



Recibido: 15/05/2022 Aceptado: 27/9/2022 Publicado: 23/11/2022

ARTÍCULO ORIGINAL

Diagnóstico sobre la formación de habilidades profesionales en el Técnico Medio de Comercio

A diagnosis on the formation of professional skills in Intermediate Technical
Education in Commerce

Yilian de la Caridad Sosa Corbea¹

Email: yilian@cprmv.ca.ss.rimed.cu



<https://orcid.org/0000-0001-7145-9829>

¹ Centro Politécnico Rubén Martínez Villena. Cabaiguán, Sancti Spíritus, Cuba.

¿Cómo citar este artículo? (APA, Séptima edición)

Sosa Corbea, Y. C. A. (2022). Diagnóstico sobre la formación de habilidades profesionales en el Técnico Medio de Comercio. *Pedagogía y Sociedad*, 25 (65), 244-267. <http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/pedagogia-y-sociedad/article/view/1562>

RESUMEN

Introducción: Las habilidades profesionales consolidan el ineludible vínculo entre la teoría y la práctica, la formación y el desempeño profesional, la escuela y el mundo laboral.

Objetivo: Diagnosticar la formación de las habilidades profesionales en el Técnico Medio en Comercio.

Métodos: El estudio es cuantitativo, de tipo descriptivo transversal, en el que se aplicaron los siguientes métodos: la revisión de documentos, la entrevista y observación científica a las clases de Tecnología del Comercio y Práctica Laboral, durante el proceso enseñanza-aprendizaje formativo en la

especialidad de Comercio en el primer trimestre el curso 2020-2021.

Resultados: Se constató que existen potencialidades e insuficiencias, donde la mayoría poseen un bajo dominio de los elementos teóricos de la política comercial y una deficiente aplicación de las acciones y operaciones desde la operacionalización de los procedimientos necesarios durante el proceso de atención al cliente en la red del comercio minorista.

Conclusiones: Es necesario a partir del resultado de este diagnóstico realizado elaborar un conjunto de acciones que permita el desarrollo de las habilidades profesionales en la enseñanza práctica como forma fundamental de organización del proceso de enseñanza aprendizaje.

Palabras clave: aprendizaje; comercio; enseñanza; habilidad profesional; proceso

ABSTRACT

Introduction: Professional skills consolidate the substantial link between theory and practice, training and professional performance, school and the employment world.

Objective: To diagnose the formation of professional skills in Intermediate Technical Education in Commerce.

Methods: This is a quantitative, transversal descriptive study, where the following methods were applied: document analysis, interview and scientific observation of lessons of Commerce Technology and Practical Training, during the formative teaching-learning process in the specialty of Commerce, in the first quarter of the 2020-2021 academic year.

Results: It was found that there are potentialities and insufficiencies, where most students possess a low mastery of the theoretical elements of the commercial policy and a deficient application of actions and operations from the operationalization of the necessary procedures during the process of customer service in the retail network.

Conclusions: The result of this diagnosis indicates that it is necessary to elaborate a set of actions enabling to develop professional skills in practical

teaching as a fundamental form of organization of the teaching-learning process.

Keywords: commerce; learning; process; professional skill; teaching

Introducción

En la actualidad los cambios de la Educación Técnica Profesional llaman a la necesidad de formar estudiantes en el dominio de los conocimientos tecnológicos y habilidades profesionales de su especialidad que le permitan asimilar los nuevos cambios y competencias tecnológicas y laborales que se presenten.

Estas exigencias traen con urgencia cambios y transformaciones en la formación de los futuros trabajadores del sector, donde todo el sistema de conocimiento adquirido por ellos trae consigo la formación y desarrollo de habilidades actualizadas en los nuevos escenarios donde se mueve el comercio desde el modelo económico cubano, para un adecuado desarrollo territorial.

Se considera pertinente iniciar el análisis en la literatura especializada en relación al término de habilidad, que ha sido investigado por numerosos autores nacionales y foráneos, en el ámbito internacional, Leontiev (1985); Talízina (1992); Touzin (1994) y Ansorena (1996).

