

LA CAPACITACIÓN LABORAL DE PRESIDENTES Y SOCIOS EN LAS COOPERATIVAS DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS DESDE UNA VISIÓN SOCIOEDUCATIVA.

THE JOB TRAINING OF PRESIDENTS AND PARTNERS IN GASTRONOMIC SERVICE COOPERATIVES FROM A SOCIO-EDUCATIONAL PERSPECTIVE.

Dr.C. Maritza Cobas Conte (Cuba)
MSc. Mirurgia Ramírez Santana (Cuba)

RESUMEN

Cuando, en Cuba, la nueva política económico-social reconoce con enfoque de sostenibilidad que, entre sus prioridades de trabajo se encuentra la capacitación para directivos y trabajadores, implicados en los procesos de aprendizaje de nuevas formas de gestión no estatales, este artículo tiene pertinencia científico-social. Su contribución desde el punto de vista teórico radica en un estudio pionero que desde la instancia del Ministerio del Comercio Interior, en el año 2018, hizo posible acercarse a la sistematización de los referentes teóricos de la capacitación laboral con visión socioeducativa. Su significación práctica está dada en que los resultados obtenidos contribuyen a identificar el estado actual de la capacitación laboral de presidentes y socios de las cooperativas de servicios gastronómicos, con la intención de lograr mayor calidad y protección a los consumidores, así como mejorar el funcionamiento de los establecimientos que se gestionan de forma no estatal en esa modalidad económica.

PALABRAS CLAVE

Capacitación laboral, cooperativas de servicios gastronómicos, visión socioeducativa.

ABSTRACT

When, in Cuba, the new economic-social policy recognizes with a sustainability approach that, among its work priorities is training for managers and workers, involved in the learning processes of new forms of non-state management, this article has relevance social-scientific. His contribution from the theoretical point of view lies in a pioneering study that from the instance of the Ministry of Internal Trade, in 2018, made it possible to approach the systematization of the theoretical references of job training with a socio-educational vision. Its practical significance is given in the fact that the results obtained to identify the current state of the labor training of presidents and partners of the gastronomic service cooperatives, with the intention of achieving greater and consumer protection, as well as improving the operation of the establishments that are managed in a non-state way in this economic modality.

KEYWORDS

Job training, cooperatives of gastronomic services, socio-educational vision.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad del contexto cubano, la urgencia de la capacitación laboral en las actividades de gastronomía estuvo asociada a dos acontecimientos claves: el primero relacionado con el hecho de que en los Lineamientos del VI Congreso del Partido se aprobó comenzar a introducir formas de gestión no estatal de manera progresiva en todo el país. Y el segundo tiene que ver con que el Consejo de Ministros, en junio de 2014, aprobó la Política para “la implementación de la gestión por formas no estatales en las unidades que prestan servicios gastronómicos, personales y técnicos en el Comercio Interno, permitiendo al Estado dedicarse a otras cuestiones de envergadura e importancia para el desarrollo de la nación” (Castro, 2016:3).

Para implementar esa Política, el Ministerio del Comercio Interior creó un Grupo Temporal de Trabajo que, de conjunto con el Sistema Nacional de Educación, el Centro de Gestión del Conocimiento, el Centro Provincial de Capacitación, los especialistas y

funcionarios del Organismo Central, han organizado un programa de preparación sobre el conocimiento de las normas jurídicas, la formación de los valores que defendemos, la calidad de los servicios, su desarrollo sostenible y otros temas de interés, que se aplica en todas las provincias,

A pesar de ello, aún no queda resuelta la contradicción entre la aspiración de institucionalizar una cooperativa con servicios gastronómicos de calidad, eficiencia y sostenibilidad y la carencia de una capacitación laboral de los presidentes y socios de las cooperativas de los servicios gastronómicos con una visión socioeducativa.

Para proceder con cierta objetividad, fue necesario asumir un proceder electivo que permitiera seleccionar aquellos referentes teóricos que más aportan a la comprensión teórico-práctica de la realidad y el deber ser de las acciones en la práctica gastronómica de dichos actores en esa localidad.

El objetivo general de este artículo consiste en analizar el estado que presenta la capacitación laboral en los presidentes y socios, con vista a mejorar el funcionamiento de las cooperativas de servicios gastronómicos en el Centro Histórico La Habana Vieja.

Desarrollo

1. Principales tendencias en las visiones sobre la capacitación laboral

Aunque existe una producción científica sobre capacitación laboral considerable, llama la atención que desde el punto de vista teórico está marcada por dos tendencias fundamentales: la tecnocrática y la humanista-social.

Sobre la tendencia tecnocrática, actualmente, sucede algo peculiar: a la par que muchos gobiernos se encaminan hacia una educación basada solamente en la rentabilidad del mercado global, un gran número de autores, identifica la capacitación laboral con la preparación técnica de los recursos humanos. De este modo se reduce su objetivo al simple “aprendizaje de conocimiento aplicado, que sirve para generar velozmente estrategias destinadas a la obtención de rentas” (Nussbaum. M, 2015:12-13). Esto implica perder de vista, la importancia que tiene para dicha preparación la formación de valores humanos, y

las consecuencias que trae para el desempeño profesional separar la teoría de la práctica concreta y situacional.

