a las insuficiencias detectadas y aprovechar las potencialidades: interés por aprender haciendo, disposición para participar en las clases prácticas en el aula especializada y motivación por la especialidad, así como adecuada asistencia y disciplina.

2.2. Fundamentación de la propuesta. Estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica comercial

En la cada vez más extensa presencia de las estrategias como resultado científico de la investigación educativa, se encuentra una diversidad de interpretaciones que es necesario esclarecer. La palabra estrategia aparece con una frecuencia no desestimable en los estudios asociados al campo de la educación y es recurrencia tangible en las obras didácticas que actualmente ven la luz (Rodríguez y Rodríguez, 2011).

Un análisis etimológico permite conocer que proviene de la voz griega *stratégós* (general) y que, aunque en su surgimiento sirvió para designar el arte de dirigir las operaciones militares, luego, por extensión, se ha utilizado para nombrar la habilidad, destreza, pericia para dirigir un asunto. Independiente de las diferentes acepciones que posee, en todas ellas está presente la referencia a que la estrategia sólo puede ser establecida una vez que se hayan determinado los objetivos a alcanzar (Rodríguez y Rodríguez, 2011, p.23).

El análisis de múltiples criterios e interpretaciones que aparecen en la literatura pedagógica sobre esta temática ha permitido discernir que el término estrategia se utiliza, entre otros, para identificar una actitud que constituye la base fundamental del proceso de dirección de los diferentes niveles hasta llegar a la escuela, la cual da una nueva orientación a las dimensiones táctica y operacional en el mediano y corto plazo enfoque estratégico, dirección estratégica, planeación estratégica.

Nombrar el resultado de la elaboración personal de cada sujeto a partir de las relaciones que establece con los objetos del conocimiento, las interacciones con los demás miembros del grupo y las acciones de dirección, orientación y estimulación del docente.

Referirse a la intencionalidad de las acciones dirigidas al mejoramiento del aprendizaje de alumnos, y el diseño de planes flexibles de acción que guíen la selección de las vías más apropiadas para promover los aprendizajes desarrolladores teniendo en cuenta la diversidad de los protagonistas del PEA y la diversidad de los contenidos, procesos y condiciones en que éste transcurre.

En cuanto a las estrategias de enseñanza o enseñanza estratégica cabría apuntar su estrecha correspondencia e interdependencia con el aprendizaje estratégico. Ello es así por cuanto las categorías de enseñar y aprender constituyen una unidad indisoluble. Según plantea la Enciclopedia Océano de Educación, uno de los problemas que se le presenta a la Didáctica en este tema es la inexistencia de un acuerdo absoluto sobre las definiciones de método, técnica y estrategia (Enciclopedia Océano de Educación, 2000).

Sin embargo, se llega a consenso en el sentido de considerar al método como camino formado por un conjunto de reglas que permiten alcanzar un fin. Este conjunto de reglas recibe el nombre de técnicas las cuales son considerados como indispensables al método y formando parte de él. A su vez estas últimas se conceptúan como “(...) el conjunto de recursos y estrategias metodológicas que utilizan los docentes en la práctica educativa” (Enciclopedia Océano de Educación, 2000, pp. 765-766).

Un intento de apresar los rasgos característicos de estas estrategias lleva a considerar que estas son “(...) secuencias integradas, más o menos extensas y complejas, de acciones y procedimientos seleccionados y organizados, que atendiendo a todos los componentes del proceso, persiguen alcanzar los fines educativos propuestos” (Addine, 1999, p.25).

Se asumen los siguientes pasos para elaborar una estrategia (Rodríguez y Rodríguez, 2011):

I. Diagnóstico. Indica el estado real del objeto y evidencia el problema en torno al cual gira y se desarrolla la estrategia.

II. Planificación. Se definen metas u objetivos a corto y mediano plazo que permiten la transformación del objeto desde su estado real hasta el estado deseado. Planificación por etapas de las acciones, recursos, medios y métodos que corresponden a estos objetivos.

III. Ejecución. Explicar cómo se aplicará, bajo qué condiciones, durante qué tiempo, responsables, participantes.

IV. Control y evaluación- Definición de los logros que se han ido venciendo, valoración de la aproximación lograda al estado deseado.

Múltiples son, a su vez, las clasificaciones de las estrategias de enseñanza. Se mencionarán dos que tiene pertinencia con la presente investigación que se puedan inferir los puntos de confluencia entre ellas, las estrategias didácticas y las estrategias de enseñanza-aprendizaje.

Las estrategias didácticas están:

- a) Basadas en la exposición-recepción.
- b) Basadas en la indagación-investigación.

En su sustrato están dos grupos fundamentales de métodos de enseñanza: los expositivos y los activos, productivos, problémicos, de búsqueda parcial. (Biblioteca de consulta microsoft, encarta 2004.)

Las estrategias de enseñanza-aprendizaje:

- a) con enfoque inductivo-deductivo.
- b) con enfoque deductivo.
- c) con enfoques mixtos (Addine, 2000).

“(…) Toda estrategia transita por una fase de obtención de información (puede tener carácter diagnóstico), una fase de utilización de información y una fase de evaluación de esa información, además como su nombre lo indica, debe tener un margen para ir redirigiendo las acciones” (Ruiz., 2001, p. 151).

“La estrategia establece la dirección inteligente, y desde una perspectiva amplia y global, de las acciones encaminadas a resolver los problemas detectados en un determinado segmento de la actividad humana (...)” (González., 1998, p. 39-40)

Se asume la estrategia didáctica “proyección de un sistema de acciones a corto, mediano y largo plazo que permite la transformación del PEA en una asignatura, nivel o institución tomando como base los componentes del mismo y que permite el logro de los objetivos propuestos en un tiempo concreto” (Rodríguez y Rodríguez, 2011, p.23)

La estrategia didáctica que se propone es contentiva de un programa complementario de Práctica Comercial, se asume, como aquella que permite aplicar el contenido de las asignaturas a partir del modelo de este profesional;

cumplir los objetivos formativos, elevar la estimulación cognoscitiva, motivar hacia el estudio, formar y desarrollar las habilidades profesionales.

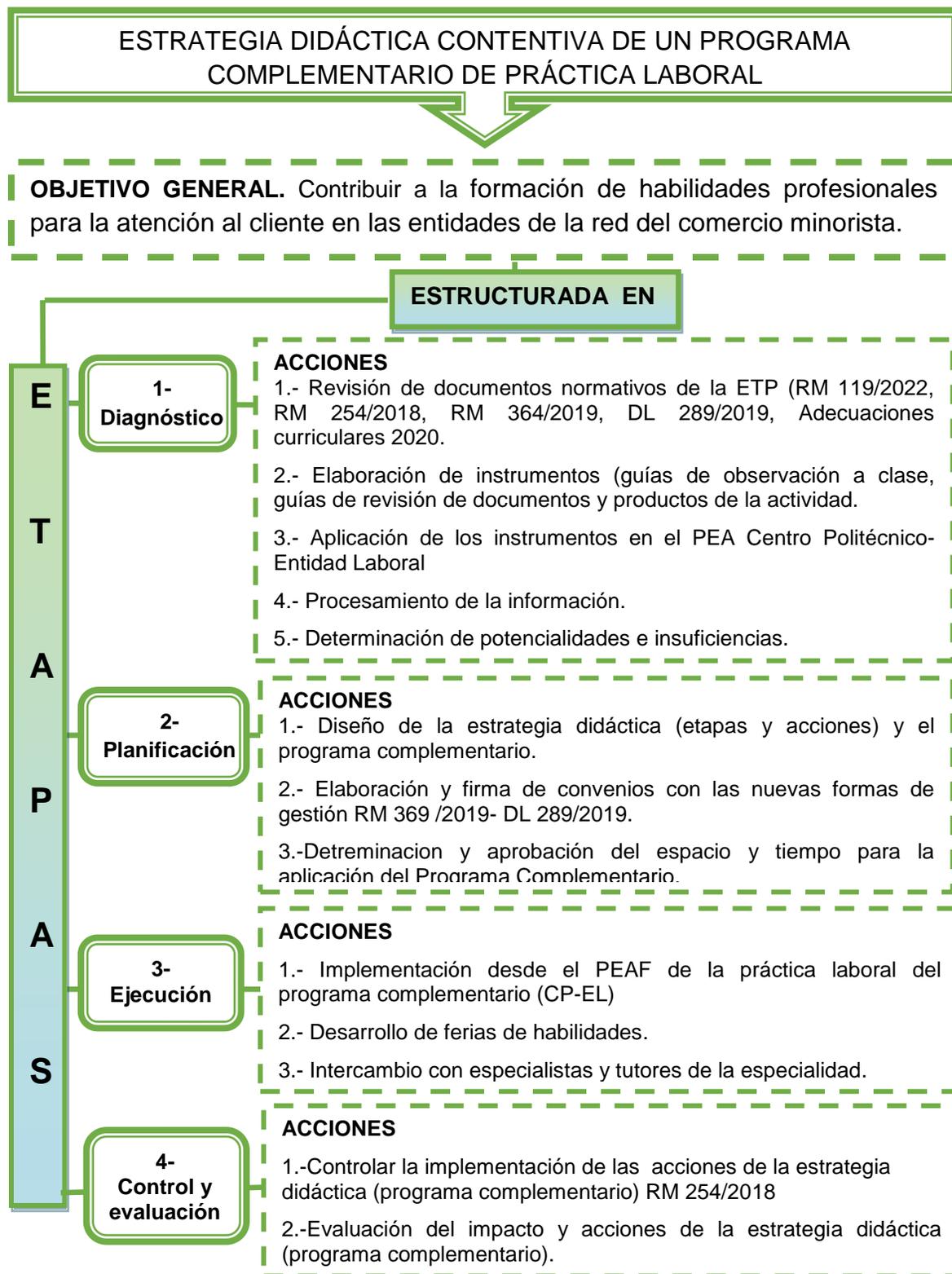
Entre los fundamentos filosóficos y sociológicos que sostienen la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), se basa en la idea de la educación del hombre como un fenómeno histórico social y clasista, el alumno puede ser educado bajo condiciones concretas de la Práctica Laboral, a partir del diagnóstico y el contexto en el que se forma como futuro profesional en la actividad comercial.

La estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial) se caracteriza por ser intencionado, dirigido a la solución de los problemas de la práctica educativa para formar un Técnico Medio en Comercio, en el contexto de las nuevas formas de gestión económica según el MEC.

Está diseñada para resolver problemas de la práctica comerciales en las nuevas entidades del comercio, que precisan la formación de habilidades profesionales del Técnico Medio en Comercio, a partir del modelo del profesional; facilita de forma flexible y dinámica colocar al alumno como agente protagónico del proceso de enseñanza práctica en correspondencia al diagnóstico y caracterización.

Además, define el cumplimiento de objetivos y prioridades de este profesional en el contexto del MEC para dinamizar la economía local desde una correcta formación de la fuerza de nivel medio que demanda el territorio; incluye todo tipo de actividades de docencia propias de la ETP y facilita el desarrollo de los componentes académico, laboral e investigación, desde un vínculo entre teoría-práctica, centro politécnico- entidad laboral. La estrategia didáctica contentiva del programa complementario de Práctica Comercial, se muestra en la figura siguiente:

Figura 5. Estructura de la estrategia didáctica contentiva del programa complementario de Práctica Laboral (Comercial).



Fuente: Elaboración propia. Lic. Yiliam Sosa Corbea

Etapa I. Diagnóstico.

Objetivo: diagnosticar el nivel de habilidades profesionales que poseen los alumnos de la especialidad Técnico Medio en Comercio en el proceso de atención al cliente en las diferentes formas de gestión económica según el reordenamiento del sector y en correspondencia al modelo del profesional, mediante el vínculo centro politécnico-entidad laboral.

Para dar cumplimiento al objetivo propuesto en la esta etapa se aplicaron cuatro acciones:

Acciones

- 1.- Revisión de documentos normativos de la ETP (RM 119/2022, RM 254/2020, RM 364/2019, DL 289/2019, Adecuaciones curriculares 2020.
- 2.- Elaboración de instrumentos (guías de observación a clase, guías de revisión de documentos y productos d la actividad.
- 3.- Aplicación de los instrumentos en el PEA Centro politécnico-entidad laboral
- 4.- Procesamiento de la información,
- 5.- Determinación de potencialidades e insuficiencias

Etapa 2.- Planificación

Objetivo: panificar las etapas y acciones de la estrategia didáctica en correspondencia a su estructura, efectuando la determinación de recursos medios, escenarios mediante la elaboración, aprobación de convenios de colaboración entre el centro politécnico y entidades laborales del sector

Acciones

- 1.-Diseño de la estrategia didáctica (etapas y acciones) y el programa complementario, con una estructura interna según el III proceso de perfeccionamiento del SNE.
- 2.-Elaboración y firma de convenios con las nuevas formas de gestión RM 369 /2019- DL 289/2019.

3.-Determinación y aprobación del espacio y tiempo para la aplicación del Programa Complementario

Etapa 3.- Ejecución

Objetivo: ejecutar la implementación de la estrategia didáctica contentiva del programa complementario en la práctica pedagógica (CP-EL), en función de que contribuya la formación de habilidades profesionales en la atención al cliente en alumnos del Técnico Medio en Comercio

Acciones

- 1.- Implementación desde el PEAFL de la práctica laboral del programa complementario (Centro Politécnico-Entidad Laboral)
- 2.- Desarrollo de ferias de habilidades
- 3.- Intercambio con especialistas y tutores de la especialidad

Etapa 4.- Control y evaluación

Objetivo. Evaluar el nivel de formación de las habilidades profesionales formadas en los alumnos del Técnico Medio en Comercio, mediante un control sistemático según los documentos normativos por el MINED.

Acciones

- 1.-Controlar la implementación de las acciones de la estrategia didáctica (programa complementario) RM 254/2020
- 2.-Evaluación del impacto y acciones de la estrategia didáctica (programa complementario) RM 238/2015 y RM 254/2020. Formación de las habilidades profesionales.

Es preciso, por tanto, hacer referencia a los programas “un conjunto de acciones sistemáticas y planificadas de superación a desarrollar por diferentes vías, dirigidas a satisfacer las necesidades de preparación, en un contexto determinado, cuyo objetivo fundamental está dado en la solución del problema de la práctica educativa mediante de la transformación del objeto de la investigación. (Salmerón, 2010, p.6)

Al conceptualizar el programa como resultado científico, su elaboración y presentación debe tener como punto de partida la obtención de nuevos elementos, anteriormente desconocidos, lo que permitirá tener un conocimiento más profundo del objeto de estudio, incidiendo en la solución del problema planteado mediante precisamente de la transformación de este objeto (Salmerón, 2010, p.7)

Mediante las acciones se contribuye a la transformación y modificación del objeto de estudio de la investigación, es decir el proceso de formación de las habilidades profesionales en los alumnos de segundo año del Técnico Medio en Comercio, así como en su concepción como resultado terminado de la investigación, referente siempre en determinado tipo de conocimiento, el cual se debe transformar.

El programa posee rasgos generales y requerimientos que lo caracterizan y lo hacen pertinente para dar solución desde la ciencia a dichos problemas, lo que se evidencia con claridad en los documentos del III proceso de perfeccionamiento del SNE, con la introducción de los programas complementarios.

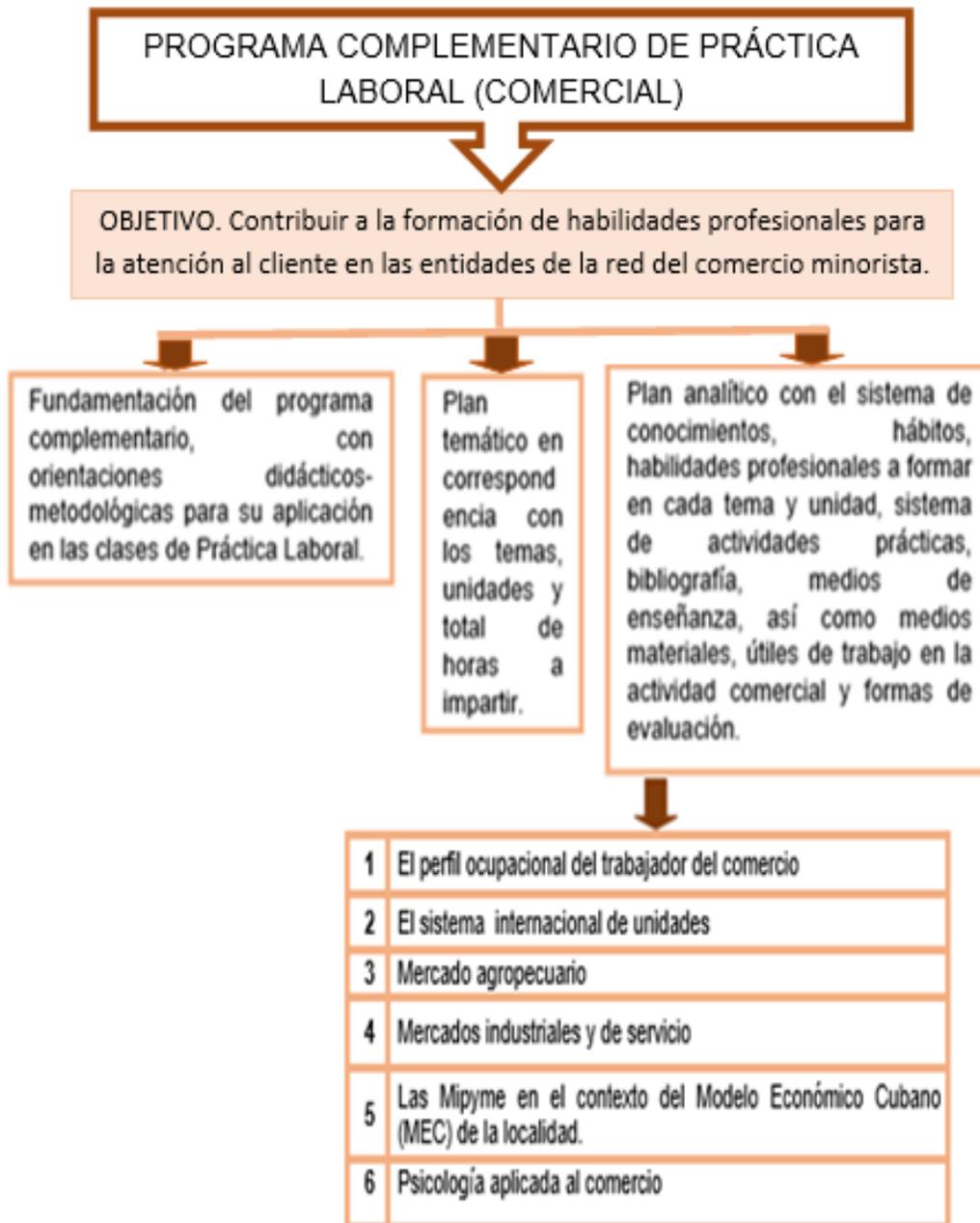
Se asume que los programas complementarios están destinados a ampliar el plan de estudios, permiten una atención diferenciada a los intereses de los educandos, contribuyen a la estimulación cognoscitiva, motivan el estudio, desarrollan habilidades para el trabajo independiente, consolidan conocimientos, entre otras actividades (Colectivo de autores, 2018).

Aspectos estos que son aplicables en la Educación Técnica y Profesional como nivel educativo y en particular en el proceso de enseñanza práctica, que se tomó como referencia para el diseño e implementación. En este nivel educativo resulta ineludible proyectar prácticas laborales que permitan desarrollar las habilidades profesionales (Cruz., 2021).

Desde los análisis efectuados, la posición asumida y los problemas en la práctica pedagógica se define el programa complementario en esta investigación como aquel que permite aplicar el contenido de las asignaturas a partir del modelo de este profesional; cumplir los objetivos formativos, elevar la estimulación cognoscitiva, motivar hacia el estudio, formar y desarrollar las habilidades profesionales que le permiten enfrentar el mundo laboral.