Las Habilidades comprenden al conjunto de capacidades y destrezas que implican una conjunción del entorno socio-afectivo de una persona; capacidades que son de suma importancia para enfrentar los requerimientos del día en una forma competente, contribuyendo al desarrollo del ser humano abarcando cinco componentes: autoestima, asertividad, toma de decisiones, empatía y manejo de emociones (Roca, 2014 citado Bances, 2019)

Según, Fiszbein, Cosentino, Cumsille (2016), en América Latina existe un bajo desempeño en las escuelas de formación técnica y la mayoría de jóvenes estudiantes 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), como nivel educativo, tales como: Hernández (2015);

Duarte, Fabé, Breijo (2016); Curbeira, Bravo, Morales (2018); Curbeira, Bravo, Morales (2019); Cala, Breijo (2020).

Estos autores coinciden en considerar que las habilidades profesionales se corresponden con los modos de actuación, reflejados en el modelo del profesional, no las enmarcan desde las diferentes asignaturas del currículo, aunque algunos destacan la importancia de su formación a través del proceso docente educativo.

En la Educación Técnica Profesional (ETP) el proceso de formación de habilidades profesionales se concreta en la clase de enseñanza práctica, componente principal del proceso de formación del profesional, conjunto de actividades prácticas, de producción y de prestación de servicios que se ejecutan en las instalaciones del centro docentes y las entidades laborales.

En una fase exploratoria, desde la práctica pedagógica en la especialidad de Técnico Medio en Comercio en el Centro Politécnico “Rubén Martínez Villena” de Cabaiguán y como miembro del proyecto de investigación: Concepción teórico-metodológica para la formación de la fuerza de trabajo calificada que demanda el territorio en correspondencia al MEC, se aplicaron diferentes instrumentos y se comprobó que existen insuficiencias:

- 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 estudiantes iniciar con la formación de la misma.
- Los estudiantes 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.
- Existe una dimensión epistemológica entre los escenarios para la adquisición de los conocimientos teóricos y los prácticos, lo que limita a los estudiantes 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 realiza la presente investigación que tiene como objetivo: diagnosticar la formación de las habilidades profesionales en el Técnico Medio en Comercio.

Marco teórico o referentes conceptuales

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).

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.

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 proceso de enseñanza-aprendizaje (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, F. (1969. p. 223).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”

Se infiere, que el proceso de enseñanza-aprendizaje 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 José Comallonga y Mena, que determinó la creación oficial de seis granjas-escuelas, con un presupuesto estatal de 270 000 pesos (Comallonga, y Mena, 2018).

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, Aguilar, Blanco, 2019).

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 proceso de enseñanza aprendizaje, posible transformación de la actividad del alumno, se expresa en términos de tareas, que desde el punto de vista ejecutor contiene acciones.

El centro politécnico se distingue por el fuerte vínculo que tiene con el trabajo, con la actividad laboral, el cual forma parte del contenido del proceso de enseñanza aprendizaje 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 Galperín, P.Y. (1986, p.65), continuador de la obra de Vigotsky; se apoyó en la Teoría de la actividad de Leontiev, N. A. (1985), fundamentos que se asumen para la formación de habilidades profesionales en el Técnico Medio en Comercio.

Según Leontiev, N. A. (1985, p.97) plantea que:

“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.”

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, N. A., 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, G. (1985, p.164), 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”.

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, H.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, N.F. (1988, p.25), 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 proceso de

enseñanza aprendizaje, 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 N. A, 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 y otros. (2005); Mena, Sarracino, Machado (2010); Acosta (2012); Aguilar, Mena Lorenzo, Mena Lorenzo (2021), entre otros que coinciden en señalar a las habilidades profesionales como un componente fundamental en la formación profesional de los egresados.

Las habilidades pueden ser clasificadas, teniendo en cuenta las acciones que realiza el estudiante al interactuar con el objeto de estudio en: habilidades específicas, lógicas y del procesamiento de la información y la comunicación. (Fuentes, 2002 citado por Curbeira, Bravo, Morales, 2019). En correspondencia con esta clasificación, las habilidades profesionales se insertan dentro de las específicas, las cuáles, vinculadas a una rama de la

cultura o profesión, constituyen el tipo de habilidad que el sujeto desarrolla en su interacción con un objeto de estudio o trabajo concreto. En el proceso de Enseñanza aprendizaje, una vez que son suficientemente sistematizadas y generalizadas, se concretan en métodos propios de los diferentes objetos de la cultura que se configuran como contenido. En función de esto se hace necesario precisar las habilidades que el profesional debe dominar para estar en condiciones de resolver los problemas del contexto en su esfera de actuación y en correspondencia con los modos de actuación de su ámbito laboral. (Curbeira, Bravo, Morales, 2019)

Odio Brooks, C. (2010, p.57) 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, H. (1998, p.96), 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”.

