



Superación profesional pedagógica en la gestión empresarial del siglo XXI

Pedagogical professional improvement in business management of the 21st century

Artículo investigación

AUTOR (ES):

Lic. Liber Labrada Suárez

Correo: llabradas@gmail.com

Código orcid: <https://orcid.org/0009-0008-28342658>

Escuela Ramal de Correos de Cuba. Cuba

M .Sc. Marta Mulet Fernández

Correo: mmulet1972@gmail.com

Código orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0902-4370>.

Centro de Preparación y Superación de la Cadena de Tiendas CARIBE (CPS). Cuba.

Dr. C Leonardo Pérez Lemus

Correo: leplemus@yahoo.es

Código orcid: <http://orcid.org/0000-0002-6590-7186>

Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”. Pinar del Río, Cuba.

Dr. C María de la Caridad González Martínez

Correo: mcgonzalesm@lh.rimed.cu bedmary92@yahoo.com

Código orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7016-1403>

Editora Asesora Revista Horizonte Pedagógico. Coordinadora de la formación doctoral en La Habana, Cuba.

Recibido	Aprobado	Publicado
12 de junio de 2024	17 de agosto de 2024	10 de septiembre de 2024

RESUMEN

Las innovaciones tecnológicas, junto con otros elementos, han revolucionado la administración de las empresas. Esto implica que el personal debe comprometerse con un aprendizaje constante para elevar su capacidad laboral, incrementar la productividad corporativa y preservar un liderazgo competitivo en el ámbito comercial. Esta indagación es un estudio de investigación de doctorado



Artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la licencia Creative Commons.
Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional (CC BY-NC 4.0)



en Ciencias Pedagógicas. El objetivo es exponer un sistema de superación profesional pedagógica dirigido a directivos y especialistas comerciales del Grupo Empresarial Correos de Cuba. El sistema se centra en mejorar el desempeño profesional mediante el uso de las tecnologías. El desarrollo de esta propuesta se realizó a través de un diagnóstico preliminar, el cual se consultó con expertos para identificar las necesidades de superación de los recursos humanos. La metodología fue mixta empleando métodos teóricos y empíricos. Como resultado, se diseñó un sistema de superación profesional pedagógico sustentado en cuatro etapas: diagnóstico, planificación, ejecución, y control y evaluación final, cada una con sus objetivos y acciones específicas. Las mismas favorecen a que los especialistas y directivos tomen decisiones efectivas, perfeccionen y adquieran habilidades, el incremento de la eficiencia y otros beneficios que influyen positivamente en el rendimiento de la gestión empresarial.

Palabras clave: superación profesional, tecnologías, recursos humanos, gestión empresarial, desempeño profesional

ABSTRACT

Technological innovations, along with other elements, have revolutionized business administration. This implies that staff must commit to constant learning to increase their work capacity, increase corporate productivity and preserve competitive leadership in the commercial field. This investigation is a doctoral research study in Pedagogical Sciences. The objective is to present a system of pedagogical professional improvement aimed at managers and commercial specialists of Cuba Post Group. The system focuses on improving professional performance through the use of technologies. The development of this proposal was carried out through an initial diagnosis and consultation with experts to identify the needs to improve human resources. The methodology was mixed using theoretical and empirical methods. As a result, a system of pedagogical professional improvement was designed based on four stages: diagnosis, planning, execution, and final control





and evaluation, each with its specific objectives and actions. They help specialists and managers make effective decisions, perfect skills, and the acquisition of new ones, the increase in efficiency and other benefits that positively influence the performance of business management.

Keywords: professional Improvement, technologies, human resources, business management, professional performance

INTRODUCCIÓN

Es esencial que las empresas manejen eficientemente las tecnologías para preservar su ventaja competitiva, cohesión interna y para la creación, evolución y consolidación de sus procedimientos. Esto requiere utilizar plenamente las habilidades de sus empleados, innovar y aplicar rápidamente nuevas soluciones tecnológicas, y disminuir gradualmente el soporte a tecnologías más elementales (Ochoa et al., 2007).

La armonización efectiva del talento humano, los procesos y la innovación tecnológica es fundamental para el éxito competitivo de las organizaciones. Cudeiro (2022), destaca la importancia de estos tres elementos en la búsqueda de la excelencia empresarial.

De acuerdo con Rastogi (2000) el elemento más valioso para mantener la ventaja competitiva de una organización son sus integrantes. Subraya que esto incluye tanto el aprendizaje y el conocimiento individual y grupal, las habilidades, capacidades para transformar, crear y aprovechar las ventajas que ofrece las tecnologías.