El programa complementario de Práctica de Comercial para la formación inicial de las habilidades profesionales en la práctica de la actividad comercial en el contexto de las nuevas formas de gestión de los servicios en el MEC, se presenta en el (Anexo 11), estructurado de la siguiente forma:

Figura 6. Estructura del programa complementario de Práctica Laboral



Fuente. Elaboración Propia: Lic. Yiliam De La Caridad Sosa Corbea

La estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), se debe aplicar en las clases de Práctica Laboral o en otros espacios que decida el consejo de dirección. Permite su vinculación con el mundo laboral como elemento enriquecedor del proceso pedagógico.

Prepara a los alumnos hacia el perfil ocupacional en correspondencia al modelo del profesional, desarrolla valores, convicciones y habilidades profesionales para integrarse a la práctica laboral según las diferentes formas de gestión económica existente.

Además, cada tema permite vincular e integrar los contenidos de las asignaturas de formación profesional, básica y formación profesional específica, como herramientas básicas de las asignaturas derivadas para lograr la formación de las habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

Brinda las acciones y operaciones para formar las habilidades profesionales necesarias en la atención al cliente como: conocer las técnicas de venta, actuar de acuerdo al comportamiento de los consumidores, aplicar los procesos psíquicos que se ponen de manifiesto en el proceso de venta.

Además, lograr una imagen personal y profesional adecuada, utilizar los medios e instrumentos de medición calibrados, trabajar con los documentos primarios, aplicar las normas técnicas para el montaje y exhibición de productos en la vidriera; todos estos son métodos eficaces para ejercer el control y la protección al consumidor.

Es decir, permite la dirección del proceso de enseñanza práctica desde la planificación de las actividades prácticas en función de la formación inicial de las habilidades profesionales, donde cada una de las actividades docentes, están integradas por acciones y operaciones orientadas hacia, desarrollo de habilidades profesionales en el proceso de atención al cliente en la red de comercio minorista.

2.3. Validación de los resultados obtenidos en la práctica pedagógica con la validación de la estrategia didáctica contentiva del Programa Complementario de Práctica Comercial

Experimento formativo de validación: permitió valorar el estado de los indicadores, las dimensiones, antes y después de aplicada estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial). Se utilizó antes y después de introducir la variable propuesta, comparar estos valores y evaluar los resultados de la estrategia didáctica contentiva del Programa Complementario de Práctica Comercial.

Teniendo en cuenta que el experimento formativo de validación empleado en la investigación, con una comparación de los resultados obtenidos en los instrumentos, antes y después de aplicada la propuesta de solución, en el mismo grupo de segundo año del Técnico Medio en Comercio del CP “Rubén Martínez Villena”, del municipio Cabaiguán, orientado a comprobar la contribución de la estrategia didáctica contentiva del Programa Complementario de Práctica Comercial, se procedió en esta etapa a validar los resultados.

Se aplicó las observaciones científicas, el análisis de los productos de la actividad y una prueba pedagógica de salida, durante las clases de las asignaturas Tecnología de Elaboración de Alimentos y Practica Laboral. A continuación se describen y valoran los principales resultados obtenidos, en correspondencia con la escala valorativa creada a tal efecto.

Con la observación científica (Anexo 6), durante las clases de las asignaturas Tecnología de Comercio y Práctica Laboral, se comprobó que en la dimensión cognitiva, indicador 1.1-Dominio de los contenidos teóricos relacionados profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista que:

Antes de aplicar la propuesta, se ubican en el nivel bajo 11 alumnos para un 74 %, después hay 1 alumno, que representa de forma relativa un 7 %, solo dominan entre 2 y 3 contenidos teóricos relacionados con la política comercial cubana en la

red minorista, funciones de los administradores del MAE y MAIS, así como los deberes y derecho de los vendedores.

En el nivel medio, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 2 alumnos, lo que representa de forma relativa un 13 %, en relación a la muestra; después hay 12 alumnos, que representan de forma relativa un 86 %, dominan entre 4 a 5 contenidos teóricos, funciones de los administradores del MAE y MAIS, principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, ética comercial y política de precio.

En el nivel alto, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 1 alumno para un 7 % en relación a la muestra, después hay 1 alumno, que representa de forma relativa un 7 %, pues dominan los contenidos teóricos relacionados con la política comercial cubana en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento.

En el indicador 1.2, relacionado con el dominio de las acciones y operaciones para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista:

Antes de aplicar la propuesta, se ubicaban en el nivel bajo 12 alumnos, que representan un 80 %, después hay 1 alumnos, que representan de forma relativa un 7 %, al dominar las acciones y operaciones para la formación de menos de 3 de las habilidades profesionales relacionadas con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento, al identificar y caracterizar.

En el nivel medio, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 2 alumnos, que representan un 13 %, después hay 13 alumnos, que representan de forma relativa un 86 %, al dominar las acciones y operaciones para la formación de 3 de las habilidades profesionales relacionadas con la atención al cliente en la red minorista, identificar, caracterizar y registrar.

Solo 1 alumno se ubica en el nivel alto para un 7 %, antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), después se mantiene 1 alumno, que representan de forma relativa un 7 %, al dominar las acciones y operaciones relacionadas con la atención al cliente.

En el indicador 1.3, el cual se relaciona con los procedimientos lógicos relacionado profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

Antes de aplicar la propuesta, se ubicaban en el nivel bajo 12 alumnos para un 80 %, después hay 2 alumnos, que representan de forma relativa un 13 %, después hay 2 alumnos, lo que representa de forma relativa un 13 %, dominan menos de 3 de los procedimientos lógicos para ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS y los deberes y derechos de los vendedores.

En el nivel medio, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 2 alumnos, lo que representa de forma relativa un 13 %, después hay 12 alumnos, que representan de forma relativa un 80 %, al dominar 4 procedimientos lógicos, ejercer funciones de los administradores del MAE y MAIS, principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, ética comercial y política de precio.

En el nivel alto, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 1 alumno para un 7 %, después hay 1 alumno, que representan de forma relativa un 7 %, evidencia dominio de los procedimientos lógicos relacionado con la política comercial cubana en la red minorista

En relación con la dimensión afectiva –procedimental en la observación científica, en relación al indicador 2.1, aplicación de acciones y operaciones para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista, se conoció:

Antes de aplicar la propuesta, se ubicaban en el nivel bajo 10 alumnos, los que representan un 67 %, después hay 1 alumno, que representan de forma relativa

un 7 %, aplican 3 acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales, al ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, identificar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores.

En el nivel medio, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 3 alumnos, que representan un 20%, después hay 11 alumnos, que representan de forma relativa un 73 %, al aplicar 4 acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales, ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, identificar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores y política de precio.

Mientras que en el nivel alto, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 2 alumnos para un 13 %, después hay 3 alumnos, que representan de forma relativa un 20 %, que aplican las acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales relacionado con la política comercial cubana en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC.

En relación al indicador 2.2, referido a la aplicación de los procedimientos lógicos relacionado con la política comercial cubana en la red, antes de aplicar la propuesta, se ubicaban en el nivel bajo, 12 alumnos, los que representan un 80 %, después hay 1 alumno, que representa de forma relativa un 7 %, al solo aplicar 3 acciones y operaciones, ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores y la política de precio.

Mientras que en la escala de nivel medio, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 2 alumnos para un 13%, después hay 11 alumnos, que representan de forma relativa un 73 %, al aplicar 4 procedimientos lógicos, ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, la política de precio, caracterizar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS.

En el nivel alto, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 1 alumno para un 7 %, después hay 2 alumnos, que representan de forma relativa un 13 %, pues aplican los procedimientos lógicos relacionados con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento.

En relación al indicador 2.3, relacionado con el interés, responsabilidad e independencia que demuestra profesionales para la atención al cliente en la red minorista, se corroboró que antes de aplicar la propuesta, se ubicaban en el nivel bajo 12 alumnos, lo que representa de manera relativa un 80 %, después hay 1 alumno, que representa de forma relativa un 7 %, al no mostrar interés, responsabilidad e independencia profesionales para la atención al cliente

En el nivel medio, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 2 alumnos para un 13 %, después hay 11 alumnos, que representan de forma relativa un 73 %, en ocasiones muestran interés, responsabilidad e independencia en el proceso de atención al cliente.

En el nivel alto, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 1 alumno para un 7 %, después hay 2 alumnos, que representan de forma relativa un 13 %, siempre muestran interés, responsabilidad e independencia en el proceso de atención al cliente en los establecimientos de la red del comercio minorista.

Con la prueba pedagógica de salida (Anexo 12) donde se corroboró en la dimensión cognitiva y en particular en el indicador 1.1-Dominio de los contenidos teóricos relacionados profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista que:

Antes de aplicar la propuesta, se ubican en el nivel bajo 11 alumnos para un 74 %, después hay 1 alumno, que representa de forma relativa un 7 %, domina entre 2 y 3 contenidos teóricos relacionados con la política comercial cubana en la red

minorista, funciones de los administradores del MAE y MAIS, así como los deberes y derecho de los vendedores.

En el nivel medio, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 2 alumnos, lo que representa de forma relativa un 13 %, en relación a la muestra, después hay 12 alumnos, que representan de forma relativa un 86 %, dominan entre 4 a 5 contenidos teóricos, funciones de los administradores y principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, ética comercial y política de precio.

En el nivel alto, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 1 alumno para un 7 % en relación a la muestra, después hay 1 alumno, que representa de forma relativa un 7 %, pues dominan los contenidos teóricos relacionados con la política comercial cubana en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento.

En el indicador 1.2, relacionado con el dominio de las acciones y operaciones para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista:

Antes de aplicar la propuesta, se ubicaban en el nivel bajo 12 alumnos, que representan un 80 %, después hay 1 alumnos, que representan de forma relativa un 7 %, al dominar las acciones y operaciones para la formación de menos de 3 de las habilidades profesionales relacionadas con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento, al identificar y caracterizar.

En el nivel medio, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 2 alumnos, que representan un 13 %, después hay 13 alumnos, que representan de forma relativa un 86 %, al dominar las acciones y operaciones para la formación de 3 de las habilidades profesionales relacionadas con la atención al cliente en la red minorista, identificar, caracterizar y registrar.

Solo 1 alumno se ubica en el nivel alto para un 7 %, antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), después se mantiene 1 alumno, que representan de forma relativa un 7 %, al dominar las acciones y operaciones relacionadas con la atención al cliente.

En el indicador 1.3, el cual se relaciona con los procedimientos lógicos relacionado profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

Antes de aplicar la propuesta, se ubicaban en el nivel bajo 12 alumnos para un 80 %, después hay 2 alumnos, que representan de forma relativa un 13 %, después hay 2 alumnos, lo que representa de forma relativa un 13 %, dominan menos de 3 de los procedimientos lógicos para ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS y los deberes y derechos de los vendedores.

En el nivel medio, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 2 alumnos, lo que representa de forma relativa un 13 %, después hay 12 alumnos, que representan de forma relativa un 80 %, al dominar 4 procedimientos lógicos, ejercer funciones de los administradores del MAE y MAIS, principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, ética comercial y política de precio.

En el nivel alto, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 1 alumno para un 7 %, después hay 1 alumno, que representan de forma relativa un 7 %, evidencia dominio de los procedimientos lógicos relacionado con la política comercial cubana en la red minorista.

En relación con la dimensión afectiva –procedimental en la observación científica, en relación al indicador 2.1, aplicación de acciones y operaciones para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista, se conoció:

Antes de aplicar la propuesta, se ubicaban en el nivel bajo 10 alumnos, los que representan un 67 %, después hay 1 alumno, que representan de forma relativa

un 7 %, aplican 3 acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales, al ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, identificar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores.

En el nivel medio, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 3 alumnos, que representan un 20%, después hay 11 alumnos, que representan de forma relativa un 73 %, al aplicar 4 acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales, ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, identificar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores y política de precio.

Mientras que en el nivel alto, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 2 alumnos para un 13 %, después hay 3 alumnos, que representan de forma relativa un 20 %, que aplican las acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales relacionado con la política comercial cubana en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC.

En relación al indicador 2.2, referido a la aplicación de los procedimientos lógicos relacionado con la política comercial cubana en la red, antes de aplicar la propuesta, se ubicaban en el nivel bajo, 12 alumnos, los que representan un 80 %, después hay 1 alumno, que representa de forma relativa un 7 %, al solo aplicar 3 acciones y operaciones, ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores y la política de precio.

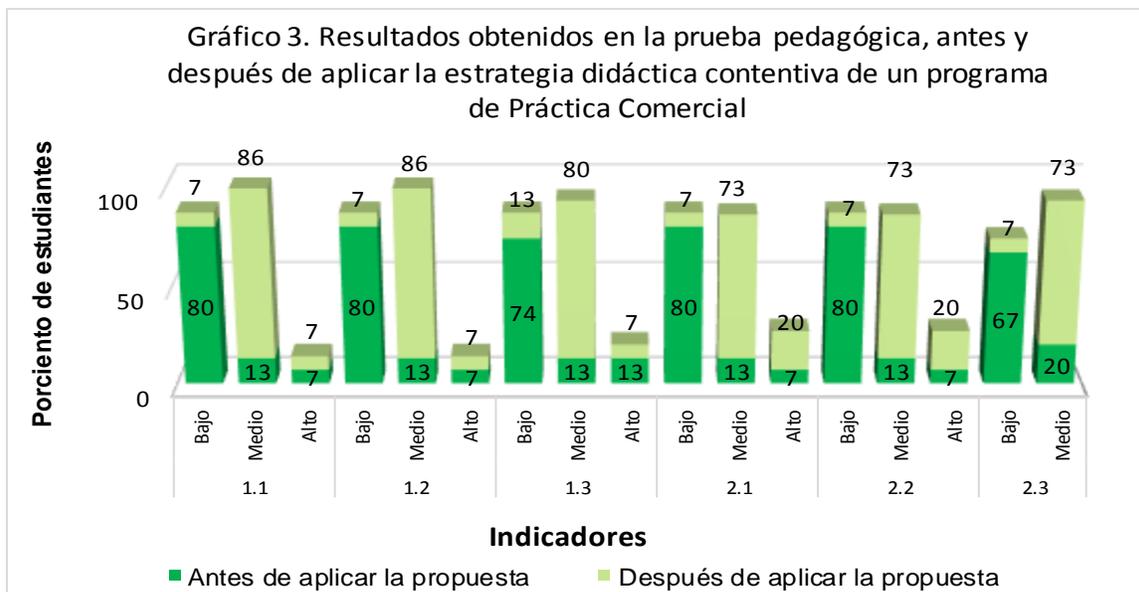
Mientras que en la escala de nivel medio, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 2 alumnos para un 13%, después hay 11 alumnos, que representan de forma relativa un 73 %, al aplicar 4 procedimientos lógicos, ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, la política de precio, caracterizar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS.

En el nivel alto, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 1 alumno para un 7 %, después hay 2 alumnos, que representan de forma relativa un 13 %, pues aplican los procedimientos lógicos relacionados con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento.

En relación al indicador 2.3, relacionado con el interés, responsabilidad e independencia que demuestra profesionales para la atención al cliente en la red minorista, se corroboró que antes de aplicar la propuesta, se ubicaban en el nivel bajo 12 alumnos, lo que representa de manera relativa un 80 %, después hay 1 alumno, que representa de forma relativa un 7 %, al no mostrar interés, responsabilidad e independencia profesionales para la atención al cliente

En el nivel medio, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 2 alumnos para un 13 %, después hay 11 alumnos, que representan de forma relativa un 73 %, en ocasiones muestran interés, responsabilidad e independencia en el proceso de atención al cliente.

En el nivel alto, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 1 alumno para un 7 %, después hay 2 alumnos, que representan de forma relativa un 13 %, siempre muestran interés, responsabilidad e independencia en el proceso de atención al cliente en los establecimientos de la red del comercio minorista, como se observa en el siguiente gráfico:



Después se realizó el análisis de los resultados de la actividad, a la libreta de la asignatura de Tecnología del Comercio, Práctica laboral, planes de clases de ambas asignaturas y diario de la Práctica Laboral (Anexo 9), se constató que con relación a la dimensión cognitiva:

En el indicador 1.1-Dominio de los contenidos teóricos relacionados profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista, antes de aplicar la propuesta, se ubicaban en el nivel bajo 11 alumnos para un 74 %, después hay 1 alumno, que representa de forma relativa un 7 %, dominan entre 2 y 3 contenidos teóricos relacionados con la política comercial cubana en la red minorista, funciones de los administradores del MAE y MAIS, así como los deberes y derecho de los vendedores.

En el nivel medio, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 2 alumnos, lo que representa de forma relativa un 13 %, en relación a la muestra, después hay 12 alumnos, que representan de forma relativa un 86 %, dominan entre 4 a 5 contenidos teóricos, funciones de los administradores del MAE y MAIS, principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, ética comercial y política de precio.

En el nivel alto, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 1 alumno para un 7 % en relación a la muestra, después hay 1 alumno, que representa de forma relativa un 7 %, pues dominan los contenidos teóricos relacionados con la política comercial cubana en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento.

En el indicador 1.2, relacionado con el dominio de las acciones y operaciones para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista:

Antes de aplicar la propuesta, se ubicaban en el nivel bajo 12 alumnos, que representan un 80 %, después hay 1 alumnos, que representan de forma relativa un 7 %, al dominar las acciones y operaciones para la formación de menos de 3 de las habilidades profesionales relacionadas con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento, al identificar y caracterizar.

En el nivel medio, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 2 alumnos, que representan un 13 %, después hay 13 alumnos, que representan de forma relativa un 86 %, al dominar las acciones y operaciones para la formación de 3 de las habilidades profesionales relacionadas con la atención al cliente en la red minorista, identificar, caracterizar y registrar.

Solo 1 alumno se ubica en el nivel alto para un 7 %, antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), después se mantiene 1 alumno, que representan de forma relativa un 7 %, al dominar las acciones y operaciones relacionadas con la atención al cliente.

En el indicador 1.3, el cual se relaciona con los procedimientos lógicos relacionado profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

Antes de aplicar la propuesta, se ubicaban en el nivel bajo 12 alumnos para un 80 %, después hay 2 alumnos, que representan de forma relativa un 13 %, después

hay 2 alumnos, lo que representa de forma relativa un 13 %, dominan menos de 3 de los procedimientos lógicos para ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS y los deberes y derechos de los vendedores.

En el nivel medio, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 2 alumnos, lo que representa de forma relativa un 13 %, después hay 12 alumnos, que representan de forma relativa un 80 %, al dominar 4 procedimientos lógicos, ejercer funciones de los administradores del MAE y MAIS, principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, ética comercial y política de precio.

En el nivel alto, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 1 alumno para un 7 %, después hay 1 alumno, que representan de forma relativa un 7 %, evidencia dominio de los procedimientos lógicos relacionado con la política comercial cubana en la red minorista.

En relación con la dimensión afectiva –procedimental en la observación científica, en relación al indicador 2.1, aplicación de acciones y operaciones para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista, se conoció:

Antes de aplicar la propuesta, se ubicaban en el nivel bajo 10 alumnos, los que representan un 67 %, después hay 1 alumno, que representan de forma relativa un 7 %, aplican 3 acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales, al ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, identificar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores.

En el nivel medio, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 3 alumnos, que representan un 20%, después hay 11 alumnos, que representan de forma relativa un 73 %, al aplicar 4 acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales, ejercer las funciones de los administradores del

MAE y MAIS, identificar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores y política de precio.

Mientras que en el nivel alto, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 2 alumnos para un 13 %, después hay 3 alumnos, que representan de forma relativa un 20 %, que aplican las acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales relacionado con la política comercial cubana en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC.