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 Modelo Económico Cubano (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 la especialidad 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, en el proceso de 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 la especialidades de la familia de los servicios y en particular en la especialidad de Comercio, si está consecuentemente diseñada de acuerdo con esta concepción, contribuyen a la formación de habilidades profesionales, es el caso de la asignatura Práctica Laboral Comercial.

El dominio de las habilidades profesionales y de los conocimientos asociados supone la necesidad de diseñar un proceso de enseñanza-aprendizaje formativo 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. 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 proceso de enseñanza-aprendizaje formativo 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

En el aprendizaje de las habilidades profesionales desempeña un papel determinante la enseñanza práctica. De la coherencia y orden lógico con que el docente estructura el sistema operacional de cada habilidad profesional básica que le corresponda formar y desarrollar dependerá la calidad del aprendizaje. Es por ello que resulta vital que los profesores se encuentren bien preparados y su sistema de superación esté en correspondencia con sus insuficiencias y necesidades.

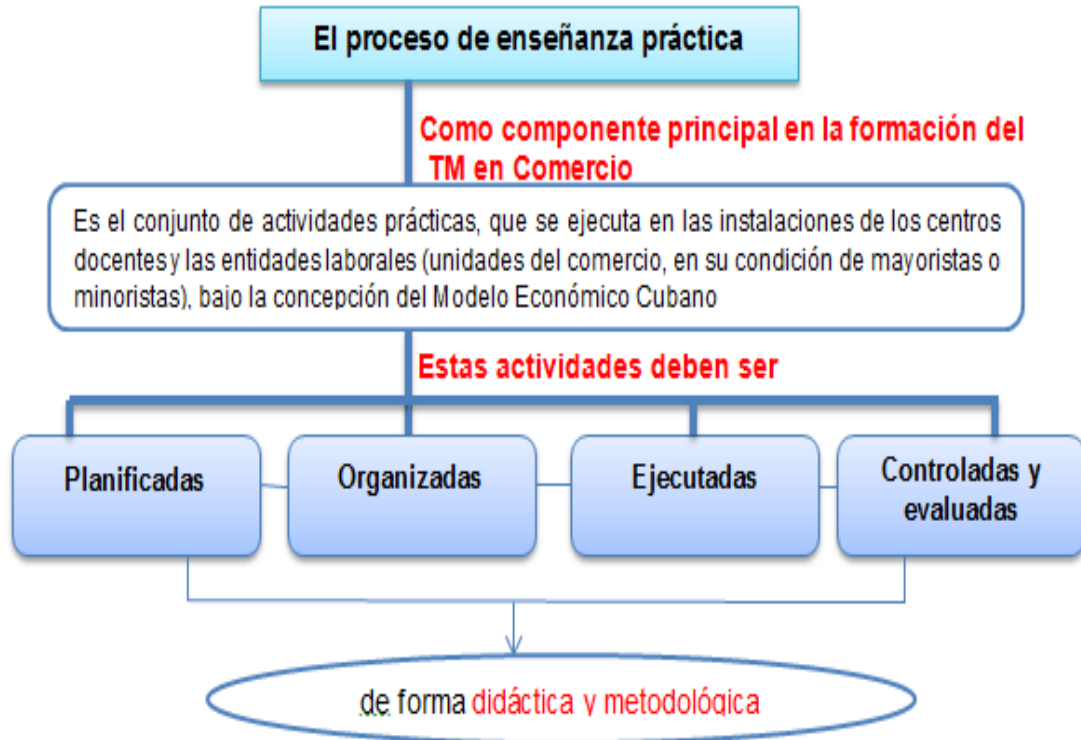
La clase de enseñanza práctica de la Educación Técnica Profesional (ETP) “es un proceso de enseñanza-aprendizaje que se desarrolla en pequeños subgrupos, llegando en ocasiones a desarrollarse en eslabones, tríos y hasta de forma individualizada”. (Hernández, E. A. 2015, p.114)

La clase de Práctica Laboral del Técnico Medio de Comercio tiene como fin “elevar los conocimientos y habilidades profesionales de los estudiantes para dar respuesta a las actividades comerciales que operan en todo el país”. (Ministerio de Educación, 2009, p. 8).

