

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS PEDAGÓGICAS

“JOSÉ DE LA LUZ Y CABALLERO”

**FOLLETO METODOLÓGICO PARA EL APRENDIZAJE DE LAS
NORMAS ELEMENTALES DE CORTESÍA Y PROTOCOLO POR LOS
TRABAJADORES QUE PRESTAN SERVICIOS EN LAS EMPRESAS
DEL SIME**

Material docente presentado en opción al título académico de

Máster en Ciencias de la Educación

Mención en Educación Técnica y Profesional

ZAIDA GONZÁLEZ WYNTER

Holguín

2011

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS PEDAGÓGICAS
“JOSÉ DE LA LUZ Y CABALLERO”

**FOLLETO METODOLÓGICO PARA EL APRENDIZAJE DE LAS
NORMAS ELEMENTALES DE CORTESÍA Y PROTOCOLO POR LOS
TRABAJADORES QUE PRESTAN SERVICIOS EN LAS EMPRESAS
DEL SIME**

Material docente presentado en opción al título académico de
Máster en Ciencias de la Educación
Mención en Educación Técnica y Profesional

Autora: Lic. Zaida González Wynter

Tutor: Dr. C. Luis Aníbal Alonso Betancourt

Holguín

2011

DEDICATORIA

A la memoria de mi madre querida, por el ejemplo, estímulo y fuerza.

A mis hijos Israelito y Marlin que son la fuente de mi inspiración en mi superación profesional.

A mi esposo Israel, por su ayuda y apoyo en el desarrollo de mi trabajo.

A la Revolución por haberme dado la oportunidad de lograr mi sueño.

AGRADECIMIENTO

A mi tutor Dr. C. Luis Aníbal Alonso Betancourt por la ayuda, dedicación, contante exigencia y elevada preparación profesional que me ha transmitido a lo largo de la realización de este trabajo.

A mi amiga Lucy, por su ayuda y cooperación sin límites.

A mi amiga Gloria, por su estímulo y aliento.

A mi hermana Georgina, mis hijos y esposo que con todo el amor y sin ninguna vacilación me dieron aliento, confianza en todo este proyecto de principio a fin.

A todos mis amigos y compañeros de trabajo, por alentar y apoyar la culminación de este trabajo.

SÍNTESIS

La presente investigación parte de un diagnóstico realizado en las empresas del SIME de Holguín a los trabajadores que prestan servicios en el cual se detectaron insuficiencias en el aprendizaje de los contenidos sobre la aplicación adecuada de las normas elementales de cortesía y protocolo en la atención al cliente que necesitan en su desempeño profesional.

Como vía de solución al problema se propone un folleto metodológico para el aprendizaje de los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME relacionado con las normas elementales de cortesía y protocolo.

Este resultado se sustenta en las concepciones teóricas en relación con el aprendizaje desarrollador, las regularidades metodológicas de la Pedagogía de la Educación Técnica y Profesional como tendencia de la Pedagogía general asumida desde una concepción que instruya, desarrolle y eduque la personalidad del estudiante de forma integrada, contextualizada y atendiendo al diagnóstico integral.

El proceso de valoración de la factibilidad del folleto metodológico demostró que con su aplicación se contribuye al mejoramiento del aprendizaje de los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME de Holguín, en los contenidos sobre las normas elementales de cortesía y protocolo en la atención al cliente.

El presente material docente puede ser generalizado a otras instituciones docentes dedicadas a la superación de los trabajadores que prestan servicios, pudiéndose utilizar como medio de enseñanza o como material de consulta para suplir la carencia de bibliografía existente en la mayoría de las organizaciones de producción y los servicios.

INDICE

CONTENIDO	Página
INTRODUCCIÓN.....	1
1. CARACTERIZACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LA CORTESÍA Y PROTOCOLO DESDE UN ENFOQUE DESARROLLADOR	7
1.1 El aprendizaje desarrollador. Breves consideraciones teóricas.....	7
1.2 Regularidades metodológicas de la Pedagogía Profesional que sustentan el aprendizaje desarrollador de la Cortesía y Protocolo.....	16
1.3 El folleto metodológico. Reflexiones teóricas.....	19
2. FOLLETO METODOLÓGICO PARA EL APRENDIZAJE DE LAS NORMAS DE CORTESÍA Y PROTOCOLO POR LOS TRABAJADORES QUE PRESTAN SERVICIOS EN LAS EMPRESAS DEL SIME.....	25
2.1 Estructura general del folleto metodológico.....	25
2.2 Propuesta del folleto metodológico.....	26
3. VALORACIÓN DE LA FACTIBILIDAD DEL FOLLETO METODOLÓGICO.....	66
3.1 Diagnóstico del estado actual del aprendizaje de los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME en la asignatura Cortesía y Protocolo.....	66
3.2 Introducción del material docente mediante entrenamientos metodológicos conjuntos con los docentes.....	70
3.3 Valoración de la factibilidad del folleto metodológico.....	71
CONCLUSIONES.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

La práctica, definida por Marx (1871) como base científica del conocimiento y criterio valorativo de la verdad, es una de las dimensiones básicas de la labor docente y la dirección fundamental hacia donde se encausa de conjunto con la apropiación teórica de los elementos culturales, procedimentales y actitudinales del conocimiento apunta al Proceso Pedagógico Profesional del trabajador.

En el país, tal gestión se orienta hacia la formación del capital humano con un alto nivel de preparación profesional e ideológica y en función de contribuir con personal capacitado a las relaciones de producción de bienes espirituales y materiales componentes de la base económica de cada territorio.

En la actualidad, enfrascados en la preparación de los cuadros, reservas y trabajadores en general, se impone reflexionar cómo la cultura organizacional manifestada en nuestras organizaciones debe caracterizarse por una profesionalidad óptima, en aras de perfeccionar la atención al cliente ganando la excelencia en la prestación de los servicios.

La escuela cubana se ha trazado la necesidad de enriquecer la formación cultural del hombre cuya preparación lo ponga a la altura del desarrollo global actual. La educación ha tenido un proceso de transformaciones dirigiendo las acciones hacia nuevas etapas de desarrollo.

La Educación Politécnica y Laboral no ha estado exenta a estas transformaciones, de ahí que se prioriza la formación de un individuo competente con una preparación general integral que le posibilite convertirse en un agente transformador de su entorno social a partir de actividades que estimulen la formación de habilidades profesionales.

Las escuelas ramales, con el compromiso en su encargo social de la preservación, generación y difusión de la cultura empresarial y el objetivo de perfeccionar la gestión de las organizaciones; han transitado por la preparación de sus profesionales en diversas disciplinas tales como: Teoría y Técnicas de Dirección, Dirección Estratégica, Investigación de Mercado, Negociaciones, Control de la Calidad, Recursos Humanos, Gestión Económico-Financiera, Marketing y otras relacionadas con la Gestión Empresarial, con la finalidad de avanzar desde la

gestión hacia la conformación de una cultura organizacional, ajustada a nuestra realidad y propósitos.

Para lograr tal fin resulta indispensable la observancia de varias premisas estratégicas entre las cuales está lograr un adecuado aprendizaje de los trabajadores que constituyen una prioridad para las escuelas ramales, con la finalidad de potenciar la formación de los trabajadores con sólidos contenidos y desarrollo de habilidades capaces de enfrentar los cambios acelerados que se presentan en la esfera de la producción y los servicios.

De ahí la necesidad de directivos y trabajadores en general mejores preparados para enfrentar los nuevos retos y las perspectivas de desarrollo económico, político y social del país a corto, mediano o largo plazo en medio de las dificultades que nos imponen el bloqueo económico, la crisis económica que hoy azota al sistema capitalista mundial y que ha empezado a afectar a las economías de todos los países del orbe, lo que hace más complicada las actividades que se desarrollan en una organización bajo estas condiciones, por lo cual los trabajadores deben de estar mejor preparados para poder demostrar la superioridad de nuestro sistema social, frente al decadente, pero peligroso e injusto sistema de desarrollo capitalista para lograrlo las instituciones docentes encargadas de su preparación están obligadas a encontrar, formas más eficaces de propiciar el cambio que aún no hemos podido lograr.

Las nuevas herramientas de cortesía y protocolo que se ofrecen, son bien acogidas por los directivos y los trabajadores, sin embargo, en las empresas se observa que los cambios que se producen con relación a sus habilidades para realizar una atención al cliente más efectiva, no se corresponden con los esfuerzos, las aspiraciones y las necesidades de nuestro sistema empresarial, porque en lo fundamental se sigue prestando un servicio deficiente. Como se aprecia, en este proceso, se manifiesta una contradicción entre los conocimientos teóricos que han recibido en los cursos de capacitación y la puesta en práctica de esas técnicas, hábitos y habilidades que deberían instrumentar en su trabajo. Estas razones, condicionan la necesidad de crear nuevos medios de enseñanzas bajo el enfoque de la pedagogía profesional actual.

La pedagogía profesional, contribuye al logro de un aprendizaje desarrollador, ello es importante para lograr en un período de tiempo relativamente corto, la fundamentación de los enfoques, principios y teorías de lo que a la larga debe resultar en una escuela cubana de dirección empresarial.

Para lograr el cambio que necesita nuestro sistema empresarial, que hoy se encuentra inmerso en el complejo proceso de perfeccionamiento es imprescindible que sus cuadros, reservas y trabajadores, adquieran los conocimientos y habilidades que los pueden conducir a la eficiencia empresarial.

Un aspecto importante para llevar a vía de hecho este perfeccionamiento y a tono con los lineamientos económicos aprobados en el congreso del PCC está lo referido al personal de apoyo a la producción, más conocido corrientemente como trabajadores de servicios (pantristas, auxiliares de limpieza, recepcionistas, secretarias, personal de recepción y ventas de productos) sin una adecuada preparación de ellos, no es posible alcanzar el éxito que se espera en este perfeccionamiento empresarial.

Es por ello que como parte de los cursos que se ofertan en el Centro de Gestión Empresarial Superación Técnica y Administrativa (CGESTA) Oriente, se desarrolla el curso de Cortesía y Protocolo el cual se imparte a los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME (ver programa, anexo 1).

El diagnóstico realizado al estado del aprendizaje que evidencian los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME en los contenidos del curso de Cortesía y Protocolo (ver anexos 2, 3 y 4) arrojó las siguientes **insuficiencias**:

- En la apropiación de los conocimientos que caracterizan el estudio del curso de Cortesía y Protocolo.
- En la aplicación de las normas de cortesía y protocolo en los servicios que se prestan en las empresas del SIME.
- En el significado y sentido de pertenencia que tiene el estudio de los contenidos del curso de Cortesía y Protocolo para el perfeccionamiento de su desempeño profesional en los servicios que prestan en las empresas del SIME.

El diagnóstico realizado permite inferir la necesidad de mejorar los problemas que presentan los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME en el

aprendizaje de las normas elementales de Cortesía y Protocolo. Es por ello que surge la necesidad de resolver el siguiente **problema metodológico**: ¿Cómo favorecer el aprendizaje de las normas elementales de cortesía y protocolo por los trabajadores que presentan servicios en las empresas del SIME de Holguín?

Este problema surge debido a las siguientes causas:

- Insuficiente preparación metodológica de los profesores que imparten el curso de Cortesía y Protocolo en el tratamiento al aprendizaje desarrollador.
- Carencia de bibliografías relacionadas con el estudio de las normas elementales de Cortesía y Protocolo desde su contextualización a los servicios que se prestan en las empresas del SIME.
- El programa del curso de Cortesía y Protocolo no cuenta con orientaciones metodológicas dirigidas a la sistematización del enfoque desarrollador del aprendizaje mediante el uso de materiales de consulta bibliográfica.
- Limitado uso de medios de enseñanza por parte de los profesores que imparten el curso de Cortesía y Protocolo durante las clases, con énfasis en los materiales bibliográficos.

El análisis de las causas que provocan las insuficiencias en el aprendizaje de los contenidos de las normas elementales de cortesía y protocolo por los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME, hacen pertinente realizar el presente trabajo el cual persigue como **objetivo**: Elaboración de un folleto metodológico para el aprendizaje de las normas elementales de cortesía y protocolo por los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME.

Para alcanzar el objetivo trazado en el trabajo se realizaron las siguientes **tareas**:

1. Caracterizar el aprendizaje desarrollador desde las ciencias de la educación como referentes teóricos del folleto metodológico.
2. Diagnosticar el estado actual del aprendizaje de las normas elementales de cortesía y protocolo por los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME.
3. Elaborar el folleto metodológico para el aprendizaje de las normas elementales de cortesía y protocolo por los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME.

4. Valorar la factibilidad del folleto metodológico.

Para realizar cada una de las tareas anteriormente planteadas se aplicaron los siguientes **métodos**:

De nivel teórico:

Análisis y síntesis para interpretar los resultados obtenidos de la aplicación de los métodos empíricos en el orden particular y general.

Inductivo – deductivo para realizar inferencias de los resultados obtenidos de cada pregunta y cada instrumento (métodos empíricos) en el orden individual y colectivo; así como para triangular toda la información obtenida y determinar el estado actual del problema, sus posibles causas y los resultados de la aplicación del folleto metodológico en la práctica.

De nivel empírico:

1. Entrevistas a trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME con el objetivo de diagnosticar el estado actual del aprendizaje de las normas elementales de cortesía y protocolo.
2. Observación a clases para constatar la preparación metodológica de los profesores en la sistematización del enfoque desarrollador del aprendizaje mediante el curso de Cortesía y Protocolo.
3. Revisión de documentos para fundamentar la teoría de la Pedagogía de la ETP y valorar el uso de folletos metodológicos en el curso de Cortesía y Protocolo.
4. Prueba pedagógica para diagnosticar el estado actual del aprendizaje de las normas elementales de cortesía y protocolo por los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME.

De nivel estadístico - matemático:

1. Análisis porcentual para interpretar los resultados obtenidos de los métodos teóricos y empíricos.

Para dirigir la investigación se asumió la siguiente **población y muestra**

Población:

- Profesores que imparten el curso de Cortesía y Protocolo de CGESTA, Oriente
Total: 3

- ❑ Trabajadores que presentan servicios en las empresas del SIME del municipio de Holguín. Total: 29

Muestra: Por ser una población pequeña, se asume el muestreo **intencional**, por tanto la muestra será el mismo volumen de la población.

Como **aporte** en este trabajo se tiene la propuesta de un folleto metodológico para favorecer el aprendizaje de las normas elementales de cortesía y protocolo por los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME.

La **novedad** del folleto metodológico radica en sistematizar el carácter desarrollador del aprendizaje en el contexto de los contenidos que se imparten en el curso de Cortesía y Protocolo a los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME.