En relación al indicador 2.2, referido a la aplicación de los procedimientos lógicos relacionado con la política comercial cubana en la red, antes de aplicar la propuesta, se ubicaban en el nivel bajo, 12 alumnos, los que representan un 80 %, después hay 1 alumno, que representa de forma relativa un 7 %, al solo aplicar 3 acciones y operaciones, ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores y la política de precio.

Mientras que en la escala de nivel medio, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 2 alumnos para un 13%, después hay 11 alumnos, que representan de forma relativa un 73 %, al aplicar 4 procedimientos lógicos, ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, la política de precio, caracterizar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS.

En el nivel alto, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 1 alumno para un 7 %, después hay 2 alumnos, que representan de forma relativa un 13 %, pues aplican los procedimientos lógicos relacionados con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento.

En relación al indicador 2.3, relacionado con el interés, responsabilidad e independencia que demuestra profesionales para la atención al cliente en la red minorista, se corroboró que antes de aplicar la propuesta, se ubicaban en el nivel

bajo 12 alumnos, lo que representa de manera relativa un 80 %, después hay 1 alumno, que representa de forma relativa un 7 %, al no mostrar interés, responsabilidad e independencia profesionales para la atención al cliente

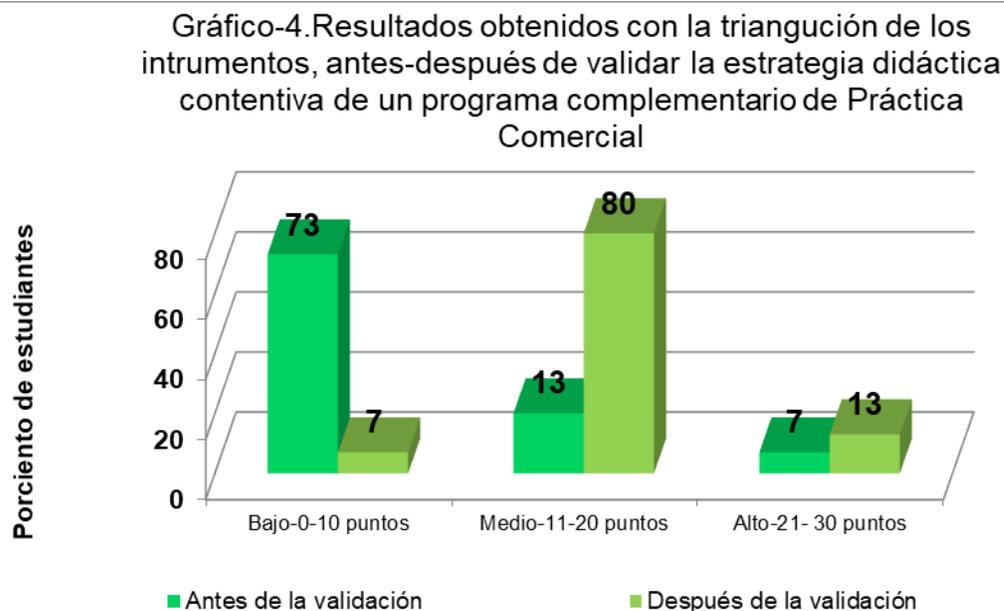
En el nivel medio, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 2 alumnos para un 13 %, después hay 11 alumnos, que representan de forma relativa un 73 %, en ocasiones muestran interés, responsabilidad e independencia en el proceso de atención al cliente.

En el nivel alto, se encontraban antes de aplicar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial), 1 alumno para un 7 %, después hay 2 alumnos, que representan de forma relativa un 13 %, siempre muestran interés, responsabilidad e independencia en el proceso de atención al cliente en los establecimientos de la red del comercio minorista, como se observa en la siguiente tabla:

TABLA 3. Resultados comparativos, antes-después de la validación de la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial)

Indicadores	Antes de validar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial)						Después de validar la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Laboral (Comercial)					
	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%
1.1	11	74	2	13	2	13	1	7	13	86	1	7
1.2	12	80	1	7	2	13	1	7	13	86	1	7
1.3	12	80	1	7	2	13	2	13	12	80	1	7
2.1	10	67	3	20	2	13	1	7	11	73	3	20
2.2	12	80	2	13	1	7	1	7	11	73	3	20
2.3	12	80	2	13	1	7	1	7	11	73	3	20

Posteriormente se efectuó la triangulación de los resultados de los instrumentos aplicados, de esta forma permitió establecer un proceso de comparación en un antes y un después para inferir el impacto de la propuesta en la formación de habilidades profesionales. Los resultados se observan en la tabla 4 (Anexo 14) y en el siguiente gráfico:



En la escala cualitativa, antes de aplicar la propuesta se ubicaba como promedio 1 alumnos lo que representa un 7 %, en el nivel alto, después de aplicada hay un 20%, al alcanzar una puntuación entre 21 y 30 puntos, de lo que se infiere que se provocó un desplazamiento positivo 2 alumnos más de forma absoluta, que representa de forma relativa un incremento del 13 %.

Estos resultados están provocados por el dominio y aplicación de los contenidos teóricos y de las acciones y operaciones para ejecutar la actividad en la prestación de los servicios comerciales en las diferentes formas de gestión en este sector, el interés, motivación e independencia en dicho proceso.

De igual forma sucede con la escala valorativa de nivel medio donde existían antes de aplicar la propuesta 3 alumno para un 20 %, después de aplicada se desplazan a esta escala 12 alumnos para 83%, al alcanzar una puntuación entre 11 y 20 puntos, que evidencia un crecimiento de forma relativa en 8 alumnos que se mueve a esta escala, representando de forma relativa un crecimiento del 53 %.

En este sentido que los alumnos dominan de 4 a 5 contenidos teóricos relacionados con las funciones de los administradores del MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, ética comercial, política de precio, principales fuentes de ingreso, gasto y documentación empleada de los MAE y MAIS, el correcto uso de las unidades de medidas y la psicología aplicada al comercio a partir del MEC y la tarea ordenamiento en las diferentes formas de gestión en este sector.

Además, se elevó el interés, e independencia, el dominio y aplicación de las acciones, operaciones y los procedimientos lógicos relacionados con la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

Antes de aplicar el programa complementario de Práctica Comercial, la mayoría de los alumnos se encontraban en el nivel bajo, 11 alumnos que representan el 73 %, al alcanzar una puntuación entre 0 y 10 puntos, después hay solo 1 alumno que representan el 7 %, se aprecia una disminución de forma absoluta 10 alumnos menos para un 66 % de reducción.

Con la finalidad de comprobar el nivel de satisfacción de los alumnos del Técnico Medio en Comercio que integran la muestra en relación a la propuesta y corroboran su nivel de aplicabilidad en el CP “Rubén Martínez Villena” del municipio Cabaiguán y Entidades Laborales del sector del comercio en sus diferentes formas de gestión en el reordenamiento del mismo se procedió a utilizar la técnica de ladov, esta técnica evalúa el nivel de satisfacción del sujeto, permitiendo conocer si la solución propuesta cumple con las expectativas esperadas.

La técnica de ladov constituye una vía indirecta para el estudio de la satisfacción, ya que los criterios que se utilizan se fundamentan en las relaciones que se establecen entre tres preguntas cerradas (preguntas 1, 2 y 3), ver tabla 5, (Anexo 14), que se intercalan dentro de un cuestionario

Estas tres preguntas se relacionan a través de lo que se denomina el “Cuadro Lógico de ladov” y el resultado permite definir el nivel de satisfacción del alumno ante la solución propuesta, ver tabla 6, (Anexo 15). Para medir el grado de satisfacción se seleccionaron de la muestra 6 alumnos para un 37,5 % de forma

espontánea con incidencia directa en el proceso de atención al cliente en las diferentes formas de gestión en el comercio (Bodegas, tiendas de CIMNEX, puntos de ventas, TCP).

Para calcular el ISG se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{ISG} = A (+1) + B (+0,5) + C (0) + D (-0,5) + E (-1) / N$$

Dónde: A, B, C, D, E representan la cantidad de sujetos con índice individual 1, 2, 3 o 6, 4,5 respectivamente y N el total de sujetos que respondieron las preguntas.

Con el cálculo realizado se obtiene un resultado que se clasifica según un margen definido de la siguiente forma.

- Insatisfacción: entre (-1) y (-0.5).
- Contradictorio: entre (-0.49) y (+0,49).
- Satisfacción: entre (0.5) y (1).

Luego de haber aplicado la técnica, calculando el ISG se obtiene como resultado 0.8 lo que significa una clara satisfacción con la implementación del programa complementario en la práctica pedagógica durante la Práctica Laboral en las diferentes formas de gestión a partir del reordenamiento del sector del comercio.

Se puede afirmar, que una vez aplicada la estrategia didáctica contentiva del programa complementario de Práctica Comercial existió un avance en el nivel de dominio de las acciones y operaciones para ejecutar cada actividad, así como de los conocimientos asociados a la atención de los clientes y su protección durante el proceso de prestación de los servicios en las diferentes formas de gestión en este sector.

Además, elevaron el nivel de satisfacción, de interés individual y su relación con los de la sociedad, al manifestar actitudes adecuadas para asumir la realidad laboral y social, así como los cambios continuos e imprevisibles del MEC. Se mantienen motivados en las actividades prácticas ante el saber hacer, participan de manera protagónica en la definición y construcción de los objetivos, los contenidos, el proceso de aprendizaje y la evaluación, mediante la reflexión y

discusión colectiva de las necesidades e intereses individuales y de las exigencias del modelo del profesional.

Conclusión del capítulo

La información ofrecida a través de diferentes métodos y fuentes de investigación acerca del estado actual del proceso de enseñanza-aprendizaje para el desarrollo de habilidades profesionales en los alumnos del Técnico Medio en Comercio y el análisis de la teoría abordada por diversos autores sobre el objeto y el campo de la investigación hicieron posible que la autora elaborara una estrategia didáctica contentiva de un programa complementario, se fundamentada en la filosofía materialista-dialéctica, en la sociología marxista, martiana y fidelista, en el enfoque psicológico socio-histórico-cultural y desde el punto de vista pedagógico. La evaluación en la práctica se realizó mediante un pre-experimento, donde se concluyó que hay cambios significativos en la muestra entre el antes y el después, lográndose el desarrollo de habilidades profesionales en los alumnos para la atención a los clientes.

CONCLUSIONES

Los referentes teóricos relacionados con el proceso de enseñanza-aprendizaje para el desarrollo habilidades profesionales, se sustenta en los fundamentos de la pedagogía de la Educación Técnica y Profesional y en la didáctica, ya que se garantiza la combinación de la teoría con la práctica, en el contexto de las nuevas formas de gestión económica en el sector del comercio, según el MEC.

El diagnóstico evidenció que existen insuficiencias y potencialidades en la formación de las habilidades profesionales en las entidades de la red del comercio minorista en alumnos del Técnico Medio en Comercio, la mayoría poseen un bajo dominio de los elementos teóricos de la política comercial y una insuficiente aplicación de las acciones y operaciones desde la operacionalización de los procedimientos necesarios profesionales para la atención al cliente en la red del comercio minorista.

La estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Comercial se caracteriza por ser operativa, integradora y actualizada a partir de reordenamiento del comercio minorista en el país. Además posee precisiones didácticas para el desarrollo de la case de Práctica Laboral en las nuevas formas de gestión económica.

Para demostrar la validez de la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Comercial, se aplicó un pre-experimento mediante métodos, técnicas e instrumentos de investigación, donde quedó demostrado que, con su puesta en práctica, se logra la formación de habilidades profesionales en los alumnos del Técnico Medio en Comercio del CP “Rubén Martínez Villena”.

RECOMENDACIONES

Continuar investigando sobre las carencias teóricas del proceso de enseñanza-aprendizaje para el desarrollo habilidades profesionales en el Técnico Medio en Comercio, específicamente en el diseño de las relaciones interdisciplinarias que permitan potenciar la formación integral del alumno.

Sistematizar la implementación de la estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica Comercial para formar las habilidades profesionales para la atención al cliente y sus contextualización en otras especialidades de la familia servicio, teniendo en cuenta los resultados obtenidos como una propuesta legítima para el mejoramiento del proceso de enseñanza – aprendizaje de la asignatura Práctica Laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad-Mas, L., Ruiz-Andres, R., Moreno-Madrid, F. (2013). Psychopedagogical intervention in attention deficit hyperactivity disorder. *Revista de Neurología*, 57 (1), 193.
- Abreu Regueiro, R. (2004). *Un modelo de la Pedagogía de la ETP en Cuba*. Tesis Doctoral, Universidad de Ciencias Pedagógicas "Enrique José Varona". La Habana.
- Acosta, A. (2012). *Componentes culturales y humanos que intervienen en el proceso de enseñanza práctica de la soldadura en la entidad productiva*. *Pedagogía Profesional*, 12(1), 73-88. Recuperado de <https://www.google.com/search?q=revista+electr%C3%B3nica+pedagog%C3%ADa+profesional&ie=utf8&oe=utf-8&client=firefox-b>
- Addine Fernández, F. (1999). *Didáctica y optimización del proceso de enseñanza-aprendizaje*. La Habana, Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño.
- Addine Fernández, F., Recarey Fernández, S., Fuxá Lavastida, M., y Fernández González, S. (2007). *Didáctica: teoría y práctica*. Editorial Pueblo y Educación.
- Aguilar Blanco, Y. (2018). *Una propuesta de dinámica del proceso de enseñanza aprendizaje de la práctica laboral en la especialidad Construcción Civil*. La Habana, Cuba. Editorial Académica Universitaria.
- Aguilar Blanco, Y., Mena Lorenzo, J. A., y Mena Lorenzo, J. L. (2021). *Aprendizaje del alumno de Educación Técnica y Profesional en el contexto laboral. Métodos y procedimientos*. Pinar del Río. *Mendive*, 19(3).
- Aguilar Hernández, V., y Mena, J. (2014). El proceso de inserción laboral de los alumnos de nivel medio en la rama del transporte: la evaluación de su efectividad. *Mendive. Revista de Educación*, 12(4), 442-449.

- Álvarez, de Zayas, C. (2006). *La pedagogía como ciencia*. Editorial Pueblo y educación. Cuba.
- Ansorena Cao, Á. (1996). *Casos para la selección de personal con éxito*. Barcelona Paidós Empresa.
- Armas Velasco, C., y Bermúdez Morris, R. (2009). *El Modelo para la formación de una estrategia general de aprendizaje en los alumnos de primer año del CRD de las especialidades técnicas de la Licenciatura en Educación, que tributa una concepción sistémica de las estrategias de aprendizaje y una metodología para su formación en el proceso de enseñanza- aprendizaje*. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas. La Habana
- Artola Pimentel, M.L. (2019). Planes de estudio e en la educación superior cubana: una mirada desde la educación continua. *Universidad y Sociedad*, 11 (2), 3.
- Arzuaga Ramírez, M. (2011). *Modelo para la formación de proyectos de vida profesionales en los alumnos de las especialidades técnicas de la Licenciatura en Educación*. Tesis doctoral. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas. La Habana.
- Benítez, S., y Mena, J. (2016). *Evolución histórica de la formación y desarrollo de habilidades profesionales en la especialidad Mecánica Industrial, en Pinar del Río*. Mendive. *Revista de Educación*, 14(4), 302-307.
- Bermúdez Morris, R. (2001). *La Concepción del aprendizaje formativo, como opción que propicia el crecimiento personal*. Editorial Pueblo y Educación.
- Bermúdez Morris, R. (2017). *La Comunicación Educativa*. Instituto Superior Pedagógico de la Educación Técnica y Profesional. Héctor Alfredo Pineda Zaldivar. La Habana.
- Bermúdez Morris, R., y Pérez Martín, L.M. (2002). *El Modelo Educativo Integral para el Crecimiento Personal*. Editorial Pueblo y Educación.

Bermúdez Morris, R., y Pérez Martín, L.M. (2004). *Aprendizaje Formativo y Crecimiento Personal*. Editorial Pueblo y Educación.

Bermúdez Morris, R. y Pérez Martín, L.M. (2007). *Modelo de los procesos formativos en las especialidades técnicas de la Licenciatura en Educación*. Ponencia presentada en el VII Taller “Preparar al hombre para la vida”.

Bermúdez Morris, R., Arzuaga Ramírez, M., y Pérez Martín, L.M. (2012). *Estrategia para la implementación del Modelo de los procesos formativos en el primer año del Curso Regular Diurno de las especialidades técnicas de la Licenciatura en Educación. Resultado del proyecto de investigación “Modelo para la dirección de los procesos formativos en el primer año del Curso Regular Diurno de la Licenciatura en Educación”, asociado al Programa Ramal # 8 del MINED*. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Héctor Alfredo Pineda Zaldívar”.

Bermúdez Morris, R., León García, M., Abreu Regueiro, R., Pérez Martín, L.M., Arzuaga Ramírez, M., Carnero Sánchez, M., Pérez García, C., Menéndez Padrón, A., Pérez Viera, O., Armas Velasco, C.B., Vázquez, C., Rodríguez Sánchez-Ossorio, R., y Meneses Madrigal, A. (2014). *Pedagogía de la Educación Técnica y Profesional*. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Héctor Alfredo Pineda Zaldívar”.

Bermúdez Morris, R., Pérez Martín, L. M., Armas Velasco, C., y Menéndez Padrón, A. (2011). *En Menéndez Padrón, A. Modelo para la dirección del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Educación Técnica y Profesional*. Tesis doctoral. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas. La Habana.

Bermúdez Morris, R., Pérez Martín, L.M., y Menéndez Padrón, A. (2012). *El Modelo del proceso de enseñanza-aprendizaje formativo*. Resultado del proyecto de investigación “Modelo para la dirección de los procesos formativos en el primer año del Curso Regular Diurno de la Licenciatura en Educación”, asociado al Programa Ramal # 8 del MINED. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Héctor Alfredo Pineda Zaldívar”, La Habana.

Bermúdez Morris, R., y Pérez Martín, L. M. (2009). El proceso de enseñanza-aprendizaje en alumnos de las especialidades técnicas de la Licenciatura en Educación. Ponencia presentada en VIII Taller Preparar al hombre para la vida. Universidad de Ciencias Pedagógicas Héctor A. Pineda Zaldívar.

Bermúdez Morris, R., y Pérez Martín, L. M. (2010). *Modelo de los procesos formativos en las especialidades técnicas de la Licenciatura en Educación*. Resultado científico del proyecto “Modelo para la dirección de los procesos formativos en el primer año del Curso Regular Diurno de la Licenciatura en Educación”. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Héctor Alfredo Pineda Zaldívar”, Programa Ramal 8 del MINED. La Habana.

Bermúdez Morris, R., y Pérez Martín, L.M. (2012). *Los procesos formativos en la Educación Técnica y Profesional. En Compendio de trabajos de posgrado Educación Técnica y Profesional*. Editorial Pueblo y Educación.

Bermúdez Morris, R., y Rodríguez, M. R. (1996). *Teoría y metodología del aprendizaje*. Editorial Pueblo y Educación.

Bermúdez Morris, R., y Rodríguez, M.R. (2019). *La inconsistencia psicológica del concepto pedagógico de habilidad profesional. Revista Cubana de Educación Superior, 38 (1), 1-26*.

Cala, T. y Breijo, T. (2020). *La formación de profesionales en Cuba desde una perspectiva desarrolladora y profesionalizada. (Ponencia)*. 12mo Congreso Internacional de Educación Superior, Universidad 2020. Ministerio de Educación. La Habana. Cuba.

Cañedo, C. I., y Cáceres, L. M. (2008). *¿Qué son las habilidades? Fundamentos teóricos para la implementación de la didáctica en el PEA*. Cienfuegos. Universidad de Cienfuegos

Carrillo-Larco, R. M., y Carnero, A. M. (2013). *Autoevaluación de habilidades investigativas e intención de dedicarse a la investigación en alumnos de primer año de medicina de una universidad privada en Lima*.