Aún predomina una racionalidad tecnicista en la conceptualización de la capacitación laboral. Según Billikopf, E. G. (2016) ella consiste en “explicar y demostrar la forma correcta de realizar la tarea; ayudar al personal a desempeñarse primero bajo supervisión; luego permitir que el personal se desempeñe solo.” Es evidente su influencia tecnocrática, al reconocer la cualificación de la capacitación laboral relacionándola con la aplicación de conocimientos científicos especializados favorecedores de buen autodesempeño.

Por su parte Jacques Meritan, citado por Valdés Ortega, J. en su Tesis de Maestría (1998), plantea que la capacitación laboral consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio de conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. A pesar de considerar el carácter planificado y los cambios en los conocimientos que requiere la persona para realizar convenientemente un trabajo dado, el elemento tecnocrático está presente cuando se le otorga prioridad a las necesidades de la empresa y no a las necesidades del individuo.

En cuanto a la tendencia humanista de la capacitación laboral, vale decir que a los efectos de este artículo interesa considerar las ideas que, superando el determinismo tecnológico, centran su atención en diferentes aspectos de su componente humano.

En esta dirección, la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), (1999), expresa que la capacitación está dirigida a "... elevar los niveles de competencia de las personas para el desempeño de las funciones laborales relacionadas con el proceso de producción de determinados bienes o servicios, para la gestión de ese mismo proceso, y para las tareas que implican su propio bienestar y desarrollo"(CINTERFORT, 1999:114). El éxito de la capacitación laboral va más allá de elevar la competencia personal para la realización de un desempeño laboral específico, incorpora otro elemento a considerar: su compromiso con la necesidad social de producir bienes y servicios, y con la necesidad individual de bienestar y desarrollo humanos.

En este sentido, resulta valioso lo expresado por Gelaf (s.f) sobre el efecto de la capacitación laboral en el cambio de la actitud mental de la persona, debido a que:

“....Además, permite transmitir no sólo conocimiento, sino crear la inquietud de cada persona, respecto a que siempre existe una manera de hacer las cosas, o sea, promover al cambio en la actitud mental, que, a veces esquematizada por el tiempo y la rutina, resiste toda posibilidad de innovación en la actividad diaria”. Gelaf, G.(s/f: 6).Mediante esa capacitación, además de la trasmisión de los conocimientos, se pueden lograr cambios en las maneras de pensar y actuar de la persona.

También ha de ser significativo lo planteado por Frigo, E. (s/f), referente a que la capacitación laboral ejerce un papel esencial en el desarrollo de cada persona, en correspondencia con sus necesidades individuales, cuando reafirma lo siguiente:” Capacitación, o desarrollo del personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal” Frigo, E. (s/f).

Según lo analizado, es notoria la insistencia que se hace en el efecto personal de la capacitación laboral, en tanto se visualiza como la oportunidad para que la persona adquiera actitudes, conocimientos y habilidades, en función del cambio de las mentalidades que se quedan estancadas en el tiempo u ofrecen resistencia a la creación en la actividad laboral cotidiana.

Tanto es así que esa forma de pensar la capacitación laboral también tiene sus influjos en el contexto cubano. Según lo estatuido en el Decreto Ley No. 350”,2018 “De la Capacitación de los Trabajadores”, se le define como “conjunto de acciones de preparación continuas y planificadas, en correspondencia con las necesidades de la producción, los servicios y los resultados de la evaluación del trabajo, concebida como una inversión, dirigida a las calificaciones y recalificaciones de los trabajadores para cumplir con calidad las funciones de los cargos y asegurar su desempeño exitoso con máximo resultado” (Gaceta Oficial de la República de Cuba, Ministerio de Justicia, 2018:52).

Se le sigue dando peso al papel de la capacitación laboral en el buen desempeño de las funciones del cargo y en el logro de la calidad del trabajo de las personas, sin detenerse en la comprensión del cumplimiento de su efecto social.

Esto justifica la necesidad de concebir una capacitación laboral que no solamente pondere los aspectos productivo y económico típicos de la concepción tecnocrática, sino que esté en función de satisfacer las necesidades sociales de la comunidad donde radican las personas, favorecer la formación de valores y asumir opciones teóricas que la comprometan con una visión humanista social.

Para tales exigencias resulta pertinente enfocar dicha capacitación con una visión socioeducativa, sin olvidar que cualquier tipo de capacitación no es producto del azar ni se explica por sí misma, dado que por ello depende de la opción teórica y pedagógica que se tome, de los valores y los fines con los que se asuma un compromiso.

Por eso, para acercarse a la sistematización de la capacitación laboral con un visón socioeducativo, se ha procedido electivamente, por considerar aquellos referentes científicos de la educación que con mayor afinidad pueden sustentarla.

De la **Sociología de la educación** interesa el criterio de Ortega (1995), quien reafirma la importancia de la Sociología de la Educación, al plantear que es necesaria para entender la educación en su dimensión social.