El sector empresarial cubano busca una transformación que integre la modernización, la eficacia operativa y el compromiso con la responsabilidad social, con el fin de superar los retos actuales y alcanzar un crecimiento sostenible, lo que incrementa la necesidad de ser competitivos (Antelo y Alfonso, 2014).

Para lograr la competitividad es crucial crear valor dentro de las organizaciones (Ibarra et al., 2017),





acceso a financiamiento, un clima laboral adecuado y la formación del personal (Saavedra y Tapia, 2011) como pilares de fortalecimiento en el mercado competitivo (Ahumada y Perusquia, 2016).

La incorporación de la tecnología en la gestión empresarial cubana es crucial para lograr el éxito sostenible. Aspectos como la innovación, la gestión tecnológica, la investigación de mercado y la transferencia de tecnologías son fundamentales para mejorar la eficiencia y competitividad de las organizaciones.

Las aplicaciones de las tecnologías en las organizaciones cubanas se caracterizan por su creciente complejidad e influencia en la toma de decisiones operacionales y ejecutivas. Para superar las barreras en la adopción de tecnología, es fundamental que el personal que la utiliza posea mayores habilidades y competencias (Díaz y Blanco, 2018).

La gestión efectiva de la tecnología y la innovación es esencial para el crecimiento y la competitividad en el contexto cubano. La implementación de herramientas de diagnóstico y la actualización de modelos contribuirán al éxito sostenible y ventajas competitivas (Delgado, 2019).

Algunas ventajas competitivas que se obtienen al combinar estas tecnologías incluyen: automatización de procesos, aplicaciones móviles, prevención de ciberataques, toma de decisiones basada en información precisa, comunicación con clientes y proveedores y mejora de la productividad.

Es de destacar que la adopción y uso efectivo de las tecnologías en las empresas cubanas requiere no solo inversión en infraestructura, sino también una preparación continua del personal y políticas adecuadas para garantizar una modernización tecnológica exitosa.

Autores como Álvarez y Valiente (2005), González (2005) y Perea y Mainegra (2014) definen la superación profesional como un proceso continuo y permanente que permite ampliar, perfeccionar, actualizar, complementar conocimientos, habilidades, capacidades y adaptación a los cambios del





entorno laboral que posibilita el mejoramiento profesional y humano, alineado con los objetivos y demandas de la organización.

De acuerdo con Chiavenato (2009) y Cruz et al. (2018) para que las empresas sean competentes en el mercado es necesario el desarrollo y superación profesional de los recursos humanos lo cual posibilita nuevas habilidades, conocimientos y competencias, permitiéndoles hacer frente a la obsolescencia tecnológicos profesional y a los cambios sociales.

Los autores de este estudio consideran que los recursos humanos en las empresas desempeñan un papel fundamental para lograr el éxito. Sin embargo, es esencial considerar un plan de superación profesional y pedagógica constante, adecuado y planificado, que se ajuste a las necesidades específicas de la organización, por tanto, esta superación debe valorarse como una inversión estratégica en vez de un costo.

Debido a lo planteado anteriormente, el objetivo de este estudio es exponer un sistema de superación profesional pedagógica dirigido a directivos y especialistas comerciales del Grupo Empresarial Correos de Cuba.

DESARROLLO

La indagación que se realiza es un tipo de investigación que responde a los estudios doctorales en Ciencias Pedagógicas. Cobra una marcada importancia en los tiempos actuales en los cuales las empresas cubanas deben potenciar su encargo empresarial empleando como expresará el Presidente de la República de Cuba Díaz Canel una gestión más efectiva y eficaz de la ciencia, la tecnología y la innovación,

La investigación se realizó en el Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC), compuesto por: 20 empresas de correos (una en cada provincia y en el Municipio Especial Isla de la Juventud, y cinco





en La Habana), que dirigen la gestión de las unidades de correos ubicadas en el territorio de su responsabilidad, formando la Red Postal Nacional.

La población está formada por 60 directivos y especialistas del área comercial de las empresas que conforma el GCCE. La muestra es del tipo no probabilística intencionada conformada por 40 (66.6%).

Se propone el uso de los aportes del método dialéctico – materialista, que sirve como apoyo teórico de los restantes métodos utilizados: teóricos, empíricos y estadísticos matemáticos.

Los métodos del nivel teórico empleados son: el análisis-síntesis, inducción – deducción, análisis documental y modelación. Mientras que en los métodos empíricos se utilizó encuesta, prueba de desempeño y entrevista grupal.