Perú. *Revista Medive*, (24), 17-25. [En línea]
<http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=2d0c224e-d213-4dfd-bdda-1d5c66acc810%40sessionmgr10&hid=120>

Chávez, R. J. (2012). *Pedagogía*. Editorial Pueblo y Educación. Cuba

Colectivo de Autores. (2018). *Propuestas para la transformación de las instituciones y modalidades educativas*. ICCP/MINED

Comallonga, J., y Mena, J. (2018). *Manual del químico y maestro del azúcar cubano: obra de práctica utilidad*. Tapa blanda. Amazon.
https://www.amazon.com/-/es/interestbasedads/ref=footer_iba

Cruz Barcelay, I., González Piedrafita, D., y Gayle Morejón, A. (2021). *Los programas complementarios y su implementación desde la Didáctica de la Matemática*. *Varona*. Revista Científico-Metodológica, 74. ISSN: 1992-82

Cruz Montesino, Y. (2018). *Estrategia para la mejora del sistema de protección al consumidor en la Empresa Municipal de Comercio de Pinar del Río*. Tesis en opción al Título Académico de Máster en Desarrollo Social. Segunda Edición. Universidad de Pinar del Río "Hermanos Saíz Montes de Oca".

Danilov, N. A., y Skatkin, M. N. (2012). *Didáctica de la escuela media*. La Habana. Editorial de Libros para la Educación.

De Armas, N., y Valle, A. (2011). *Resultados científicos en la investigación educativa*. Editorial Pueblo y Educación.

Delors, J. (1997). *La educación encierra un tesoro: informe para la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo Veintiuno*. UNESCO.

Diccionario Pequeño Larousse Ilustrado (1974). Editorial. Pueblo y Educación.

- Dirección de Metrología (2021). *Disposición Interna DIM-33-2021. Uso de las unidades de medida de masa en la red de comercio minorista*. chrome-extension://mhjfbmdgcfjbbpaeojofohoefgiehjai/index.html
- Enciclopedia Concepto (2022). *Sistema Internacional de Unidades (SI)*. Editorial Etecé. <https://concepto.de/sistema-internacional-de-unidades-si/#>
- Enciclopedia Océano de Educación. (2000). *Didáctica general, las estrategias metodológicas*. Madrid. Editorial Océano.
- Engels, F. (1969). *El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre* (Vol. 2). Moscú, URSS: Lenguas extrajeras.
- Errasti Suárez, R. (2010). *Programa Educativo para el mejoramiento profesional y humano de los agentes que conducen la enseñanza práctica en la Educación Técnica y Profesional*. UCP. "E. J. Varona" - ICCP. Cuba
- Fariña León, G. (2007). *Psicología, educación y sociedad*. Editorial Félix Varela
- Fiszbein, A., Cosentino, C., y Cumsille, B. (2016). *El desafío del desarrollo de habilidades en América Latina: Un diagnóstico de los problemas y soluciones de política pública*. Washington.
- Fuentes, H. (1989). *Perfeccionamiento del sistema de habilidades en la Disciplina Física General para alumnos de Ciencias Técnicas*. Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas, Santiago de Cuba.
- Fuentes, M., y Pijoan, C. (1986). Phagocytosis and intracellular killing of *Pasteurella multocida* by porcine alveolar macrophages after infection with pseudorabies virus. *Veterinary immunology and immunopathology*, 13 (1-2).
- Galperin, P. Y. (1965). Los principales resultados de las investigaciones en el problema de "Formación de las acciones mentales y de los conceptos". Moscú

- Galperin, P. Y. (1986). *Antología de la Psicología pedagógica y de las edades*. Editorial Pueblo y Educación.
- García Álvarez, A. (2020). *El sector agropecuario y el desarrollo económico: el caso cubano*. Centro de Estudios de la Economía Cubana (CEEC), Universidad de La Habana. Cuba.
- García, M., e Hidalgo, V. (2013). *Modelo económico y social cubano. Nociones generales*. Editorial Facultad de artes y letras de la Universidad.
- Giorgion, R. (2010). *Habilidades matemáticas presentes em alunos do ensino medio participantes em feiras de ciencias*. Pontifícia Universidade Católica. Mestrado em Educação Matemática. [En línea]. Disponible en: <http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/pde/arquivos/122-4.pdf>.
- González Hernández, Alicia M. /y/ otros. (1998). *Hacia una sexualidad responsable y feliz*. Editorial Pueblo y Educación.
- González M. L. (2006). Material Docente de la asignatura Gestión de Procesos. Maestría en Procesos Gerenciales. Centro de Estudios de la Economía Cubana CEEC. Universidad de La Habana.
- González, A.M., Recarey, S., y Addine, F.F. (2004). *La dinámica del PEA mediante sus componentes Didáctica: teoría y práctica*. La Habana. Editorial Pueblo y Educación.
- González, B.R., Garriga, J.M., y Aquino, A.S. (2013). *El desarrollo de la habilidad profesional representar mediante el diseño asistido por computadoras*. *Pedagogía y Sociedad*, 16 (37), 1-10.
- González, W. (2018). Aproximación al proceso de enseñanza- aprendizaje desarrollador en la Educación Superior. *Revista Educacao*, 43(1), 1-16
- Guevara Caballero, R. (2009). *Libro para la tecnología, organización y práctica del comercio*. Nivel Medio Superior. Enseñanza Técnica Profesional. Colección "El Arte de los Servicios".

- Hernández Chang, E. A. (2015). *Modelo didáctico para el proceso de formación y desarrollo de las habilidades profesionales básicas de la especialidad Zootecnia-Veterinaria*. Tesis doctoral. UCP Héctor A. Pineda. La Habana.
- Hernández Suarez, L. M (2003). Sistema de habilidades para la asignatura Prácticas de Construcción Civil en la especialidad de Construcción Civil y sus recomendaciones psicopedagógicas para el proceso de enseñanza-aprendizaje. Tesis de maestría. UCP Rafael María de Mendive. Pinar del Río.
- Ibarra, A. (1996). *El sistema normalizado de competencia laboral*. Argüelles
- Impulsa (2022). *El comportamiento de los vendedores, según la psicología*. Copyright. Sistema CRM <https://www.sistemaimpulsa.com/blog/>
- Lanuez Bayolo, M., y Pérez Fernández, V. (2005). *Habilidades para el trabajo investigativo: experiencias en el Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño (IPLAC)*. Ciudad de La Habana, Cuba: IPLAC.
- Lazo Rodríguez, M. (2021). *La práctica laboral contable financiera en la formación del técnico medio en contabilidad*. I Evento Científico Metodológico Provincial de la ETP. Sancti Spíritus.
- Lazo Rodríguez, M. (2018). *La preparación de los docentes para la integración de los componentes instructivo, laboral e investigativo*. Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. Universidad de Sancti Spiritus "José Martí Pérez".
- Leóntiev, A.N. (1985). *Actividad, conciencia y personalidad*. Editorial. Pueblo y Educación.
- Lesmes, L. V. (2017). *Las prácticas laborales: ¿útiles, negocio o requisito universitario?* <http://www.elemplo.com/co/noticias/investigacion-laboral/laspracticaslaborales-utiles-negocioo-requisito-universitario-5403>

- Llanes F. M., Moreno P. M., y Infante, B. M. (2014). *Evaluación de la percepción de actores de un hotel respecto a la implementación de la gestión integrada por procesos*. Estudios y Perspectivas en Turismo. 23 (4). 820-833. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180732145010>
- Malpica, M.C. (1996). *El punto de vista pedagógico*. Argüelles
- Márquez, J. L. (1999). *La comunicación pedagógica. Una alternativa metodológica para su caracterización*. (Ciencias Pedagógicas Doctorado). Instituto Central de Ciencias Pedagógicas.
- Mena Lorenzo, J. A., Sarracino Alum, N., Machado, F. de la C. (2010). Historia de la Educación Técnica y Profesional en Pinar del Río.
- Mena Lorenzo, J. A., Aguilar Blanco, Y., y Mena Lorenzo, J. L. (2019). *La práctica laboral en la Educación Técnica y Profesional. Su historia. Mendive. Revista de Educación*, 17(2), 167-182. [Links]
- Mena, J. (2012). *Integración educación-trabajo: necesidad de la formación profesional. Apuntes para un modelo de ETP compartida escuela-empresa*. Berlín: LAP LAMBERT Academic Publishing GmbH & Co. KG.
- Mena, J. (2013). *Metodologías para el funcionamiento de la empresa como parte del proceso de ETP.*: Sello Editorial EDUCACIÓN CUBANA.
- Mena, J. A., y Mena, J. A. (2020). *La educación superior cubana desde un enfoque de formación profesional compartida Universidad- institución productiva*. Editorial Universitaria (Cuba), 1a. edición, 2020. 92 pp.: bibliografía. (14 x 21 cm.). ISBN 978-959-16-4389-6 (PDF). BN978-24 [Links]
- Menéndez Padrón, A. (2011). *Modelo para la dirección del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Educación Técnica y Profesional*. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Héctor Alfredo Pineda Zaldívar”, La Habana.

Mielke, D.P. (2011). *Sistematización de Experiencias Formación de Formadores*.
[www.formaciontecnicabolivia.org/.../sistematizacionfo...Translate](http://www.formaciontecnicabolivia.org/.../sistematizacionfo...)

MINCIN. (2018). Protección al consumidor. Gaceta Oficial No. 26 Extraordinaria de la República de Cuba

Ministerio de Educación. (2018). *Resolución Ministerial 169. Plan de estudio para la formación de técnicos medios. Dirección Nacional de la ETP*. Cuba

Ministerio de Educación. (2009). *Resolución Ministerial 109. Estructura de especialidades de nivel medio superior con ingreso 9no grado*. Empresa de Impresiones Graficas del MINED. Cuba.

Ministerio de Educación. (2013). *Plan de estudio para la formación de técnicos medios. Resolución Ministerial 242*. Dirección Nacional de la Educación Técnica y Profesional La Habana. Cuba.

Ministerio de Educación. (2013). *Resolución Ministerial 254. Reglamento para la planificación, organización, desarrollo y control de la enseñanza práctica en los centros docentes de la educación técnica y profesional y en las entidades de la producción o los servicios*. Empresa de Impresiones Graficas del MINED. Cuba.

Ministerio de Educación. (2014). *Resolución Ministerial 238. Reglamento para la aplicación del sistema de evaluación escolar*. Cuba.

Ministerio de Educación. (2020). *Resolución Ministerial 254. Reglamento para la planificación, organización, desarrollo y control de la enseñanza práctica en los centros docentes de la educación técnica y profesional y en las entidades de la producción o los servicios*. Empresa de Impresiones Graficas del MINED. Cuba.

Ministerio de Justicia de la República de Cuba. (2021). Decreto 35 de 2021 de Consejo de Ministros. Comercialización de Productos Agropecuarios. Gaceta Oficial No. 49 Ordinaria de 4 de mayo de 2021.

- Ministerio de Justicia de la República de Cuba. (2021). *Decreto-Ley 46/2021. Sobre las micro, pequeñas y medianas empresas (GOC-2021-777-094)*. Extraordinaria de la República de Cuba
- Ministerio de Justicia de la República de Cuba. (2021). Resolución 320/2021. Finanzas y precios. Gaceta Oficial No. 68. Sitio Web: <http://www.gacetaoficial.gob.cu/>—C
- Ministerio de Justicia de la República de Cuba. (2021). Resolución 84/2021. Finanzas y precios. Gaceta Oficial No. 29 extraordinaria de 14 de abril de 2021.
- Molina, E. (2018). *Devenir del modelo económico socialista*. La Habana: Editorial Ciencias Sociales.
- Montoya Rico, M. L. (2022). *Ética Comercial*. SlidePlayer.es Inc. All rights reserved.
- Odio Brooks, C. M. (2010). *Alternativa metodológica para el desarrollo de las habilidades profesionales para la producción de alimentos en la formación del técnico medio en Zootecnia-Veterinaria*. Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. UCP “Héctor Alfredo Pineda”. Cuba.
- Patiño Rodríguez, M. del R. (1996). *El Modelo de Escuela Politécnica Cubana: Una realidad*. Editorial Pueblo y Educación.
- Pérez, L. M. (2013). *Sistema de condiciones para el PEA que propicien el crecimiento personal de los alumnos en las especialidades técnicas*. Tesis en opción al grado científico de doctora en ciencias pedagógicas. Universidad de la Habana. La Habana. Cuba.
- Petrovski, A. V. (1985). *Psicología evolutiva y pedagógica*. Editorial Progreso.
- Petrovsky, A.V. (1976). *Psicología general (1 ed)*. Editorial Progreso.

- Pino Pupo, C. E. (2003). *Un modelo para el aprendizaje de las habilidades profesionales como base para la formación de competencias profesionales, en el proceso de formación del Licenciado en Educación en la especialidad Eléctrica, a través de la disciplina Electrónica*. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. UCP “José de la Luz y Caballero”. Holguín
- Real Academia Española (2018). *Diccionario de la lengua española*. (32ª. ed). (2 vols). Madrid, Espasa Calpe.
- Ríos, A. (2019). *Manual de atribuciones y obligaciones del Instituto de Investigaciones de Ingeniería Agrícola*. La Habana.
- Rodríguez del Castillo, M. A., y Rodríguez Palacios, A. (2011). La estrategia como resultado científico de la investigación educativa. En De Armas Ramírez, N., Valle Lima, A. (2011). *Resultados científicos en la investigación educativa*. (pp. 22-30). La Habana. Pueblo y Educación.
- Rodríguez, T.,y Feliz, S. (1996). *Curso básico de psicometría*. Google Scholar
- Rosental, M., y Ludin, P. (1981). *Diccionario Filosófico*. La Habana. Editora Política.
- Rubinstein, D.H. (1986). *A Stress–Diathesis Theory of Suicide*.Threatening, 16 (2), p.100.<https://doi.org/10.1111/j.1943-278X.1986.tb00351.x>
- Ruiz Iglesias, M. (2001). *La competencia investigadora. Entrevista sobre tutoría a investigaciones educativas*. Editorial Independiente. Simmons Castellanos, Beatriz / resultados científicos, La Habana, Centro de Estudios Educativos
- Salmerón Reyes, E. (2010). *Los resultados científicos de la investigación: el programa como resultado científico*. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Félix Varela” Villa Clara.

- Sánchez Brooks, H. (2007). *Modelo psicopedagógico para la formación y desarrollo de las habilidades profesionales básicas de la especialidad Mecánica de Taller (Tesis doctoral)*. La Habana. Cuba: UCP “Enrique José Varona”.
- Sosa, Y. (2022). *Diagnóstico sobre la formación de habilidades profesionales en el Técnico Medio de Comercio*. *Pedagogía y Sociedad*, 25 (64), 65-85. <http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/pedagogia-y-sociedad/article/view/1516>
- Talizina, N. F. (1988). *Psicología de la enseñanza*. Editorial Progreso. Moscú. Rusia.
- Terreros, D. (2022). *¿Qué es la psicología del consumidor y por qué es importante?* Copyright. HubSpot, Inc
- Torres Moreno, E., Luisa Tiá, M.L., Pérez Torres, P.G., y Paneque Gamboa, M.R. (2021). *El proceso de enseñanza-aprendizaje: lógica, dinámica y estimulación del aprendizaje*. Santiago 157. e-ISSN 2227-6513
- Touzin, R. (1998). *Los Entretelones de la Educación por Competencias*. Aragón. Editorial Castilla.
- Ucha, F. (2022). *Atención al cliente*. Diccionario ABC. Disponible en <https://definicionabc.com>.
- Urquiaga, A. J. (2003). *Introducción a la ingeniería. Materiales auxiliares compilados*. Primera versión. Editorial Félix Varela.
- Valledor Estevill, R. F., & Ceballo Rosales, M. (2010). *Temas de metodología de la investigación educativa*. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Pepito Tey”. Las Tunas. Cuba
- Vigotsky, L. S. (1988): *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*, Grijalbo, Barcelona.
- Wielewski, G. D. (2005): *Aspectos do pensamento matemático na resolução de problemas: uma apresentação contextualizada da obra de Krutetskii*. Pontifícia Universidade Católica. Doutorado em Educação Matemática.

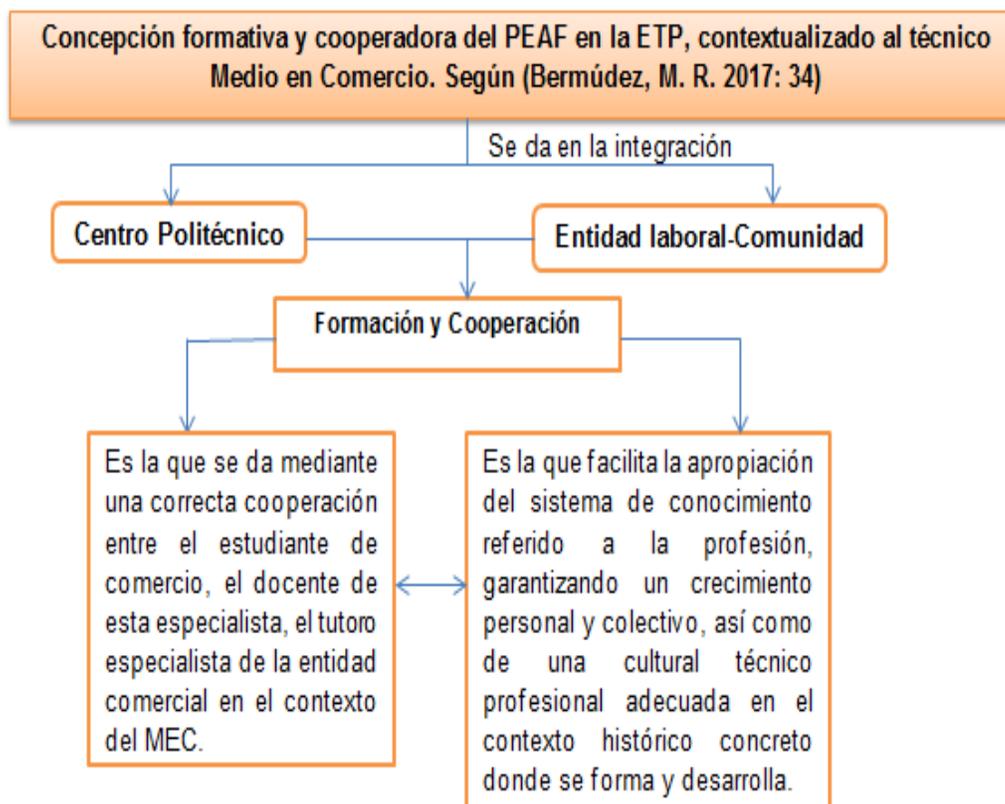
http://www.pucsp.br/pos/edmat/do/tese/gladys_denise_wielewski.pdf. [En línea]. [Consulta: febrero de 2011.]