El trabajo está estructurado en tres epígrafes

En el epígrafe 1 se presenta la caracterización teórica sobre el aprendizaje desarrollador desde la Pedagogía de la Educación Técnica y Profesional.

En el epígrafe 2 se presenta el folleto metodológico para el aprendizaje de las normas de cortesía y protocolo por los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME en la siguiente forma: Se ofrecen los contenidos y los ejercicios para el aprendizaje, así como el procedimiento metodológico para el uso del folleto como medio de enseñanza.

Finalmente en el epígrafe 3 se presentan los resultados del diagnóstico inicial que justifica el problema metodológico detectado, la introducción del folleto mediante entrenamientos realizados a los profesores que lo utilizarán y por último se ofrece el resultado obtenido de la valoración de la factibilidad del folleto metodológico.

EPIGRAFE I

CARACTERIZACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LA CORTESÍA Y PROTOCOLO DESDE UN ENFOQUE DESARROLLADOR.

En el presente epígrafe se realiza una caracterización de las principales concepciones teóricas y metodológicas que caracterizan al aprendizaje de la asignatura Cortesía y Protocolo desde los fundamentos de la teoría general y su contextualización al marco teórico referencial de la Pedagogía y la Didáctica de la Educación Tecnológica y Profesional.

Se presenta en primer lugar una caracterización de los principales fundamentos que desde el punto de vista filosófico, pedagógico, psicológico y didáctico; favorecen al mejoramiento del aprendizaje de los contenidos que fundamentan la cortesía y protocolo, desde una perspectiva desarrolladora.

En segundo lugar se caracteriza el aprendizaje de los contenidos de la cortesía y protocolo desde una perspectiva desarrolladora, de manera contextualizada al marco teórico – referencial de la Pedagogía Profesional. En las condiciones de la capacitación a los recursos laborales de los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME de Holguín.

En tercer lugar se caracterizan las concepciones teóricas que permiten la elaboración de materiales docentes como medios de enseñanza para favorecer al aprendizaje desde una perspectiva desarrolladora, sustentado en el aporte teórico conceptual de la Pedagogía Profesional, la cual es asumida como enfoque y tendencia de la Pedagogía en la cual se sustenta el material docente que se propone en la presente investigación.

Procedemos a continuación a comunicar el resultado de las caracterizaciones enunciadas anteriormente.

1.1 El aprendizaje desarrollador. Breves consideraciones teóricas.

Para lograr en gran medida erradicar los problemas que existen en el proceso de enseñanza – aprendizaje, la escuela requiere ocuparse con mayor fuerza y efectividad de la estimulación del desarrollo intelectual de sus estudiantes y de la formación política – ideológica y valoral.

Como en el presente trabajo se hace la propuesta de un material docente, es importante asumir una postura que revele, dentro de la diversidad de concepciones teóricas que existen en torno al aprendizaje, cuál de ellas se asumirá para su instrumentación en el contexto del aprendizaje de las normas elementales de cortesía y protocolo.

A continuación se presentan algunas definiciones que resultan interesantes para comprender qué es el aprendizaje desarrollador.

ÁLVAREZ (1997) señala que “el aprendizaje es un proceso individual, de gestión cognitiva, en el que se pone en acción la personalidad total del sujeto... es un proceso social, de interacción con otros sujetos: el docente, otros alumnos, la familia y la sociedad”.

SILVESTRE (1999) considera que el aprendizaje desarrollador se caracteriza además porque “se identifica el conocimiento como interpretación, valoración y razonamiento de sus significados, es concebido para instruir, educar y desarrollar la personalidad del estudiante, a través del contenido y su esencia consiste en no almacenar la información, sino comprenderla, valorar su esencia, fenómeno y/o significado, para que pueda ser aplicada a situaciones propias de la vida.”

CASTELLANOS (2002) define al aprendizaje desarrollador como un “proceso constructivo y autorregulado, contextualizado, colaborativo, y a la vez individual, de construcción y reconstrucción de significados a partir de una experiencia histórico-social resultados del cual se producen cambios en las formas de pensar, sentir y actuar.”

SILVESTRE y ZILBERSTEIN (2002) señalan que “el aprendizaje es un proceso en el que participa activamente el estudiante, dirigido por el docente, apropiándose el primero de conocimientos, habilidades y capacidades, en comunicación con los otros, en un proceso de socialización que favorece la formación de valores”.

Según colectivo de autores del MINED (Citado por RICO, 2003) el aprendizaje desarrollador “es el proceso de apropiación por el educando de la cultura, bajo condiciones de orientación e interacción social. Hacer suya esa cultura, requiere de un proceso activo, reflexivo, regulado, mediante el cual aprende, de forma gradual, acerca de los objetos, procedimientos, las formas de actuar, las formas de

interacción social, de pensar, del contexto histórico social en el que se desarrolla y de cuyo proceso dependerá su propio desarrollo.”

Haciendo un análisis valorativo de las definiciones ofrecidas, la autora de la presente investigación considera que el aprendizaje desarrollador es el proceso en el cual el estudiante se apropia del contenido que aprende mediante los procesos de comprensión, explicación e interpretación de su significado, para la actividad laboral que realiza el bachiller técnico egresado de la familia de los Servicios.

De ahí que este aprendizaje se caracterice por ser un proceso: individual, social, activo, reflexivo y regulado, consciente, cooperativo y significativo el cual está mediado por el desarrollo de la actividad y la comunicación.

Para ello el aprendizaje debe concebirse bajo la concepción de que instruya, eduque y desarrolle de forma integrada a la personalidad del estudiante.

Es necesario lograr un proceso de instrucción que estimule la búsqueda activa del conocimiento que se aprende por parte del estudiante, auxiliándose de estrategias de aprendizaje; las situaciones de aprendizaje que conciba el profesor en el material docente deben tener una aplicación práctica en la vida, un vínculo con la especialidad. Ello permitirá entonces el establecimiento de un proceso de desarrollo que estará dirigido a estimular el pensamiento lógico del estudiante hacia el desarrollo de conceptos, juicios y razonamientos.

Siendo consecuentes con el criterio de “Educar mediante la instrucción” que hace referencia ALVAREZ (1999), resulta pertinente entonces lograr el establecimiento de las relaciones que se dan en la unidad instrucción y desarrollo, con la categoría educación; es decir aprovechar las potencialidades educativas que brinda el contenido científico – tecnológico para la formación de valores, actitudes, cualidades, sentimientos e intereses en la personalidad de nuestros estudiantes, que asegure un marcado carácter de totalidad en su actuación.

El proceso de aprendizaje que se desarrolla en el aula encuentra en el profesor su facilitador esencial, en esta concepción se le concede un gran valor a los procesos de dirección y orientación que estructura el docente sobre la base de una intención educativa expresada en los diferentes objetivos a alcanzar en todos los estudiantes, a partir de sus potencialidades y necesidades particulares.

Esta expresión de la práctica social que se desarrolla en el contexto del aprendizaje de la cortesía se revela a través de las relaciones que se dan entre la actividad valorativa, cognitiva y práctica, las cuales emergen como cualidades esenciales que dinamizan la actividad práctica desde la relación esencial sujeto – objeto. De ahí que el estudiante a través de la realización de las acciones concebidas en las tareas docentes para resolver problemas de la práctica, a partir de problemas que se le plantean desde el mismo momento de la clase, desarrolla un marcado carácter totalizador en su actuación.

La relación entre lo social y lo individual en el aprendizaje, distinguida por los diferentes autores, ha sido señalada por Castellanos (2002) en sus trabajos de la forma siguiente: “En el aprendizaje cristaliza continuamente la dialéctica entre lo histórico-social y lo individual personal; es siempre un proceso activo de reconstrucción de la cultura, y de descubrimiento del sentido personal y la significación vital que tiene el conocimiento para los sujetos”.

En las actividades de interacción social (trabajos en equipos) que se producen en el aprendizaje de la cortesía y protocolo, tienen lugar la colaboración, el intercambio de conocimientos y experiencias en el esfuerzo intelectual, elementos de una actividad compartida que permite cambios tanto en lo cognoscitivo, como en las necesidades y motivaciones del profesional. Como parte de estas actividades es precisamente que resulta posible teniendo en cuenta las particularidades de cada alumno, su zona de desarrollo próximo.

El reflejo de estos procesos, en la literatura pedagógica y psicológica más vinculada a una concepción desarrolladora, tiene su centro en las ideas de VIGOTSKY (1935), un núcleo central en este enfoque está vinculado a los procesos de aprendizaje y desarrollo en su estrecha relación y condicionamiento con la enseñanza, para este autor, no es cualquier enseñanza la que produce el desarrollo, es la que toma en cuenta las potencialidades del estudiante en cada momento y se instrumenta sobre lo que ha adquirido, pero esencialmente sobre lo que debe adquirir, por eso se considera una enseñanza hacia el futuro no sólo tomando en cuenta el presente del desarrollo, a partir de lo cual elabora uno de los conceptos centrales de su teoría, la

zona de desarrollo próximo donde precisamente se concreta la relación entre enseñanza y desarrollo.

Estas reflexiones teóricas hacen pertinente asumir el enfoque histórico – cultural como principal corriente de la psicología que favorece al carácter desarrollador del aprendizaje en los estudiantes explicado con anterioridad, por dos de los aportes desarrollados por VIGOSTKY (1935) referidos a la situación social de desarrollo y derivado de ella la zona de desarrollo próximo.

Para lograr el carácter desarrollador del aprendizaje que contribuya al desarrollo de los modos de actuación del egresado de bachiller técnico en la familia de los Servicios, el profesor debe en primer lugar delimitar la situación social de desarrollo de cada estudiante del grupo estudiantil (de forma individual) y a partir de ahí determinarla de forma colectiva (en lo social). La situación social de desarrollo está mediada por la relación que se da entre las condiciones internas (desarrollo psicológico y biológico) y externas (desarrollo social), las cuales revelan un desarrollo psíquico en la etapa en que se encuentra la personalidad de cada estudiante.

El reflejo del desarrollo biológico y psíquico que posee el estudiante se ve determinado por ciertas circunstancias internas. Estas están determinadas por el aspecto clínico, características de la edad y el aspecto psicológico, pedagógico y socioambiental en que se desarrolla la personalidad del estudiante. Las condiciones externas son las exigencias que en lo social se le plantean al mismo. Estas están determinadas por las nuevas exigencias del ambiente social de la escuela, la familia, las entidades laborales y la comunidad que les plantean a la formación de la personalidad del estudiante como un profesional competente.

La contradicción que emerge entre el desarrollo biológico y psíquico de la personalidad del estudiante con el desarrollo social (entorno en el que se desarrolla dicha personalidad), propicia el surgimiento de nuevas necesidades y motivos, un mayor desarrollo de la autoconciencia y un mayor desarrollo intelectual del estudiante. Siendo precisamente esta relación denominada situación social de desarrollo.

Como parte de este enfoque se ha considerado al individuo como ser social, cuyo proceso de desarrollo va a estar condicionado a partir de una mediatización social e histórica, la cual tiene lugar mediante los procesos educativos en los cuales está inmerso desde su nacimiento, y que se constituyen en los transmisores de la cultura legada por las generaciones precedentes.

De esta forma, el aprendizaje se convierte en el proceso de apropiación por el sujeto de la cultura, comprendido como proceso de producción y reproducción del conocimiento bajo condiciones de orientación e interacción social. Cada individuo hará suya esa cultura, en un proceso activo, mediante el aprender de forma gradual, acerca de los objetos, procedimientos, las formas de actuar, de pensar, del contexto histórico social en el que se desarrolla y de cuyo proceso dependerá su propio desarrollo, es decir, bajo esta concepción los procesos de desarrollo en el ser humano van a estar determinados por los procesos de aprendizaje que sean organizados como parte de la enseñanza y educación, con lo que se crearán nuevas potencialidades para nuevos aprendizajes.

Lo anterior evidencia el papel relevante que en esta teoría se atribuye al medio social y a los tipos de interacciones que realiza el sujeto con los otros, lo cual para VIGOTSKY (1935) se constituye en la ley general de la formación y desarrollo de la psiquis humana de acuerdo a la cual, los procesos internos, individuales, llamados por él intrapsicológicos van siempre precedidos por procesos de acciones externas, sociales denominados interpsicológicos.

Para VIGOTSKY (1935) la Zona de Desarrollo Próximo (ZDP) se define como "la distancia entre el nivel real de desarrollo determinado por la capacidad de resolver un problema y el nivel de desarrollo potencial, determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía de un adulto o en colaboración con otro compañero más capaz".

Por tanto el profesor para lograr un proceso de dirección del aprendizaje desde una perspectiva desarrolladora, deberá a través de los ejercicios del material docente, accionar en la zona de desarrollo próximo de sus estudiantes para de esta forma atender a la diversidad.

Como se ha venido caracterizando al aprendizaje desarrollador, un primer elemento a considerar está relacionado con la cultura, esta comprende todo el legado histórico de las generaciones precedentes lo que se concretiza en todas las obras que reflejan su pensamiento, en los métodos, instrumentos, en los modos de actuación, de relación, lo que condiciona los contenidos que en cada momento, de acuerdo con su especialidad, van a apropiarse los alumnos, los cuales se reflejan en los programas.

Otro elemento esencial lo constituye la apropiación la que debe ser comprendida como una de las más diversas formas y recursos a través de los cuales el sujeto, de forma activa y en íntima interrelación con los demás, los adultos y los coetáneos que lo rodean hacen suyos los conocimientos, las técnicas, las actitudes, los valores, los ideales de la sociedad en que vive, así como los mecanismos a través de los cuales logra su autodesarrollo; es decir, convierte en cualidades personales la cultura que caracteriza la sociedad en que vive. Es importante llamar la atención acerca del carácter activo que se refleja en este proceso donde el sujeto al apropiarse de la cultura también la construye, la enriquece y la transforma, lo que permite a su vez, como se ha destacado, su propio desarrollo.

El proceso de aprendizaje que se desarrolla en el grupo estudiantil encuentra en el docente su mediador esencial, en esta concepción se le concede un gran valor a los procesos de dirección y orientación que estructura el docente sobre la base de una intención educativa expresada en los diferentes objetivos a alcanzar en todos los estudiantes, a partir de sus potencialidades particulares, lo que expresa el par dialéctico de calidad y masividad.

En las actividades de interacción social (por parejas, en equipos) que se producen en el aprendizaje, tienen lugar la colaboración, cooperación, el intercambio de criterios, el esfuerzo intelectual, elementos de una actividad compartida que permite cambios tanto en lo cognoscitivo, en las necesidades y motivaciones del estudiante. Como parte de estas actividades es precisamente que resulta posible el trabajo teniendo en cuenta las particularidades de cada alumno, sus zonas de desarrollo próximo.

