

Una experiencia de formación continua posgraduada en protección al consumidor para la administración pública en Cuba

A Postgraduate Continuing Education Experience in Consumer Protection for Public Administration in Cuba

Maidolis Labañino Barrera¹* <https://orcid.org/0000-0003-4668-5976>

¹ Centro de Estudios de Administración Pública, Universidad de La Habana, Cuba.

* Autor para la correspondencia: maidolis.lb@gmail.com; maidolis.labanino@ceap.uh.cu

RESUMEN

Diversos sondeos hicieron ostensible la deficitaria oferta de posgrado en temas de Derecho del Consumidor, así como el urgente cambio de visión, preparación profesional y formación de competencias en los servidores públicos en la materia, para el diseño de políticas públicas e implementación de un sistema integral de protección al consumidor, lo que constituye un reto para la Administración Pública cubana. Se valora la importancia del Diplomado sobre Estudios de Protección al Consumidor, en la formación, capacitación y desenvolvimiento profesional posterior de los servidores públicos, en calidad de proveedores y consumidores. Empleando métodos teóricos generales, análisis de contenidos, observación científica indirecta y la entrevista abierta no estructurada. La iniciativa del Programa especializado, respondió a las necesidades del mercado nacional y la formación interdisciplinar de los destinatarios del sector público y privado.

Palabras clave: Administración pública; Derecho del Consumidor; posgrado; programas educativos.

ABSTRACT

Various surveys made evident the deficient offer of postgraduate courses in Consumer Law, as well as the urgent change of vision, professional preparation and training of competencies in public servants in the matter for the design of public policies and implementation of a comprehensive consumer protection system, which is a challenge for the Cuban Public Administration. The importance of the Diploma in Consumer Protection Studies is valued in the education, training and subsequent professional development of public servants, as suppliers and consumers. Using general theoretical methods, content

analysis, indirect scientific observation and the unstructured open interview. The initiative of the Specialized Program responded to the needs of the national market and the interdisciplinary training of the recipients of the public and private sectors.

Keywords: *Public Administration; Consumer Law; postgraduate; educational programs.*

Fecha de recepción: 22/09/2025

Fecha de aprobación: 30/10/2025

INTRODUCCIÓN

Desde hace más de tres lustros se ha venido recalando por estudiosos de la educación pedagógica en distintas áreas geográficas, como Garzón (2018), Ramírez Alfaro, *et al.* (2022), que las universidades deben diseñar programas de formación continua y ofrecer a sus graduados de manera equitativa, una formación en todas las áreas del conocimiento relacionadas con su formación profesional, a partir de los requerimientos institucionales establecidos en cada sector educativo (Garzón, 2018, p. 123). A lo largo de estos años, los niveles de competitividad se han elevado y cambian constantemente por lo que es necesaria una formación teórica y práctica que construya las bases para posibilitar la inserción social y laboral. Afirman las autoras costarricenses que, las competencias para desempeñar cualquier trabajo se modifican dependiendo del contexto y es a través de la educación permanente cuando se pueden aportar las herramientas necesarias para la adaptación a los cambios e innovaciones profesionales y la inclusión social (Ramírez Alfaro, *et al.*, 2022, p. 350)

La formación profesional deviene en educación profesional, institucionalizada o no, que busca preparar y formar al hombre para el ejercicio de una profesión en determinado mercado de trabajo. Sus objetivos son amplios y a largo plazo, buscando calificar al hombre para una futura profesión (Colás-Téllez, 2020, p. 39).

En Cuba la formación del potencial humano constituye una de las premisas institucionales, contentiva en políticas públicas y proyecciones de trabajo a corto, mediano y largo plazo. Los documentos que trazan a nivel de país la proyección estratégica para la gestión integral del capital humano, así lo contemplan. En la Conceptualización del modelo económico y social cubano de desarrollo socialista, para el período 2021-2026, numerales 94 y 95, se establece: «el papel de los organismos, entidades, los gobiernos territoriales, organizaciones y la familia en el proceso de formación y desarrollo de la fuerza de trabajo calificada», así como «el papel de la Universidad en la formación y superación de profesionales

competentes, comprometidos con nuestra historia y los valores de nuestro socialismo» (PCC, 2021). Asimismo, en las bases del Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social de la nación hasta el 2030, entre sus ejes y objetivos estratégicos se incluye la necesidad de «promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos», e «impulsar la formación del potencial humano de alta calificación y la generación de nuevos conocimientos» (PCC, 2019).

El Ministerio de Educación Superior cubano concibe la formación del profesional universitario con carácter continuo y abarca tres etapas: la formación de pregrado en carreras de perfil amplio, que asegura una profunda formación en los aspectos básicos y específicos de cada profesión, y permite al egresado brindar respuestas a los problemas más generales y frecuentes que se presentan en el eslabón de base de la profesión; la preparación para el empleo, concebida y ejecutada en las entidades laborales con el propósito de desarrollar los modos de actuación profesional específicos y la cultura laboral relacionada con el puesto de trabajo del recién graduado, y la formación de posgrado, dirigido a la superación profesional y la formación académica (*apud* Rojas Rodríguez, 2022, p. 194).