Wikipedia (2021). *Libra (unidad de masa)*
<https://es.wikipedia.org/wiki/Discusi%C3%B3n>

Zilbersteing, J. T., y Silvestre, M. (2004). *Didáctica desarrolladora desde el enfoque histórico cultural*. México. Ediciones CEIDE

ANEXOS

ANEXO 1- Figura-1. Concepción formativa y cooperadora del PEA en la ETP



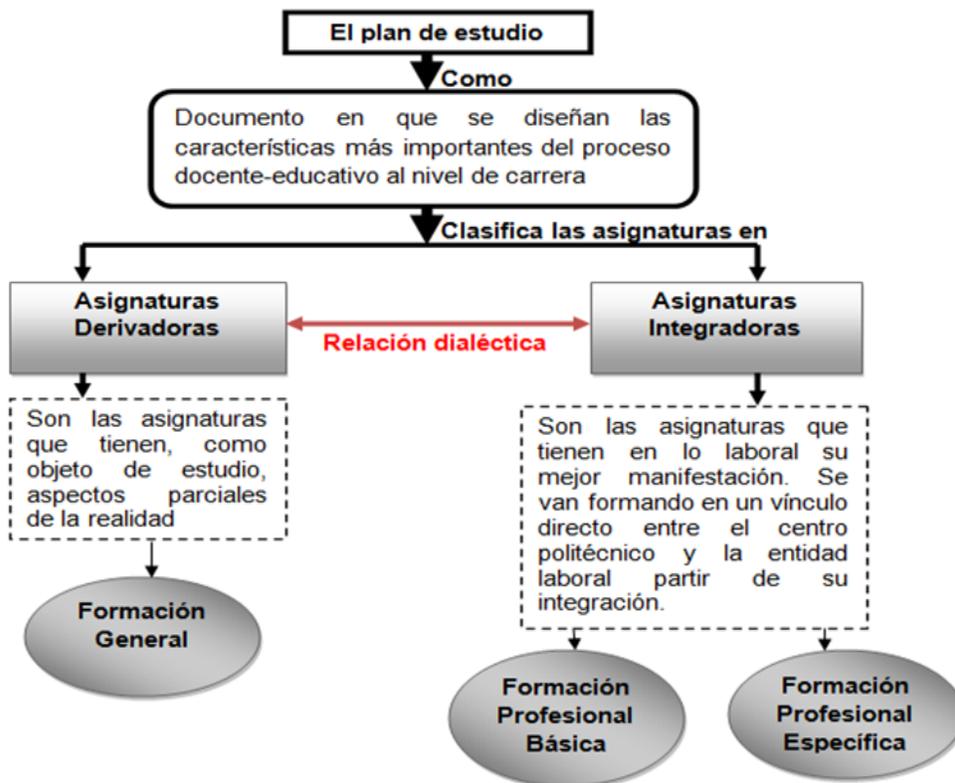
Fuente: Bermúdez (2017, p.243), contextualizado a la formación del Técnico Medio en Comercio.

ANEXO 2- Figura-2. Estructura del proceso de enseñanza práctica en la especialidad Técnico Medio en Comercio



Fuente: Elaboración propia. Lic. Yiliam Sosa Corbea

ANEXO 3- Figura-3. Clasificación de las asignaturas en el plan de estudio



Fuente: Elaboración propia. Lic. Yiliam Sosa Corbea

ANEXO 4- Figura-4. Relación dialéctica entre habilidades profesionales del Técnico Medio en Comercio y conocimientos asociados contextualizados a las nuevas formas de gestión en el sector



Fuente: Elaboración propia. Lic. Yiliam Sosa Corbea

ANEXO-5- REVISIÓN DE DOCUMENTOS

Objetivo. Constatar en nivel de orientaciones metodológicas para la formación de habilidades profesionales en la especialidad Técnico Medio en Comercio.

Instrucciones. A continuación se precisan diferentes documentos normativos y legales a revisar y los elementos a tener en cuenta.

Documentos a revisar

1- Resolución Ministerial 169/2018 y RM 106/2020, adecuaciones curriculares en la Covid-19 (planes de estudio para la formación del Técnico Medio en Comercio) y RM 254/2013.

2- Modelo del profesional en la especialidad Técnico Medio en Comercio.

3-Mapeo de habilidades profesionales según modelo el profesional en Comercio.

4-Programa de la asignatura Tecnología del Comercio y Práctica Laboral.

	Nivel		
	Alto	Medio	Bajo
1.- Precisiones relacionadas con la actividad comercial en la clase práctica en función de la formación de habilidades profesionales.			
2.- Precisiones relacionadas con las acciones y operaciones en la formación de la habilidad profesional en la actividad comercial.			
3.- Precisiones relacionadas con la higiene y normas de protección requeridas en la actividad comercial.			
4.- Precisiones relacionadas con el interés, responsabilidad e independencia que deben mostrar los alumnos en la actividad comercial desde la clase práctica.			

ANEXO 6-GUÍA DE OBSERVACIÓN CIENTÍFICA

OBJETIVO. Constatar el estado del proceso de formación de habilidades profesionales en las clases de Práctica Laboral en los alumnos de segundo año de Técnico Medio de Comercio del Centro Politécnico “Rubén Martínez Villena” de Cabaiguán

INTRODUCCIÓN. A continuación se muestran los elementos que deben ser objeto de observación en las clases de Práctica Laboral desde del CP “Rubén Martínez Villena” de Cabaiguán. Cada una de ellas debe ser analizada independientemente y registrarse de la manera más directa y fiel posible lo que ellas revelen.

Al llenar la tabla marque con una sola X.

Debajo de cada aspecto existe un espacio para que usted describa lo observado.

Indicadores	Nivel		
	Alto	Medio	Bajo
1.1-Dominio de los contenidos teóricos relacionados profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.			
1.2-Dominio de las acciones y operaciones para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.			
1.3-Dominio de los procedimientos lógicos relacionado profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista			
2.1-Aplicación de acciones y operaciones para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.			
2.2- Aplicación de los procedimientos lógicos para la formación de habilidades profesionales para la atención al			

cliente en las entidades de la red del comercio minorista.			
2.3-Interés, responsabilidad e independencia que demuestra profesionales para la atención al cliente en los establecimientos de la red del comercio minorista.			

Observaciones

--

ANEXO-7- ESCALA VALORATIVA PARA LA VALIDACIÓN DE LOS INDICADORES.

INTRODUCCIÓN. Los indicadores se evalúan en alto(A), medio (M) o bajo (B)

1.1-Dominio de los contenidos teóricos relacionados profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

Alto(A). Domina de 6 a 8 contenidos teóricos relacionados con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento: funciones de los administradores del MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, ética comercial, política de precio, principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, documentación empleada en los MAE y MAIS, el correcto uso de las unidades de medidas y la psicología aplicada al comercio a partir del MEC y la tarea ordenamiento en las diferentes formas de gestión en este sector.

Medio (M). Domina de 4 a 5 contenidos teóricos relacionados con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento: funciones de los administradores del MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, ética comercial, política de precio, principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, documentación empleada en los MAE y MAIS, el correcto uso de las unidades de medidas y la psicología aplicada al comercio a partir del MEC y la tarea ordenamiento en las diferentes formas de gestión en este sector

Bajo (B). Domina 3 o menos contenidos teóricos relacionados con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento: funciones de los administradores del MAE y MAIS, deberes y derecho de los vendedores, ética comercial, política de precio, principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, documentación empleada en los MAE y MAIS, el correcto uso de las unidades de medidas y la psicología aplicada al comercio a partir del MEC y la tarea ordenamiento en las diferentes formas de gestión en este sector.

1.2-Dominio de las acciones y operaciones para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

Alto (A). Domina las acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales relacionado con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento: identificar, caracterizar, registrar, convertir, aplicar, ejercer.

Medio (M). Domina las acciones y operaciones para la formación de 3 o 4 de las habilidades profesionales relacionado con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento: identificar, caracterizar, registrar, convertir, aplicar, ejercer.

Bajo (B). Domina las acciones y operaciones para la formación de menos de 3 de las habilidades profesionales relacionado con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento: identificar, caracterizar, registrar, convertir, aplicar, ejercer.

1.3-Dominio de los procedimientos lógicos relacionado profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

Alto (A). Domina los procedimientos lógicos relacionado con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento: ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS; aplicar deberes, derecho de los vendedores, ética comercial, política de precio, caracterizar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, registrar documentación empleada en los MAE y MAIS, convertir las unidades de masa más usadas y aplicar la psicología al comercio.

Medio (M). Domina de 4 a 5 procedimientos lógicos relacionado con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento: ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS; aplicar deberes, derecho de los vendedores, ética comercial, política de precio, caracterizar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS,

registrar documentación empleada en los MAE y MAIS, convertir las unidades de masa más usadas y aplicar la psicología al comercio.

Bajo (B). Domina 3 o menos de los procedimientos lógicos relacionado con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento: ejercer las funciones de los administradores del MAE y MAIS; aplicar deberes, derecho de los vendedores, ética comercial, política de precio, caracterizar las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, registrar documentación empleada en los MAE y MAIS, convertir las unidades de masa más usadas y aplicar la psicología al comercio.

2.1-Aplicación de acciones y operaciones para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

Alto(A). Aplica de 6 a 8 acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales relacionado con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC: funciones de los administradores del MAE y MAIS; deberes, derecho de los vendedores, ética comercial, política de precio, las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, documentación empleada en los MAE y MAIS, las unidades de masa más usadas y la psicología al comercio.

Medio (M). Aplica de 4 a 5 acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales relacionado con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC: funciones de los administradores del MAE y MAIS; deberes, derecho de los vendedores, ética comercial, política de precio, las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, documentación empleada en los MAE y MAIS, las unidades de masa más usadas y la psicología al comercio.

Bajo (B). Aplica 3 o menos acciones y operaciones para la formación de las habilidades profesionales relacionado con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC: funciones de los administradores del MAE y MAIS; deberes, derecho de los vendedores, ética

comercial, política de precio, las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, documentación empleada en los MAE y MAIS, las unidades de masa más usadas y la psicología al comercio.

2.2- Aplicación de los procedimientos lógicos para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

Alto (A). Aplica los procedimientos lógicos relacionado con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento: ejerce las funciones de los administradores del MAE y MAIS; aplica deberes, derecho de los vendedores, ética comercial, política de precio, caracteriza las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, registra documentación empleada en los MAE y MAIS, convierte las unidades de masa más usadas y aplica la psicología al comercio.

Medio (M). Aplica 4 a 5 procedimientos lógicos relacionado con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento: ejerce las funciones de los administradores del MAE y MAIS; aplica deberes, derecho de los vendedores, ética comercial, política de precio, caracteriza las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, registra documentación empleada en los MAE y MAIS, convierte las unidades de masa más usadas y aplica la psicología al comercio.

Bajo (B). Aplica 3 o menos procedimientos lógicos relacionado con la atención al cliente en la red minorista según las nuevas formas de gestión a partir del MEC y la tarea ordenamiento: ejerce las funciones de los administradores del MAE y MAIS; aplica deberes, derecho de los vendedores, ética comercial, política de precio, caracteriza las principales fuentes de ingreso y gasto de los MAE y MAIS, registra documentación empleada en los MAE y MAIS, convierte las unidades de masa más usadas y aplica la psicología al comercio.

2.3-Interés, responsabilidad e independencia que demuestra profesionales para la atención al cliente en los establecimientos de la red del comercio minorista.

Alto (A). Siempre muestra interés, responsabilidad e independencia en el proceso de atención al cliente en los establecimientos de la red del comercio minorista durante la Práctica Comercial.

Medio (M). En ocasiones muestra interés, responsabilidad e independencia en el proceso de atención al cliente en los establecimientos de la red del comercio minorista durante la Práctica Comercial.

Bajo (B). No muestra interés, responsabilidad e independencia en el proceso de atención al cliente en los establecimientos de la red del comercio minorista durante la Práctica Comercial.

ANEXO 8. PRUEBA PEDAGÓGICA DE ENTRADA

Nombre y apellidos: _____ No _____ Calif. _____

OBJETIVO. Comprobar el nivel formación de las habilidades profesionales en alumnos de segundo año del Técnico Medio en Comercio del Centro Politécnico “Rubén Martínez Villena” del Municipio Cabaiguán.

CUESTIONARIO

1.- Identifique verdadero (V) o falso (F) según corresponda:

a__ Dentro de los procesos Psíquicos están las precepciones.

b__ Con el oído se percibe la voz y se induce el tipo de cliente.

c__ El consumidor y el vendedor, durante el tiempo de la estancia en la tienda reciben determinadas sensaciones y percepciones.

d__ Durante la iluminación artificial el color verde cambia el tono original.

e__ Los colores producen efectos psíquicos en las personas, se reacciona emocionalmente ante los mismos, según sean agradables o desagradables.

2.- Usted se encuentra laborando en una bodega, a la que acude un cliente a solicitar varios productos, llega apurado y pide ser atendido con inmediatez.

2.1.- ¿Cómo usted clasifica el cliente a partir de su comportamiento?

2.2.- Si el cliente desea adquirir 6 litros de petróleo, 2 Jabones de baño a \$ 5.00 C/U y 5 libras de azúcar liberada a \$ 8.00 la libra:

a)- ¿Qué documento debe confeccionar usted?

b)- Efectúe el cálculo a pagar por el cliente

3.- Si se extrae del almacén un grupo de mercancías

a)- ¿Qué documento debe trabajar en dicha operación?

b)- ¿Cuál es su objetivo?

c)- Caracterice el mismo

ANEXO 9. GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD

Productos de la actividad:

-Libreta de la asignatura Tecnología del Comercio

-Libreta de la asignatura Práctica laboral

-Planes de clases de ambas asignaturas

-Diario de la Práctica Laboral

Centro: _____

Datos Generales: _____

Tipo de producto: _____

OBJETIVO. Comprobar el nivel formación de las habilidades profesionales en los alumnos de segundo año del Técnico Medio en Comercio del Centro Politécnico “Rubén Martínez Villena” del Municipio Cabaiguán.

INTRODUCCIÓN. A continuación se muestran los elementos que deben ser objeto de análisis en cada uno de los productos de la actividad.

En cada uno de los ítems se debe marcar con una cruz (X) la escala predeterminada según proceda en cada caso.

Se ha dejado un espacio al final de cada aspecto para detallar los argumentos de su valoración y dar la posibilidad de describir ejemplos que aporten a ella, especifique el ítem al que se refiere.

Indicadores	Nivel		
	Alto	Medio	Bajo
1.1-Dominio de los contenidos teóricos relacionados profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.			
1.2-Dominio de las acciones y operaciones para la formación de habilidades profesionales para la atención al			

cliente en las entidades de la red del comercio minorista.			
1.3-Dominio de los procedimientos lógicos relacionado profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista			
2.1-Aplicación de acciones y operaciones para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.			
2.2- Aplicación de los procedimientos lógicos para la formación de habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.			
2.3-Interés, responsabilidad e independencia que demuestra profesionales para la atención al cliente en los establecimientos de la red del comercio minorista.			

Observaciones:

ANEXO 11-

PROGRAMA COMPLEMENTARIO DE PRÁCTICA COMERCIAL

CENTRO POLITÉCNICO “RUBÉN MARTÍNEZ VILLENA”

CABAIGUÁN

SANCTI SPÍRITUS

TÍTULO. La formación de las habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

ESPECIALIDAD. Técnico Medio Comercio

AUTORA. Lic.Yiliam de la Caridad Sosa Corbea

Curso 2022-2023

OBJETIVOS GENERALES

Contribuir a la formación integral de la personalidad del alumno, a través del sistema de valores en los que se sustentan los principios éticos de la profesión y de la revolución socialista: antimperialismo, dignidad, responsabilidad, laboriosidad, solidaridad, humanismo, honestidad, honradez y justicia, en el contexto de actualización del modelo económico cubano (MEC).

Formar la fuerza de trabajo calificada que demanda el territorio como elemento dinamizador del desarrollo económico y social en función del desarrollo local y la tarea de ordenamiento

Contribuir a la formación y desarrollo de hábitos y habilidades del trabajo independiente.

Valorar la importancia de la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista

Contribuir a la formación integral de los alumnos con una concepción dialéctico materialista del mundo y una adecuada formación político-ideológica, científico-técnica, estética, ética y moral, necesaria en la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

Formar un personal capaz de atender al cliente en las entidades de la red del comercio minorista con una alta profesionalidad.

Desarrollar la creatividad de los alumnos a partir de la vinculación a los problemas existente en la actividad comercial en la gestión empresarial.

Desarrollar los hábitos y habilidades profesionales para la atención al cliente para elevar la eficiencia de esta actividad.

Aplicar la interrelación entre los conocimientos teóricos, prácticos y los psicológicos que interactúan en el proceso de atención al cliente.

ORIENTACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE PRÁCTICA COMERCIAL DE SEGUNDO AÑO DEL TÉCNICO MEDIO EN COMERCIO

El programa de Práctica Comercial de segundo Año del Técnico Medio en Comercio, se debe aplicar en las clases de Práctica Laboral o en otros espacios que decida el consejo de dirección. Permite su vinculación con el mundo laboral como elemento enriquecedor del proceso pedagógico.

El mismo prepara a los alumnos hacia el perfil ocupacional en correspondencia al modelo del profesional, desarrolla valores, convicciones y habilidades profesionales para integrarse a la práctica laboral según las diferentes formas de gestión económica existente.

Además, vincula e integra los contenidos de las asignaturas de formación profesional, básica y formación profesional específica, como herramientas básicas de las asignaturas derivadas para lograr la formación de las habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

La red del comercio minorista enfrenta muchos desafíos motivados fundamentalmente por los problemas globales y un mundo unipolar imperante que obliga a fomentar una cultura organizacional capaz de comprometer a sus trabajadores a ser más eficientes en la atención a los clientes.

El dependiente de comercio desempeña una función muy importante para la cual debe poseer habilidades profesionales como: conocer las técnicas de venta, actuar de acuerdo al comportamiento de los consumidores y aplicar los procesos psíquicos que se ponen de manifiesto en el proceso de venta.

Debe lograr una imagen personal y profesional adecuada, utilizar los medios e instrumentos de medición calibrados, trabajar con los documentos primarios, aplicar las normas técnicas para el montaje y exhibición de productos en la vidriera; todos estos son métodos eficaces para ejercer el control y la protección al consumidor.

ESPECIALIDAD DE COMERCIO

PROGRAMA COMPLEMENTARIO DE PRÁCTICA COMERCIAL PARA SEGUNDO AÑO

Objetivo general: Desarrollar habilidades profesionales para la atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista en correspondencia con el modelo del profesional y el año que cursa, de modo que facilite la formación del Técnico Medio en Comercio sustentado en los principios y normas éticas, así como la integración de los componentes académico, laboral e investigativo con laboriosidad, responsabilidad, disciplina e independencia, mediante una conciencia de productores, una cultura económica y tributaria y la consolidación de valores propios de su actividad.

PLAN TEMÁTICO

Año: 2. Semanas lectivas: 40 Frecuencia: 4 horas

Total de Horas de la asignatura: 160 Horas

Plan temático

TEMA	TEMÁTICAS	TOTAL DE CLASES PRÁCTICAS
1	El perfil ocupacional del trabajador del comercio	16
2	El sistema internacional de unidades	24
3	Mercado agropecuario	32
4	Mercados industriales y de servicio	32
5	Las Mipyme en el contexto del Modelo Económico Cubano (MEC) de la localidad.	16
6	Psicología aplicada al comercio	32
	Reserva	4
	Evaluación	4
	Total	160

PLAN ANALÍTICO

TEMA-1. El perfil ocupacional del trabajador del comercio

Objetivo general. Caracterizar el entorno de la actividad comercial en las diferentes formas de gestión en la actividad económica en Cuba a partir del modelo económico cubano en función del objeto social, misión y visión de las entidades.

Sistemas de conocimientos

Introducción a la Práctica Comercial. Caracterización de la misma a partir del contenido, sistema de evaluación, vínculo con otras asignaturas de la carrera y la modalidad de enseñanza práctica (Práctica Laboral). El diario, guía de entrenamiento y carta de instrucción. (4 horas clases).

Práctica en la identificación del perfil ocupacional del trabajador del comercio y en la clasificación de las entidades y establecimientos comerciales, según guía de entrenamiento. Elaboración de organigramas de las entidades a partir de objeto social, misión y visión. (8 horas clases). Aplicación de la Actividad Práctica -1.