En el aprendizaje se da la doble condición de ser un proceso social, como se ha destacado, pero al mismo tiempo tiene un carácter individual, cada alumno se apropia de esa cultura de una forma particular por sus conocimientos y habilidades previos, sus sentimientos y vivencias, conformados a partir de las diferentes interrelaciones en las que ha transcurrido y transcurre su vida, lo que le da, el carácter irrepetible a su individualidad.

Otro rasgo a destacar en el aprendizaje, es la consideración de un proceso significativo. Cuando el estudiante como parte de su aprendizaje, pone en relación los nuevos conocimientos con los que ya posee, esto le permitirá la reestructuración y el surgimiento de un nuevo nivel, para lo cual de especial importancia resulta el significado que tenga para él:

- ✓ La adquisición del nuevo conocimiento.
- ✓ Las relaciones que pueda establecer entre los conocimientos que aprende y sus motivaciones, sus vivencias afectivas, las relaciones con la vida, con los diferentes contextos sociales que le rodean.

De lo anterior se destacan, los procesos de sentido para el sujeto, es decir, que los nuevos contenidos cobren para el alumno un determinado sentido por su significación desde lo personal, permite lograr:

- ✓ Mayores posibilidades para el desarrollo de sus motivaciones por el estudio de temas relacionados con los conocimientos que necesita para ejercer su desempeño profesional.
- ✓ Un proceso de asimilación más sólido, con mayores posibilidades de generalización.
- ✓ La profundización de conocimiento de la asignatura.

Lo señalado lleva a considerar que el aprendizaje repercute en la personalidad como un todo integrado y que resulta un proceso complejo, cuyas derivaciones van más allá de los aspectos cognitivos e intelectuales, incidiendo de forma particular en el ser humano, sus sentimientos, valores y aspiraciones, de ahí que el maestro tenga que propiciar un proceso donde los estudiantes encuentren puntos de convergencia para ser compartidos, de lo contrario pudiera producirse un proceso

formal que por falta de una comunicación sin sentido para el estudiante, estaría inhibiendo el desarrollo.

Para instrumentar estos rasgos que caracterizan al aprendizaje desarrollador se deben reconocer además, las dimensiones que al respecto propone SILVESTRE (1999), donde se revelan la direccionalidad que adquiere este proceso.

Dimensión cognitiva - instrumental.

A través de esta dimensión se debe orientar la dirección del aprendizaje hacia la apropiación de conocimientos y su aplicación a través de la formación de habilidades que revelan y configuran al contenido que aprende el estudiante.

La misma debe expresar el conjunto de elementos del conocimiento asimilados y los diferentes niveles en que el alumno puede operar con los mismos (reproductivo, de aplicación a nuevas situaciones y de creatividad). Los logros que se presentan, estarán fundamentalmente en función del alcance de los objetivos que se persigan en una asignatura determinada, en nuestro caso, en la Cortesía y Protocolo.

Dimensión reflexiva- reguladora.

A través de esta dimensión se orienta la dirección del aprendizaje a partir de concretar las acciones que como parte del desempeño intelectual del alumno que se desarrolla en la dimensión anterior, le permitan mostrar la presencia de procedimientos dirigidos al análisis reflexivo de las condiciones de las tareas y la búsqueda de estrategias para su solución, así como las acciones de control valorativo colectivas e individuales, que informen acerca de las posibilidades que tiene de acercarse con objetividad al conocimiento de su propio aprendizaje y al conocimiento y reajuste de sus errores, como forma de regulación individual y colectiva. La concreción de estos logros se seguirá de acuerdo con los documentos y concepción de aprendizaje de partida, ya señalados en la dimensión anterior, donde se valorará su reflejo tanto, en tareas propiamente cognitivas, como en situaciones en que se valore el comportamiento de sus compañeros y su propio comportamiento, como forma de acercarlos al conocimiento de sí y con ello al reajuste y regulación de sus conductas.

Dimensión afectiva – motivacional.

En esta dimensión se orienta la dirección del aprendizaje de manera que le permita al estudiante un acercamiento a obtener información con respecto a la motivación del estudiante por su aprendizaje, su autovaloración, sus expectativas, poder apreciar en qué medida se logra favorecer el alcance de relaciones significativas entre los contenidos que aprende y la vida, en el contexto sociocultural en el que se desarrolla y en el aporte que le trasmite el contenido que aprende, así como los efectos que puedan apreciarse en la formación de normas, sentimientos, orientaciones valorativas, como parte del proceso de aprendizaje.

Estas dimensiones están integradas entre sí, es criterio de la autora que no se debe concebir un aprendizaje de la Cortesía y Protocolo sin la presencia de una de estas dimensiones.

Como resumen de la caracterización que se realiza, se puede plantear que los contenidos y ejercicios que se conciban en el material docente deberán favorecer el aprendizaje de la Cortesía y Protocolo desde una perspectiva desarrolladora, a partir de reconocer que este aprendizaje está mediado por la actividad y la comunicación, la apropiación y aplicación de la cultura, el cual se caracteriza por ser social, individual, activo, de colaboración, significativo y consciente y orientado didáctica y pedagógicamente por las dimensiones antes valoradas.

Una vez realizado un abordaje teórico en torno al aprendizaje desarrollador y los postulados teóricos que caracterizan a la pedagogía profesional, constituyen el marco teórico – referencial que caracteriza al aprendizaje de la cortesía y protocolo, se debe destacar que las concepciones teóricas asumidas y explicadas con anterioridad, alcanzan su concreción en el contexto del aprendizaje los estudiantes de las empresas del SIME a través de los postulados teóricos en los que se sustenta el modelo metodológico de las áreas profesionales.

1.2 Regularidades metodológicas de la Pedagogía Profesional que sustentan el aprendizaje desarrollador de la cortesía y protocolo.

La Pedagogía Profesional según ABREU y LEÓN (2006) “es una rama de la Pedagogía, la cual se ubica en el ámbito de la formación y desarrollo técnico y profesional de los obreros, y dentro de esta región de estudio, esta rama de la

Pedagogía aborda como objeto de estudio al proceso de Educación Técnica y Profesional continua del obrero, proceso conscientemente dirigido a la E.T.P. de un obrero competente, portador de cultura general, político – ideológica, económica – productiva y tecnológica, que le permita su mejoramiento continuo y la integración plena a la construcción del proyecto socialista cubano, proceso que tiene lugar en condiciones de integración escuela politécnica – entidad laboral.”

Esta tendencia de la Pedagogía es asumida por la autora como otro fundamento que se debe tener en cuenta conjuntamente con la concepción del aprendizaje desarrollador, a la hora de concebir e instrumentar el material docente que se propone en este trabajo, adaptándose perfectamente a los objetivos de la cortesía y el protocolo en los cuadros, reservas y trabajadores que intervienen directamente en la atención al cliente.

Para aplicar de manera consciente, sistemática y continua la concepción pedagógica que caracteriza al aprendizaje desarrollador, se deben asumir las regularidades de la Pedagogía Profesional, desarrollados por ABREU y LEÓN (2007), los cuales favorecen en las asignaturas técnicas, la aplicación sistemática y consecuente de la concepción teórica que caracteriza al aprendizaje desde una perspectiva desarrolladora.

Las regularidades son las siguientes:

La educación a través de la realización de sistemas de tareas y problemas vinculados a la actividad profesional.

Expresión de la relación estudio-trabajo y de la escuela con la vida, mediante la cual se lograrán, entre otros, los siguientes resultados: otorgar significado social y sentido personal a la formación básica del futuro profesional, la actividad y la comunicación necesaria orientada a un fin, la fijación y sistematización de los conocimientos de la disciplina asociados a su utilización práctica, el desarrollo de elementos inductores y ejecutores de la personalidad, con énfasis en el desarrollo de habilidades básicas para la profesión, la generalización de un método para solucionar problemas de diferente naturaleza, análisis de diferentes vías de solución y consecuentemente valorar la mejor, desarrollar la independencia y el colectivismo en una actividad.

El material docente que se conciba debe revelar ejercicios que contribuyan a la solución de los problemas profesionales relacionados con la familia de los servicios.

Otra regularidad a considerar es la referida a:

La educación mediante el empleo de los métodos de la ciencia en el proceso pedagógico profesional.

La actividad científica en el proceso de formación de profesionales permite no solo dotar al estudiante de los resultados de la ciencia sino del camino para arribar a ellos. Esta regularidad requiere no solo de la ilustración, sino de la acción implicada de los estudiantes en el redescubrimiento y/o hallazgo científico.

El cumplimiento de esta regularidad metodológica a través de los componentes del material docente, permitirá obtener los siguientes resultados: el entrenamiento en el manejo de la información científica, la apropiación del método científico para detectar, formular y resolver problemas, el adiestramiento en el empleo de métodos teóricos y empíricos ante nuevas situaciones, la estimulación al pensamiento crítico, reflexivo, al análisis dialéctico-causal y a la determinación de lo esencial, el espíritu creador, innovador y flexible al analizar diversas vías al enfrentar una tarea.

Esta regularidad favorece además a otra que es no menos importante:

La educación a través de situaciones que exijan decisiones con arreglo a lo ético, lo estético, lo ecológico y al desarrollo integral del profesional

La creatividad del trabajo pedagógico exige la concepción de tareas y problemas que bajo las condiciones de las habilidades para una adecuada cortesía y protocolo no solo se detengan en aspectos puramente instructivos, sino que se pongan estos, al servicio de lo más perdurable y trascendente en la personalidad de los trabajadores que prestan servicios para lograr: las convicciones ideológicas y humanistas, la valoración del ser como lo prioritario, su vida y la calidad de ella, el amor al trabajo y a la profesión, desarrollo de la voluntad, el criterio propio fundamentado en los más hermosos valores humanos, el uso correcto del idioma y la cultura materna, la ética del profesional comprometido con su época y con su sociedad, las cualidades profesionales, la justa valoración del mundo como la casa de los hombres, la necesidad de protegerla y el desarrollo de intereses profesionales.

En general se puede observar que en cada una de las regularidades están presentes más de un principio y que a cada principio corresponde más de una regularidad.

Lo anteriormente explicado revela un fundamento teórico de la Pedagogía Profesional que resulta pertinente considerar la necesidad de instrumentar un folleto metodológico que favorezca al aprendizaje de las normas elementales de cortesía y protocolo por los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME.

1.3. Los folletos metodológicos. Reflexiones teóricas.

En la literatura especializada es posible encontrar disímiles criterios relacionados con los materiales docentes, los cuales se consideran parte inseparable del proceso de enseñanza aprendizaje; constituyen un gran apoyo para la tarea de enseñar, pues históricamente se han utilizado para transmitir contenidos de todo tipo.

Al respecto PRIETO (1994) lo considera como “aquel que incluye todo tipo de documento en lenguaje escrito, impreso en papel o en soporte magnético que sirve de apoyo para el aprendizaje desarrollador, ya sean guías didácticas o textos de apoyo a la docencia.”, criterio que asume la autora de este trabajo, pues el material docente que se presenta es consecuente con esta definición.

Entre los materiales docentes se consideran: los folletos, las cartillas, los manuales técnicos, los fascículos, los libros, las guías técnicas y de aprendizaje. Sus diferencias fundamentales radican en el tratamiento y en el nivel de profundidad de los temas.

Se asume que los materiales docentes constituyen un medio de enseñanza de gran relevancia en los momentos actuales, a la luz del acelerado desarrollo de la ciencia y la técnica y por el cúmulo de información que se produce a cada segundo en todo el mundo.

Una de las características fundamentales de los medios enseñanza es la de incitar todos los sentidos. Se parte de la idea que cuando el estudiante tiene más impresiones sensoriales relacionadas al proceso de enseñanza aprendizaje más eficiente y duradero será dicho proceso. Este dependerá de la estrategia que emplee el profesor.

Diferentes autores como: KLIMBERG (1978); GONZÁLEZ (1993); SALAS P (1999); CONCEPCIÓN y RODRÍGUEZ (2006) conciben al medio como un elemento mediador entre el profesor y el estudiante, con una finalidad de apoyo se incorpora en el proceso de aprendizaje, para que cada estudiante alcance el límite superior de sus capacidades y potencie así su aprendizaje.

Se comparte el criterio abordado en su tesis de maestría por Medina (2007) que plantea que los medios de enseñanza son aquellos componentes del proceso pedagógico profesional que sirven de soporte material a los métodos de enseñanza para posibilitar el logro de los objetivos planteados en las asignaturas del currículo de estudio.

En relación a esto GONZÁLEZ (1993) considera que los medios de enseñanza “son los medios materiales necesitados por el maestro o el alumno para una reestructuración y conducción efectiva de nuestro sistema educacional y para todas las asignaturas, para satisfacer las exigencias del plan de enseñanza; o sea son todos los componentes del proceso docente educativo que actúan como soporte material de los métodos (instructivos o educativos) con el propósito de lograr los objetivos planteados”. Esto permite evidenciar la importancia que tienen los medios para la formación de los estudiantes en la Educación Técnica y Profesional.

Dentro de los componentes del proceso de enseñanza aprendizaje, los medios de enseñanza, facilitan la formación integral del estudiante, al posibilitar el cumplimiento de los objetivos a gran escala, garantizando que el estudiante se apropie de los conocimientos, hábitos y habilidades.

La utilización de los medios de enseñanza resulta necesaria para lograr que los contenidos sean más explícitos y exista una mayor comprensión y apropiación de estos por parte de los alumnos. No se puede concebir la aplicación eficiente de un método de enseñanza, sin la necesidad de utilizar medios de enseñanza, en específico, un material docente y dentro de su diversidad, el folleto.

De lo anterior se infiere que los folletos desempeñan un importante papel dentro de una determinada situación de aprendizaje, pues constituyen un requisito importante para el éxito de la misma, porque a través de su utilización se motiva, se dirigen las acciones y de otras operaciones de las actividades intelectuales y prácticas que

desarrollan el profesor y el alumno durante su interacción en el proceso de aprendizaje, ayudan al profesor a dirigir determinadas actividades de los estudiantes de manera sistemática y racional hacia el logro de un determinado objetivo, y de esta forma garantizan a los estudiantes la apropiación y aplicación de contenidos que les permitirán solucionar los problemas profesionales propios de su profesión, ocupación u oficio.

En muchas ocasiones el cumplimiento de los objetivos de una clase o sistema de clases depende de la selección correcta de los medios, de la sistematicidad con que se empleen en función del desarrollo de habilidades y la personalización del contenido.