Por otro lado, resulta valiosa la idea de Cobas (2014) cuando insiste que el valor de comprender el fenómeno de la institución social, consiste en poder explicar “hasta qué punto el funcionamiento de las instituciones puede entorpecer o favorecer el desarrollo de la sociedad, y de los grupos conformados por sujetos individuales que influyen en ella (Cobas, 2014:62). Esta idea sociológica es significativa para el proceso actual de fortalecimiento de la institucionalidad empresarial cubana.

Con un enfoque institucional aporta mucho al trabajo de las cooperativas, orienta su funcionamiento en cuanto al control de las normas, el mantenimiento de las relaciones y de los bienes de servicios sociales. Y, desde un enfoque sociocultural, permite rescatar en los proyectos de inversiones las tradiciones histórico- culturales de los establecimientos; en el servicio, los platos típicos tradicionales del establecimiento y de la cocina cubana, así como los tragos y cocteles que identifican a nuestro país.

Las proyecciones de desarrollo y crecimiento de las cooperativas de servicios gastronómicos deben enfocarse teniendo en cuenta las costumbres y tradiciones de la localidad, las características de sus habitantes, sus hábitos, necesidades y expectativas a lograr.

De la Educación social

En sus ideas fundacionales, tiene un valor extraordinario lo planteado por Dewey (1994), al definirla como: “el proceso de facilitar el aprendizaje en todas partes: conocimientos, habilidades, valores, creencias y hábitos de un grupo de personas, los cuales también son transferidos a otras personas”.

Este planteamiento es afín con la función formativa que pretende fortalecer la capacitación laboral para presidentes y socios de las cooperativas de gastronomía, mediante la dotación de conocimientos jurídicos, técnicos, éticos y morales. Favorece el fortalecimiento de las interrelaciones que se establecen entre los socios internamente en su entorno laboral, la comunicación entre estos y sus dirigentes, así como su concreción en los clientes y en el contexto donde se desarrolla su accionar.

Con respecto a las elaboraciones más contemporáneas de la educación social, resultó de interés distinguir las visiones asistencialista y de intervención social que la sustentan, porque pueden favorecer o no el enfoque humanista de la capacitación laboral.

Por ejemplo, la asunción de una visión asistencialista sobre la educación social, de acuerdo con Quintana (1997), está centrada en la atención a problemas de marginación o de carencias vitales o sociales en que se hallan distintos individuos y/o colectividades” (Quintana, 1997:68). Considerar este referente para argumentar la visión socioeducativa de la capacitación laboral, conduciría solamente a resolver las carencias del sujeto de la capacitación, inmerso en determinadas condiciones y relaciones sociales que obstaculizan su integración y realización como ser social.

Vista así la educación social debe transitar de las primeras acciones educativas de ayuda y compensación a la intervención socioeducativa, dado que según Úcar las “acciones educativas de formación en diferentes ámbitos de la sociedad y no sólo en la escuela... se asocian a las prácticas educativas realizadas con personas, grupos sociales, y comunidades fuera de la escuela ,la educación social debe transitar de las primeras acciones educativas de ayuda y compensación a la intervención socioeducativa (Úcar,200110).Las reflexiones de este autor son de mucha valía para llevar a cabo la capacitación laboral en el contexto actual de la sociedad cubana.

Por eso la concepción de la capacitación laboral para presidentes y socios de las cooperativas de servicios gastronómicos, debe tener una mirada diferente a cómo se concibe para otros actores de la economía en el país. Se trata de una entidad de nuevo tipo, que tiene que gestionar por primera vez un cambio generado en la dinámica de los establecimientos de servicios estatales, e incluso enfrentar el impacto a tantas personas, familiares y entidades del entorno como a los miembros de la cooperativa y de la comunidad donde radique.

De acuerdo con Petrus, (1998:21-23), “la educación social favorece la adquisición de competencias sociales, si se entiende como la toma de conciencia de la pertenencia al grupo y de la oportunidad de contribuir a su desarrollo, lo que implica cambios en las relaciones con la familia, con los demás sujetos y frente a la cultura”. Desde este modo de pensar se favorece el sentido humanista social de la capacitación laboral.

Finalmente las ideas de Caride, J. (s/f), marcan pauta en la determinación de un enfoque interventivo de la educación social cuando apunta hace falta “una educación social inscrita en la vida cotidiana, en cuyas prácticas lata un decidido afán reivindicativo: cohesionar personas y sociedades en torno a iniciativas y valores que promuevan una mejora significativa del bienestar colectivo y por extensión, de todas aquellas circunstancias que posibiliten su participación en la construcción de una ciudadanía más inclusiva, plural y crítica”.

Luego de analizar los referentes teóricos que con mayor afinidad pueden sustentar la visión socioeducativa de la capacitación laboral, las autoras del trabajo se han percatado que, en la literatura producida sobre la capacitación laboral, la mayoría de los trabajos se enfocan más desde una visión económico-empresarial.

Ello justifica el porqué de esta definición operacional sobre la capacitación laboral para los presidentes y socios de las cooperativas de servicios gastronómicos desde una visión socioeducativa como: “Un conjunto de acciones que, estando basado en la educación social, se dirige a fomentar conocimientos técnicos, e institucionales, con la finalidad de provocar cambios en las formas de pensar, sentir y actuar de los presidentes y socios, en función de lograr su buen desempeño, así como prestar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los clientes en su contexto comunitario, en el marco de la actualización del modelo económico cubano”(Ramírez, 2018:28). En correspondencia con dicha definición se identifican las dimensiones e indicadores que a continuación se relacionan.