Belver (2018), ha considerado la formación continua como la vía para readaptar los conocimientos, habilidades y necesidades emergentes, de tal manera que responda de forma eficaz y efectiva a cambios en la enseñanza, lo que facilitará una mejor educación al contar con docentes actualizados (Belver, 2018). La necesidad de generar espacios de formación permanente, resulta imprescindible para asumir los retos del ejercicio profesional, como lo afirman los autores Ortega & Ortega (2009, pp. 153-154). De igual forma, el desarrollo de las potencialidades de un país está asociado a una diversidad de factores, entre ellos, el capital humano y la producción científica, considerados como componentes del desarrollo social y del crecimiento económico (Alum Dopico, 2023).

En virtud de lo anterior, la gestión estratégica del talento humano en el sector público es un factor relevante, dado que promueve la atracción y retención de las personas más idóneas para el servicio público y fomenta su desarrollo a través de las competencias laborales, perfila capacidades que, en últimas, se transforman en comportamientos que permiten un desempeño óptimo, orientado a resultados concretos, medibles, cuantificables y que están en sintonía con el propósito de las entidades del Estado que, en suma, garantiza la prestación de bienes y servicios públicos, así como el diseño, implementación y evaluación de todas las políticas públicas que orientan la acción estatal (Escobar Castro, *et al.*, 2020, p. 5)

La administración pública ha de servir al interés general de forma eficiente, eficaz, equitativa, transparente, abierta a la participación ciudadana, y en ello ha de ocuparse también de la materialización práctica de sus derechos como consumidores, uno de los valores esenciales en una democracia moderna. Ante tal acometido, teniendo en cuenta las condiciones actuales del mercado cubano, sus fallas y la

fluctuante protección a los derechos de los consumidores, tanto en el ámbito de los servicios públicos como en las relaciones contractuales de consumo, la realización de investigaciones, asesorías, y servicios científico-técnicos en este campo, contribuye indefectiblemente a fortalecer el vínculo Universidad-administración pública en la solución de los problemas de la sociedad y al fortalecimiento de la gobernanza en su acepción más amplia.

El tema que se aborda forma parte sin dudas de esa gobernanza y ha sido escasamente abordado desde la perspectiva de estudios formativos especializados en nuestro país. Por ende, el cambio de visión y formación de competencias en los servidores públicos, para el urgente diseño e implementación de políticas públicas que sirvan de basamento a un sistema público integral de protección al consumidor en el país, se convierte en reto de la administración pública cubana. De ahí la necesidad de programas académicos y otras variantes de superación profesional, que contribuyan a la preparación profesional, la educación y la formación de competencias sobre el derecho del consumidor para el consumo racional y sostenible de la ciudadanía en general.

En consecuencia, el Centro de Estudios de Administración Pública de la Universidad de La Habana, como institución líder y coordinadora en el desarrollo de procesos de formación y capacitación de directivos, funcionarios y reservas de las instituciones públicas, diseña el primer programa académico de diplomado en esta materia.

A partir de lo anterior, se propone como objetivo, valorar la importancia del programa de Diplomado sobre Estudios de Protección al Consumidor y sus Derechos, en la formación, capacitación y desenvolvimiento profesional posterior de los servidores públicos, en calidad de proveedores de bienes y servicios de consumo y de su condición misma como consumidores en la cadena de comercialización.

METODOLOGÍA

El desarrollo del trabajo se sustentó en métodos generales de la investigación teórica: análisis, síntesis, inducción, deducción, conjugados con el análisis de contenidos y documentos, la observación científica panorámica indirecta y la técnica de la entrevista abierta no estructurada, que permitieron obtener válidas consideraciones para el perfeccionamiento continuo del posgrado en sistemas de conocimientos especializados en los temas de protección al consumidor.

La concepción del programa académico del Diplomado tuvo como antecedentes los diagnósticos realizados por los profesores investigadores del Centro, de conjunto con la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, relativos al estado actual del sistema público de protección al consumidor, las

problemáticas en torno a la vulneración los derechos de los consumidores en el actual escenario, el nivel de gestión de la administración pública local y la exigua articulación en las estrategias de desarrollo; así también se basó en las demandas de formación y capacitación especializada recibidas de organismos de la Administración Central, con misión directa en las relaciones de consumo y los servicios públicos relacionados.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La formación profesional y capacitación de los servidores públicos

En la actualidad los estudios de posgrado son imprescindibles para el fortalecimiento de las capacidades de ciencia, tecnología e innovación, y en las conexiones de estas con las necesidades del desarrollo de nuestro país. A través de sus programas, los profesionales actualizan, profundizan, amplían y generan conocimiento, por lo que se transforman en entes activos y creativos en la solución de problemas. (Bernaza, *et al.*, 2020).