Para la selección de los medios de enseñanza es importante tomar en cuenta algunos criterios, por lo que estos deben:

- Estar en relación con los contenidos curriculares de la asignatura.
- Tener el medio físico apropiado para lograr una mejor comunicación.
- Emplear lenguajes que expresen adecuadamente los contenidos.
- Responder a objetivos curriculares que guíen y motiven a los alumnos.
- Darse con instrucciones previas.
- Señalar los diversos procedimientos didácticos con el objeto de conducir el proceso del aprendizaje.
- Consignar bibliografía de consulta proporcionada con el objeto de ampliar el estudio del tema.

Es por ello que durante la elaboración de un material docente para ser utilizado como medio de enseñanza, se deben tomar en consideración estos criterios.

Si el material bibliográfico que se elabore para ser utilizado como medio de enseñanza no tiene en cuenta que los contenidos guarden relación con las asignaturas del proyecto curricular establecidas para la especialidad que se trate, no empleen recursos expresivos e ilustraciones, así como el lenguaje empleado para la presentación de sus contenidos no es asequible a las características psicopedagógicas de los estudiantes hacia el cual estará dirigido y por otra parte no logre la motivación de los alumnos y carezca de procedimientos didácticos para su

uso, entonces deja de ser un medio de enseñanza en la docencia y pasaría a convertirse en un documento de consulta bibliográfica.

Es importante tomar en consideración las reflexiones hechas por Medina (2009) respecto a la importancia y el significado social que tiene el uso de los materiales bibliográficos en la práctica educacional. Este autor citando a Prieto (1994) asume que los materiales docentes además de los aspectos abordados con anterioridad deben cumplir los siguientes requisitos:

Permanencia

Aunque pueden tener gran variedad de formas, los materiales siempre constituyen un producto físico relativamente perdurable, que desafía el paso fugaz del tiempo, la fragilidad de la palabra y la memoria humana, y el abismo de las distancias. Se producen y permanecen, por lo que se puede, con mayor o menor facilidad según su tipo, tener acceso a ellos, usarlos y volver a usarlos, transportarlos, compartirlos, confrontarlos, rehacerlos. Sus mensajes quedan registrados para ser potenciados por el uso reiterado, de una y muchas personas, en los más variados contextos y situaciones que se presentan en el contexto laboral.

La sistematización

La elaboración de un material didáctico, de cualquier tipo o complejidad, supone siempre por parte de su autor o autores un esfuerzo de sistematización y procesamiento de conocimientos al precisar sus objetivos específicos; investigar y seleccionar la información relevante; hacer opciones metodológicas para presentar los contenidos; organizar secuencias de actividades de aprendizaje, entre muchas otras tareas. De ahí el tiempo, el cuidado, y la serie de pasos que se siguen durante la producción, de forma creativa por parte del profesor encargado de su elaboración. El material concluido que se pone en manos de los estudiantes lleva en sí acumulado un considerable trabajo intelectual, pedagógico y técnico.

En la práctica, unos materiales reflejan un mayor esfuerzo de sistematización que otros; pero precisamente el grado en que se haya dado ese proceso al elaborarlos incide en la calidad conceptual y pedagógica del producto final.

De este modo, le brindan al estudiante una guía didáctica e intelectual para adentrarse en un problema de conocimiento y explorarlo, trazando caminos que trascienden sus propios límites físicos.

La oportunidad de profundizaciones sucesivas.

Los materiales permiten lecturas detenidas, sin apremio y mejor aún, relecturas posteriores. En tal medida, abren la oportunidad de que el usuario vuelva una y otra vez, sobre los mensajes para apropiarse gradualmente de ellos.

La cobertura.

Porque son capaces de superar barreras temporales y espaciales, el alcance real de un material bibliográfico puede ser muy amplio, en principio tan amplio como sus productores lo hayan previsto al planear su distribución y difusión.

La multiplicación y el impacto.

Todos los materiales docentes en general tienen potencial multiplicador a mediano y largo plazo, porque los docentes los usan frecuentemente en su labor, que es, por definición, multiplicadora y formativa. Suelen emplearse también como fuente de consulta aún fuera del aula.

Por último es necesario hacer referencia algunas consideraciones finales para la realización de los materiales:

El material docente contendrá información actualizada, de acuerdo con los avances científico – tecnológicos de la asignatura/área. Tanto en los aspectos teóricos como en la práctica. Los conceptos, datos y hechos señalados en el material serán exactos y verídicos. Los términos y símbolos que se utilicen deben hacerse con propiedad. Sobre todo porque el material va a ser empleado por los estudiantes.

El material estará orientado al apoyo del currículo, en forma total o parcial. Ha de especificar las capacidades y objetivos curriculares que apoya. Debe existir en el material una presentación gradual de actividades empezando por las más sencillas hasta llegar a las más complejas. Si el material es auto-instructivo, deberá de contener suficientes actividades de ejercitación para favorecer su aprendizaje. Igualmente, contendrá preguntas para una auto-evaluación del estudiante.

Los contenidos estarán de acuerdo al nivel de comprensión de los educandos a los que está dirigido el material. Deben redactarse con ortografía correcta.

Los gráficos tendrán estrecha relación con los contenidos que desarrolla. Las ilustraciones deben exhibir la capacidad de motivar a los estudiantes y estimular su creatividad. La impresión en general (incluye fotos, gráficos, textos, manuscritos, etc.) ha de ser clara y nítida. Es conveniente comprobar también que la secuencia de páginas sea la correcta, para evitar confusiones posteriores de comprensión.

En el contexto de la ETP es importante tener en cuenta estos aspectos abordados en el epígrafe para utilizar los materiales docentes que garanticen el aprendizaje de los estudiantes.

EPIGRAFE II

FOLLETO METODOLÓGICO PARA EL APRENDIZAJE DE LAS NORMAS DE CORTESÍA Y PROTOCOLO POR LOS TRABAJADORES QUE PRESTAN SERVICIOS EN LAS EMPRESAS DEL SIME

En el presente epígrafe se hace la propuesta del folleto metodológico para el aprendizaje de la Cortesía y Protocolo desde una perspectiva desarrolladora.

Para la elaboración del folleto metodológico se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- La experiencia profesional de la autora quien ha impartido la asignatura de Cortesía y Protocolo durante más de 7 años.
- El criterio de profesores y especialistas vinculado al del campo de la cortesía y protocolo.
- El resultado del diagnóstico del estado actual del aprendizaje de la cortesía y protocolo de los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME de Holguín.
- Las características del programa actual de Cortesía y Protocolo (ver anexo 1)
- Las concepciones teóricas que caracterizan al aprendizaje desarrollador aplicado a la capacitación de los recursos humanos.

El folleto metodológico es un documento que se pone a disposición de los estudiantes donde se ofrecen contenidos sobre las normas elementales de cortesía y protocolo, así como la propuesta de ejercicios y las sugerencias metodológicas para su uso como medio de enseñanza en los cursos de capacitación que se llevan a cabo en CGESTA relacionado con esta asignatura.

La autora asume las orientaciones acerca de la elaboración del material docente realizadas por el autor (Alonso, 2009), en la medida que propone la siguiente estructura:

2.1 Estructura general del folleto metodológico.

I. Portada

En esta parte se describen los siguientes datos generales: nombre de la institución docente, título del folleto metodológico, asignatura, especialidad, año de realización y nombre y apellidos del autor.

II. INTRODUCCIÓN

En esta parte se realiza una breve introducción, la cual debe contemplar: la necesidad e importancia de la realización del folleto, de los contenidos que aborda para la formación del estudiante, el objetivo que se persigue y una breve descripción general del cuerpo del folleto.

III PRESENTACIÓN DE LOS CONTENIDOS:

Se realiza la presentación de los contenidos que lleva el folleto para el aprendizaje de la cortesía y el protocolo.

IV. EJERCICIOS PARA EL APRENDIZAJE:

Se realiza la presentación de los ejercicios que le permitirán al estudiante el aprendizaje de las normas elementales de cortesía y protocolo desde una perspectiva desarrolladora, a partir de los contenidos declarados con anterioridad.

V. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO PARA EL USO DEL FOLLETO

Se presenta el procedimiento que orienta al profesor en cómo usar el folleto como medio de enseñanza en la asignatura de Cortesía y Protocolo, sustentado en el carácter desarrollador del aprendizaje.

VI. BIBLIOGRAFÍA

Se presenta finalmente la bibliografía empleada en la realización del folleto metodológico, la cual sirve para el uso de docentes y estudiantes.

A continuación se presentan cada uno de los elementos que componen el folleto:

2.2 Propuesta del folleto metodológico.



Folleto Metodológico

Normas elementales de cortesía y protocolo.

Autor Lic. Zaida González Wynter

Año 2011

INTRODUCCIÓN

“Una sonrisa cuesta poco y produce mucho, no empobrece a quien la da y enriquece a quien la recibe, dura sólo un instante y perdura en el recuerdo eternamente.”

Charles Chaplin

Antes de hablar de la cortesía y el protocolo, es importante destacar que estos conceptos están muy vinculados a la diplomacia, las relaciones internacionales y las relaciones humanas en general.

Las organizaciones en ocasiones priorizan más la atención del cliente externo pero es significativo considerar que también tenemos clientes internos dentro de la organización que requieren ser atendidos y satisfacer sus necesidades, en la forma en que nos comunicamos con los clientes externos se ve reflejada el conocimiento, la preparación, motivación del trabajador que presta servicios en la organización; si la forma de trabajar es un estilo de dirección autocrático, amenazador o grosera, simplemente no podemos pedirles que brinden una sonrisa , así es como una buena atención en el exterior procede de una buena atención y respeto desde el interior. No se trata únicamente de ser respetuoso sino de tener la conciencia que debemos atender a nuestros grupos de colaboradores con el mismo profesionalismo y lealtad que a nuestro grupo de clientes, de otra manera nuestra organización estará siempre cayendo de un lado y luego del otro y nos preguntaremos ¿qué pasa? Respóndase con otra pregunta. ¿Qué hacemos para facilitar el trabajo de los demás?, ¿qué hacemos para mantener el optimismo y el deseo de trabajo? ¿Existe cohesión en mi empresa? Es decir, el deseo de pertenecer y trabajar para ella.

Por último, ¿Es coherente pensar que un empleado satisfecho genera clientes satisfechos? Si así lo considera ponga manos a la obra y atienda a sus clientes internos tan bien como a los externos.

La elaboración de este material docente constituye una necesidad impostergable, por corresponder a CGESTA de Oriente, llevar a cabo la satisfacción de las necesidades formativas y de capacitación de los trabajadores en las empresas del SIME .

La propuesta de este material docente tiene como objetivo:

- Elevar la calidad del aprendizaje de la asignatura Cortesía y Protocolo que se imparte a los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME de Holguín, mostrando los niveles de actuación y comportamiento formal que deben tener los estudiantes (trabajadores), mediante un sistema de conocimientos que permita expresar los buenos modales referidos a las normas de convivencia y relaciones sociales en la empresa socialista cubana.

Es nuestra máxima aspiración que el contenido de este folleto sirva de guía a todos los docentes y trabajadores que cada día se esfuerzan por brindar una mejor atención al cliente.

ÍNDICE

1. La pirámide del profesional.

1.1 Categorías de la cortesía.

2 El comportamiento comunicativo eficaz.

2.1 El proceso de comunicación interpersonal.

2.2 Técnica para la escucha activa.

2.3 Normas de cortesía en la conversación, la discusión y telefónica.

3. El protocolo y las normas elementales de cortesía.

3.1 El saludo. Normas y reglas.

3.2 Normas de presentación.

3.3 Actos impropios en el fumar.

3.4 La cortesía en los viajes.

3.5 La cortesía en las reuniones.

4. Conductas en diferentes ambientes.

4.1 Deberes que deben cumplir el anfitrión y los invitados.

4.2 La mesa, modales y comportamientos en un restaurante.

5. Bases para un servicio de calidad.

5.1 Fases en la atención al cliente.

5.2 Tipos de clientes.

5.3 Recomendaciones en la atención al cliente

6. Ejercicios para el Trabajo Independiente.

1. La pirámide del profesional.

Muchos de los problemas serios que afectan una organización están relacionados con el factor humano. Esto explica en parte como empresas con importantes recursos materiales y financieros no obtienen los resultados esperados. En la actualidad las empresas se han dado cuenta de que la primera confirmación de su realidad viene por una respuesta dada a una llamada telefónica o por la manera en que se nos atiende, por ello adquiere cada vez mayor importancia desplegar en nuestro trato con los demás las buenas maneras, el respeto, para transmitir un impacto personal agradable, dando una imagen positiva nuestra y de nuestra empresa.

Rostros serios, caras avinagradas, aburrimiento, desgano. ¿Cuál es el motivo que da lugar a estas actitudes?

- Personas que no comprenden la actividad que desarrollan, no se han puesto a pensar que un trabajador que presta servicios no podrá desarrollar su trabajo si no sabe sonreír.
- La autoestima personal es muy baja, no saben apreciar lo importante que es su contribución para el éxito de su empresa y lo transmite a través de la expresión de su cara a los demás.

La autoestima es la unión de la confianza y el respeto que provoca que nos amemos a nosotros mismos. Es conocer comprender y aceptar nuestras virtudes y nuestros errores, tratando de mejorarnos personalmente.

¿Cómo pensar de forma positiva sobre uno mismo?

- Aceptación: Acepte sus cualidades y defectos trate de superar los últimos.
- Ayuda: Autoayúdese para desarrollar sus cualidades.
- Tiempo: Saque tiempo para estar solo con sus pensamientos y sentimientos. aprenda a disfrutar de su propia compañía.
- Credibilidad: Crea en si mismo, no se deje atrapar por la inseguridad.
- Ánimo: Mantenga una actitud optimista, puedo hacerlo.
- Respeto: Este orgulloso de ser quien es, no trate de ser alguien más.
- Aprecio: Prémiese por sus logros. Recuerde que sus experiencias son únicamente suyas.

- Amor: Aprenda a querer la persona tan única que es usted, evite depender de los demás, piense bien de su propia persona y valórese positivamente.

Las personas con una autoestima alta, que se ven a sí misma con la capacidad de enfrentar una amplia gama de problemas tienen mayor capacidad para el enfrentamiento de situaciones estresantes, que aquellos con una autoestima baja. Si una persona se conoce y está consciente de sus defectos crea su propia escala de valores y desarrolla su capacidad, se acepta y respeta, tendrá autoestima alta.