Sistemas de habilidades

Identificar el perfil ocupacional del trabajador del comercio en la localidad. (4 horas)

Caracterizar la Práctica Comercial desde su objetivo e importancia dentro del plan de estudio para la formación del Técnico Medio en Comercio. (4 horas)

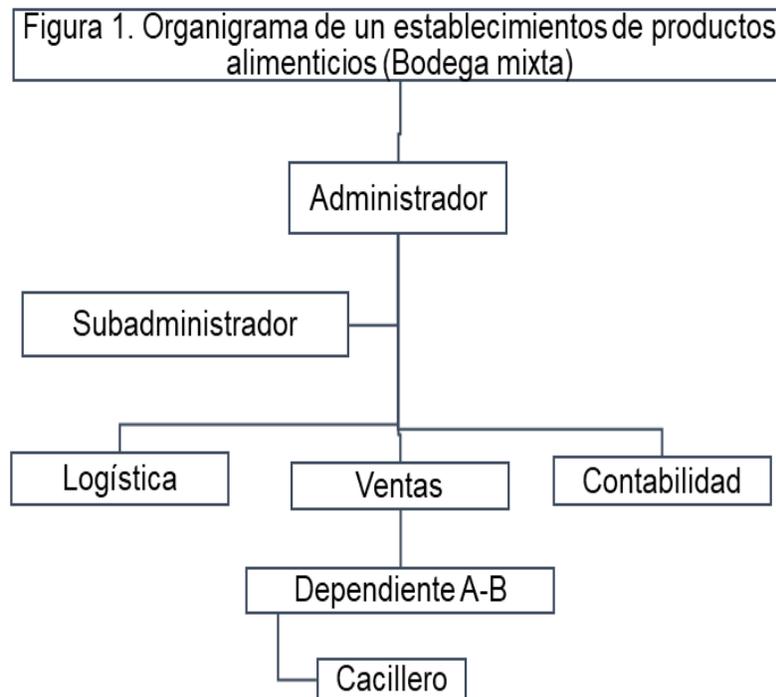
Clasificación de los establecimientos de productos alimenticios. (4 horas)

Elaborar el organigrama de las entidades en función del objeto social, misión y visión. (4 horas)

Orientaciones metodológicas

Para el desarrollo del tema el docente debe consultar las RM 254/2013, 109/2009 y 238/2014 (anexo para la ETP), para delimitar la importancia y objetivo de la Práctica Comercial en el proceso de formación del profesional en correspondencia con el modelo del profesional.

En la primera clase, se recomienda ubicar a los alumnos en las diferentes entidades del territorio donde realizarán las prácticas laborales y la caracterización de la misma, según visión, objeto social, misión, resolución para su constitución, organigrama de la entidad, plantillas de especialistas y funciones, así como otros elementos de interés. A continuación se muestra un ejemplo de organigrama:



Fuente: Elaboración propia. Lic. Yiliam Sosa Corbea

Se sugiere utilizar el clasificador tipológico de establecimientos comerciales de la red minorista, que aparece en el Ministerio de Justicia de la República de Cuba. (2019).

Figura 2. Clasificación de la red de establecimiento de venta minorista de productos alimenticios



Fuente: Ministerio de Justicia de la República de Cuba (2019, p.133). Elaboración propia. Lic. Yiliam Sosa Corbea

Figura 3. Clasificación de la red de establecimiento de venta minorista de productos no alimenticios



Fuente: Ministerio de Justicia de la República de Cuba (2019, p.134).

Es necesario explicar al alumno la confección del diario como documento formal, que sustenta el cumplimiento de las actividades de la práctica laboral; se debe entregar la guía de entrenamiento, con las tareas de aprendizaje necesarias para

desarrollar las habilidades profesionales y las acciones que le faciliten al alumno la habilidad caracterizar.

Además, para la elaboración de los ejercicios prácticos, según la red de establecimientos minoristas de la localidad, se recomienda que el docente retome los nodos conceptuales recibidos en la asignatura de Tecnología del Comercio, así como otros contenidos que considere necesarios para lograr el cumplimiento de este objetivo en función del desarrollo de la habilidad profesional.

(Consultar el Libro para la tecnología, organización y práctica del comercio, de Guevara, 2009, p.74)

TEMA-2. El Sistema Internacional de Unidades y el uso de las unidades de medida de masa en la red de comercio minorista.

Objetivo general. Aplicar el sistema internacional de unidades y las unidades de medida de masa autorizadas en la red de comercio minorista en Cuba.

Sistemas de conocimientos

2.1- El Sistema Internacional de Unidades (SIU) y el uso de las unidades de medida de masa en la red de comercio minorista. Funciones e importancia

2.2- Procedimientos para la aplicación del Sistema Internacional de Unidades y las unidades de medida de masa en la red de comercio minorista.

Sistemas de habilidades

-Identificar las unidades básicas del SIU y las unidades de medida de masa que se autorizan en la red de comercio minorista. (4 horas)

-Convertir adecuadamente las unidades de medida necesarias en la red de comercio minorista. (8 horas)

-Aplicar el Sistema Internacional de Unidades y las unidades de medida de masa en la red de comercio minorista.(12 horas) Aplicación de la Actividad Práctica -2

Orientaciones metodológicas

Se recomienda recordar el concepto del Sistema Internacional de Unidades (SIU) y las unidades básicas de la Enciclopedia Concepto (2022), que se muestran en la siguiente figura:

Figura 4. Unidades básicas del SIU



Fuente: Enciclopedia Concepto (2022)

Se debe hacer referencia a la Disposición Interna DIM-33-2021, para el uso de las unidades de medida de masa en la red de comercio minorista. (Dirección de Metrología, 2021, p.p.1-2), en el cual se autoriza el empleo de instrumentos de pesar con unidades de medida de libra española y la onza en los puntos de venta minorista de productos a la población, se brinda la siguiente tabla resumen.

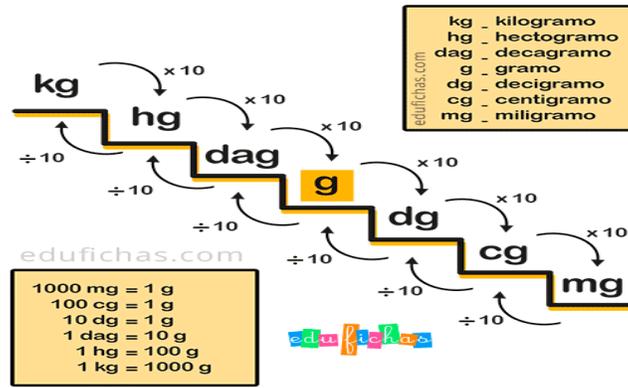
Tabla-1-Conversiones

gramo	kilogramo	libra	onza
460	0,460	1	16
115	0,115	1/4	4
230	0,23	1/2	8
345	0,3	3/4	12
920	0,9	2	32
1380	1,4	3	48
1840	1,8	4	64
2300	2,3	5	80
2760	2,8	6	96
3220	3,2	7	112
3680	3,7	8	128
4140	4,1	9	144
4600	4,6	10	160
5060	5,1	11	176
5520	5,5	12	192
5980	6,0	13	208
6440	6,4	14	224
6900	6,9	15	240
7360	7,4	16	256
7820	7,8	17	272
8280	8,3	18	288
8740	8,7	19	304
9200	9,2	20	320

Fuente: Dirección de Metrología (2021, p.p.1-2)

Asimismo, los alumnos deben dominar la siguiente escalera con las unidades de masa que les facilita las conversiones:

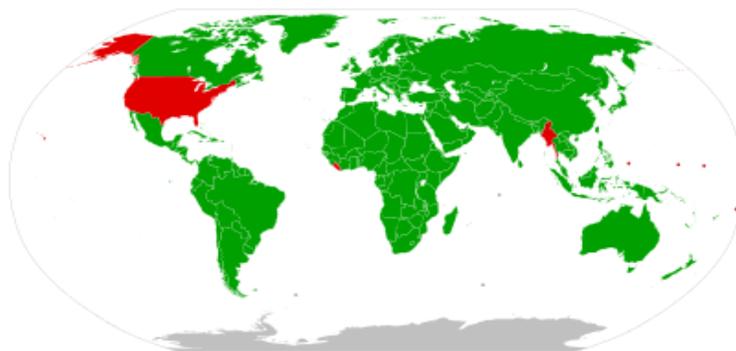
Figura 5. Unidades de medida: masa



Fuente: Curso de Física, Mate móvil (2020)

Además, aclarar que la libra (lb) y la onza (oz), son unidades de masa usadas desde la Antigua Roma para pesar con mayor precisión las mercancías y otros artículos, especialmente si su peso es menor que una libra romana, aunque estas se encuentran en desuso, todavía es el nombre de la principal unidad de masa usada en los Estados Unidos y en algunos países de habla hispana, como se muestra en la figura siguiente:

Figura 5. Países donde es oficial la libra y no ha sido sustituida por el kilogramo



■ Países en los que es oficial la libra

Fuente: Wikipedia (2021)

Se debe efectuar la preparación de ejercicios práctico para la aplicación del SIU y la conversión de las unidades de masa que se emplean en la red de comercio minorista. Esto le permitirá al alumno el desarrollo de habilidades profesionales para la atención al cliente.

Para convertir unidades, se usan factores de conversión. El factor de conversión es una fracción, en la cual el numerador, es igual al denominador.

Ejemplo 1: Convertir 35 libras a gramos.

Solución: Para realizar esta conversión, se debe tener en cuenta la equivalencia:

$$1 \text{ lb} = 453,592 \text{ g.}$$

$$35 \text{ lb} \times \frac{453,592 \text{ g}}{1 \text{ lb}} = 35 \text{ lb} \times \frac{453,592 \text{ g}}{1 \text{ lb}} = 15875,72 \text{ g}$$

Ejemplo 2: Convertir 40 onzas a kilogramos.

Solución: Para realizar esta conversión, se debe tener en cuenta la equivalencia:

$$1 \text{ lb} = 453,59 \text{ g.}$$

$$40 \text{ oz} \times \frac{28,3495 \text{ g}}{1 \text{ oz}} = 40 \text{ oz} \times \frac{28,3495 \text{ g}}{1 \text{ oz}} = 1133,98 \text{ g}$$

Ejemplo 3: Convertir 12 kilogramos a gramos.

Solución: Para realizar esta conversión, se debe tener en cuenta el prefijo kilo:
k = 10.

$$12 \text{ kg} \times \frac{10^3}{\text{K}} = 12 \text{ kg} \times \frac{10^3}{\text{K}} = 12 \times 10^3 \text{ g} = 12 \times 1000 \text{ g} = 12 000 \text{ g}$$

TEMA-3. Mercados agropecuarios

Objetivo General. Aplicar la Política Comercial Cubana, en la protección al consumidor, en los Mercados Agropecuarios.

Sistemas de conocimientos

3.1- Características generales de los mercados agropecuarios

3.2-Funciones del administrador

3.3-Deberes y derechos de los vendedores

3.4-Etica comercial

3.5-Política de precios

3.6-Documentos primarios empleados en los mercados agropecuarios.

Sistemas de habilidades

Identificar los mercados agropecuarios del territorio

Identificar adecuadamente los documentos primarios empleados en el almacén y en los mercados. (4 horas)

Aplicar funciones del administrador. (4 horas)

Aplicar los deberes y derechos del vendedor (4 horas)

Aplicar la ética comercial. (4 horas)

Aplicar adecuadamente la política de precios. (4 horas)

Confeccionar adecuadamente los documentos primarios empleados en los mercados agropecuarios. (12 horas) Aplicación de la Actividad Práctica -3

Orientaciones metodológicas

Es importante comenzar referenciando la definición y modalidades del mercado agropecuario según Decreto 35/2021 de Consejo de Ministros (Ministerio de Justicia de la República de Cuba, 2021, p.8), como se muestra en la siguiente figura:

Figura 6.- Mercado agropecuario minorista



Fuente: Ministerio de Justicia de la República de Cuba (2021, p.8).

Es necesario conocer que el Decreto 35/2021 de Consejo de Ministros (Ministerio de Justicia de la República de Cuba, 2021, p.13), deroga las disposiciones jurídicas siguientes:

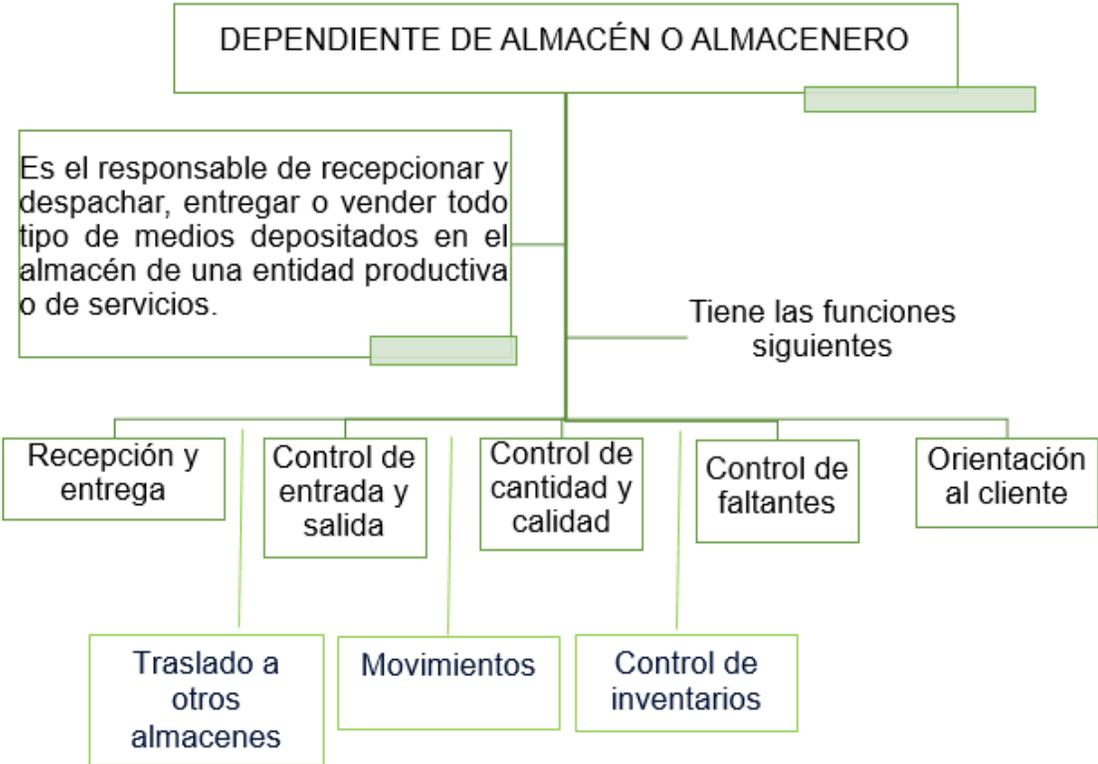
- a) Decreto 191 "Sobre el Mercado Agropecuario", de 19 de septiembre de 1994;
- b) Decreto 355 "Reglamento para la comercialización de productos agropecuarios en las provincias de La Habana, Artemisa y Mayabeque", de 18 de enero de 2019;
- c) Acuerdo 6853, del Consejo de Ministros, de 24 de junio de 2010, que autoriza la comercialización de productos agropecuarios en los puntos de venta o kioscos situados en comunidades colindantes a carreteras y autopistas;
- d) Resolución Conjunta 02 "Reglamento del mercado agropecuario", de los ministros de la Agricultura y de Comercio Interior, de 20 de diciembre del 2006;

e) Resolución 166, de la Ministra de Finanzas y Precios, de 15 de junio de 2006, que establece tipos impositivos para las personas jurídicas y naturales que concurren como vendedores a los mercados agropecuarios estatales; y

f) Circular 1, del Ministro de la Agricultura, de 28 de julio de 2015, que dispone las indicaciones y procedimientos de la contratación de las producciones agropecuaria y forestal.

Se recomienda trabajar con las funciones del almacenero que aparecen en el Manual de atribuciones y obligaciones del Instituto de Investigaciones de Ingeniería Agrícola (Ríos, 2019, p.54), como se muestra un resumen en la siguiente figura:

Figura 7. Dependiente de almacén o almacenero



Fuente: Ríos (2019, p.54).

En la recepción se utilizan los siguientes documentos:

-Facturas: legaliza la venta de cualquier producto a distribuir. (Anexo-1)

-Tarjetas de estibas: control de la existencia física de los productos dentro del almacén, su entrada y salida así como el saldo en existencia. (Anexo-2)

-Informe de recepción: controlar la rotación de los productos físicamente recibidos. (Anexo-3)

-Conduce

-Acta de reclamación

-Acta de denuncia

Los alumnos deben desarrollar habilidades profesionales en el llenado de los documentos primarios empleados en los Mercados Agropecuarios Estatales (MAE), dentro de los cuales se encuentra:

MA-UNA-1 Acta de solicitud y aprobación de cambios de calidad y merma

MA-UNA-2 Control diario de productos en el almacén

MA-UNA-3 Reporte diario de productos agropecuarios a precio de venta (Anexo-4).

MA-UNA-4 Control diario de productos elaborados y vendidos (Anexo-5).

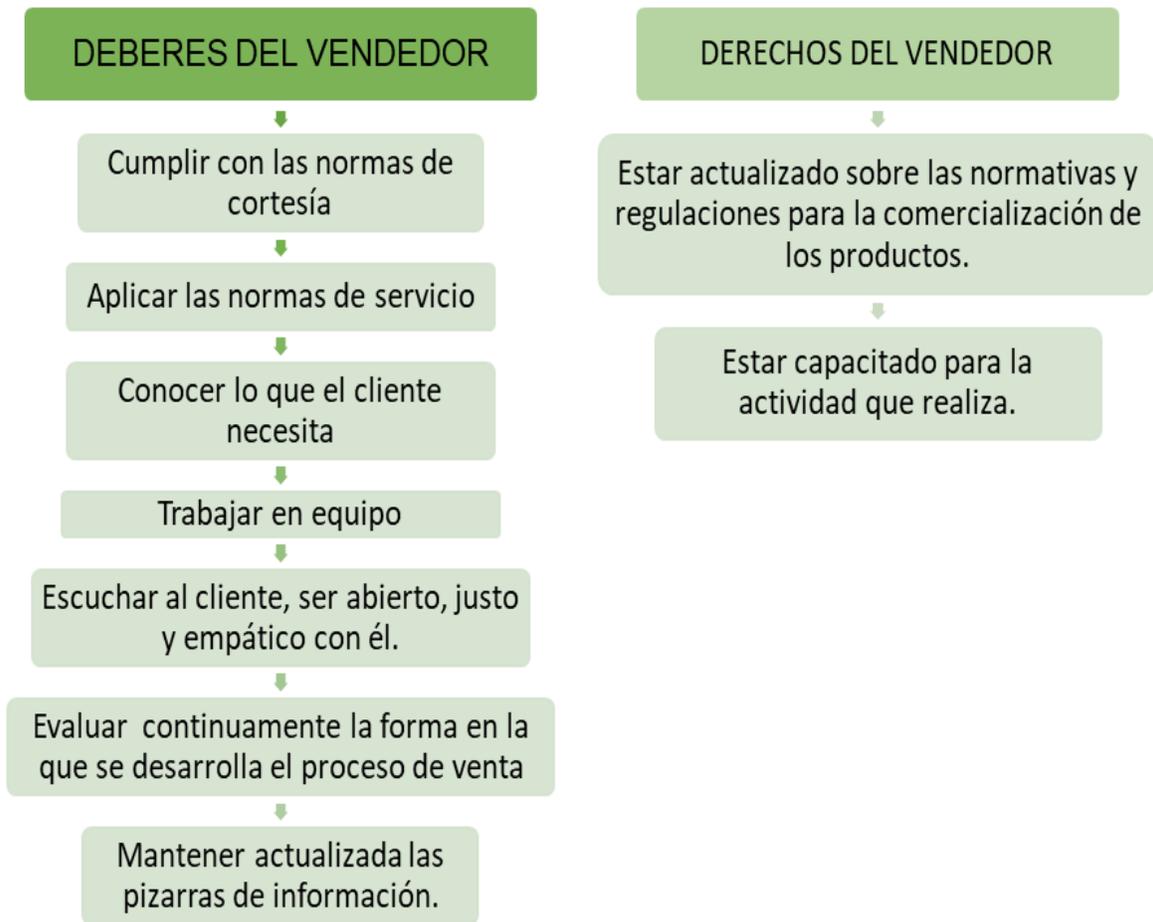
MA-UNA-5 Control diario de productos en tarima

MA-UNA-6 Control de ventas y liquidación de efectivo de productos de cerdo y sus derivados

MA-UNA-7 Liquidación de las ventas de plantas

El tema de los deberes y derechos se recomienda asumir a Cruz (2018), refiere que el cumplimiento de los deberes y derechos permite prestar un servicio de excelencia, el cual está estrechamente vinculado a la satisfacción plena de las necesidades de los clientes (p.121).