La superación profesional en nuestro país está muy comprometida con las necesidades identificadas, generalmente a través del diagnóstico, que tiene en cuenta no solo hacia dónde se proyecta el desarrollo de la producción y los servicios en los próximos años, sino también hacia las necesidades de los profesionales, tendiente a ampliar, desarrollar y perfeccionar su crecimiento profesional en determinada área del conocimiento o para que sea más eficiente y productivo en su cargo y con ello potenciar el desarrollo de su personalidad (Rojas Rodríguez, 2022, p. 195 y Bernaza Rodríguez, *et al.*, 2020).

La capacitación y formación de los servidores públicos constituyen pilares del aprendizaje necesario para dinamizar procesos innovadores en el Estado. Es así que desarrollar una cultura organizacional del aprendizaje es tener la garantía de que las personas y las entidades estarán orientadas a resolver las problemáticas y necesidades haciendo uso de su activo de mayor valor, es decir, el talento humano y su capacidad para generar activos intangibles como el conocimiento, lo cual genera que las personas jurídicas y naturales, dígase, organizaciones, instituciones, directivos y funcionarios de servicios públicos y ciudadanía en general, aprendan, evolucionen, innoven y mantengan un desempeño óptimo. Son los Gobiernos en todas las instancias, los actores claves para lograr sinergias entre todos los del sector público y privado. Le corresponde a la administración pública constituirse en ámbito propicio donde se multiplique la innovación, basada en un sistema de gestión de gobierno y marco regulatorio apropiados. En consecuencia, es importante el empleo del conocimiento científico para la toma de

decisiones y, por tanto, el fortalecimiento de las capacidades y habilidades de directivos, funcionarios y servidores públicos (*apud* Díaz-Canel y Núñez Jover, 2024).

Como bien se ha argüido por autores del tema, la capacitación es un proceso estructurado y organizado para desarrollar unas capacidades en diversas dimensiones, a saber: cognitivas, de habilidades, destrezas y actitudinales o comportamentales, con el propósito de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir a la misión institucional. Se parte de la premisa de que todos los servidores públicos deben poseer unas capacidades básicas que puedan aplicar en sus contextos organizacionales propios de la entidad a la que se encuentran vinculados (Escobar Castro, *et al.*, 2020, pp. 27-28).

En consecuencia, los procesos de superación y capacitación para el sector público están orientados a desarrollar y potencializar el talento humano en las entidades públicas. Acorde con estos criterios, el ordenamiento jurídico que rige al sector público se ha diseñado para orientar ese propósito en el marco de las relaciones laborales y competencias profesionales, lo cual visualiza la capacitación como un derecho (*apud* Escobar Castro, *et. al.*, 2020, p. 17).

En este sentido, las normas jurídicas que se vinculan a la capacitación y formación profesional parten de su reconocimiento como un derecho constitucional. La Constitución cubana de 2019 en su artículo 73, párrafo 4, *in fine*, establece: «la educación de las personas adultas y *aquellos estudios de posgrado u otros complementarios* que excepcionalmente pueden ser remunerados» (Ministerio de Justicia, 2019; el subrayado es nuestro). Así el Código de Trabajo en Cuba, Ley No. 116 de 2013, estipula en su Sección Sexta, parafraseando los artículos 39 al 41: el compromiso que tiene el empleador de garantizar la formación continua necesaria de los egresados para la inserción en los procesos de la organización (ANPP, 2014).

El Reglamento de la Educación de Posgrado de la Educación Superior en Cuba (Resolución No.140 de 2019 del MES), constituye el documento principal que regula la educación de posgrado en el territorio nacional y señala como formas principales de la superación profesional: el curso, el entrenamiento y el diplomado. El curso y el entrenamiento pueden tener carácter independiente o formar parte de programas de diplomados, maestrías y especialidades de posgrado. Así se verifican también otras formas como son la autopreparación, la conferencia especializada, el taller, seminario, debate científico, el encuentro de intercambio de experiencias y otras que posibiliten el estudio y la divulgación de los avances de la ciencia, la técnica y el arte.

En atención al escenario normativo anterior, para lograr en la praxis de la administración pública un capital humano con mayor formación, que sea capaz de responder a las necesidades de su desempeño laboral, sus competencias para la gestión pública y el perfeccionamiento de su encomienda social, resulta un imperativo el estrecho vínculo de las universidades con las entidades empleadoras y los distintos

escenarios de la administración pública. De manera que se logre estructurar como un proceso continuo y pueda dar solución a los problemas formativos propios de la esfera de actuación profesional de los servidores públicos (Fernández Sanabia, *et al.*, 2023), así como concreción en su desempeño profesional en la elaboración de las políticas públicas y el ejercicio de funciones específicas en ámbitos sociales tan sensibles como la protección a los derechos de los consumidores desde el ámbito público y el acceso al consumo.

La educación en materia de consumo y el derecho a la educación del consumidor.

El rol de la Administración Pública.