Se ideó como una investigación de nivel exploratoria y evaluativa, apoyada en técnicas cualitativas y cuantitativas. Su propósito obtener información sobre las insuficiencias que poseen los directivos y especialistas comerciales del GECC en su desempeño profesional.

Al igual se acudió al método estadístico – matemático a través de la estadística inferencial a partir de la muestra seleccionada, dentro de ellas los procedimientos de análisis y cálculo porcentuales.

Del análisis de la triangulación de los datos obtenidos al aplicar los instrumentos de los métodos empíricos, se establecen las siguientes regularidades:

- En ocasiones el personal proviene de otras actividades que no son a fin al área comercial.
- Dificultades para realizar la gestión comercial enfocada en un pensamiento estratégico.
- Escaso conocimiento de las nuevas tecnologías implementadas a los servicios.
- Pocas acciones de superación profesional pedagógica para desarrollar su competencia y habilidades en su puesto de trabajo.





La triangulación confirma que los directivos y especialistas comerciales del GECC tienen diversos orígenes, que puede afectar su comprensión y enfoque en las estrategias comerciales. Abordar esta situación, es crucial para que el personal este actualizado y capacitado en temas comerciales y haga uso de las tecnologías implementadas en su quehacer profesional.

También se denota la necesidad de realizar acciones de superación profesional y pedagógica para desarrollar competencias y habilidades en el puesto de trabajo. Lo anterior es fundamental para optimizar la eficacia y el éxito en el ámbito comercial

El diagnóstico es un instrumento fundamental para identificar las dificultades en la calidad de la educación. Para los docentes, es vital para conocer aspectos cognitivos y actitudinales de los estudiantes. Además, facilita la adaptación a un enfoque pedagógico, a las diferencias individuales y al contexto socio-cultural

De acuerdo con Vargas et al., (2018) el sistema de superación profesional que se propone tiene como características que: debe ser teórico – práctico, flexible e interactivo, persona lógico, contextualizado, prospectivo, asequible e integrador, para que se adecue a las transformaciones en el contexto educativo, sobre la base del respeto a las individualidades, los intereses, potencialidades y criterios, para su retroalimentación.

Los autores de este trabajo han definido el sistema de superación profesional pedagógica como un proceso de dirección flexible, participativo, dinámico, colaborativo, personalizado y personológico. Su objetivo es la capacitación, superación, preparación y autopreparación de los directivos, docentes y especialistas para incorporar nuevos conocimientos, habilidades y competencias, que a su vez contribuye a una mayor profesionalización y un mejor desempeño profesional.

El sistema de superación profesional pedagógica se enfoca de manera personalizada y contextualizada. Se combina estabilidad estructural con flexibilidad organizacional y una





interacción constante con el medio para lograr su objetivo de mejorar el desempeño profesional del docente.

El sistema cumple con tres condiciones: los elementos están interrelacionados, el comportamiento de cada uno o la forma en que lo hace afecta el comportamiento del todo, la forma en que el comportamiento de cada elemento afecta el comportamiento del todo depende al menos de uno de los demás elementos (Lara, 1990 citado por De la Peña y Velázquez, 2023).

En su diseño se expresa en el interés y las exigencias de superación en la gestión comercial de los directivos, docentes y especialistas de las empresas del GECC, siendo un elemento fundamental el desarrollo profesional de los mismos en correspondencia con las pretensiones actuales de la gestión empresarial en Cuba.

Para lograrlo, se basa en los fundamentos psicológicos, sociológicos, pedagógicos, didácticos y tecnológicos.

El objetivo del sistema profesional pedagógico propuesto es contribuir a la superación profesional pedagógica en la gestión comercial de directivos, docentes y especialistas comerciales de las empresas del GECC para el mejoramiento del desempeño laboral.

Para llevar a cabo el sistema de superación profesional se utiliza como herramienta colaborativa la videoconferencia por las ventajas que tiene en el ámbito educativo. Sus ventajas incluyen la posibilidad de colaboración global, el empoderamiento del aprendizaje a distancia, el fortalecimiento de los planes de estudio, la adaptación al ritmo individual de cada estudiante, así como promover en los estudiantes un aprendizaje colaborativo y significativo.

El sistema de superación profesional pedagógica posibilita adquirir nuevos conocimientos, habilidades y valores, así como abordar problemas específicos de los profesionales del GECC. Está compuesto por cuatro etapas: diagnóstico, planificación, ejecución y control con evaluación final.





Cada etapa tiene sus propios objetivos y acciones específicas para garantizar un desempeño óptimo en el ámbito comercial.