La persona que se autoestima:

- Proyecta la felicidad de existir, en el rostro, la forma de hablar y de moverse.
- Es capaz de hablar de sus logros y traspies, de forma directa y honesta.
- Se siente cómodo al ofrecer o recibir algunas expresiones de afecto, aprecio y demostraciones similares.
- Está abierto a la crítica y no tiene problemas a la hora de reconocer errores.
- Existe armonía entre lo que dice y hace.
- Es capaz de ver y disfrutar de los aspectos humorísticos de de la vida, en si mismo y en los demás.
- Proyecta una postura de flexibilidad al reaccionar ante situaciones y desafíos, con un espíritu de inventiva y hasta de creación.
- Tiene un comportamiento asertivo. Expresa sus sentimientos de una manera abierta y espontánea pero sin herir la sensibilidad de otra persona.
- Conserva una actitud de armonía y dignidad, incluso en condiciones de estrés.

Elementos de la pirámide del profesional.

En la base de la pirámide del profesional encontramos la presentación personal con dos elementos fundamentales el porte y aspecto que debe ser el adecuado para causar una buena impresión y la forma de presentarnos, por tanto el que presta servicios debe ir siempre al encuentro del cliente darle entrada, saludar mirar a los ojos, regalar una sonrisa.

La presentación personal está muy relacionada con la imagen y la apariencia.

Apariencia

Es el porte y aspecto personal, es la proyección de la imagen externa.

Imagen

Forma de proyectarse tanto externa como internamente el individuo en sus distintas variantes de presentación (forma de comunicarse, comportarse).

El efecto que usted causa en la gente determina grandemente la forma como lo juzgan, le escuchan y le tratan por eso es necesario crear un entorno positivo que evidencian las personas que estén a gusto con su propia persona (autoestima alta).

El vestuario es un elemento muy importante a la hora de causar una buena impresión, este refleja la personalidad de cada uno y el buen o mal gusto. Es fundamental saber vestirse de acuerdo a cada circunstancia, las condiciones climatológicas; lo que mejor le va según la edad, el biotipo, la actividad a asistir.

La moda no debe ser considerada una obligación porque es sólo orientación.

Las reglas del vestuario.

1. No ponerse algo porque esté de moda, sino lo que nos queda bien y no nos despersonaliza.
2. No vestirse imitando a otras personas (punto y a parte a esta regla: Artistas, Personalidades, Modelos, etc.)
3. No son las prendas de vestir quien nos da la personalidad, sino la persona con un adecuado uso de las mismas.
4. No es la cantidad de vestidos o trajes, quien nos da la elegancia, el sello, sino la calidad de la confección, el corte, la armonía que guarda el vestuario con nuestra personalidad y de la finalidad con que usemos las diferentes prendas de vestir.
5. No descuidar la sencillez, la naturalidad, la pulcritud, la sobriedad huyendo del descuido, la dejadez y el rebuscamiento.
6. No acentuar el maquillaje por el día, debe ser tenue, no maquillarse ni peinarse en público.
7. No descuidar la combinación de colores.
8. No estar en locales cerrados con gafas de sol y evitar ponerse las gafas en el pelo.
9. No usar adornos (aretes) u otros accesorios de material plástico con ropas de vestir elegante (seleccionar en armonía con el momento).

El vocabulario

Es muy importante para crear un clima favorable a la comunicación la selección semántica, es decir elección de palabras que sean comprendidas por quienes nos escuchan y evitar palabras que produzcan reacciones opuestas o barreras.

Palabras mágicas.

- ❖ Por favor. Muchas gracias .Por nada.
- ❖ Le estoy muy agradecido (a).
- ❖ Tenga la amabilidad, la gentileza.
- ❖ Disculpe por favor.
- ❖ Gracias por su visita.
- ❖ Para mi es un honor haber compartido con usted (haberlo atendido).
- ❖ Será un placer encontrarnos de nuevo.
- ❖ Estoy a su disposición.
- ❖ Es un placer servirle (atenderlo).
- ❖ Contamos con la grata presencia de...
- ❖ Agradecemos su presencia (o estancia) entre nosotros.
- ❖ Bienvenido a nuestra institución.
- ❖ ¿En qué puedo servirle?
- ❖ Permítame ayudarle.
- ❖ Por aquí, por favor.
- ❖ Que tenga usted un feliz viaje de regreso.

Gestos adecuados

La mayoría de las cosas que comunicamos se transmiten sin palabras.

El receptor de un mensaje, obtiene el mayor por ciento del sentido del mismo a través de la comunicación no verbal del emisor. Esto supone a la vez que exista un amplio margen para que se produzcan malentendidos. Podemos transmitir sensaciones como: La alegría, tristeza, rabia, sentido de superioridad o inferioridad, el aprecio o el desprecio, la atracción o el rechazo.

¿Cuál es el gesto más agradable a recibir de las personas que prestan servicios en una empresa? La sonrisa, son más feas las arrugas de la amargura que las de la sonrisa.

Rapidez: Es prestar el servicio con rapidez, sin descuidar la calidad, evitar las demoras innecesarias que tanto molestan a los clientes.

Eficiencia: Habilidad para hacer las cosas correctas, permite determinar objetivos apropiados y establecer las metas correctas.

Cortesía: Es la base de las relaciones sociales es un conjunto de normas y reglas que rigen el trato social. Constituye un elemento identificativo de la conducta del individuo.

1.1 Categorías de la cortesía.

Formas de manifestarse la cortesía en los colectivos laborales relacionados con la prestación de los servicios:

Atención: Mirar a la persona a los ojos y darle el mínimo de atención para hacer sentir a esa persona importante.

Respeto: No tutear, no confundir cortesía con exceso de confianza, se trata a todas las personas con respeto, Ud., Sr., Sra., compañero si procede.

Política: Es el comportamiento que somos capaces de tener ante las acciones de los demás.

Amabilidad: Trato cortés y cariñoso con las personas conocidas.

Afabilidad: Suavidad en el trato, con personas que no conoces, esto demuestra cultura.

Amenidad: Es ser gratos en nuestra conversación, no aburrir, no cansar, temas adecuados en horarios de comidas.

Servicialidad: Que sirve con diligencia y cuidado, hacer el servicio de forma más grata, con gusto.

Tacto: Arte de saber decir, cuando, como, de que manera, que palabras voy a emplear.

Urbanidad: Deberes sociales que tenemos a nivel de sociedad, en la calle no hablar en voz alta de una acera a la otra, no interrumpir el paso.

Deferencia: Miramiento hacia las personas por tres cosas: edad, jerarquía y sexo.

Buenos modales: Formas de conducirnos, acciones externas mediante las cuales una persona se hace advertir y se singulariza entre los demás al transmitir su buena o mala educación.

Mesura: Hablar con tranquilidad de forma pausada.

Distinción: Sello personal que le ponemos a las cosas.

Acogimiento: Recibimiento, luego atender, se hace pasar, se manda a sentar a la persona.

Cumplido: Es una forma de elogio usada en honor de la cordialidad entre dos personas, correspondencia con aquella persona que ha sido amable.

Comedimiento: Ser prudentes y moderados en todo.

2. El comportamiento comunicativo eficaz.

La comunicación es la transferencia de información que va desde el emisor hasta el receptor donde ambos comprenden la información, puede definirse como un proceso por el cual la gente intenta compartir significados mediante mensajes simbólicos.

2.1 El proceso de comunicación interpersonal.

Aunque parezca algo espontáneo y natural, y en la práctica muchas veces se manifiesta así, la comunicación es un proceso en el que intervienen diferentes factores.

Veamos algunas características de las partes componentes de este proceso.

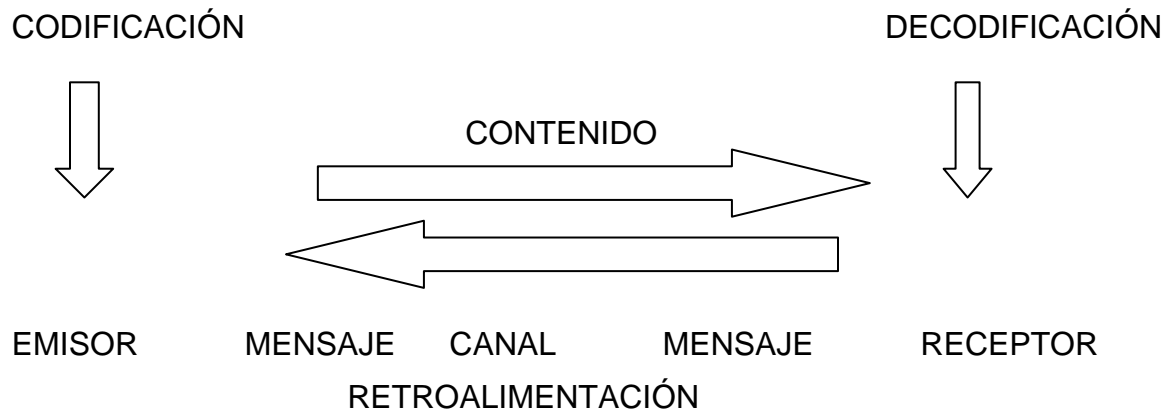
El emisor es el portador del mensaje, lo primero que hace es precisar su objetivo, que puede ser: informar, indagar, influir, intercambiar, o simplemente relacionarse. Luego codifica el mensaje, seleccionando las expresiones y formas que puedan resultar más efectivos para su propósito con ese destinatario en específico, que no será la misma, necesariamente, con otros.

El mensaje, para ser efectivo, además de considerar las particularidades del receptor, debe presentar la información de manera ordenada, para evitar la dispersión; ser breve, para facilitar su asimilación; en forma clara, para su comprensión adecuada; y resultar atractiva, para captar la atención del destinatario.

El canal, es el medio a través del cual viaja el mensaje. Le corresponde al emisor seleccionar el que considere más efectivo para sus objetivos.

En la recepción se inicia la participación del receptor que exige un esfuerzo de comprensión no sólo de las ideas, también de los sentimientos y necesidades del emisor.

La decodificación se realizara según el modo de percibir e interpretar lo que se capta de ahí la importancia de conocer al receptor, quien evitara todo lo que le resulte amenazante y por el contrario seleccionará y destacará aquello que encaje o sea acorde a sus actitudes.



La retroalimentación.

Para lograr una buena retroalimentación es necesario tener en cuenta las reglas siguientes:

- Examine la buena disposición del que la va a recibir.
- Que el momento sea propicio.
- Sea concreto.
- Sea descriptivo no evaluativo.
- Explique los motivos que lo impulsan a retroalimentarse.
- Examine si realmente es captado el mensaje.
- Examine su propia capacidad de enjuiciar.

2.2 Técnica para la escucha activa.

Demasiadas personas dan por descontadas las habilidades para escuchar. Confunden oír con escuchar. ¿Cuál es la diferencia?

Oír es simplemente recoger las vibraciones de los sonidos.

Escuchar es obtener sentido de lo que oímos. Es decir, escuchar requiere poner atención, interpretar y recordar los estímulos del sonido.

Si usted desea mejorar sus habilidades para escuchar, tome estos comportamientos como guía:

1. Haga contacto visual. ¿Cómo se siente usted cuando alguien no lo mira a los ojos cuando le está hablando? Sí usted es como la mayoría de las personas, es probable que lo interprete como distanciamiento o desinterés.

2. Realice movimientos afirmativos con la cabeza y expresiones faciales apropiadas. El escucha eficaz muestra interés en lo que se está diciendo. ¿Cómo? Por medio de señales no verbales. Cuando se agregan los movimientos afirmativos de cabeza y una expresión facial apropiada o un buen contacto visual, éstos dan a entender a la persona que habla que usted la está escuchando.

3. Evite acciones o ademanes que distraigan. Evite acciones que sugieran que su mente está en otro lado. Al escuchar, no mire su reloj, ni maneje papeles, no juegue con su lápiz, o realice otras acciones parecidas. Ellas hacen que su interlocutor sienta que usted está aburrido o sin interés.

4. Formule preguntas. El escucha crítico analiza lo que oye y formula preguntas. Este comportamiento proporciona la base para aclaraciones, y asegura la comprensión y logro de que el interlocutor tenga la seguridad de que usted lo está escuchando.

5. Haga una paráfrasis. El parafraseo significa volver a decir lo que acaba de señalar el interlocutor con sus propias palabras. El escucha eficaz utiliza frases como “entiendo que lo que usted está diciendo”.

6. Evite interrumpir al interlocutor. Permita que el interlocutor termine de expresar su pensamiento antes de que usted trate de responder. No intente adivinar la dirección que tomarán los pensamientos del interlocutor, cuándo el interlocutor haya terminado usted lo sabrá

7. No hable demasiado. La mayoría prefiere expresar sus ideas que escuchar lo que otras personas dicen. Muchos escuchamos sólo porque escuchar es el precio que tenemos que pagar para conseguir que la gente nos permita hablar. Aunque hablar puede ser más divertido y el silencio puede ser incómodo, uno no puede hablar y

escuchar al mismo tiempo. El buen escucha reconoce este hecho y no habla demasiado.

8. Realice una transición suave entre los papeles de interlocutor y escucha. El escucha eficaz realiza las transiciones de emisor a receptor y viceversa, con suavidad. Desde una perspectiva de escucha, esto significa la concentración en lo que tiene que decir el interlocutor y practicar no pensar acerca de lo que uno va a decir tan pronto como tenga la oportunidad.

Ruido y Barreras en la comunicación.

El ruido es cualquier factor que perturba, interfiere, o crea una situación confusa en la comunicación. Puede ser interno (cuando el receptor no está prestando atención) o externo, cuando el mensaje es distorsionado por otros sonidos del ambiente. El malestar físico, el hambre o la fatiga, también pueden considerarse una forma de ruido y pueden impedir una comunicación satisfactoria.

Las barreras en la comunicación son factores que interfieren en la comprensión del receptor, bien obstruyendo totalmente la captación del mensaje (por ejemplo comunicar un mensaje cuando el receptor se halla en una situación de angustia), bien filtrando sólo partes del mensaje (por ejemplo, mantener una comunicación con continuas interferencias) bien distorsionando su significado (por ejemplo, por el uso de términos ambiguos, o uso de jerga no comprensible para el receptor).

Las barreras en la comunicación son de diferentes tipos. Esta distinción permite identificar la naturaleza de las barreras y disponer las medidas más adecuadas para la superación de las mismas.

Principales Barreras.

Barreras personales: Forman estas barreras, las emociones, las actitudes y los grupos.

Barreras físicas: Se originan en el entorno, ejemplo ruidos, distancia entre los que comunican, paredes, símbolos de separación, vestidos, muebles.

Barreras semánticas: Las palabras, el signo más común de comunicación, poseen con frecuencia tantos significados diferentes que conducen a interpretaciones también diferentes

Barreras organizativas: Los mensajes pueden adquirir distintos matices a medida que saltan de unos a otros niveles jerárquicos de la organización, originando mayor riesgo de distorsión del mensaje.

Recomendaciones para superar las barreras en las comunicaciones.