El régimen de defensa del consumidor se constituye hoy como un derecho fundamental, humano, de libertad y, además, como principio de orden económico, contenido dentro de un marco de orden público que demanda su aplicación expresa, aun sin invocación de aquel por las partes (Quaglia, 2023, p. 40). Asimismo, su reconocimiento constitucional (*vid.* Artículo 78, Constitución cubana de 2019), justifica la realización de políticas dirigidas a maximizar la satisfacción de su fundamento, permitiendo al ciudadano disfrutarlo en su máximo grado. Pero, para que la persona consumidora ejerza y disfrute de este régimen resulta ineludible que lo conozca, y esto requiere, evidentemente, que debe ser educado en su contenido. Desde esta perspectiva la protección se amplía de manera preventiva ya que, a través de la educación y la información del consumidor, el Estado va más allá de la contención de ilegalidades y abusos (*apud* Quaglia, 2023, p. 41); sino que, además, deberá adoptar paliativos para la asimetría informativa con la que se encuentra el consumidor en las relaciones de consumo. Se trata, entonces, de una tutela preventiva que parte de la educación en consumo para los servidores públicos, desde el nivel local hasta el máximo, y en educar al consumidor para que logre ejercer sus derechos eficazmente, al ser partícipe directo en la articulación de las políticas públicas y las normas jurídicas que se han de encargar de su protección y defensa.

El consumo construye la forma en la que se ve el mundo (CRAWFORD, 1992), por ello es necesario otorgar a las nuevas generaciones herramientas críticas para la vida, que les permitan articular las complejidades políticas, económicas, sociales y culturales que se van a ir encontrando, permitiéndoles alcanzar cierta claridad sobre quiénes son y cómo se representan en el entorno que les envuelve. Para ello, la reflexión política, la participación ciudadana y la educación de las personas como consumidores, deben convertirse en piezas clave de la construcción de identidades (Alonso y Fernández, 2010).

Desde los años 70 del pasado siglo, el tratamiento de temas como las necesidades de los consumidores, su papel en la vida económica, los mecanismos del mercado, los derechos y responsabilidades del

consumidor, la planificación del presupuesto familiar, publicidad y consumo, regulación de mecanismos del mercado por intervención del Estado y el consumo y el medioambiente, han sido tópicos abordados en distintos sistemas educativos en cuanto a educación para el consumo se refiere (Orea Sánchez, 2004) En América Latina la educación de los consumidores es tomada como uno de los elementos principales para generar cambios en hábitos de consumo, acceso al consumo, regular relaciones de consumo en el mercado, sensibilizar y organizar a la población para una defensa real de sus derechos (Orea Sánchez, 2004, p. 77).

Al respecto, la Red Latinoamericana para la Educación al Consumidor (1995) ha sostenido que, «la educación del consumidor no es un proceso educativo de segundo orden. En este campo se encuentra uno de los más grandes retos de la educación permanente en el mundo moderno».

La educación y el aprendizaje permanentes permiten una actuación más consciente frente a la realidad socioeconómica y un reto para los Gobiernos en la preparación y capacitación de sus actores en cuanto al conocimiento específico que se requiere para el manejo adecuado de los presupuestos, los precios, la calidad de los bienes y servicios de consumo, los mecanismos, instancias y procedimientos que debe garantizar para que el consumidor se informe, asuma responsabilidad social y ambiental, ejerza el poder que tiene sobre el mercado y se autoproteja y defienda. Este tipo de educación está destinada a hacer del consumo un instrumento al servicio del desarrollo de la vida personal, familiar, ciudadana, social y económica de los individuos, a generar actitudes que permitan al consumidor un buen desempeño en el acto del consumo y en todos los ámbitos de su realización personal, y conmine a los proveedores a elevar la calidad de sus ofertas y a ser más competitivos entre ellos, aún en mercados tocados por las crisis económicas locales y globales.

La administración pública tiene como tarea provisoria la prestación de servicios esenciales a los ciudadanos, junto a las funciones de redistribución, regulación y supervisión. Dentro de estas funciones, tiene la responsabilidad de lograr una política coherente de protección a los consumidores y sus legítimos derechos, en correspondencia con las necesidades de la población ciudadana, las circunstancias económicas, sociales, culturales y ambientales de cada país y las normativas jurídicas internacionales y nacionales reguladoras del tema. El Estado y sus instituciones tienen la obligación de crear y ordenar el desarrollo de las relaciones de consumo y de proteger al destinatario final de bienes y servicios, no solo a través de su vínculo con los actores del mercado, sino de políticas públicas y mecanismos jurídicos que permitan optimizar su tiempo en función de sus necesidades actuales y futuras.