I-Dimensión cognoscitiva: Se refiere a los conocimientos técnicos e institucionales que regulan el funcionamiento de las cooperativas de servicios gastronómicos, en su relación con otras instituciones como con las empresas de donde emergen, los proveedores y prestatarios de servicios.

Indicadores:

1. **Conocimientos técnicos:** ideas, nociones y juicios asociados a la competencia que necesita poseer el personal que se dedica a ejercer los servicios gastronómicos en sus diferentes modalidades, según el puesto de trabajo: cocina, cantina, dependiente de salón.

2. **Conocimientos institucionales:** se refieren a las ideas, tradiciones, normas legales acerca de la contratación económica, sus obligaciones en el orden tributario, los registros contables y el control interno que la cooperativa como persona jurídica debe cumplir; así como a las creencias, significados, principios sustentados en los valores del cooperativismo, tales como: “voluntariedad, cooperación y ayuda mutua, disciplina cooperativista,

responsabilidad social y contribución al desarrollo planificado de la economía y al bienestar de sus socios y familiares”... (Gaceta Oficial no 053 Extraordinaria de la República de Cuba. Año 2012: 249) que regulan los modos de pensar, sentir y actuar cotidianos de los presidentes y socios, así como el buen funcionamiento de las cooperativas.

II-Dimensión socioeducativa: Se refiere al sentido formativo social de la capacitación de los presidentes y socios de las cooperativas de los servicios gastronómicos, en tanto favorece el fomento de las interrelaciones mutuas que se generan al interior o fuera de ellas con otros grupos, individuos e instituciones del contexto comunitario, en función de su bienestar, del desarrollo humanos, y de la calidad y sostenibilidad de los servicios.

Indicadores

1-Interrelaciones al interior de la cooperativa: aquellas relacionadas con la colaboración mutua, el trabajo cooperado, la responsabilidad solidaria que se producen entre los presidentes y socios, al interior del accionar de las cooperativas de servicios gastronómicos en función de su bienestar y del desarrollo humanos, y de la calidad y sostenibilidad de los servicios.

2--Interrelaciones fuera de la cooperativa: aquellas relacionadas con el trabajo cooperado, las redes sociales que, tratando de evitar el aislamiento, se establecen entre los presidentes y socios de una cooperativa con el resto de los presidentes y socios de otras cooperativas, así como con otros grupos, individuos e instituciones del contexto comunitario en función de su bienestar y del desarrollo humanos, y de la calidad y sostenibilidad de los servicios.

2. El estado de la capacitación laboral de los presidentes y socios de las cooperativas de los servicios gastronómicos en el Centro Histórico la Habana Vieja.

El escenario de estudio

La idea de centrar la atención hacia las cooperativas de servicios gastronómicos que están ubicadas en el Centro Histórico La Habana Vieja se justifica, en primer lugar, por ser este un territorio de innovación asociado a la originalidad, creatividad y mejora del entorno, tanto desde el punto de vista cuantitativo, como cualitativo (Pérez e Iglesias, 2014). Vale que considerar su influencia positiva en el desarrollo de la ciudad y del contexto comunitario mediante la participación de todos los sujetos, entidades e instituciones. Y, en segundo lugar, porque constituye una manera oportuna de aprovechar las potencialidades del trabajo social para fomentar la vinculación de las cooperativas de servicios gastronómicos con las comunidades donde ellas radican.

Por las características del territorio y la composición de su población, no hay dudas de que el Centro Histórico La Habana Vieja es un escenario ideal para desarrollar los principios del cooperativismo, la responsabilidad social, la cooperación y ayuda mutua dentro de sus propios socios, familiares o aquellas personas que, estando en situación de desventaja social y/o discapacidades requieren de atención diferenciada.

La selección de la muestra

El estudio del estado en que se encuentra la capacitación laboral objeto de atención, tiene por base un diagnóstico, cuya muestra está representada por los socios y presidentes pertenecientes a cuatro de las cooperativas de servicios gastronómicos ubicadas en el Centro Histórico La Habana Vieja:

Nombre de las cooperativas	Cantidad de socios	Cantidad de presidentes
Pizzeta Obispo	10	1
El Coral	5	1
Ángel de Tejadillo	2	1
La Flota	2	1
TOTAL	19	4

Inicialmente el criterio para conformar esta muestra se concibió por conveniencia. En consecuencia, la selección de los presidentes y socios fue de manera intencionada con un requisito indispensable: que los mismos tuvieran experiencia de trabajo en la gastronomía y poder de decisión para influir en el proceso de concientización sobre la importancia de la capacitación laboral a fin de mejorar el funcionamiento de las cooperativas en esos servicios.

Desde el punto de vista sociodemográfico, fue de interés que la mayoría de los socios entrevistados cuenta con el nivel educacional de Técnico Medio como dependiente de gastronomía, su experiencia de trabajo oscila entre uno y dos años; y en el caso de los presidentes son más mujeres que hombres.