- Enviar mensajes claros, comprensibles, que se adecuen a las posibilidades del receptor.
- Utilizar expresiones que faciliten la comunicación y evitar aquellas que la obstruyan.
- Mantener la relación entre el lenguaje verbal y no verbal.
- Asumir una actitud de empatía.
- Escuchar con atención.
- Aclarar las diferencias en las percepciones.
- Retroalimentarse para verificar la comprensión adecuada.
- Eliminar o evitar los ruidos o interferencias.
- Evitar los prejuicios.
- Controlar las emociones que puedan perjudicar la comunicación.

2.3 Normas de cortesía en la conversación, la discusión y telefónica.

Precisamente como parte de la comunicación, la conversación (diálogo, polémica, discusión, entrevista), transmite sentimientos, opiniones, ideas y actitudes, por lo que en una conversación debemos evitar los aspectos negativos siguientes:

- a) El yoismo (por ejemplo, yo dije, yo pienso).
- b) Hacerse el centro de la conversación.
- c) Participar en dos conversaciones a la vez.
- d) No prestar atención a quien te habla.
- e) Acercarnos demasiado al interlocutor.

En el caso de las conversaciones oficiales, deben llevarse a cabo en un ambiente de cordialidad, clima agradable, escoger bien el lugar y pensar hasta en los más ínfimos detalles. Además, debe determinarse el objetivo con precisión de la conversación, los aspectos a tratar y los compromisos que se esperan contraer como resultado de la conversación.

Conversar está vinculado a las normas de comportamiento, mediante las cuales se expresa la buena educación, los principios y los valores, lo cual hace realidad las relaciones humanas, en la conversación expresamos tacto, deferencia, respeto, atención, cumplidos. Reflejamos además, las normas morales, la cultura en nuestra conducta.

Recomendaciones elementales para la conversación.

- Tratar de poner a la otra persona cómoda.
- Dirigir la vista a la persona con quien hablamos.
- Antes de hablar piense en lo que va a decir.
- No interrumpa a la persona que habla.
- No hablar de persona que no estén presentes.
- Hablar de forma pausada, clara.
- Respete las opiniones ajenas aunque no este de acuerdo con ellas; procure sonreír y muéstrese amable con sus interlocutores.
- No monopolice la conversación.
- Saber terminar una conversación o tema.
- Buena pronunciación y articulación de las palabras.
- Cumplir con las reglas del saludo y despedida al iniciar y terminar una conversación.

La discusión, forma parte de la conversación y significa examinar, ventilar particularmente una materia y alegar razones contra el parecer de otra persona.

Reglas para la discusión efectiva en el grupo.

1. Oír y respetar los puntos de vista de todos los miembros del grupo.
2. Ayudar a que todos se sientan parte de la discusión del grupo.
3. Nunca diga usted, personalmente no está de acuerdo con alguien, más bien diga usted opina de distinta manera.
4. No se considere obligado a refutar a alguien que tenga una opinión distinta a la suya.
5. Ayude concientemente a que otros participen.
6. Sea abierto y promueva que los demás digan lo que piensan.

7. Mantenga la participación en los niveles mínimos para que otros puedan participar.
8. Manténgase abierto y busque los méritos de las ideas de los demás.
9. Evita los conflictos personales.
10. Nunca subestime las ideas, preguntas, de los demás.
11. Evite las conversaciones que distraigan la atención del asunto que se está tratando.

La cortesía telefónica.

Hoy en día las personas para comunicarse rápidamente utilizan necesariamente el teléfono, como medio efectivo para eliminar la distancia y tratar temas importantes y precisos, por lo que debe tener en cuenta las normas para este tipo de conversación:

- Cuando nos llaman no debemos demorar en contestar (más de 5 timbrados). Al llamar esperamos lo mismo.
- Al establecer la comunicación (identificamos la empresa y luego saludamos, Ej. policlínico, buenos días).
- Si es una casa particular y no contesta la persona de la casa (identificamos la casa, casa de Juan López, buenas tardes: El jefe de la familia se puede identificar: Juan López por aquí, buenos días, Luisa Suárez por aquí, buenas noches, en respuesta se identifica el que llama.
- No interrumpa la entrada de otras llamadas buscando datos prometa llamar cuando lo tenga.
- No llame en horarios de comida.
- Si se cae una llamada por avería técnica restablece la comunicación el que inició la llamada.

3. El protocolo y las normas elementales de cortesía.

El protocolo se refiere al formulario de reglas de etiquetas en la administración de asuntos diplomáticos que tratan los gobiernos.

El protocolo es el arte de ordenar, es el sistema que tienen las instituciones de relacionarse de forma oficial, las reglas a la que se acoge la organización de actos donde participan personas con distinciones.

En este momento, quizás se esté preguntando: ¿por qué y para qué el protocolo en las empresas? ¿Qué beneficios me aporta? ¿Qué conseguiré con ello?

Para muchas personas el protocolo es algo inútil exigente, complicado pasado de moda, esto constituye un lamentable error, ya que es un elemento normativo de la conducta, tiende a simplificar las cosas en vez de complicarlas su uso tiene un carácter práctico y en la actualidad rebasa el marco propiamente diplomático. Su aplicación se ha extendido a otras esferas de la vida, su dominio y aplicación dan a la persona seguridad en si misma, la protege del ridículo, de hechos embarazosos, le ayuda a salvaguardar el prestigio de su entidad.

El protocolo influye de manera determinante en su trabajo y su conocimiento resulta imprescindible en la prestación de los servicios, pues en su labor diaria tiene que atender a visitantes, clientes, proveedores, y otros públicos relacionados con la empresa y debe aplicar normas que van desde el saludo, la presentación, tratamiento correcto a las personas según rango, hasta la forma de vestir y conducirse en una actividad empresarial.

El saludo

El saludo es la primera forma de presentarnos con carga de afectividad positiva en el nos interesamos por el otro, es la forma de cortesía que denota en grado elemental la educación de una persona. Se practica en todos los países del mundo y aunque la forma de saludar varía en diferentes regiones siempre expresa buenos deseos. Es folclórico, singular, particular, autóctono expresa la psicología de los pueblos.

¿Cómo saludar?

El beso

- ❖ El beso es de mejilla a mejilla, se da al aire y con un sonido suave.
- ❖ En algunos lugares se le besa la mano a las mujeres, va a extenderla no tan alta como para que el hombre no tenga que bajar la cabeza.

Dar la mano

- El saludo es breve y firme.
- El estrechón de mano es moderado, no debe ser tan fuerte que rompa la falange y no tan débil que no se sienta.

- La mano se debe dar extendiendo la misma a nivel del codo.
- No tome la iniciativa del abrazo, el invitado es quien lo hará.
- No atraiga hacia usted, a la persona que saluda.

3.1. Normas elementales del saludo.

- El hombre siempre inicia el saludo, pero la mujer debe extender la mano.
- Siempre el hombre se pondrá de pie para saludar.
- Cuando se da la mano mire a los ojos de la persona y obsequie siempre su sonrisa.
- La mujer se pondrá de pie para saludar a un anciano o a una personalidad.
- La mano que se ofrece es la derecha.
- En un abrazo nunca palmee la espalda o los hombros de la otra persona.
- De una acera a la otra salude con un ademán o una sonrisa.
- El saludo entre mujeres en igualdad de condiciones, puede ser una inclinación de cabeza acompañado de una sonrisa.
- Si va con su pareja y alguien le saluda, preséntela automáticamente.
- En los espectáculos públicos el saludo debe ser breve.
- Nunca salude por la espalda, si va por la calle y ve un conocido, adelántese por la izquierda, vuelva la cabeza a la derecha y salúdelo.
- Si un conocido atiende la visita de relevancia, no se ofenda porque no lo salude, su atención debe concentrarse en la persona que acompaña.
- Cuando se llega a un grupo se hacen saludos colectivos, no particulares luego puede hacer una deferencia (ir de lo colectivo a lo particular).
- Si va una pareja de sexo diferente, nunca se deja abandonado a la otra persona para ir a saludar a una tercera.
- Cuando una pareja del mismo sexo van juntos si se puede ir a saludar a una tercera persona y luego regresar pidiendo para ello permiso.
- Si llega tarde a una reunión u otra actividad no salude ni pida permiso, se acomoda de forma muy discreta.
- El conductor del automóvil será el que salude al peatón.

3.2 Normas de presentación.

La presentación: Acto social mediante el cual se conocen dos personas a través de una tercera, sirve para abrir la puerta de la amistad, es un medio ideal para que dos desconocidos establezcan nexos y puedan seguir charlando.

Precedencia en las presentaciones.

- Se presenta el hombre a la mujer.
- El más joven al de mayor edad.
- El subordinado al jefe.
- El alumno al profesor.

Se dirige primero a la persona con la que usted tiene la deferencia.

Para el acto de presentación y auto-presentación debe observar algunas reglas básicas como las siguientes:

- El presentador debe conocer a las personas que va a presentar, pronunciar con claridad nombres y apellidos.
- Inmediatamente, después de ser presentado, no debe entablarse una conversación íntima.
- En acto de la presentación, no busque frases altisonantes, sea sincero y breve.
- Si presentamos a un militar, primero mencione el rango y después el nombre y apellidos.
- Antes de hacer una presentación asegúrese de ser posible, que los que van a presentarse tienen interés en conocerse.
- Las mujeres al presentarse entre sí, no están obligadas a darse la mano, pronuncie una frase amable, una sonrisa, una inclinación de la cabeza.
- Al ser presentado, no haga críticas al organismo o empresa que representa la persona presentada.
- No fume durante la presentación.
- No trate de embocar borrosos recuerdos de la persona que acaban de presentar.
- Para presentar a una persona que se acerca a un grupo donde no conoce a todos se espera que el tema de conversación termine o decaiga. Si en el grupo hay mujeres, preséntelas primero.

3.3 Aspectos a tener en cuenta al fumar.

El tabaquismo se erige como la mayor causa prevenible de enfermedad (responsable del 30% de las muertes por cáncer). La prohibición de fumar en los locales públicos, climatizados o cerrados, oficinas, salones de reuniones, teatros, cines y salas de video, comenzó a partir de 1-2-2005 de acuerdo a una resolución ministerial del comercio interior. Los centros laborales no adscritos a salud o educación deben señalar áreas al aire libre para fumar.

Es necesario cumplir normas de cortesía cuando vamos a fumar.

- Un hombre bien educado se abstendrá de fumar delante de una señora, un joven delante de una persona mayor, un subordinado delante de su jefe, cuando sospechan que estas personas no gustan de fumar.
- No debemos fumar en locales cerrados (ómnibus, oficinas, etc.).
- Cuando vamos al paquete normal de cigarrillos, debemos abrirlo con cuidado, sin romper toda la parte superior, de modo que los cigarrillos vayan saliendo por una esquina.
- El cigarrillo se ofrece presionando la cajetilla por debajo, de modo que salgan por la parte superior, los cigarrillos no se tocan, ni se entregan con la mano.
- Una mujer no le ofrece lumbre a un hombre.
- Un hombre no le enciende cigarrillo a otro hombre, sino que le entrega la caja de fósforos, la fosforera, para que cada uno encienda su cigarrillo.
- Un hombre debe encender primero el cigarrillo a las mujeres mayores y luego a los jóvenes.
- Jamás se encenderá un cigarrillo con la colilla de otro.
- No es correcto que el dueño de una casa fume, sin antes ofrecerles a sus huéspedes.
- No se debe usar adorno, platillo o búcaro como cenicero.
- No debemos hablar con el cigarrillo en la boca, ni saludamos o nos despedimos mientras fumamos.

- Si le brindan un tabaco debe tomarlo. Si usted no fuma, lo guarda y agradece el obsequio, haciendo notar que usted no fuma. Es incorrecto decir, gracias prefiero de los míos.

3.4 La cortesía en los viajes.

Debemos mantener la cortesía aun cuando viajamos ya sea en automóvil, avión, o transporte público.

Precedencia:

La persona de mayor rango es la primera en subir al vehículo para descender se procede a la inversa (el lugar de honor es el asiento trasero a la derecha).

Avión: Última en subir y primera en bajar.

Buque: Última en subir y bajar.

Normas elemental de cortesía que debemos cumplir cuando utilizamos diversos medios de transporte:

La cortesía en los viajes en automóviles.

- En automóvil privado el puesto principal es al lado del dueño que maneja y lo ocupará una mujer, la principal de las invitadas.
- El dueño es el último que monta en el auto, cerciorándose de que las puertas estén cerradas.
- Cuando la conductora es una mujer (o dueña), el hombre es el que se encargará de esos detalles.
- Si es una pareja y quien maneja es él, tendrá las mismas atenciones con ella, además la dejará frente a su puerta y esperará que esta abra y entre a su casa y solo entonces será que él volverá al carro.
- Al detener un auto para que pase una anciana o grupos de niños, se debe hacer una señal, invitándolos a pasar.

La cortesía cuando viajamos en Transporte Público.

- En la terminal o lugar de espera del transporte público, debemos llegar con tiempo suficiente.
- Tanto en el lugar de espera, como dentro del transporte público, no ocupar más espacio que el necesario, no molestar a nuestros compañeros de viajes con posturas incorrectas, el brazo que nos corresponde es el de la derecha.

- Nuestras expresiones deben ser correctas y con un tono de voz moderado, cuidándose de hacer bromas de mal gusto.
- Al subir el transporte público, lo haremos de forma ordenada, sin disputarnos la entrada y cediéndole el paso a mujeres, ancianos e impedidos.
- Antes de abrir o cerrar la ventanilla, preguntar a las personas cercanas, si les molestaría el calor o el aire.

La cortesía cuando viajamos en avión.

- Debemos obedecer las órdenes que se nos dan durante el despegue y aterrizaje en avión.
- Si viajamos de noche debemos apagar la luz para no molestar a los demás pasajeros.
- No leer revistas o periódicos por encima del hombro del vecino, si le interesa, pídale prestado una vez que la persona halla terminado de leer.
- No entable conversaciones en voz alta con un conocido que se encuentra distante de su asiento.

3.5 La cortesía en las reuniones.

Las reuniones son actividades legítimas que resultan insustituibles para el logro de los objetivos, donde la inteligencia colectiva la necesidad de cooperación comprometimiento con la ejecución, el surgimiento de ideas o el intercambio de conocimientos sean Indispensables.

Normas elementales de cortesía en las reuniones.

- ❖ Cuando se realiza una reunión lo correcto será que el hombre se ponga de pie cuando entre su colega, lo salude y presente a los visitantes, indicándole un asiento antes de sentarse nuevamente.
- ❖ Una mujer actuara de la misma manera pero permanecerá sentada y así el visitante notará que quien acaba de ingresar tiene por lo menos, la misma jerarquía de quien preside la reunión.
- ❖ Los participantes respetaran el orden de exposición y no se excederán del tiempo.
- ❖ Respete las opiniones de las demás personas, evite enfrentamiento o una discusión.