En las condiciones actuales de crisis económica, las fallas del mercado cubano, la diversidad de actores económicos frente a la constante desprotección a los derechos de los consumidores, tanto en el ámbito de los servicios públicos como en las relaciones contractuales de consumo y la asimetría informativa que

nos hacen más vulnerables frente a proveedores del sector estatal y no estatal, se convierte en imperativo la realización de investigaciones científicas, la introducción e implementación de los resultados científicos ya existentes, las asesorías y servicios científico-técnicos en este campo, lo cual ha de contribuir, indefectiblemente, a fortalecer el vínculo Universidad-Administración Pública en la solución de los problemas de la sociedad y al fortalecimiento de la gobernanza en su acepción más amplia.

El tema que se trata, forma parte sin dudas de esa gobernanza, por ende, el cambio de visión y formación de competencias en los servidores públicos para el urgente diseño e implementación de políticas públicas que sirvan de basamento a un sistema público integral de protección al consumidor en el país, se convierte en reto de la administración pública cubana. De ahí la necesidad de programas académicos, y otras variantes de superación profesional, que contribuyan a la preparación profesional, la educación y formación de competencias sobre el derecho del consumidor para el consumo racional y sostenible de la ciudadanía en general.

Experiencias del Centro de Estudios de Administración Pública en la formación continua en protección al consumidor en el país

El Centro de Estudios de Administración Pública (CEAP), integrado a la Universidad de La Habana, tiene como principal encargo contribuir al perfeccionamiento de la gestión de la administración pública central y local, liderando, coordinando y desarrollando acciones de carácter transdisciplinario, enfocadas en la formación y capacitación de directivos, funcionarios y reservas de las instituciones públicas. Entre sus ejes de acción se encuentran: la formación y capacitación a través de acciones que contribuyan al desarrollo de capacidades directivas en la gestión local, y el asesoramiento metodológico como apoyo en la preparación y desarrollo de estudios de posgrado. Posee una vasta experiencia en temas de administración pública, solución de conflictos y negociación, formulación de políticas públicas, organización empresarial, estudios sobre consumo y protección a los derechos de los consumidores y usuarios, así como en la asesoría a los Gobiernos locales, en la investigación y la difusión de resultados, extendiéndose a los Organismos de la Administración Central del Estado.

Una de sus fortalezas en este campo multidisciplinar es la larga data de relaciones de colaboración académica y científica con instituciones universitarias y organizaciones internacionales dedicadas a los estudios del Derecho del Consumidor. Se cuenta con sólidos vínculos de trabajo y colaboración con los Órganos de la Administración Central del Estado que se ocupan de la implementación y puesta en práctica de las políticas, sistemas públicos de protección interna y los procedimientos administrativos

para la protección y defensa de los derechos de los consumidores, con los Gobiernos y servidores públicos.

Según ha afirmado la AUIP (2002): «el posgrado requiere articulación con la formación de pregrado, con la investigación y con la extensión (...), la investigación debe mantenerse como soporte fundamental del posgrado, (...) incrementando la capacidad de producción, transferencia y aplicación del conocimiento» (Cruz Baranda & García Quiala, 2012, p. 22). En virtud de tal axioma, el claustro del CEAP consciente de las técnicas avanzadas que ha experimentado la protección a los derechos de los consumidores y usuarios a escala internacional, ha preconcebido y ejecutado una serie de actividades de entrenamiento y buenas prácticas de los profesores e investigadores, servidores públicos, instituciones gubernamentales y actores económicos con intereses de superación profesional y capacitación, de cara a su actualización en instituciones afines al sistema de gestión de protección al consumidor.

La pertinencia del posgrado está dada por la respuesta que dan sus actividades a las necesidades del desarrollo económico y social del territorio y del país, a partir de la integración de la universidad y las entidades productivas y de servicios, cuyos profesionales demandan de la superación permanente para la solución de los problemas científicos, tecnológicos y artísticos que se insertan en las políticas y programas de desarrollo (Cruz Baranda & García Quiala, 2012, p. 20). Precisamente, esta es una de las visiones académicas que ha motivado que proliferen en todo el orbe las organizaciones dedicadas al estudio del Consumo y el Derecho del Consumidor, tanto desde la perspectiva pública como privada, y que se fortalezcan las iniciativas académicas relacionadas con la materia. De ahí que hoy se encuentren en los planes de estudios múltiples cursos del currículo base y/o optativo, relacionados con la protección a los consumidores, y del mismo modo, la producción bibliográfica en torno a estos temas es cada vez más prolífera. Destacan textos, artículos científicos, investigaciones de tercer y cuarto nivel, en áreas como la Economía, las Ciencias Sociales y el Derecho, tanto en el ámbito foráneo como en el nacional. Como expresión de ello, el CEAP también se ha ocupado de sistematizar conocimientos en materia de protección a los consumidores, partiendo de contenidos generales básicos impartidos en el programa analítico de una asignatura electiva. Por su carácter multidisciplinario, la electiva ha contado con matrícula de estudiantes de las carreras de Derecho, Economía, Contabilidad y Finanzas, Psicología, Sociología, Comunicación Social y Turismo. La experiencia se ha extendido a carreras de otras universidades, tales como, la de Ciencias Médicas, de las Artes, y la de Cultura Física. La finalidad de esta electiva consiste en mostrar al estudiante universitario la importancia de las nociones de consumidor como categoría sociojurídica y económica, objeto de una privilegiada atención legislativa, y conocer de los regímenes singulares de protección al consumidor, así como los instrumentos a través de los cuales se articula su concreta protección y tutela desde la administración pública. La electiva se relaciona con

la extensión universitaria mediante el taller final evaluador de los contenidos apprehendidos, que los estudiantes llevan como charlas educativas a los consejos populares de los municipios donde residen.