Finalmente, se incorporó a la muestra seleccionada un grupo de trabajo del Ministerio del Comercio Interior integrado por: especialistas del Ministerio del Comercio Interior, funcionarios del propio Ministerio, de las Empresas a nivel provincial y municipal, y profesores del Centro Provincial de Capacitación. La selección respondió a las expectativas

que cada uno de sus miembros tenía acerca del deber ser de la capacitación laboral en las cooperativas de servicio gastronómicos.

Métodos y técnicas para la recogida de la información

Para percibir la singularidad de la capacitación laboral en esas cooperativas e identificar elementos que influyen en las ideas y prácticas cotidianas de los presidentes y socios, se empleó la entrevista en profundidad de manera estructurada. Así también se realizó el análisis de contenido a una muestra de especialistas, funcionarios del Comercio Interior, y profesores del Centro de Gestión del Conocimiento.

Los resultados obtenidos en los socios entrevistados por cada dimensión e indicador son los siguientes:

Dimensión cognoscitiva:

Indicador:

Conocimientos técnicos. Diecinueve socios manifiestan haber recibido cursos de capacitación sobre alguna de las especialidades de la gastronomía. Diez socios sobre dependiente de salón, siete socios sobre elaboración de alimentos, un socio sobre alta cocina y otro socio sobre idioma inglés.

Conocimientos institucionales:

Diecinueve socios manifiestan tener conocimientos sobre derechos y deberes de las normas que rigen el funcionamiento de las cooperativas, la atención al cliente, la comunicación y la calidad de los servicios.

Solo uno considera que la capacitación recibida no fue suficiente para lograr desde el punto de vista jurídico un buen desempeño como socio.

Todos refieren que son pocas conocidas las normativas acerca de Política Cultural, la ley sobre el Sistema Tributario, la Seguridad Social, el Código de Trabajo, la Protección al Medio Ambiente, y el Comercio electrónico.

Dimensión socioeducativa

Indicador

Interrelaciones al interior de las cooperativas

Todos los entrevistados consideran la valía de la capacitación laboral solo en función de su desempeño al interior de la cooperativa, pero no valoran su impacto en la calidad y en la sostenibilidad de los servicios.

Interrelaciones fuera de las cooperativas.

La totalidad de los socios, consideran que por el servicio que brindan a la población de La Habana Vieja, su desempeño al interior de la cooperativa se corresponde con las potencialidades que tiene ese contexto comunitario.

Cuatro socios reconocen que no están a la altura de La Habana Vieja, porque los clientes exigen un poco más, tanto en la imagen como en la calidad de la mercancía.

Dieciocho de los socios consideran que la capacitación laboral contribuye a mejorar el servicio a la comunidad, que los prepara para competir con otras unidades del Centro Histórico al Habana Vieja.

Uno de ellos considera que la capacitación laboral les daría mayor conocimiento sobre el objeto social de la cooperativa ubicada en un lugar de mucho turismo y además sobre la historia del Centro Histórico La Habana Vieja.

En lo que respecta a los presidentes los resultados son los siguientes:

Dimensión cognoscitiva:

Indicador:

Conocimientos técnicos: Los cuatros presidentes manifiestan haber recibido cursos de capacitación sobre alguna de las especialidades de la gastronomía.

Conocimientos institucionales:

-La totalidad de los presidentes manifiestan tener conocimientos sobre las resoluciones y normas jurídicas del nuevo modelo de Gestión económica, impartidos por el Centro Provincial de Capacitación.

-Uno considera que la capacitación laboral no es suficiente para el desempeño de su labor como presidente de la cooperativa.

-La totalidad de los presidentes considera que las mayores dificultades en el funcionamiento de las cooperativas están dadas por inestabilidad de los abastecimientos,

falta de materiales de construcción para lograr un cambio de imagen de los establecimientos y cambiar el modo de pensar de todos los socios.

-La totalidad de los presidentes considera que los temas de mayor significación son los siguientes: Economía y Contabilidad, Gastronomía, Documentos normativos de las diferentes materias asociadas al Marketing en esta forma de gestión no estatal.

Dimensión socioeducativa

Indicador:

Interrelaciones al interior de las cooperativas:

-Dos de ellos refieren que las buenas relaciones sociales les permiten cumplir con su objeto social: satisfacer las demandas del cliente.

-Tres presidentes coinciden en reconocer que la capacitación contribuye a su desempeño en cuanto a cómo: “aprender a diseñar nuestra cooperativa de servicios gastronómicos” a: “cambiar nuestras mentes para tener mejores logros” y “darle otro tipo de experiencia”.

Interrelaciones fuera de la cooperativa.

-Dos de ellos refieren que no han logrado ponerse a la altura de mejorar los servicios gastronómicos en el contexto comunitario del Centro Histórico La Habana Vieja.

- Uno de ellos, considera que la capacitación laboral no ha contribuido a mejorar su desempeño como presidente porque su contenido no especifica nada del Centro Histórico La Habana Vieja.

Procedimiento para contrastar el análisis de los datos

Se empleó la triangulación de datos a partir del acceso a fuentes primarias: las entrevistas, de las que fue posible obtener la información siguiente:

Coincidencias

Los presidentes y socios, coinciden en reconocer que los **conocimientos técnicos** necesarios están relacionados con el servicio al cliente de los dependientes de salón y el nuevo modelo de gestión económica.