Etapa de diagnóstico

Objetivo: Identificar el estado actual del proceso de superación profesional pedagógica para fortalecer la capacitación de los recursos humanos del GECC.

Acciones de la etapa:

- Caracterización de los directivos y especialistas comerciales de las empresas del GECC.
- Determinación de los métodos e instrumentos a aplicar para las indagaciones empíricas.
- Aplicación de los instrumentos y procesamiento de la información obtenida.
- Familiarización y sensibilización de los profesores, directivos y especialistas en cuanto a la importancia de la gestión comercial en la empresa y la necesidad de la superación profesional para lograrlo.
- Disponibilidad de la herramienta colaborativa videoconferencia para lograr las acciones que exige el cambio de la modalidad educativa.
- Propuesta de diferentes temas y vías de superación a emplear, a partir de los análisis realizados.

Participantes: Directivos y especialistas comerciales de las empresas del GECC.

Responsable: Investigador

Esta etapa se relaciona con el componente de diagnóstico de dicho sistema.

Etapa de planificación

Objetivo: Orientar y determinar los recursos humanos, materiales y las formas organizativas a partir de los resultados del diagnóstico.





Etapa de ejecución

Objetivo: Desarrollar las acciones planificadas de la superación profesional pedagógica para fortalecer la capacitación de los recursos humanos del GECC.

Etapa de control y evaluación final

Objetivo: Verificar la efectividad de las acciones implementadas a través de la aplicación del sistema de superación profesional pedagógico concebido, mediante una indagación continua en cada una de las actividades orientadas.

Se considera pertinente en la implementación del sistema de superación profesional pedagógico tener en cuenta los siguientes requerimientos:

- Sensibilizar a los docentes que participan en las potencialidades del uso de la herramienta colaborativa videoconferencia. Así como las ventajas que implica para el desarrollo de la superación profesional y el desempeño profesional de los recursos humanos del GECC.
- Garantizar la implicación de los directivos, docentes y especialistas comerciales en todas las acciones de las etapas para fomentar un aprendizaje: autónomos, flexibles, colaborativos, creativos e innovadores.
- Tener acceso internet y a la intranet de la empresa para la utilización de la herramienta colaborativa de videoconferencia
- Explotar la plataforma de mensajería WhatsApp para el intercambio y retroalimentación entre docentes y participantes sobre las posibilidades y limitaciones detectadas en las acciones.
- Considerar diferentes formas de evaluación que favorezca la transformación digital educativa que se requiere.





- Utilizar recursos digitales educativos (RED) y otros materiales que estimulen las motivaciones de los directivos y especialistas comerciales en la superación profesional de la gestión comercial.

El sistema de superación profesional pedagógico propuesto se estructuró mediante diversas formas organizativas. Para su implementación, se empleará principalmente la herramienta colaborativa de videoconferencias y, para las orientaciones de actividades, la mensajería instantánea a través de WhatsApp. Además, se aplicarán diferentes métodos de enseñanza para propiciar la comunicación entre los participantes. Estos métodos permitirán llevar a cabo las acciones recomendadas en cada etapa del sistema.

CONCLUSIONES

La sistematización de los conceptos teóricos vinculados a la superación, capacitación y preparación profesional, así como a la gestión empresarial, ha dado lugar a una definición conceptual de la superación profesional pedagógica.

El análisis obtenido a partir de encuestas, evaluaciones de desempeño, entrevistas grupales y consultas con expertos ha revelado necesidades específicas en la superación profesional pedagógica con el objetivo de mejorar el desempeño profesional. Por lo tanto, se plantea la necesidad de desarrollar una propuesta de solución en este estudio.

La propuesta del sistema de superación profesional pedagógica para mejorar el desempeño de directivos, docentes y especialistas comerciales del GECC se basa en fundamentos filosóficos, sociológicos, psicológicos, pedagógicos, didácticos y tecnológicos. Su enfoque contextualizado y personalizado atiende a las necesidades específicas, contribuyendo al mejoramiento profesional.