En el escenario de la formación de posgrado, se partió de la experiencia de un curso *online* de Protección al consumidor impartido por docentes del CEAP, que contó con dos ediciones entre los años 2016 y 2018, cuyo sistema de contenidos abordó aspectos básicos fundamentales de la protección a los derechos de los consumidores y usuarios en el país, a los efectos de una ulterior profundización en cuestiones de trascendencia práctica desde los roles en su desempeño. La experiencia de este curso montado con éxito sobre plataforma Moodle (Tamayo Pineda, 2019, p. 168), y la posterior demanda *in crescendo* de intereses por los distintos ministerios de la Administración Central del Estado, impulsaron a retomar en el período 2020-2023 la programación de ciclos de talleres, encuentros de intercambio de experiencias prácticas, y de conferencias especializadas dirigidas a profesionales y funcionarios del comercio interno, las comunicaciones y el transporte.

Igualmente, en el escenario de los estrechos vínculos del CEAP con las administraciones públicas locales y la constante actualización de los compromisos de superación para con estos, se logra concebir un plan de acciones conjuntas entre CEAP, la Fundación FACUA para la Cooperación internacional y el Desarrollo sostenible, Sevilla, España, el Ministerio de Comercio Interior de Cuba (MINCIN) y Gobiernos de La Habana para el desarrollo de seminarios-talleres científicos y metodológicos dirigidos a los profesores investigadores del tema, servidores de las administraciones públicas locales, actores económicos de los distintos sectores vinculados directa e indirectamente con el comercio interno. Pero, sobre todo, a la realización de los diagnósticos sobre el estado actual del sistema público de protección al consumidor, los principales problemas sociojurídicos que laceran el comportamiento de los consumidores y sus derechos en el escenario económico existente, sobre el nivel de gestión de la administración pública local en la protección al consumidor y su articulación desde las estrategias de desarrollo territorial, así como del alcance e impacto en el orden social de los programas de información y educación a los consumidores como una tarea primaria de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor en el país.

De ahí que esta avanzada de estudios y acciones de posgrado comentados, permitió concluir que debe estar acompañada de programas educativos de otros niveles de formación y capacitación encaminados a los diferentes sectores en torno al impacto y el alcance de las normas que integran el consabido régimen jurídico de los consumidores. Así lo reflejaron los diversos sondeos en los sectores público y privado, en los que se ha puesto de manifiesto, de una parte, que es necesario contar con programas universitarios que enfatizen en este tema de interés y, además, que la oferta que existe en la actualidad es completamente deficitaria.

En atención a lo anterior, surge a inicios de 2024, la iniciativa de crear un Diplomado sobre estudios de protección al consumidor y sus derechos, con el cual se responde a las necesidades del mercado nacional. Dicha propuesta tuvo como fundamento, proveer de una formación interdisciplinar sobre los diferentes componentes del Derecho del Consumidor y su expresión en distintos sectores del mercado, de los servicios públicos y privados a los distintos destinatarios a los que va dirigido el programa académico. Estos destinatarios conforman un espectro amplio de personas, por cuanto resulta pertinente para los diferentes sujetos que interactúen con la protección del consumidor. Está enfocado en juristas, economistas, sociólogos, psicólogos, contadores, empresarios del sector estatal y privado, productores, distribuidores, expendedores, asesores de consumidores y atención al cliente, especialistas del comercio interior, las comunicaciones, los servidores públicos en las diferentes instancias de gobierno, entre otros prestadores de servicios. Tiene alcance para aquellos sujetos que, aun cuando no tengan una formación de esta clase, tengan interés en la superación profesional, la capacitación y el entrenamiento en conocimientos determinados para desempeños profesionales o técnicos específicos sobre el sistema nacional de consumidores y usuarios, a tono con las tendencias actuales a nivel mundial.

Su concepción ofrece un programa omnicomprensivo de las instituciones objeto de la protección a los derechos de los consumidores, tanto desde la perspectiva económica, sociojurídica, de política legislativa, gestión de políticas públicas y de los aspectos prácticos que han de tenerse en cuenta al resolver las controversias relacionadas con la materia. Del mismo modo, proporciona a los estudiantes de posgrado, la perspectiva nacional y comparada, mediante conferencistas invitados, especialistas nacionales y foráneos.