Desde el análisis anterior, los autores de este artículo consideran aseveran que esta clase es un componente principal del proceso de formación y desarrollo de habilidades, 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, como se observa:

Figura 1: Proceso de enseñanza práctica en la ETP



Fuente. Elaboración Propia. Dr.C. Mario Lazo Rodríguez y Lic. Yilian de la C Sosa Corbea

Asimismo sostienen que de la coherencia y orden lógico con que el docente estructure el sistema operacional de cada habilidad profesional que le corresponda formar y desarrollar durante la clase dependerá la calidad del aprendizaje.

Metodología empleada

El estudio que se presenta es de tipo descriptivo, bajo un diseño cuantitativo de tipo transversal, se realizó durante el curso 2020-2021, se seleccionó como muestra 15 alumnos de 2. Año de la especialidad 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, según las nuevas formas de gestión a partir del modelo económico cubano y la tarea ordenamiento.

Se empleó el método experimento formativo de validación, en un antes y un después de aplicada estrategia didáctica contentiva de un programa complementario de Práctica de Comercial. Se utilizó antes y después de introducir la variable propuesta, comparar estos valores y evaluar resultados.

En el proceso de investigación se efectuó la revisión de documentos; la observación científica y prueba pedagógica, durante las clases de las asignaturas Tecnología de Comercio y Práctica Laboral; un análisis del producto 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; para evaluar los indicadores se empleó una escala valorativa, en el nivel bajo, medio y alto.

Se precisa la definición de la variable operacional, nivel de formación de habilidades profesionales.

Se conceptualizan como la expresión escalonada del conocimiento relacionado con las acciones y operaciones durante el desarrollo del PEA de la asignatura Práctica Comercial que permitan contribuir a la formación de la 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.

Indicadores:

- 1.1 Dominio de los contenidos teóricos relacionados con el proceso de 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 durante el proceso de atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

1.3 Dominio de los procedimientos lógicos relacionado con el proceso de 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 durante el proceso de 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 durante el proceso de atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista.

2.3 Interés, responsabilidad e independencia que demuestra durante el proceso de atención al cliente en los establecimientos de la red del comercio minorista.

Resultados y discusión

En el proceso de investigación se efectuó la revisión de documentos, 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 Tecnología de Comercio y Práctica Laboral se aplicó la observación científica, análisis del producto de la actividad, la prueba pedagógica, se constató con relación a la dimensión cognitiva, **indicador 1.1**-dominio de los contenidos teóricos relacionados con el proceso de atención al cliente en las entidades de la red del comercio minorista que:

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 Mercado Artesanal Industrial de los Servicios (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 Mercado Agropecuario Estatal (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 durante el proceso de 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 con el proceso de 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 durante el proceso de 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 durante el proceso de 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 durante el proceso de 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 del producto de la actividad

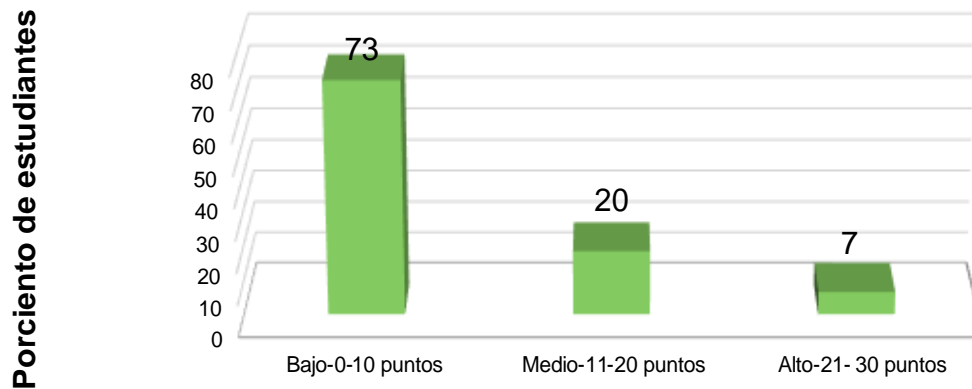
Indicadores	Nivel Bajo	%	Nivel Medio	%	Nivel Alto	%
-------------	------------	---	-------------	---	------------	---

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

Fuente: Elaboración propia.

Después de aplicado el diagnóstico inicial se trianguló la información de los diferentes instrumentos y con la determinación del promedio se elaboró el siguiente gráfico:

Gráfico 1: Resultados obtenidos con la triangulación de los instrumentos en el diagnóstico



Fuente: Elaboración propia.