Contradicción.

A pesar de que los presidentes se desempeñan como directivos no son titulados en conocimientos especializados en gastronomía.

El total de los entrevistados manifiesta dominar los principios del cooperativismo, pero no lo aplican en la práctica gastronómica.

Indicador:

Conocimiento institucional

Los socios y presidentes coinciden en comprender que las condicionantes para un buen funcionamiento de la cooperativa como institución socioeconómica tienen que ver con factores materiales, en detrimento del papel protagónico que en ella ejercen los sujetos implicados.

El total de los socios entrevistados manifiesta dominar los principios del cooperativismo, el resto los confunden con conceptos y terminologías de base legal.

De los diecinueve entrevistados, dieciséis reconocen que las causales de mayor incidencia en el funcionamiento de las cooperativas están en las dificultades con el abastecimiento.

Siete socios reconocen que las causales de mayor incidencia están en el deterioro y en las malas condiciones de los inmuebles, en la falta de utensilios de trabajo y de los medios básicos.

Coincidencias

Dimensión socioeducativa,

Indicador:

Interrelaciones al interior de la cooperativa

Los presidentes y socios concuerdan en considerar que el impacto de la capacitación laboral contribuye a mejorar las relaciones sociales entre ellos mismos, la imagen de la unidad y la calidad de los servicios gastronómicos.

Reconocen que hace falta incrementar su impacto en el fomento de las relaciones sociales con otras instituciones y en la oferta de servicios que identifiquen las necesidades de la población desde el contexto comunitario del Centro Histórico La Habana Vieja.

Diferencias

Dimensión cognoscitiva:

Indicador:

Conocimientos técnicos

La diferencia está presente en que los socios han recibido mayor cantidad de cursos inherentes al perfil profesional del gastronómico, mientras que los presidentes han recibido mayor cantidad de cursos referentes a la legalidad y el funcionamiento del nuevo modelo de gestión económica.

En relación con los conocimientos institucionales: Para los socios los factores claves que determinan el funcionamiento de la cooperativa como institución socioeconómica son la calidad de las relaciones humanas y la imagen del establecimiento. Para los presidentes tienen un gran peso las carencias de tipo material.

En la dimensión socioeducativa

Diferencia

Indicador: Radica en que mientras los socios creen que su contribución al contexto comunitario se centra en ofrecer servicios de calidad a la población, los presidentes tienen un mayor alcance porque llegan a creer que para lograr contribuir hay que provocar cambios en las formas de pensar de las personas, en función de su desarrollo humano.

Análisis de contenido sobre los conocimientos institucionales que debe priorizar la capacitación laboral en el texto de las voces vivas de los especialistas del MINCIN.

Expectativas sobre los conocimientos institucionales

El caso 1 de los especialistas prioriza: la aclaración de dudas acerca de los aspectos relevantes relacionados con el funcionamiento de las cooperativas no agropecuarias; el caso 2: la historia de las cooperativas y los valores del cooperativismo; el caso 3: una preparación básica sobre las legislaciones, el asesoramiento jurídico, el control interno y el funcionamiento de las CNA; el caso 4: las relaciones públicas en las cooperativas; el caso 5: el funcionamiento y la preparación de los cooperativistas; el caso 6: la apropiación de conocimientos acerca de las técnicas de la administración de la CNA para poder superarse profesionalmente; el caso 7: qué y cómo deben funcionar las cooperativas, a partir de lo que debe hacer cada uno de sus miembros.

Expectativas sobre los conocimientos técnicos:

El caso 8 prioriza la necesidad de aprender sobre la temática del comercio en el nuevo modelo de gestión.

Las expectativas sobre conocimientos institucionales

El caso 1: prioriza poder ganar en experiencias, habilidades y en relaciones sociales; el caso 2: actualizar los conocimientos para consolidarlos en su labor; el caso 3: aclarar muchas dudas sobre del nuevo modelo de gestión económica, “preparar y dar conocimientos a los más antiguos, pero, fundamentalmente a los que se inician”; el caso 4: obtener conocimientos sobre operaciones bancarias y contrataciones; el caso 5: apropiarse de conocimientos para “engrandecer la gastronomía en la ciudad y para que los servicios sean cada día mejor”; el caso 6: lograr apropiarse de conocimientos en temas de economía y contabilidad, en las funciones de los diferentes actores de la Asamblea General de Socios y el servicio gastronómico; el caso 7: obtener conocimientos sobre los mecanismos de relaciones entre el Banco y las Cooperativas no agropecuarias, así como favorecer procesos que les permita promover sus productos y servicios.

Las expectativas de los funcionarios municipales sobre conocimientos institucionales.

El caso 1: prioriza una buena orientación que les permita prepararse; el caso 2: la preparación para el trabajo con las cooperativas; el caso 3: poder encauzar el trabajo de las cooperativas en función de lograr mayor satisfacción de la población; el caso 4: la ampliación de los conocimientos sobre el funcionamiento y la proyección futura de trabajo en este tipo de cooperativas; el caso 5: seguir experimentando el sistema de gestión económica para lograr una mayor constancia.