La apertura del programa de diplomado responde al modelo de formación continua de los profesionales y a las necesidades de superación profesional actual y futura que demanda el desarrollo económico y social del país en los niveles local, provincial y nacional, lo cual evidencia su pertinencia. En consecuencia, las líneas de investigación propias del programa se concretan en cinco: 1. Protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en las relaciones de consumo. Ámbito público y privado. 2. Sistema de gestión de protección al consumidor y desarrollo local. 3. Función y competencias de órganos públicos y privados en la protección y defensa de los consumidores y usuarios. 4. Consumo sostenible y responsabilidad social empresarial. 5. Sistemas públicos de protección al consumidor en mercados específicos.

Su forma de implementación y sus reglas fundamentales parten de su estructura, sobre la base de tres Ciclos (o Módulos) de actividades docentes, integrados a su vez por cursos obligatorios y opcionales. Su desarrollo se basa en formas de enseñanzas en las cuales se combinan el autoestudio, el debate y la exposición de casos prácticos, el trabajo en equipos, el examen de la doctrina más actualizada y el análisis

comparado de estudios sobre el tema. Se promueve, sobre todo, la autogestión de los conocimientos por parte de los cursistas, la enseñanza no presencial y el manejo de la informática y la computación. De ahí, su desarrollo en la variante de modalidad híbrida.

El Diplomado se compone de cursos y entrenamiento que comprenden los 28 créditos a vencer por los estudiantes. Las actividades docentes con 16 créditos y las actividades investigativas que completan los 12 créditos restantes. En cuanto a estas últimas, los estudiantes han de seleccionar un tema a partir del banco de problemas que identifican desde los ámbitos de su desempeño, relacionados con la temática y vinculado a las líneas de investigación del programa. Sobre el tema seleccionado se realizará, presentará y defenderá ante un tribunal una memoria de investigación que constituye la forma de culminación de estudios del Diplomado.

El logro de su primera edición, dirigida a directivos, funcionarios y servidores públicos del comercio interno y de las comunicaciones en el país, impone al claustro del programa un reto para su continuidad y permanente actualización atemperada a las demandas de los distintos Organismos de la Administración Central del Estado. Su grado de aceptación e impacto en las esferas de la administración pública antes mencionadas, se constató con las entrevistas abiertas al 60 % de aquellos que constituyeron matrícula y que ya graduados exitosamente, formaron capacidades y destrezas para la transformación práctica en su desempeño profesional y para la toma de decisiones, tanto desde su posición como servidor público encargado del sistema público de la protección al consumidor, como proveedor en las relaciones de consumo, como desde su comportamiento más racional en calidad de consumidores.

CONCLUSIONES

Solo a través de la sistematización permanente de estudios de formación posgraduada y de capacitación constante de los servidores públicos, se podrá contribuir al fortalecimiento de las estructuras de la administración pública y, orientado a mejorar el ejercicio de gobierno, reforzar el papel a desempeñar por las intendencias, las asambleas municipales, los consejos populares y de las entidades de comercio de subordinación local.

Resulta imprescindible entonces, avanzar en proporcionarle a los Gobiernos municipales, instrumentos, metodologías, y herramientas, además de crear una cultura de gestión de un sistema integral para la protección al consumidor desde lo local. El Diplomado logró dotarlos de modernas y dinámicas herramientas técnicas, públicas y legales, útiles para el logro de determinados desempeños profesionales específicos en sus respectivas áreas de actuación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, L. E. & Fernández, C. (2010). Consumo e hipermodernidad: una revisión de la teoría de Gilles Lipovestky. *Anuario Filosófico*, 43(2), 325-351. doi: 10.15581/009.43.1393
- Alum Dopico, N. E. (2023). Los estudios de posgrado para el desarrollo del país. ¿Qué ha sucedido en Cuba? *Revista de Educación MENDIVE*, 21(2). Recuperado el 27 de febrero de 2025, de <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/3415>
- ANPP. (17 de junio de 2014). Ley No. 116 de 2013, GOE no. 29 de 2014. Código de Trabajo de la República de Cuba. <https://gacetaoficial.gob.cu>
- Belver, J. (28 de febrero de 2018). La formación continua es un elemento para el desarrollo y supervivencia de las empresas y su capital humano. <https://www.educaweb.com/noticia/2018/02/28/formación-continua-es-elementp-fundamental-desarrollo-supervivencia-empresas-su-capital-humano-16337/>
- Bernaza Rodríguez, G.; Addine Fernández, F. & González García, R. (2020). *Construyendo ideas pedagógicas sobre la educación de posgrado ante los retos del desarrollo*. Editorial Universitaria, La Habana. <https://books.google.com.cu/books?id=wxL8DwAAQBAJ>
- Bernaza, G.; Aparicio, J.; De la Paz, E.; Torres, A. & Alfonso, J. (2020). La educación de posgrado ante el nuevo escenario generado por la COVID-19. *Educación Médica Superior*, 34(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000400015&lng=es&tlng=es.
- Colás-Téllez, O. (2020). El entrenamiento de postgrado en la formación de directivos. *Revista Santiago* (152), 37-50. <https://santiago.uo.edu.cu/index.php/stgo/oai>
- Cruz Baranda, S. S. & García Quiala, M. B. (julio-septiembre de 2012). Pertinencia e impacto de la educación de posgrado como herramienta válida para la integración y el desarrollo. *Ciencia en su PC* (No.3), 18-30. www.redalyc.org/articulo.oa?id=181324071002
- Díaz-Canel Bermúdez, M. & Núñez Jover, J. (18 de junio de 2024). *Cubadebate*. Convergencias entre el sistema de ciencia, tecnología e innovación y el sistema de gestión de gobierno basado en ciencia e innovación. La Habana, Cuba. Recuperado el 30 de julio de 2025, de www.cubadebate.cu: <https://www.cubadebate.cu>
- Escobar Castro, J. A.; Camargo Salas, F.; Chaparro Ofir, A.; Ramírez, L. M. & Castillo Camacho, L. J. (2020). *Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030*. Departamento Administrativo