- ❖ No hable en voz baja ni mormure con la persona que está a su lado.
- ❖ No llegue tarde y corriendo.
- ❖ No entre a la reunión llevando consigo comida o bebida.

4. Conductas en diferentes ambientes.

En el recibimiento están presentes todas las categorías de la cortesía. Es un arte porque en el se conjugan una serie de elementos que deben ser realizados con maestría para causar una primera buena impresión.

Recibir: salir al encuentro de alguien, acoger alguien que llega.

En el arte de recibir hay dos personajes muy importantes el anfitrión y el invitado que es a quien se espera.

ANFITRIÓN

Es la persona que organiza una cena, almuerzo o desayuno e invita. Ha de ocupar la cabecera principal de la mesa y siempre de frente a la puerta principal del salón comedor.

4.1 Deberes que deben cumplir el anfitrión y los invitados.

El anfitrión

- ❖ Siempre se pondrá de pie e irá al encuentro de su invitado.
- ❖ Si el anfitrión es una mujer, se le permite ponerse de pie y quedarse al lado del asiento.
- ❖ Una vez que los recién llegados han saludado al resto de los invitados, si entre ellos hay algunos que no se conocen, es el momento en que deben hacerse las presentaciones (según las precedencias).
- ❖ Hará previamente la distribución de los lugares a ocupar, de forma tal que a su derecha situará al invitado principal o de mayor rango.
- ❖ Nunca en un recibimiento expresar frases como son los primeros en llegar por el contrario exprese su placer por poder conversar unos minutos más con ellos.
- ❖ A los que lleguen tarde, aparentar no haber notado la incorrección de llegar tarde.
- ❖ Si llega alguien que no había sido invitado, no muestre señales de contrariedad.
- ❖ No se debe esperar más de 30 minutos por un invitado, después de la hora señalada para el inicio de cualquier actividad.

- ❖ Ha de esperar que cada comensal esté de pie junto al sitio asignado para sentarse y así hacerlo junto a los invitados.
- ❖ Esperará a que todos los invitados estén servidos para empezar a comer.
- ❖ No debe terminar de comer antes que sus invitados.
- ❖ Debe aguardar el momento en que todos hayan terminado para ponerse de pie y así dar por terminada la cena.

Los invitados

- ❖ Todo invitado debe llegar puntualmente a la invitación, incluso de 10 a 15 minutos antes, previendo la asistencia de otros invitados que no conozca para ser presentados en ese tiempo previo a la actividad.
- ❖ No mire objetos que se encuentran en el local con insistencia.
- ❖ No abuse de la hospitalidad de los anfitriones.
- ❖ Compórtese con naturalidad, haciendo uso de sus buenos modales que nunca rayaran la cursilería.
- ❖ No pedir que le enseñen la casa si no es el motivo de la invitación.
- ❖ No comenzarán a comer hasta que no lo haga el anfitrión.
- ❖ Nunca rechace categóricamente algo que le brindan.
- ❖ Se levantarán de la mesa después que el anfitrión se levanta.
- ❖ Los invitados no se marcharán hasta tanto no lo haga el invitado principal o de mayor rango.

4.2 La mesa, modales y comportamientos en un restaurante.

La mesa es uno de los lugares donde se revela el grado de educación y cultura de una persona, pues su regla por ser de carácter severo puede quebrantarse con facilidad; por eso jamás será excesivo el cuidado que se pone para conducirnos en la mesa, existe el error de pensar que en la mesa de la familia se puede prescindir de los buenos modales esta actitud equivocada nos lleva a adquirir malos hábitos de comportamiento en nuestra propia mesa.

Presentación de la mesa.

La mesa dos horas antes se cubrirá con un mantel de color blanco o pasteles. El mantel debe hacer juego con la vajilla y con la decoración del salón; debe estar impecablemente planchado.

- ❖ La mesa no debe estar sobrecargada, como motivo decorativo un bonito centro de flores, pero que no obstaculice la visión entre los invitados.

La servilleta se combina con el mantel (en comidas informales pueden ser de papel) se dispondrá en forma de rectángulo o de triángulo a la izquierda del plato o sobre el mismo, se lleva con una pinza o dos cucharas.

¿Cómo se utiliza la servilleta?

- ❖ Cuando nos sentamos a la mesa debemos colocar la servilleta sobre las piernas, se utiliza únicamente para limpiarse los labios, discretamente, antes y después de beber.
- ❖ Una vez que termina la comida, se coloca a la derecha del plato de una manera informal: nada de doblarla con esmero como si no se hubiera utilizado.

Colocación de los cubiertos: cuchillo, tenedor y cuchara.

- ❖ A la derecha el cuchillo (con el filo mirando al plato), la pala de pescado y la cuchara.
- ❖ Cuchara para sopa, potajes consomé (cremas, caldos fluidos), postre (helados, panetelas, natilla).

Uso: Si es ovalada se usa de frente de ser redonda lateral, partiendo del centro del plato hacia el borde exterior.

El tenedor se coloca a la izquierda.

El de mayor tamaño es el del asado.

- ❖ El del pescado tiene las puntas más cortas en ocasiones con una mariposita en el centro.
- ❖ El de ensaladas se utiliza también para frutas y postres.
- ❖ El más chico es el de marisco (con tres dientes) siendo el único que se coloca a la derecha (después de las cucharas).
- ❖ Los cubiertos de postre se colocan frente al plato, el tenedor mirando a la derecha y el cuchillo mirando a la izquierda.
- ❖ Los cubiertos se disponen de tal manera que los primeros que se utilizan son los más alejados del plato, y los que se utilizan en último lugar son los más próximos al mismo.

Las copas se colocan hacia la derecha del plato en el orden siguiente:

- ❖ De mayor a menor tamaño y de izquierda a derecha.
- ❖ Empezando por la izquierda, primero la copa de agua(a 1/2cm del cuchillo) luego la de vino tinto y luego la de vino blanco, la cuarta copa es para el brindis,
- ❖ Estas se manipulan por la parte del talle.
- ❖ El vino tinto se sirve a temperatura ambiente. (cinco o seis onzas)
- ❖ La copa para el vino blanco es más grande semiabombada (se sirven dos onzas)
- ❖ La copa para el agua es la de mayor tamaño.

PLATOS

- ❖ De presentación: En el no se sirve, se retira en cuanto el cliente se sienta.
- ❖ Hondo: Para caldos (se coloca sobre un plato base).
- ❖ Llano grande para asado y el pequeño para el pescado.
- ❖ El platillo para postres se llama universal (Ensaladas, entremés y como base para jarras).
- ❖ Taza de consomé, cremas.
- ❖ Fuentes: soperas, salseras se colocan sobre un plato base.
- ❖ El plato del pan se coloca frente al plato o a la izquierda.
- ❖ Por último, no se ponen ceniceros en la mesa. Si hubiese fumadores entre los comensales los ceniceros sólo se sacarán cuando se sirva el café.

A la hora de servir hay que tener presente:

- ❖ Se sirve por la izquierda del comensal, mientras que los platos, una vez que se ha terminado, se retiran por su derecha.
- ❖ El vino, en cambio, se sirve por la derecha.
- ❖ Siempre aplicando la precedencia.

Tipos de comidas

Comidas informales: En este tipo de comida se pueden utilizar manteles o doylers, la vajilla puede ser de cerámica y la cristalería colorida y de diseño moderno. En el menú se puede introducir algún plato típico; el centro de mesa debe ser sencillo; además puede servirse un solo tipo de vino

Comidas oficiales: se utilizarán los manteles y la servilleta que haga juego con este, la vajilla será juego de porcelana o cristal y los cubiertos de la mejor calidad y se

colocará un centro de mesa, debe iniciarse con un coctel, luego se presentará el menú y se hará una mayor variedad de platos que en las comidas informales. Se servirá vino blanco o tinto.

Banquetes: este tipo de comidas está reservado para ocasiones excepcionales, pueden ser diurnos y nocturnos. El número de invitados es superior a 24, se usa la mesa en forma de herradura, preferiblemente donde la presidencia adquiere un relieve notable.

El menú debe contener un número de platos superior a los de una comida oficial; se utilizarán manteles blancos o de tonos pasteles; los brindis se harán uno al final de cada discurso.

Los invitados pasan al comedor antes que la presidencia y esperan de pie al lado de sus respectivos asientos. El invitado de honor debe conocer previamente el contenido del discurso que pronunciará el anfitrión a fin de preparar la respuesta. Son indispensables pasar por escrito el menú, las tarjetas y el plano de la mesa.

Comidas Buffet: este tipo de comida ha alcanzado en la actualidad gran popularidad, es la comida más informal de todas, con menos requerimientos protocolares. Permite un mayor número de invitados y no tiene ninguna ceremonia. Requiere del buen gusto en la presentación de los platos y gran variedad en el menú. Se utilizan manteles y servilletas coloreadas, copas y vasos de diseño moderno y variedad de formas.

Cada invitado se sirve directamente de las fuentes de los alimentos, así como la bebida. Se puede prever un número de sillas para algunos invitados, si el espacio lo permite, igual que colocar algunas mesitas.

Orden al servir una comida formal:

- 1- Aperitivo: Fruta natural, Coctel de frutas, jugo, entre mes o mariscos.
- 2- Entrantes: Sopa, potajes, caldos, cremas, consomé.
- 3- Plato principal: Asado, pescado, se acompañan con verduras, arroz o viandas.
- 4- Ensaladas: De vegetales.
- 5- Postre: Pastelería, helados.
- 6- Café:

Los licores se combinan con: Consomé, mariscos, con vino seco espumoso.

Las sopas con vino blanco suave.

El pescado con vino blanco.

Las carnes rojas: Con vino tinto.

Las frutas con un vino espumoso.

El postre con un vino semiseco o champaña.

Actos impropios en la mesa.

1. Oler los alimentos.
2. Soplar o remover los alimentos para enfriarlos.
3. Hablar con la boca llena o tomar otro bocado mientras se mastica.
4. Comer con el cuchillo en sustitución del tenedor.
5. Introducir los dedos en la boca para extraer restos de comida.
6. Mostrar desagrado ante un alimento, condimento o plato que no nos guste.
7. Rechazar un plato o bebida que nos sea servida.
8. Devolver la comida después de tenerla en la boca.
9. Echar el plato hacia delante cuando termina.
10. Pasar los alimentos del plato de un comensal a otro.
11. Remover los alimentos para servirnos la mejor porción de una fuente.
12. Tomar un líquido con la boca llena.
13. Recoger con la cuchara o tenedor demasiada comida de una sola vez.
14. Accionar o señalar con el tenedor, cuchara o cuchillo.
15. Usar el cuchillo para ayudar a echar la comida en el tenedor.
16. Cortar el pan con el cuchillo o morder el pan poco a poco manteniendo el resto en la mano.
17. Jugar con los cubiertos que estén sobre la mesa.
18. Utilizar la cuchara con que comemos para servirnos de la fuente.
19. Pasar el pan por el plato para recoger alguna salsa.
20. Sumergir sólidos en líquidos (pan con café, con leche)
21. A la persona que usted va a brindar mayor atención es a la que está a su derecha.
22. Tratar de recoger comida que se ha caído sobre el mantel.
23. Inclinar el plato para recoger lo que queda de la sopa.

24. Llevar la boca a la comida (se lleva la comida a la boca)
25. Sentarse muy lejos o muy cerca de la mesa.
26. Pasar el brazo por encima del plato de otro comensal.
27. Untar la mantequilla a la totalidad del pan.
28. Poner los codos sobre la mesa o abrirlos demasiado.
29. Usar en la mesa el palillo de dientes.
30. Insistir demasiado en hacer comer más de lo que desean los invitados.
31. Hacer comentarios sobre lo que se está sirviendo.
32. Remover el té o café y dejar la cuchara dentro de la tasa.
33. Colocar la servilleta sobre la mesa mientras comemos.

5. Bases para un servicio de calidad.

“La persona que nos confía un problema por lo general está expresando su confianza en la Revolución y sus instituciones por tanto deben ser protegidas y si no es posible encontrar solución a su problema hay que asegurarse que es correctamente atendida”.

Para dar una atención excelente al cliente es necesario cumplir con tres requisitos: Querer atender bien, saber atender bien y poder atender bien.

5.1 Fases de la atención al cliente.

1. Presentación

Saludar cuidando el contacto verbal y gestual con el cliente, para transmitir ánimo de comprensión emplear preguntas de apertura ¿En qué puedo ayudarlo?

Evitar el disparo automático y no dejarse implicar por el estado emocional del cliente.

2. Atención –escucha

Escuchar atentamente hasta que finalice el mensaje utilizando expresiones monosílabas o asentir con la cabeza.

No evaluar ni prejuzgar anticipadamente.

3. Comprensión o identificar la necesidad.

Formular preguntas eficaces (preguntas abiertas: qué, cómo, dónde).

4. Solución de la demanda.

Identificar si el cliente expreso todo su problema, organizar la información a brindar sin presuponer o dar soluciones anticipadas. Asegurándose que el cliente comprende y queda satisfecho con su respuesta.

5. Despedida

Fijar próximos encuentros o acciones, manifestando cordialidad verbal y gestual.

Pecados capitales en la prestación del servicio.

Apatía: Dar la impresión, a través de hechos y actitudes, que estamos brindando un servicio sin importarnos para nada el cliente. Muchas personas se comportan así cuando su trabajo les aburre o cuando no tienen motivación o real conocimiento del servicio que prestan.

Desaire: Tratar de deshacerse del cliente no prestando atención a su necesidad o problema.

Frialidad: Brindar al cliente un trato frío, lacónico, antipático o impaciente.

Aire de superioridad: Desvalorizar al cliente, hacerlo sentir inferior al prestador del servicio.

Robotismo: Manejar la relación con los clientes sin ninguna muestra de afabilidad o individualidad

Evasivas: Eludir las preguntas del cliente, derivarlo a otras áreas, confundirlo.

Reglamento: Colocar los servicios o reglas de la organización por encima de la satisfacción del cliente, sin ninguna discreción por parte del que presta el servicio para hacer excepciones o usar el sentido común.

Formas de proceder ante un cliente disgustado.

- De ser posible llévelo a un lugar privado donde no moleste a los demás no lo contradiga y bríndale empatía.
- Responda inmediatamente y pida un plazo concreto para darle solución.
- Manténgalo informado de lo que usted ha hecho aunque no haya podido resolver el problema. El cliente disgustado prefiere una respuesta negativa a ninguna respuesta.
- Hable de lo que usted puede hacer por él y no de lo que no puede.
- No trate de ganar la discusión, concéntrese en buscar soluciones aceptables para ambas partes.