Las expectativas de otros funcionarios sobre conocimientos institucionales.

El caso 1: prioriza poder recibir una orientación para emplear el método adecuado en su trabajo como funcionaria; el caso 2: obtener conocimientos que le sirvan de herramientas de trabajo como orientadora - metodóloga de los servicios municipales; el caso 3: “ganar una cultura en el conocimiento de las nuevas regulaciones de las nuevas figuras que comienzan en el mercado interno”.

Triangulación de los datos obtenidos en el contenido del texto de las voces vivas

Dimensión cognoscitiva

Indicador: Conocimientos técnicos e institucionales**Coincidencias**

Los especialistas coinciden en reconocer la prioridad que debe tener dicha capacitación para ofrecer conocimientos relativos a la contabilidad que le permitan una mejor preparación profesional e influir en un buen funcionamiento al interior de las bases estructurales de las cooperativas de gastronomía. **Diferencias**

Radica en que a los especialistas les interesa la apropiación de esos conocimientos referidos, en función de lograr su desarrollo profesional, a los funcionarios municipales y provinciales, en función de mejorar la calidad de los servicios gastronómicos que satisfagan la necesidad de la población. Y a los otros funcionarios el interés cognoscitivo está en función de su razón de ser orientadores (metodólogos) de esta nueva tarea poco conocida.

Los resultados de los instrumentos aplicados develaron las potencialidades y debilidades que se ponen de manifiesto del modo siguiente:

Potencialidades

La totalidad de los funcionarios de las diferentes instancias: Organismo Central, provincia y municipio tienen conciencia de que, hoy día, capacitarse de acuerdo con las exigencias del nuevo modelo de gestión económica, se constituye en una herramienta metodológica esencial para la actualización de su desempeño profesional y en consecuencia para poder orientar el buen funcionamiento de las cooperativas de cualquier tipo de servicios que se trate.

Todos los sujetos implicados en la muestra han recibido acciones de capacitación relacionada con cursos procedentes del Ministerio de Educación, del Centro de Gestión del Conocimiento y del Centro de Capacitación Provincial. Las temáticas tienen que ver de alguna manera con contenidos inherentes a conocimientos de naturaleza técnica e institucional afines al sistema de trabajo con las cooperativas no agropecuarias.

La mayoría de los presidentes y socios tienen alguna noción de los principios del cooperativismo como uno de los pilares ideológicos para el buen funcionamiento de las cooperativas en el contexto de la actualización del nuevo modelo económico-social cubano.

La totalidad de los presidentes y socios se muestran interesados por mantenerse insertados en este tipo de gestión económica, debido a las ventajas personales que provee y las posibilidades que proporciona para la generación de sus iniciativas.

La existencia de un programa integral de desarrollo del Centro Histórico La Habana Vieja favorece que la capacitación laboral para los presidentes y socios en las cooperativas de los servicios gastronómicos se enfoque con una visión socioeducativa.

Debilidades

A pesar del reconocimiento de la importancia de la capacitación laboral como garante del buen funcionamiento en el accionar de dichas cooperativas, las acciones de capacitación deben incrementarse con mayor sentido de horizontalidad, es decir, hace falta salir del contexto institucional de la capacitación y trasladarse a la cotidianidad de las cooperativas, atendiendo a las necesidades emergentes del contexto, de los sujetos y el desarrollo local.

Se necesita transitar del discurso de los principios y valores del cooperativismo y del ideal de la cooperativa como institución socioeconómica, hacia una acción práctica que garantice fomentar los servicios con calidad y la sostenibilidad a la que se aspira.

Si bien se reconoce que las potencialidades del Programa Integral de Desarrollo en el Centro Histórico La Habana Vieja, favorece la capacitación laboral para los presidentes y socios en las cooperativas, aún predomina en sus mentalidades una visión del desarrollo economicista, de ofertar cantidad de productos a la población, de crecimientos de los ingresos y utilidades personales.

Todavía falta una mejor comprensión de lo social, orientada al crecimiento de las interrelaciones con los diferentes grupos y sectores en situación de mayor vulnerabilidad, para lo que es un imperativo el cambio en sus maneras de sentir, pensar y actuar como protagonistas en el nuevo modelo económico que el país se plantea.

Conclusiones

En el contexto universal de la historia de la capacitación laboral, se han identificado dos tendencias fundamentales en su proceso de organización y desarrollo: una de ellas, la tendencia tecnocrática centrada en la adquisición de conocimientos para el desempeño del

puesto de trabajo, en función de la obtención de ganancias, y la otra, la humanista centrada en propiciar el bienestar y el desarrollo humanos.

Tanto el alcance como la función sociales del aprendizaje y la educación son los referentes teóricos de la Sociología de la Educación y la Educación Social que tienen mayor afinidad para sustentar la capacitación laboral con visión socioeducativa.

Comprender la capacitación laboral desde una visión socioeducativa significa revelar en su contenido dos dimensiones: cognoscitiva y socioeducativa. La primera está relacionada con la adquisición de conocimientos técnicos e institucionales, y la segunda, tiene que ver con las relaciones sociales que se establecen al interior y fuera del contexto laboral entre trabajadores, directivos, presidentes, socios, clientes, e instituciones en un determinado contexto social.