de la Función Pública. Bogotá: Ed. Dirección de Empleo Público. Recuperado el 23 de febrero de 2025, de <https://www.studocu.com/co/document/corporacion-iberoamericana/gerencia-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/plan-nacional-de-formacion-y-capitacion-2020-2030-marzo-2020/17849413>

Fernández Sanabia, A.; Barrabí Guardiola, N. & Pérez Martínez, L. d. (2023). La formación continua como proceso de actualización del egresado universitario. *Maestro y Sociedad*, 20(1), 82-88. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu>

Garzón, A. (2018). Modelo para el seguimiento y acompañamiento a graduados (SAG), una visión holística de la gestión de la calidad de la educación superior. *Educación*, 27(52), 201-218. doi:10.18800/201801.011

Ministerio de Educación Superior. (9 de mayo de 2019). Resolución No.140 de 2019 del MES. Reglamento de la Educación de Posgrado de la República de Cuba. *Gaceta Oficial No. 65 de 9 de mayo de 2019*. La Habana, Cuba: MINJUS. <https://www.gacetaoficial.gob.cu>

Ministerio de Justicia. (10 de abril de 2019). Constitución de la República de Cuba de 2019. *Gaceta Oficial Extraordinaria No. 5, GOC-2019-406-EX5*. La Habana, Cuba. <https://gacetaoficial.gob.cu/es/constitucion-de-la-republica-de-cuba>

Orea Sánchez, M. (2004). *La enseñanza de los derechos del consumidor en México*. Universidad Autónoma de México. Ciudad México: Dirección General de Bibliotecas UNAM. <https://repositorio.unam.mx/contenidos/245318>

Ortega, M., & Ortega, I. (2009). Nuevos contextos formativos para el desarrollo de la educación permanente. En E. López, et al. *El paradigma de la educación continua: reto del siglo XXI* (pp. 109-130). Narcea. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3123897>

PCC. (2019, diciembre). PNDES. Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta 2030. PNDES 2030. La Habana, Cuba: Programa PNUD en Cuba. <https://www.mep.gob.cu/Documentos/archivos>

PCC. (2021, junio). *Lineamientos de la Política Económica y Social de la Nación para 2021-2026*. La Habana, Cuba: Empresa de Artes Gráficas Federico Engels. www.cubadebate.cu

Quaglia, M. C. (2023, 10 de octubre). *El derecho a la educación de la persona consumidora. Desafío pendiente*. Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 3 de 3 de 2025, de <https://repositorio.uca.edu.ar>

Ramírez Alfaro, H.; Víquez Vargas, G. & Canales García, A. (2022). Los procesos de formación continua como mecanismos necesarios de seguimiento a las personas graduadas de las carreras de

enseñanza que imparte la División de Educología de la Universidad Nacional de Costa Rica. *Ensayos Pedagógicos*, XVII(1), 343-367. doi:10.15359

Rojas Rodríguez, Y. (2022). La formación continua y la superación profesional del Licenciado en enfermería. Retos y desafíos. Metropolitana de Ciencias Aplicadas. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(3), 193-199. Recuperado el 30 de enero de 2025, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=721778120023>

Tamayo Pineda, N. (2019). La formación y capacitación de los funcionarios y directivos de la Administración Pública. *Universidad de La Habana (online)* (287), 161-174. Recuperado el 15 de febrero de 2025, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-92762019000100161&lng=es&tlng=es

Declaración de conflicto de intereses

La autora Maidolis Labañino Barrera declara que no existe ningún potencial conflicto de interés relacionado con el artículo.

Contribución de los autores

La autora para la correspondencia y responsable de la integridad del trabajo en su conjunto es Maidolis Labañino Barrera. La autora Maidolis Labañino Barrera aporta con el estudio y análisis de los elementos conceptuales relacionados con metodología, conclusiones y revisión de las referencias bibliográficas; así como en la revisión crítica y final del proyecto de artículo.