Las acciones del sistema de superación profesional pedagógica deben servir como guía en el GECC para lograr un mejor desempeño. Esto facilitará la toma de decisiones efectivas, el





perfeccionamiento y el aumento de la productividad. Además, permitirá obtener ventajas competitivas para mantenerse en el mercado y garantizar el éxito sostenible y la proyección estratégica de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahumada, T.E., y Perusquia, J. M. A. (2016) Inteligencia de negocios: Estrategia para el desarrollo de competitividad en empresas de base tecnológica. *Contaduría y Administración*, 61(1), 127-158. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S018610422016000100127&script=sci_abstract
- Álvarez, M. A., y Valiente, P. (2005). Una propuesta metodológica para la evaluación del impacto de la superación de los dirigentes educacionales. *LUZ*, 4(2), 1-17. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=589165919008>
- Antelo, Y. Y., y Alfonso, D. (2014) Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. *Ingeniería Industrial*, XVIII (1), 58-69. <https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/520>
- Cruz, A. G., Valeska, W. y Laguna, X. (2018). *Importancia del subsistema de desarrollo de recursos humanos para el fortalecimiento de las organizaciones*. [Tesis, Universidad de Managua]. https://www.academia.edu/103158186/Gesti%C3%B3n_de_Recursos_Humanos_Importancia_del_subsistema_de_desarrollo_de_recursos_humanos_para_el_fortalecimiento_de_las_organizaciones?uc-sb-sw=44763160
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- De la Peña, G., y Velázquez, R.M. (2023). Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 31-44. <https://revistas.uh.cu/rces/article/view/3074>





- Delgado, M. (2019). Enfoque y métodos para la innovación en la administración pública y empresarial. *Revista cubana de administración pública y empresarial*, 3(2), 141-153. https://www.presidencia.gob.cu/media/filer/public/2022/10/08/delgado_m_2019_enfoques_y_metodos_para_la_innovacion_en_la_gestion_publica_y_empresarial.pdf
- Díaz-, J.A y Blanco, Y. (2018). Adopción y uso de las Tecnologías de la Información en organizaciones cubanas. *Ingeniería Industrial*, XXXIX (3), 273-282. <https://www.redalyc.org/journal/3604/360458817006/360458817006.pdf>
- González, K. (2005) *Estrategia de capacitación de los directivos de educación del municipio Venezuela para la dirección de la orientación profesional pedagógica*. [Tesis Doctoral, Universidad de Ciego de Ávila.]. <https://dspace.uclv.edu.cu/items/fd0c85a4-c672-4643-8f5b-9f9028adcd66>
- Ibarra, M. A., González, L., y Demuner, M. (2017) Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 18(35), 107-130. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-69612017000100107
- Ochoa Ávila, M.B., Valdés Soa, M., y Quevedo Aballe, Y. (2007). Innovación, tecnología y gestión tecnológica. *ACIMED*, 16(4), 1-11. <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v16n4/aci081007.pdf>
- Perea, R.S., y Mainegra, A. (2014). Los modos de actuación profesional y su papel en la formación del médico. *EDUMECENTRO*, 6(2), 6-30. <https://revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/389/html>
- Ramírez, M. E., y Cudeiro, A. (2022). Desarrollo de tecnologías en la gestión de los procesos de capital humano. *Revista Ciencias Holguín*, 28(3), 9-20. https://www.redalyc.org/journal/1815/181572159002/html/#redalyc_181572159002_ref9





Rastogi, P. (2000). Sustaining enterprise competitiveness – is human capital the answer?. *Human Systems Management*, 19(3), 193-203. <https://www.semanticscholar.org/paper/Sustaining-enterprise-competitiveness-is-human-the-Rastogi/b81729e3bf24f607ccc97983b86dc98ca6c264bf>

Saavedra, L. M., y Tapia, B. (2011) Mejores prácticas y factores de competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas mexicanas. *Economía*, 0(32), 11-36. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=195623319002>

Vargas, I., Torres, Y., Ruiz, R. R. y Rodríguez, M. (2018). Estrategia de superación para la capacitación profesional de los especialistas de la dirección comercial en la empresa Pedro Soto Alba, *Revista Caribeña de Ciencias Sociales, Servicios Académicos Intercontinentales*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/capacitacion-profesional.html>

DECLARACIÓN DE CONFLICTO Y CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

Los autores declaran que este manuscrito es original y no se ha enviado a otra revista. Los autores son responsables del contenido recogido en el artículo y en él no existen plagios, conflictos de interés ni éticos.

Liber Labrada Suárez: Conceptualización, análisis formal, investigación, visualización, redacción-borrador original, redacción-revisión y edición.

Marta Mulet Fernández: Conceptualización, investigación, redacción, revisión y edición.

Leonardo Pérez Lemus y María de la Caridad González Martínez: Redacción – revisión y edición – Preparación, creación y/o presentación del trabajo publicado por parte del grupo de investigación original, específicamente revisión crítica, comentario o revisión – incluyendo etapas previas o posteriores a la publicación.