Figura 8. Deberes y derechos del vendedor



Fuente: Cruz (2018, p.121)

Se recomienda trabajar con las características y la definición de ética comercial que propone Montoya (2022): “La ética comercial examina los principios éticos y problemas morales o éticos que surgen en un entorno empresarial y en el trato. Se aplica a todos los aspectos de la conducta y es relevante para la conducta de los individuos y organizaciones (p.2).

Figura-9. Características de la ética comercial



Fuente: Montoya (2022)

En el tema política de precios es importante hacer referencia a la nueva política de precios aprobada por el Ministerio de Finanzas y Precios (MFP), quien eliminó el límite en el crecimiento de los precios de los productos agropecuarios y de los bienes de este tipo destinados al consumo social, las dietas médicas y el Sistema de Atención a la Familia (SAF).

La Resolución 320/2021, publicada en la Gaceta Oficial No. 68 Extraordinaria, busca que las mercancías se adquieran a los precios del productor, en correspondencia con los costos actuales, la nueva disposición no afecta al precio minorista de las dietas médicas y el SAF.

La restricción a los precios fue establecida como parte de las modificaciones realizadas por la Tarea Ordenamiento, con el objetivo de mejorar los mecanismos de regulación y control para evitar el incremento de tarifas de forma injustificada y especulativa.

Con respecto a los productos agropecuarios, sus precios máximos se establecieron el abril de 2021 en la Resolución 84/2021 (Ministerio de Justicia de

la República de Cuba, 2021). El documento especifica los precios máximos de acopio y de compra de productos agropecuarios para el consumo social, dietas médicas, sistema de atención a la familia y la industria.

Deja sin efecto el límite de crecimiento de los precios de los productos agropecuarios, así como los precios centralizados de acopio y mayoristas de los productos agropecuarios con destino al consumo social, dietas médicas y sistema de atención a la familia.

TEMA-4. Mercado artesanal, industrial y de servicios.

Objetivo General. Aplicar la Política Comercial Cubana, en la protección al consumidor, en el mercado artesanal, industrial y de servicios.

Sistemas de conocimientos

4.1- Características generales del mercado artesanal, industrial y de servicios.

4.2-Protección al consumidor

4.3-Funciones del administrador

4.4-Documentos primarios empleados en el mercado artesanal, industrial y de servicios.

Sistemas de habilidades

Identificar los mercados artesanales, industriales y de servicios del territorio. (4 horas)

Identificar adecuadamente los documentos primarios empleados en el mercado artesanal, industrial y de servicios. (4 horas)

Aplicar adecuadamente protección al consumidor. (8 horas)

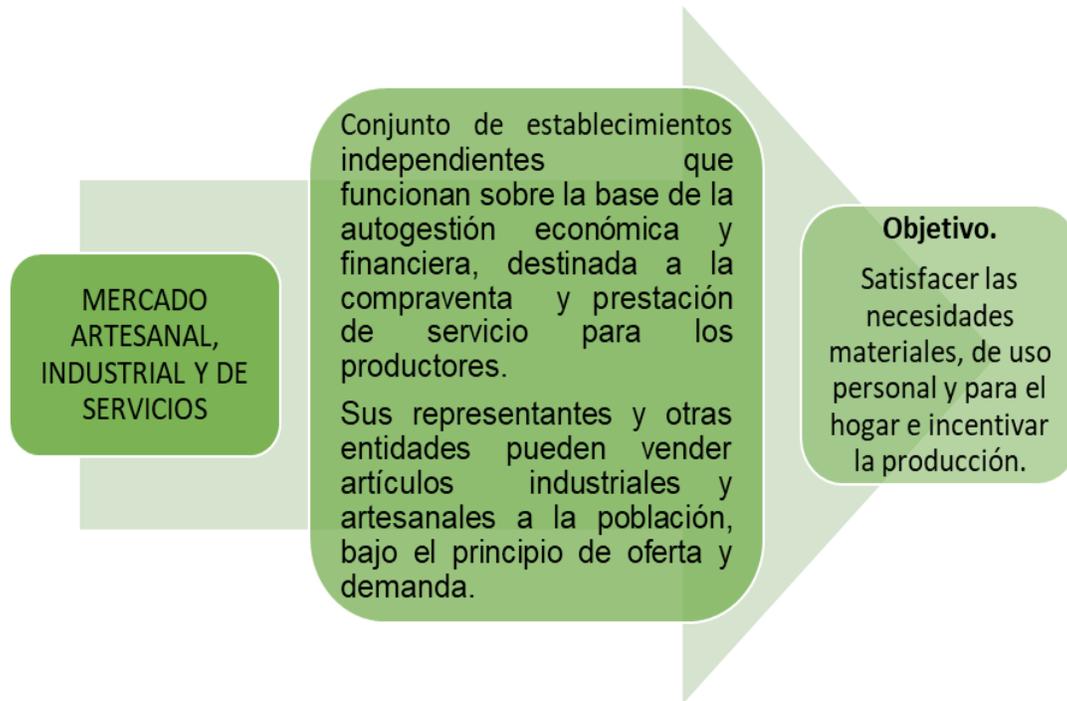
Aplicar adecuadamente las funciones del administrador. (8 horas)

Confeccionar adecuadamente los documentos primarios empleados en el mercado artesanal, industrial y de servicios. (8 horas) Aplicación de la Actividad Práctica -4

Orientaciones metodológicas

Es importante comenzar referenciando la definición y objetivo del Mercado artesanal, industrial y de servicios. Se recomienda asumir a Guevara (2009).

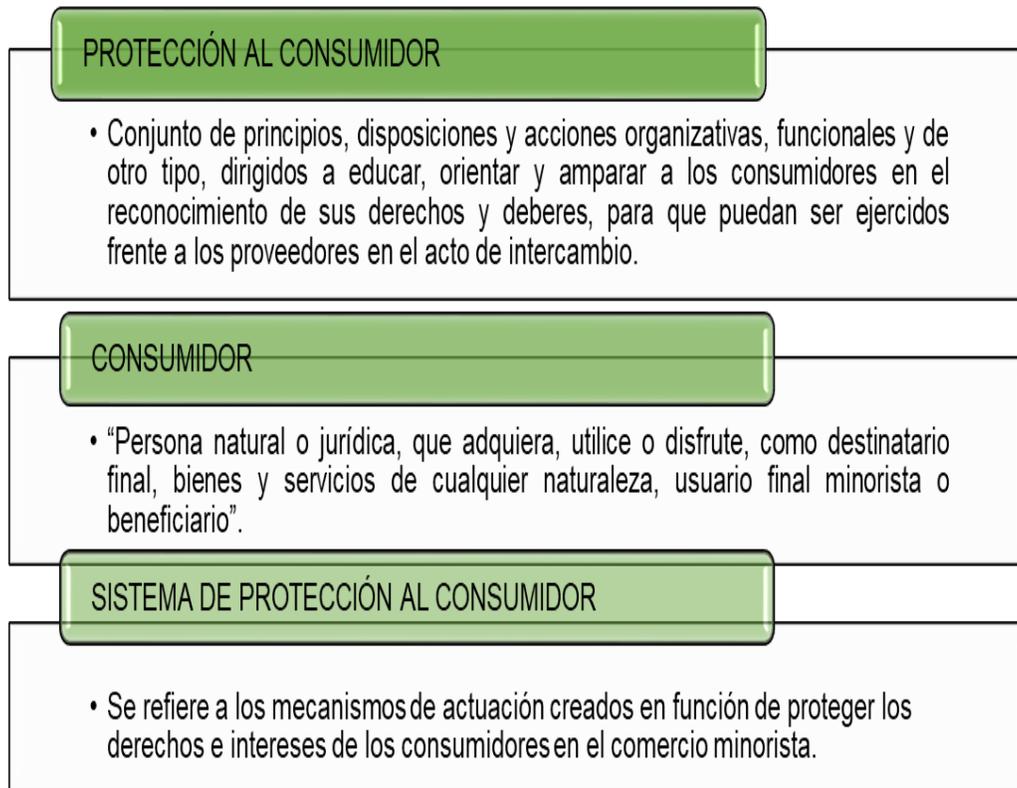
Figura-10.Mercado artesanal, industrial y de servicios.



Fuente: Guevara (2009).

En el tema de protección al consumidor se sugiere asumir a Cruz (2018), en el que queda claro que:

Figura-11. Protección al consumidor



Fuente: MINCIN (2018)

Dentro de los documentos primarios a utilizar se encuentran (Cruz, 2018):

Declaración Jurada: se elabora diariamente y antes de comenzar la venta, en original para el establecimiento y una copia para el vendedor, recogiendo los productos a vender, cantidad, precio, así como los servicios que presta el mercado.

Liquidación diaria de efectivo: se elabora diariamente en original para el establecimiento y una copia para la empresa, recoge los ingresos por diferentes conceptos, los aportes al presupuesto.

Registro mensual de ingresos: se elabora mensualmente en original para el establecimiento y una copia para la empresa, nutriéndose del modelo de liquidación diaria de efectivo, siendo su información la base para el resultado del mercado.

Informe del resultado del mercado: se elabora mensualmente en original y dos copias para la empresa minorista, 1 copia para el establecimiento y una copia para la dirección provincial de comercio, reflejando los ingresos, gastos y el resultado neto obtenido en el mes que se analiza.

Recibo de ingresos: se utiliza para reflejar el cobro por concepto de roturas o pérdidas de medios alquilados y servicios prestados.

Existen otros documentos que son los establecidos por el sistema contable que se llevan también, como, tarjeta de estiba, informe de recepciones, ajuste de inventarios, sub mayores, control de medios básicos, el vale de contado (Anexo-6) y el vale de venta en bodega, cuando se trata de una mixta (Anexo-7).

TEMA-5. Las Mipyme en el contexto del Modelo Económico Cubano (MEC) de la localidad.

Objetivo General. Caracterizar las Mipymes como nueva forma de organización en el Modelo Económico Cubano (MEC).

Sistemas de conocimientos

5.1- Proceso de creación de la Mipyme en el contexto del Modelo Económico Cubano (MEC).

5.2- Organización de las Mipymes en el contexto del Modelo Económico Cubano (MEC) de la localidad.

5.3- Funciones del administrador de las Mipymes

5.4- Política de precios de las Mipymes

5.5- Normas que integran el marco regulatorio para las Mipymes

Sistemas de habilidades

Identificar proceso de creación de la Mipyme en el contexto del Modelo Económico Cubano (MEC). (4 horas)

Identificar la forma de organización de las Mipymes en el contexto del Modelo Económico Cubano (MEC) de la localidad. (4 horas)

Aplicar funciones del administrador de las Mipymes (4 horas). Aplicación de la Actividad Práctica -5

Aplicar política de precios de las Mipyme. (4 horas)

Orientaciones metodológicas

Se recomienda hacer referencia a que la competencia y la apertura económica que se vive en la actualidad, los países subdesarrollados necesitan adoptar y ajustar sus empresas para generar avances hacia el crecimiento y desarrollo en mercados nacionales e internacionales, por ello los gobiernos ofrecen políticas e instrumentos para atender las necesidades de sus economías

Algunas naciones se ven restringidas a insertar a las Mipymes en los diferentes mercados debido a ciertas limitantes, requisitos, trámites que impiden su expansión, al no tener esa posibilidad, se quedan por lo general en el mercado local, debido a que su abastecimiento es limitado, ellas son un motor especial para los países en desarrollo y representan un eslabón fundamental en su economía.

En la actualidad un amplio proceso de Reforma Institucional y Estructural que tiene el propósito de "actualizar" o "perfeccionar" el sistema socialista de la nación, ha sido propuesto por el gobierno y Estado cubano bajo el lema de, "cambiar todo lo que debe ser cambiado", generan algunas transformaciones en el empleo y el sistema empresarial.

Las Mipymes representan un gran paso hacia la consecución de un mejor entorno económico institucional, se propone fomentar el espíritu empresarial, las inversiones y el crecimiento para la correcta realización de los objetivos, son una fuente fundamental de puestos de trabajo, generan innovación, son vitales para promover la competitividad. (Moreno, 2012)

El aporte de las Mipymes es notorio, considerando el peso que tienen en la economía es necesario que las mismas inviertan en las Tecnologías de la Información (TIC), para mejorar su competitividad, en la medida que estas hagan una mayor inversión tecnológica, tendremos un mayor nivel competitividad como país.

Con la aprobación en el VII Congreso del PCC de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución y las medidas a ellos asociadas, se describe un nuevo modelo económico que exige elevar la productividad del trabajo, y fomentar el ahorro de recursos como la principal fuente inmediata de ingresos al país.

La creación de Mipymes privadas en el país responde a la actualización del MEC, proceso iniciado a partir del VI Congreso de Partido Comunista de Cuba (PCC) en 2011 (Partido Comunista de Cuba, 2010). Estas premisas fueron ratificadas en congresos posteriores y en la Estrategia Económico-Social para el enfrentamiento a las COVID-19 y a la Recuperación de la Economía presentada en 2020.

Las Mipymes son actores económicos con personalidad jurídica, tanto estatales como privados, dedicados a la producción de bienes y servicios, se clasifican por tamaño según sus características; en Cuba se clasifican según el número de ocupados que la integran: Micro de 1 a 10 trabajadores; Pequeña de 11 a 35 trabajadores y Mediana de 36 a 100 trabajadores, como se muestra en la siguiente figura:

Figura-12. Clasificación de las MIPYMES



Fuente: Díaz. O. (2021, p.4)

Esta nueva forma de gestión estará integrada por órganos para funcionamiento de la sociedad como Junta General de Socios, que son los órganos asambleario en el cual se adoptan los acuerdos de la agrupación, por Órgano de Administración que son los encargados de la gestión y representación de la Mipyme y por el órgano de Fiscalización y Control para velar lo dispuesto en la legislación vigente.

Sus atribuciones están determinadas en el Decreto-Ley 46/2021, sin perjuicio de que puedan los socios incorporarle otras, para el caso de las Mipymes integradas por un único socio, no es posible crear un órgano asambleario, tal y como sucede en las que se encuentran integradas por dos o más socios, este órgano será unipersonal y estará integrado por el socio único (Ministerio de Justicia de la República de Cuba, 2021).

En las Mipymes los socios como dueños toman las decisiones en la empresa en función de sus aportaciones al capital social, para lo cual se sirven de la contratación de fuerza de trabajo asalariada, la propiedad de la Mipyme es privada y responde a intereses privados, aportan capital y en la práctica son los dueños del negocio, por lo que deciden si trabajan o no, por lo que contratan sus empleados.

La aportación de cada socio define la participación en los dividendos de la Mipyme, por lo que a una mayor aportación, corresponde una mayor participación de los beneficios y en la toma de decisiones, de ahí se deduce el poder de decisión sobre el otro socio. En el caso de una Mipyme unipersonal, las decisiones en la empresa las toma ese socio y los trabajadores tienen participación.

El Gobierno debe establecer facilidades crediticias y de abastecimiento de insumos a precios mayoristas a los pequeños agricultores, los cuentapropistas y las Mipymes. Para que en Cuba tengan un adecuado uso o significación, es necesario que la dirección contribuya a su articulación con el resto de la gran industria estatal.

Las Mipymes cubanas pueden tener muchas ventajas, pero es preciso que tengan autonomía y operatividad; el plan de la economía no debe conspirar contra su funcionamiento. Deben actuar bajo nuevas concepciones de dirección y gestión

que abarque, la adquisición de medios para la producción de manera que lo haga competitivo con niveles crecientes de personalización del consumidor (Díaz, 2021).

Todos estos aspectos implican que la Mipymes son estructuras organizativas, de dimensión muy reducida, que deben adjudicarse riesgos nuevos, pero también costes y obligaciones adicionales en un marco de creciente incertidumbre en cuanto a la evolución del mercado, reto que tienen que asumir sin un entorno favorable que resuelva los problemas estructurales de la economía.

En las Mipymes, los socios como dueños toman las decisiones en la empresa en función de sus aportaciones de capital social, para lo cual se sirven de la contratación de fuerza de trabajo asalariada. La propiedad es privada y responde a intereses privados por lo que los socios o dueños del negocio deciden si trabajan o no en la empresa (Díaz, 2021).

El estilo de dirección dominante de una Mipyme debe ser centralizado. El socio o los socios son el principal actor en los procesos de orientación y en la toma de decisiones en la Mipyme, además posee un reducido número de trabajadores, en espacio de, gerencia y directores de área (oficina técnica, comercial, y contabilidad y finanzas).

Los ocupados en una Mipyme incluyen a todas las personas naturales que intervienen en la actividad de la empresa, tanto los socios como los trabajadores contratados, estos pueden pactar contratos de forma determinada, por tiempo indefinido o cuanto estimen de conjunto con los socios, con el límite de que el total de ocupados no puede rebasar los cien.

Como personas jurídicas las Mipymes deben tributar en condiciones similares a las empresas estatales, con el nuevo sistema tributario aportan los siguientes tributos:

Impuesto sobre utilidades: Es el 35% que se le aplica a las utilidades y se aporta al cierre de cada trimestre y de cada ejercicio fiscal y se le conoce como pago a Cuenta del Impuesto.

Impuesto sobre las ventas minoristas o servicios a la población: Es el 10% que se le aplica a las ventas minoristas del mes. Las ventas mayoristas y los servicios prestados a otras personas jurídicas no están gravados.

Impuesto por Utilización de Fuerza de Trabajo: Es el 5% que se le aplica a las remuneraciones pagadas a los empleados, es de periodicidad mensual.

Impuesto sobre los Ingresos Personales: Es un tributo que se aporta por el sistema de retenciones establecidos en la Ley Tributaria, en el momento del pago a los empleados, se aplica la escala progresiva siguiente: Los primeros 3260.00 pesos están exonerados de impuesto, al exceso que existe entre esta cantidad y 9510.00 pesos se le aplica el 3% y lo pagado por encima de 9510.00 pesos se le aplica un 5%.

Contribución a la Seguridad Social: La base de cálculo es las remuneraciones pagadas a los empleados, se le aplica un 14%. La Mipyme aporta el 12.5% y el 1.5% restante se utiliza para el pago de las prestaciones de Seguridad Social a corto plazo que son los Certificados Médicos, licencia de Maternidad, Garantías salariales, entre otros.

Contribución Especial a la Seguridad Social de los empleados: Este tributo se aporta por el sistema de retenciones, es el 5% que se le aplica a las remuneraciones de los empleados y se aporta al Presupuesto del Estado.

Contribución Territorial para el Desarrollo Local: Es el 1% que se le aplica al importe total de las ventas obtenidas en el mes. La exención se extenderá por dos años posterior al inicio de la actividad empresarial.