En el caso cubano, las cooperativas de servicios gastronómicos se insertan en el nuevo modelo económico- social como una fuerza pujante y serán eficientes en la medida que estén mejor preparadas para enfrentar los nuevos retos, dentro de la concepción de desarrollo de un proyecto social socialista, donde el centro de su atención es el ser humano y por ende, el carácter humanista no debe perderse de vista.

La capacitación laboral para integrar una cooperativa de servicio gastronómico al contexto comunitario resulta imprescindible, pero esta debe realizarse mucho antes de que esta sea constituida.

Urge cambiar los métodos, formas y medios de capacitación laboral en estas entidades, tienen que salir del marco tradicional del aula y de las conferencias tradicionales, de manera tal que se conciba como un proceso formativo, en el que la integración de lo instructivo y lo formativo les permita desarrollar conscientemente el espíritu solidario y los principios que rigen este sistema de gestión con una nueva forma de pensar y actuar.

A pesar de que la totalidad de los presidentes y socios de las cooperativas de servicios gastronómicos del Centro Histórico La Habana Vieja reconocen la importancia de la capacitación laboral para su buen desempeño, este no logra enfocarse tanto en la mejoría de la calidad de los servicios, sino, que está asociado a la cantidad de ofertas, ingresos y a la imagen de las unidades.

Desde una visión socioeducativa, lo fundamental del proceder en el proceso de capacitación consiste en cómo establecer los compromisos de estas cooperativas para que el servicio que presten, realmente sea de calidad y satisfaga las necesidades de las personas de su entorno, las de sus socios y las de la economía del país.

Es necesario aplicar otras variantes de capacitación laboral más atractivas tales como: utilizar más las potencialidades de las instituciones del entorno; proporcionar de forma sistemática, variada y atrayente contenidos que aporten o fortalezcan conocimientos de diversas materias imprescindibles para su funcionamiento y lograr una prestación de servicios que de forma voluntaria estimule a los presidentes y socios a mejorar la calidad de los servicios, porque la perciben como una necesidad imprescindible para su desarrollo sostenible.

En consecuencia, con ello para capacitar a los presidentes y socios de dichas cooperativas se requiere lo siguiente:

1. Contacto con la realidad contextual donde funcionan las cooperativas.
2. Análisis de la situación social en que se encuentran los socios y grupos vulnerables.
3. Generación de alternativas de servicios que permitan un crecimiento personal de los socios y una inserción activa en el medio social del espacio comunitario donde se producen las interrelaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Billikopf, E, G. (2016). Capacitación de personal. Administración Laboral Agrícola. Universidad de California.
- Caride. J. (s/f.). La Pedagogía Social en la vida cotidiana. Realidades y desafíos en la construcción de una ciudadanía, global - local alternativa. Universidad de Santiago de Compostela, España.

- Castro, R (2016). Discurso pronunciado por Raúl Castro Ruz en la Asamblea Nacional del Poder Popular, La Habana, Cuba.
- CINTERFOR. (1999), Formación y Trabajo: De ayer para mañana, en Cuaderno de Trabajo 1 ETP. OEI. Madrid,
- Cobas, Maritza (2014) Acercamiento a la educación desde la perspectiva sociológica. Pueblo y Educación, La Habana.
- Decreto Ley No 350 (2018) .de la capacitación a los trabajadores.
- Dewey, J. (1944). Democracy and Education. The Free Press.
- Friego, Edgardo (2016)³. Consultor especialista en management de seguridad, experto en capacitación y Director de este foro profesional (<http://www.forodeseguridad.com/frigo.htm>)
- Gelaf, G. (s/f.). Capacitación, Materia: Psicología del Trabajo
- Nussbaum. M, 2015, El duro discurso de Marta Nussbaum: Disponible en el [Heraldo.co](http://www.eldiariodelco.com), Educación.
- Ortega, F. (1995). Historia de la educación y las doctrinas pedagógicas, presentación en Durkheim, E. Barcelona: La Piqueta
- Petrus, A. (1998). Pedagogía Social, Editorial S.A Ariel Barcelona.
- Quintana. M. (2008). Tesis para optar el título académico en Máster en Ciencias Históricas, Universidad Centro Occidental “Lisandro Alvarado”, (UCLA) Barquisimeto
- Ramírez. Mirurgia (2018), “Fundamentos teóricos-metodológicos que sustentan la capacitación laboral de los presidentes y socios de las cooperativas de servicios gastronómicos, En Tesis presentada en opción al Título Académico de Master en Educación, La Habana, Centro Pedagógico.

- Úcar, A.Y. (2001). En Planella J. y Vilar, J. (Eds). El por qué y para qué de la Pedagogía Social. Intervención socioeducativa y vida social. La Pedagogía Social en la sociedad de la información. Barcelona: UOC, 2006
- Valdés Ortega, J.F. (1998) Una vía para perfeccionar el perfil de los ejecutivos docentes y metodólogos en La Educación Avanzada. Tesis en opción al grado académico de Máster. La Habana: ISPEJV. Cuba.