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 2: Año del Técnico Medio en Comercio en la formación de las habilidades profesionales 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 clase 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 en el proceso de 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.

Conclusiones

Las habilidades profesionales constituyen el dominio de las acciones y operaciones de una actividad profesional de manera consciente a través de los conocimientos, hábitos y la experiencia que permiten una actuación integral y regulación en el contexto profesional.

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 durante el proceso de atención al cliente en la red del comercio minorista.

Referencias bibliográficas

- 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.
<https://rc.upr.edu.cu/bitstream/DICT/2635/1/Art%C3%ADculo%20II.%20Revista%20Pedag.%20Profesional.pdf>
- Aguilar Blanco, Y., Mena Lorenzo, J. A., y Mena Lorenzo, J. L. (2021). Aprendizaje del estudiante de Educación Técnica y Profesional en el contexto laboral. Métodos y procedimientos. *Mendive*, 19(3), 794-808.
<http://scielo.sld.cu/pdf/men/v19n3/1815-7696-men-19-03-794.pdf>
- Bances Goicochea, R. (2019). Habilidades sociales: una revisión teórica del concepto. Trabajo de Investigación para obtener el grado académico de Bachiller en Psicología.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6098/Bances%20Goicochea%20Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cala, T., y Breijo, T. (2020). La formación de profesionales en Cuba desde una perspectiva desarrolladora y profesionalizada. 12mo Congreso Internacional de Educación Superior, Universidad 2020. Ministerio de Educación. La Habana. Habana, Cuba.
- Carrillo-Larco, R. M., y Carnero, A. M. (2013). Autoevaluación de habilidades investigativas e intención de dedicarse a la investigación en estudiantes de primer año de medicina de una universidad privada en Lima, Perú. *Mendive*, (24), 17-25.
<http://dev.scielo.org.pe/pdf/rmh/v24n1/v24n1ao3.pdf>
- 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/Jos%C3%A9-Comallonga-y-Mena/dp/0341010375>

- Curbeira Hernández, D., y Bravo Estévez, M.L., Morales Díaz, Y.C., (2018). La formación de habilidades profesionales en la Educación Superior. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48, 426-440. <http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v48s1/1561-3046-mil-48-s1-e384.pdf>
- Danilov, N. A., y Skatkin, M. N. (2012). *Didáctica de la escuela media*. La Habana: Editorial de Libros para la Educación.
- Delors, J., y otros. (1997). *La educación encierra un tesoro: informe para la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo Veintiuno*. UNESCO. <http://files.sld.cu/sccs/files/2010/04/4-informe-delors-1996.pdf>
- Duarte Blanco, D. M., Fabé González, I., y Breijo Woroz, T. (2016). El desarrollo de habilidades profesionales pedagógicas desde la Filosofía Marxista en la formación inicial de la carrera Pedagogía-Psicología. *Revista Mendive*. 14(4). <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v14n4/men09416.pdf>
- 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 de Ciudad de la Habana*. La Habana: UCP. "E. J. Varona" - ICCP.
- 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. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1031>
- Fuentes, H. (1989). *Perfeccionamiento del sistema de habilidades en la Disciplina Física General para estudiantes de Ciencias Técnicas*. Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas, Santiago de Cuba.
- 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.
- 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.
- Leóntiev, A.N. (1985). *Actividad, conciencia y personalidad*. La Habana: Pueblo y Educación.
- 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*, 17(2), 167-182.
<http://scielo.sld.cu/pdf/men/v17n2/1815-7696-men-17-02-167.pdf>
- Ministerio de Educación. (2009). *Resolución Ministerial 109*. Estructura de especialidades de nivel medio superior con ingreso 9no grado. Empresa de Impresiones Gráficas del MINED.
- 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.
- Petrovsky, A. V. (1985). *Psicología evolutiva y pedagógica*. Moscú: 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
- 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”.

Talizina, N. F. (1988). *Psicología de la enseñanza*. Moscú: Editorial Progreso.

Conflicto de intereses:

Contribución de los autores:

Pedagogía y Sociedad publica sus artículos bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



© Yiliam de la Caridad Sosa Corbea



<https://revistas.uniss.edu.cu/index.php/pedagogia-y-sociedad/pedagogiasociedad@uniss.edu.cu>