El impuesto sobre los Ingresos personales de los socios, el cual pagan los socios de la Mipyme al cierre de año a partir de la distribución de utilidades, con un mínimo exento de 39120.00 pesos, en caso de producirse adelantos en la Distribución de Utilidades, la Mipyme retiene y aporta el 5% y la escala es la siguiente:

Tabla-2-Escala del impuesto a pagar

Ingresos Mensuales	Tipo Impositivo
Hasta 75 000.00	3%
El exceso de 75 000.00 y hasta 150 000.00	5%
El exceso de 150 000.00 u hasta 250 000.00	10%
El exceso de 250 000.00 hasta 350 000.00	15%
El exceso de 350 000.00	20%

Fuente: (Díaz. O. 2021, p.3)

La Distribución de Utilidades entre los socios no se hace efectiva en el caso de que la Mipyme no pudiese pagar sus deudas a medida que fueran venciendo, o cuando el total del activo de la Mipyme fuese inferior a la suma total de su pasivo, es causa de disolución incurrir en pérdidas que dejen reducido el patrimonio social a una cantidad inferior de las dos terceras partes del Capital Social. En la siguiente figura se muestra un ejemplo:

Figura-13. Ejemplo de la estructura de constitución de una MIPYMES



Fuente: Díaz. O. (2021, p.4)

Existen gran cantidad de herramientas que las Mipymes pueden utilizar con la finalidad de lograr mejorar el rendimiento productivo entre las que se destacan:

- ✓ Financiamiento de compra de materias primas
- ✓ Promoción de Servicios o ventas que brinda
- ✓ Capacitación en temas de comercio exterior
- ✓ Apoyo para participación en ferias, contactos, identificación de distribuidores
- ✓ Indicación de oportunidades comerciales, licitaciones
- ✓ Apoyo a la certificación y homologación de productos
- ✓ Inducción de un cambio cultural, nueva visión del mercado.

La creación de la Mipyme en Cuba y en la localidad ha sido beneficiosa, los empleados se sienten comprometidos con la sociedad mercantil, además tienen imagen, reputación, confianza y motivación que les inspiran sus superiores, trabajan en equipo, y el resultado obtenido es de todos, la suma del esfuerzo de los empleados es importante en la productividad del negocio.

Obtener el mayor rendimiento del personal supone uno de los retos más importante para la Mipyme, implica cumplir con el cliente en calidad y servicios prestados, la eficacia del factor humano es vital para el éxito del negocio, un equipo que trabajen en grupo entiende las fortalezas y debilidades de cada miembro del mismo intercambian ideas y el apoyo es mutuo.

En la Mipyme el carácter adecuado de sus integrantes permite que la labor a realizar es responsabilidad de todos, contratar las personas adecuadas y gestionar de manera efectiva su formación, desarrollo, relaciones laborales, seguridad, sanidad, e incluso programas de beneficios no es una tarea sencilla, por ello la elección de una plantilla de colaboradores influye de manera positiva en el negocio.

El costo de un producto y la fijación de los precios no es tarea fácil, sobre todo cuando se inicia un negocio o no se conoce la herramienta para calcular y fijar el

precio de venta que permita potenciar la rentabilidad del negocio. La Mipyme utiliza el método de gasto y se le aplica el margen de utilidad establecido al efecto, teniendo en cuenta que los productos para prestar servicio son adquiridos en Moneda Libremente Convertible (MLC).

Los precios que aplica la Mipyme son fijados libremente, teniendo en cuenta la oferta y la demanda del mercado. Es significativo fijar el precio adecuado para los productos porque afecta directamente el volumen de facturación, teniendo en cuenta que el mercado donde opera se ve afectado de forma brusca por las variaciones del precio, el Presidente debe conseguir que esa variación no afecte a la Mipyme.

El marco regulatorio para las Mipymes está compuesto por **13 normas jurídicas** que definen los emprendimientos privados que se realicen bajo la forma de MIPYMES. (Díaz. O. 2021, p.3):

- ✓ Decreto-ley 46/2021 “Sobre las MIPYMES”
- ✓ Decreto-ley 49/2021 “Modificativo de la ley 113 del sistema tributario, del 23 de julio de 2012”
- ✓ Decreto-ley 48/2021 “Del régimen especial de seguridad social para los trabajadores por cuenta propia, los socios de las cooperativas no agropecuarias y de las micro, pequeñas y medianas empresas privadas”
- ✓ Decreto 46/2021 “De las actividades a realizar por las micro, pequeñas y medianas empresas, cooperativas no agropecuarias y trabajadores por cuenta propia”
- ✓ Resolución 213/2021 del BCC “Normas para el otorgamiento de créditos a las CNA y a las MIPYMES”
- ✓ Resolución 348/2021 del MFP “Normas para el tratamiento tributario, financiero y de precios”
- ✓ Resolución 346/2021 del MFP “Resolución - Norma Específica de Contabilidad No. 14 “Contabilidad para las MIPYMES”.

TEMA-6. Psicología aplicada al comercio.

Objetivo General. Aplicar los procesos psíquicos que se ponen de manifiesto en el proceso de venta.

Sistemas de conocimientos

6.1- Caracterizar los procesos psíquicos que se ponen de manifiesto en el proceso de venta.

6.2-Perfil de la personalidad del vendedor.

6.3-Tipos de clientes.

Sistemas de habilidades

Identificar los diferentes tipos de clientes (8 horas)

Aplicar los procesos psíquicos que se ponen de manifiesto en el proceso de venta. (24 horas) Aplicación de la Actividad Práctica -6

Orientaciones metodológicas

Cada consumidor tiene características y preferencias que influyen en su comportamiento, según demografía, edad, estilo de vida o necesidades, para lo es necesario aplicar la psicología del consumidor. Esta ayuda a conocer al público objetivo y la forma de persuadirlo (Terreros, 2022).

La psicología del consumidor estudia el comportamiento humano, analiza las preferencias, patrones de compra y costumbres de consumo. También observa sus reacciones y preferencias ante las situaciones que se presentan. Analizar el comportamiento del consumidor es prácticamente una tarea obligatoria.

Esta rama de la psicología basa sus estudios en otras disciplinas, como el marketing, la psicología social y la economía para comprender las necesidades y preferencias de los consumidores. Así, las áreas de marketing pueden convertir a un visitante en alguien interesado en lo que se vende.

Además, en el tema del perfil del vendedor es importante profundizar en el temperamento, parte de la personalidad cuyo principio responde a la

herencia genética. Se le llama carácter a la parte de la personalidad que se genera durante la vida de la persona.

El ser humano posee cuatro temperamentos, tiene uno dominante y los otros tres en diferentes proporciones, de acuerdo a cada persona, por lo que es importante considerar los estilos de los vendedores y las características, como se muestran en las siguientes figuras:

Figura-12. Estilos de los vendedores



Fuente: Impulsa (2022, p.2)

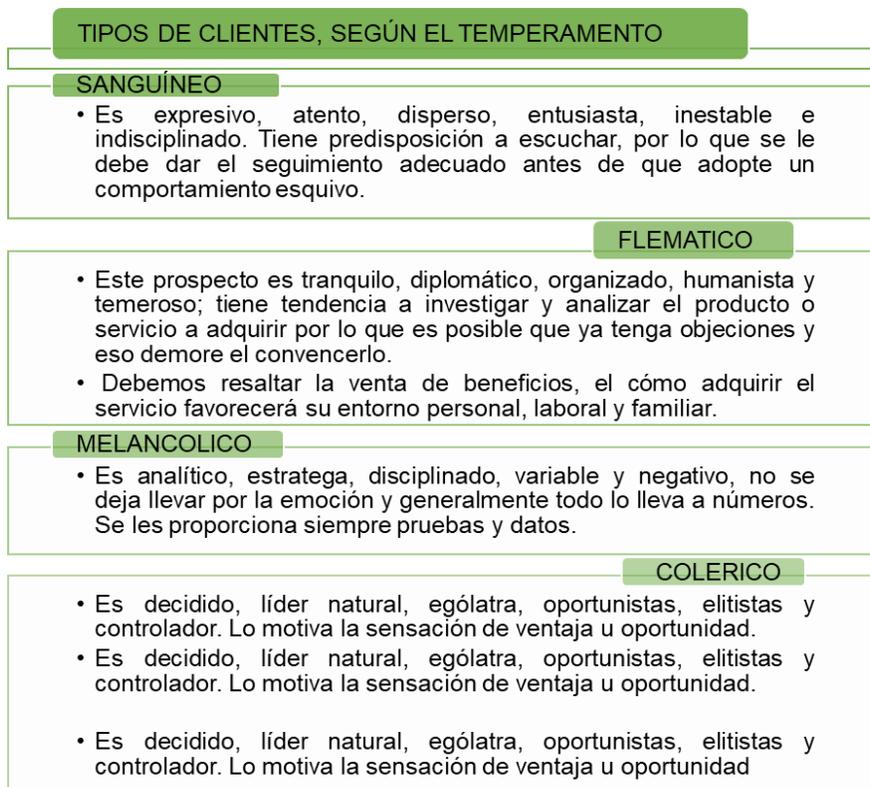
Figura-13. Características de los vendedores



Fuente: Impulsa (2022, p.2)

Conocer el temperamento de los clientes ayuda a saber la forma de tratarlos. De acuerdo al temperamento, estos se clasifican en: Sanguíneos, Flemáticos, Melancólicos y Coléricos, como se muestra en la siguiente figura:

Figura-14. Tipos de cliente, según el temperamento.



Fuente: Impulsa (2022, p.3)

EVALUACIÓN

La evaluación de las actividades prácticas tienen un valor de 100 puntos, según la resolución 238/2014 (Ministerio de Educación, 2014). El docente puede utilizar todos los indicadores o seleccionar según las características de la habilidad profesional a desarrollar en cada caso y de esta forma elaboraran la norma y clave correspondiente (p.16), como se muestra a continuación:

CLAVE Y NORMA DE ACTIVIDAD PRÁCTICA

DIMENSIONES A EVALUAR	PUNTOS	TOTAL
Calidad del Trabajo. Cumplimiento de Normas Técnicas. Desempeño del trabajo. Cumplimiento de parámetros o indicaciones establecidas.	4 6 5	15
Habilidad (Planificada) Procedimiento Utilizado. Independencia en el trabajo.	30 10	40
Productividad del Trabajo.		10
Disciplina Laboral. Asistencia. Puntualidad. Aprovechamiento de la Jornada.	2 1 2	5
Actitud Ante el Trabajo. Disposición para realizarlo. Cooperación con otros compañeros. Cumplimiento de tareas.	2 1 2	5
Cumplimiento de las normas de PHT. Cumplimiento de las normas. Organización e higiene del puesto de trabajo.	2 3	5
Evaluación Final de la Habilidad	20	20
Total		100

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cruz Montesino, Y. (2018). *Estrategia para la mejora del sistema de protección al consumidor en la Empresa Municipal de Comercio de Pinar del Río*. Tesis en opción al Título Académico de Máster en Desarrollo Social. Segunda Edición. Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”
- Díaz. O. (2021). *MIPYME. Nuevos tiempos*. AUGE. Consultoría para emprender en Cuba. auge@augeconsultoria.com
- Dirección de Metrología (2021). Disposición Interna DIM-33-2021. Uso de las unidades de medida de masa en la red de comercio minorista. <chrome-extension://mhjfbmdgcfjbbpaeojofohoefgihjai/index.html>
- Enciclopedia Concepto (2022). *Sistema Internacional de Unidades (SI)*. Editorial Etecé. <https://concepto.de/sistema-internacional-de-unidades-si/#>
- Guevara Caballero, R. (2009). *Libro para la tecnología, organización y práctica del comercio*. Nivel Medio Superior. Enseñanza Técnica Profesional. Colección “El Arte de los Servicios”.
- Impulsa (2022). *El comportamiento de los vendedores, según la psicología*. Copyright. Sistema CRM <https://www.sistemaimpulsa.com/blog/>
- Ministerio de Educación. (2009). *Resolución Ministerial 109*. Estructura de especialidades de nivel medio superior con ingreso 9no grado. Empresa de Impresiones Graficas del MINED. Cuba.
- Ministerio de Educación. (2013). *Resolución Ministerial 254. Reglamento para la planificación, organización, desarrollo y control de la enseñanza práctica en los centros docentes de la educación técnica y profesional y en las entidades de la producción o los servicios*. Empresa de Impresiones Graficas del MINED. Cuba.
- Ministerio de Educación. (2013). *Plan de estudio para la formación de técnicos medios. Resolución Ministerial 242*. Dirección Nacional de la Educación Técnica y Profesional La Habana. Cuba.

Ministerio de Educación. (2014). *Resolución Ministerial 238. Reglamento para la aplicación del sistema de evaluación escolar*. Cuba.

Ministerio de Educación (2018). *Resolución Ministerial 169. Plan de estudio para la formación de técnicos medios. Dirección Nacional de la ETP*. Cuba

MINCIN. (2018). **Protección al consumidor**. Gaceta Oficial No. 26 Extraordinaria de la República de Cuba

Montoya Rico, M. L. (2022). *Ética Comercial*. SlidePlayer.es Inc. All rights reserved.

Moreno, L. (2012). *El alcance de las Tecnologías de Información con relación a la productividad en las Pequeñas y Medianas Empresas (PyME) del sector servicios que se ubican en Xalapa, Veracruz, en el periodo 2010-2011*. Disertación de maestría en Ciencias Administrativas, IIESCA, Universidad Veracruzana.

Ministerio de Justicia de la República de Cuba. (2019). *Resolución 139. Clasificador tipológico de establecimientos comerciales de la red minorista*. Gaceta Oficial. Cuba.

Partido Comunista de Cuba.(2010).*VI Congreso del PCC. Lineamientos de la Política Económica y social del Partido y la Revolución*. http://www.pcc.cu/congresos_asamblea/vi_congreso/proyecto-lineamientos-pcc.pdf

Terreros, D. (2022). *¿Qué es la psicología del consumidor y por qué es importante?* Copyright. HubSpot, Inc

Wikipedia (2021). *Libra (unidad de masa)*
<https://es.wikipedia.org/wiki/Discusi%C3%B3n>

ANEXO-1- MODELO DE FACTURA

FACTURA							
Corporación CIMEX S.A				Pág. No.1			
Útiles del hogar. Las Tunas.				Fecha: 06/02/03.			
Camino del Oriente Zona Industrial Las Tunas.				Vence: 07/2/03			
Factura de Orden de venta - 303477.				Cliente: 30044			
Vendido A:				Moneda: USD.			
Tienda Balcón DE Oriente La Época				Embarcado A:			
Sucursal Sucursal Holguín				Tienda Balcón de oriente La Época. Holguín			
Cant- Orden	Cant Fact.	Producto	Código Panam.	Precio unitario	Unidad	Importe	
336.00	336.00	Plato semiondo	2019840028684	0.25	U	\$ 84.00	
Subtotal: \$ 84.00			Total: \$ 84.00				
USD: CIMEX Sucursal Oriente Norte (003648)							
Mediante cheque en MN: Corporación CIMEX S.A (40692110358000)							
Entregado: Nombre: Rafael Ortiz Pérez.			Transportado: Yulier Santos Echavarría			Recibido: Maibis Muñoz	
Firma:			Firma:			Firma:	
C I: 77060258947			85042419943			85021720494	
Fecha: 06/02/03		06/02/03		08/02/03			

ANEXO-2- TARJETA DE ESTIBA

TARJETA DE ESTIBA						
PRODUCTO: blusa para mujer					PRECIO: \$ 4.00	
					U.M. U	
CUENTA: 190	S.CUENTA:	ANÁLISIS:	ESTANTE: 1		CASILLA: 4	
CÓDIGO: 2020040028684						
FECHA: 2003	REF.	ENTRADA	SALIDA	SALDO	FIRMA	
• D	•					
• 14	•	F-01	• 25	•	• 25	•
• 15	•	VS-03	•	• 5	• 20	•
• 17	•	VS-08	•	• 20	• 0	•
•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•

Fuente: Guevara (2009, p.222)

ANEXO-3- INFORME DE RECEPCIÓN

INFORME DE RECEPCION				Nº
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> Proveedor: Domicilio: Remito Nº: Fecha:			Fecha:/...../..... Pedido de compra Nº: Fecha: Solicitud de compra Nº: Fecha:	
Código	Cantidad recibida	Unidad	Descripción	
Firma:		Número de paginas:		
Observaciones:		<small>Activar Windows</small> <small>Ver el estado de activación de Windows</small> <small>Activar Windows</small>		

ISIS S.A.			
INFORME DE RECEPCION			
No. 223			
Proveedor: El Sol S.A.		Fecha de recepción: <u>12/08/20XX</u>	
Orden de Compra No. <u>089</u>			
Código	Cantidad	Descripción	Discrepancias
<i>1005</i>	<i>200</i>	<i>Láminas de Aluminio</i>	<i>Ninguna</i>
Observaciones: _____			
Observaciones: _____			
Recibido por: <u>J. Herrera</u>			

Fuente: Guevara (2009, p.222)

ANEXO-5. MA-UNA-4

CONTROL DIARIO DE PRODUCTOS EN TARIMA. MA-UNA-4						
Provincia	Establecimiento		Mercado	D	M	A
No	Productos en tarima	U/M	Precio de venta	Cantidad	Importe	

ANEXO-6

VALE DE CONTADO									
Unidad	Dpto.	Vendedor	D	M	A	Precio	Importe	Unidad	Dpto.
						Unidad	Total		
CAN		Artículos						Vendedor	
								Día	Mes
								Total	
Comprobante de Compra. B: 35334111									

ANEXO-7

Vale de venta de bodega					
Nombre y apellido del jefe Núcleo.					Fecha
Cantidad de consumidores.					Código.
Nro.	Cantidad	U-M	Producto	Precio Unitario	Importe Total
Firma del vendedor				Total	

ANEXO 12. PRUEBA PEDAGÓGICA DE SALIDA

Nombre y apellidos: _____ No _____ Calif. _____

OBJETIVO. Comprobar el nivel formación de las habilidades profesionales en alumnos de segundo año del Técnico Medio en Comercio del Centro Politécnico “Rubén Martínez Villena” del Municipio Cabaiguán.

CUESTIONARIO

1-Marca con una cruz (x) la respuesta correcta:

a) -Las funciones generales de un administrador son:

Anotar Planificar Ejecutar o dirigir Controlar

b)- Los derechos de los vendedores son:

Estar actualizados sobre las normativas y regulación para la comercialización de los productos en este tipo de establecimiento.

Saber disculparse

Dar gracias al final

Estar capacitado para la actividad que realiza.

c)- La ética en la actividad del comercio debe estar caracterizada por.

Un aspecto complementario a la comunicación interpersonal.

Manifestarse atento y bien adecuado

Interesarse por la situación de las demandas de los clientes.

2-Los dependientes de los MAI poseen funciones específicas. Argumenta

3.-Un Mercado Agropecuario oferta los siguientes productos en tarima:

-Arroz nacional: 3 sacos cada uno de 110 libras, a \$ 4.00 la libra.

-Hortalizas: pepino, 200 libras a 1.50 la libras; col 50 Lb a \$ 3.75 la libra.

-Granos: Frijol negro, 150 libras a 9.50, frijol colorado 200 libras a \$ 10.00 la libra.

a)-Confeciona el modelo MA-UNA-4

ANEXO 14- Tabla- 5. Técnica de ladov

Preguntas	1 ¿Fue factible la aplicación del programa complementario en la formación de sus habilidades para la atención al cliente en los diferentes escenarios donde realizaron las practicas?								
	No			No sé			Si		
	2-¿Incorporaría usted de forma permanente este programa en el proceso de su formación durante los 3 años de la carrera?								
Satisface el programa propuesto sus expectativas como alumnos de la carrera Técnico Medio en Comercio.	Si	No sé	No	Si	No sé	No	Si	No sé	No
Me satisface mucho	1	6	6	2	2	6	6	6	6
No me satisface	2	3	3	2	3	3	6	3	6
Me da lo mismo	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Me disgusta más de lo que me satisface	6	6	6	3	4	4	2	4	3
No me satisface nada	6	6	5	6	4	4	6	4	5
No sé qué decir	2	4	3	3	3	3	6	2	4

ANEXO 15-Tabla- 6. Satisfacción grupal (ISG)

Índice	Escala
1	Clara satisfacción
0.5	Más satisfecho que insatisfecho
0	No definida
-0.5	Más insatisfecho que satisfecho
-1	Clara insatisfacción