- Busque un punto sobre el cual puedan llegar a un acuerdo.

5.2 Tipos de clientes.

Características de los clientes .Maneras de atenderlas y errores que deben evitarse.

Dominante:

Exige argumentaciones, habla fuerte, es brusco, sarcástico, agresivo.

Deje de hablar, escuche con paciencia, conserve el buen humor.

No discuta, no se deje impresionar por su sarcasmo.

Distraído:

Parece no escuchar lo que se le dice.

Sea rápido, hábil, concentre la argumentación en un solo punto.

No se distraiga, no interrumpa la argumentación.

Reservado:

Apenas contesta las preguntas, da la sensación de no entender lo que se le dice.

Sea amable, demuestre interés, haga preguntas cuyas respuestas sean afirmativas.

No interrumpa su conversación.

Locuaz:

No cesa de hablar, desvía la conversación hacia distintos temas.

Escúchele pero trate de llevar la conversación hacia lo que le interesa a Ud.

No demuestre impaciencia.

Indeciso:

Se interesa de forma simultánea por varias cosas, pide opinión a quien le atiende y a quien le acompaña.

Suministre información precisa de consejos útiles.

No deje que la conversación languidezca.

Vanidoso:

Pone en dudas las afirmaciones del que le atiende, trata de demostrar sus conocimientos.

Acoja con interés las opiniones y las ideas (el solo hecho de escuchar constituye una diferencia a la cual no será insensible.

No lo contradiga, no deje que se redescubra.

Inestable:

Impaciente nervioso.

Escúchele atentamente sea rápido en gestos y palabras.

Procure no interrumpirle, no hable Ud. demasiado, no se deje dominar por los nervios.

Lento:

Lento de palabra y acción, necesita tiempo para reflexionar.

Tenga calma, debe darle una argumentación completa.

No manifieste impaciencia, no presione al cliente.

5.3 Recomendaciones en la atención al cliente

- Trate de conocer mejor las diferentes dependencias de su empresa y del servicio que presta para orientar mejor.
- No olvide ni pase por alto el nombre de la persona a quién se dirige.
- Atienda con prontitud, no haga esperar innecesariamente.
- No bolee al cliente para deshacerse de él canalízalo o infórmate del lugar preciso donde se le atenderá.
- No recete o repita mecánicamente una información al cliente.
- No trate a las personas con indiferencia, muestre interés hacia las personas y sus asuntos.
- No conteste en forma brusca, cortante o hiriente sea siempre amable y comprensivo.
- No emplee gestos despectivos o de menosprecio hacia las personas o asuntos que les consulten.
- No se distraiga con otra persona mientras atiende a alguien.
- Como regla de oro atienda a los demás del modo que le gustaría que le atendieran a usted.
- Trate a todos con igual amabilidad y cortesía, sin favoritismo, ni discriminaciones.
- Sea razonable con la crítica que pueda hacer el cliente a lo mejor este tiene en parte razón.

- Sea discreto no se entrometa en conversaciones ajenas, ni discuta asuntos personales delante del cliente.

Una vez presentados los contenidos que deben ser objeto de apropiación por parte de los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME, se ofrece a continuación los ejercicios para el aprendizaje.

PROPUESTA DE EJERCICIOS:

1. A usted le corresponde dar atención a un cliente muy importante para su organización. Describa qué actitud usted asumiría para dejar una buena impresión en dicho cliente.

2. Relacione las categorías de la cortesía con los refranes que a continuación te presentamos.

“Lo cortés no quita lo valiente”.

“Buenos modales juntan caudales y abren puertas principales”.

“Cortesías engendran cortesías “.

“La cortesía es de quien la da no de quien la recibe”.

“Cuanta más grandeza más llaneza “.

“Virtudes vencen señales”.

a) ¿Cómo se reflejan estos refranes en los servicios que ofertas a los trabajadores de la empresa en la cual laboras como obrero de prestación de servicio? Argumente

3. En el siglo XVI el poeta inglés Edmund Spenser escribió “Al hombre educado se le distingue por su comportamiento refinado, pues no hay mejor forma de conocer a una persona que por sus modales”.

- Argumente por qué estas palabras conservan su plena vigencia aunque las normas de urbanidad y conducta social han variado con el tiempo.

a) ¿Qué significado y sentido tiene para usted tener en cuenta el empleo de buenos modales en los servicios que presta a los trabajadores de las empresas del SIME? Argumente.

4. Relacione las siguientes sentencias a los conocimientos que usted ha adquirido en el estudio del tema de cortesía y protocolo:

“La vida sin cortesía es más amarga que la cuasia y la retama”

“La cortesía es el freno de las pasiones y el signo de la civilización”.

“Lo válido en una comunicación, no es lo que dice el emisor, sino, lo que entiende el receptor”.

“Si importante es lo que se dice, más importante es cómo se dice.”

5. Valore el cumplimiento de las reglas de la buena escucha en su empresa y su relación estrecha con la cortesía.
6. Explique mediante ejemplos las barreras de la comunicación más comunes que se presentan en el proceso de los servicios que se ofrecen en su empresa y sugiera mecanismos para evitarlas.
7. Estudios sobre problemas en el trabajo demuestran que cuatro de cada cinco problemas son causados por una mala o deficiente comunicación”. Argumente con ejemplos de los servicios que usted presta en su empresa que justifiquen o nieguen la anterior afirmación.
8. Realice la lectura del epígrafe 3.
 - Crear equipos para debatir: El uso correcto de las normas de cortesía en el saludo, la presentación y el comportamiento en las reuniones a través de ejemplos seleccionados de la actividad de servicios que usted oferta en la empresa donde labora.
9. Formar equipos para analizar los deberes que debe cumplir el anfitrión para demostrar eficiencia en el arte de recibir (precedencia y el protocolo).
 - Realizar de forma práctica el montaje de la mesa.
 - Comprobar el uso correcto de la cubertería.
 - Debatir sobre los actos inadecuados en la mesa.
10. Diagnostique: ¿Cuáles son las causas más frecuentes del mal servicio al cliente en su empresa y sus consecuencias para el desarrollo del proceso de servicios que en ésta se lleva a cabo?
 - A) Sugiera un sistema de acciones que permitan mejorar el mismo.
11. Selecciona un ejemplo de la actividad de servicios que desarrolla su empresa donde se pueda identificar la interrelación de las cinco etapas de la atención al cliente.

12. Identifique los problemas fundamentales que se manifiestan en cada una de las etapas de la atención al cliente y proponga acciones encaminadas para su solución mediante los servicios que oferta su empresa.

En esta propuesta de ejercicios los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME, aplican los contenidos establecidos en el folleto para mejorar su desempeño laboral.

Seguidamente se ofrecen sugerencias el procedimiento

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO PARA EL USO DEL FOLLETO.

A continuación se presenta la propuesta del procedimiento general a los profesores para el uso del folleto como medio de enseñanza.

El procedimiento se estructura en tres fases, ellas son:

Fase 1 Diagnóstico pedagógico integral del estudiante.

Fase 2 Dinámica del aprendizaje desarrollador.

Fase 3 Evaluación del resultado del aprendizaje.

Seguidamente se describen las principales acciones a realizar por el profesor en cada fase.

Fase 1 Diagnóstico pedagógico integral del estudiante

En esta fase se realizarán las siguientes acciones:

1.1 Caracterizar psicopedagógicamente a los trabajadores de servicios de las empresas del SIME antes de iniciar el aprendizaje de los contenidos de Cortesía y Protocolo.

Se caracteriza a cada trabajador en el orden individual y social como punto de partida para realizar el aprendizaje de la asignatura.

Esta caracterización se realizará en la dimensión cognitiva – instrumental y afectivo – volitiva conductual

En lo cognitivo – instrumental se tendrá en cuenta los conocimientos y habilidades que debe poseer el estudiante de otras asignaturas para el aprendizaje de los contenidos de Cortesía y Protocolo

En lo afectivo – volitivo se tendrá en cuenta los valores, cualidades (compromiso, flexibilidad, trascendencia, entre otros) y actitudes que posee el trabajador.

Se precisa finalmente los problemas del profesional, o sea los problemas de cada trabajador en el orden colectivo e individual.

1.2 Caracterizar los contenidos del programa de Cortesía y Protocolo.

En este paso se hace un análisis valorativo de los contenidos del programa de Cortesía y Protocolo en el cual se precisan los principales problemas profesionales que deberá resolver el trabajador al respecto en las empresas del SIME. Estos problemas giran alrededor de la aplicación de las normas elementales de cortesía y protocolo en los servicios que ofrecen.

1.3 Contrastar los pasos 1.1 y 1.2.

Se realiza un análisis de relación entre los problemas del trabajador en el aprendizaje que deberá resolver a través de los contenidos de Cortesía y Protocolo y sobre los problemas profesionales que demanda el sector de los servicios relacionados con la aplicación de las normas de cortesía y protocolo.

1.4 Determinar los problemas del aprendizaje del trabajador.

En esta fase queda finalmente delimitado el estado actual y deseado para cada trabajador desde lo individual y lo social, en la esfera afectiva – volitiva conductual y cognitiva – instrumental, aspecto resultante de la aplicación de la acción 1.3

Fase 2 Dinámica del aprendizaje desarrollador.

Sobre la base del resultado obtenido en la fase anterior se procede a:

2.1 Seleccionar los métodos de enseñanza

De la clasificación de métodos de enseñanza que propone KLIMBERG (1978), se recomiendan para el uso de los ejercicios propuestos en el folleto los siguientes:

La elaboración conjunta

El profesor realizará de forma general las siguientes acciones de manera conjunta con sus estudiantes durante las clases:

El profesor:

1. Orientar el ejercicio seleccionado según dosificación del sistema de clases y tema que va desarrollando del programa.
2. Mediante mesas redondas, paneles, exposiciones; debate con sus estudiantes las posibles vías de solución del ejercicio seleccionado, de forma lógica y coherente, en la que se trate todo el contenido (desde lo simple a lo profundo).

3. Evalúa a los estudiantes (trabajadores) según la participación en la solución al ejercicio que se trabaje en cuestión.

El estudiante (trabajador de servicios de la empresa del SIME):

1. Se autoprepara para la clase, realizando lo (s) ejercicio (s) del folleto orientado (s) por el profesor.
2. Debate de manera conjunta con el profesor todo el contenido que aborda el ejercicio seleccionado en su solución.
3. Toma notas y aclara dudas

El trabajo independiente

Si desea emplear el método de trabajo independiente, el profesor y los estudiantes (trabajadores de servicios de las empresas del SIME que reciben el curso) realizarán de forma general las siguientes acciones:

El profesor:

1. Orienta a los estudiantes según diagnóstico y el tema a desarrollar en la clase, la realización de los ejercicios concebidos en el folleto metodológico.
2. Observa durante el trabajo de los estudiantes en la realización del ejercicio con el uso del folleto, los aspectos siguientes:
 - La apropiación de los contenidos relacionados con el ejercicio seleccionado que se ofrecen en el folleto metodológico.
 - La aplicación de los contenidos en la actividad de servicios que realizan los trabajadores de las empresas del SIME.
3. Evalúa el resultado del ejercicio realizado por cada estudiante.
4. Realiza explicaciones finales, aclarando dudas a los alumnos sobre la solución del ejercicio.

El estudiante:

1. Se autoprepara con la ayuda del folleto, realizando el ejercicio orientado por el profesor.
2. Expone la solución del ejercicio orientado por el profesor en la clase.
3. Aclara dudas y toma notas

La guía para la preparación de las clases de ejercitación que es donde se recomienda el método de trabajo independiente llevará la siguiente estructura:

- Tema de la clase práctica
- Objetivo
- Propuesta de ejercicios a realizar según selección de los sugeridos en el folleto.
- Orientaciones metodológicas para el desarrollo de la clase.
- Evaluación a emplear.
- Bibliografía de consulta

Cada profesor según su creatividad y estilo personal adoptará decisiones por cuál de los métodos utilizar para el uso del folleto.

Es importante tener en cuenta el diagnóstico de los estudiantes (trabajadores de servicios de las empresas del SIME) a la hora de seleccionar y orientar el ejercicio que deberá realizar en la clase. De esta correcta selección dependerá su desarrollo personal.

Por otra parte el profesor deberá controlar por los puestos de trabajo durante la realización del ejercicio a los estudiantes los siguientes indicadores:

- Apropiación de los contenidos que singularizan cada uno de los ejercicios propuestos en el folleto.
- Aplicación de los contenidos a la solución de problemas relacionados con las normas elementales de cortesía y protocolo que se presentan en los servicios que se ofrecen a los trabajadores de las empresas del SIME.
- El desarrollo de la actividad comunicativa, cognoscitiva, valorativa y transformadora que se produce de forma cooperada entre los estudiantes.
- La responsabilidad en la realización de los ejercicios.
- El tratamiento a las normas de protocolo y cortesía

2.2 Seleccionar las formas de organización

Tal y como se ha venido planteando las formas organizativas que se recomiendan para el uso del folleto como medio de enseñanza lo constituyen las clases de ejercitación y los seminarios. En este caso en las preparaciones metodológicas se determinarán cuál de los ejercicios propuestos en el folleto seleccionar para cada caso. Finalmente se procede a la tercera fase.

Fase 3 Evaluación del resultado del aprendizaje.

En esta fase final se realizarán las siguientes acciones:

3.1 Concebir para cada ejercicio según criterio del colectivo de profesores los criterios para la evaluación del estudiante.

Se recomienda para ello la aplicación del siguiente criterio:

- Si el estudiante realiza correctamente el ejercicio en un rango comprendido de un 90% hasta el 100% será evaluado de Excelente.
- Si el estudiante realiza correctamente ejercicio en un rango comprendido de un 75% hasta el 89% será evaluado de Bien.
- Si el estudiante realiza correctamente el ejercicio en un rango comprendido de un 60% hasta el 74% será evaluado de Regular.
- Si el estudiante realiza el ejercicio en un rango por debajo del 60% será evaluado de INSUFICIENTE.

Los ejercicios se han concebido de forma que integran la dimensión cognitiva – instrumental del aprendizaje y el afectivo – volitiva conductual, es por ello que en la evaluación del aprendizaje se tendrán en cuenta los siguientes indicadores cualitativos:

En lo cognitivo – instrumental:

- Comportamiento de los conocimientos adquiridos sobre Cortesía y Protocolo.
- Comportamiento del desarrollo de habilidades profesionales en el subsistema de Cortesía y Protocolo

En lo afectivo – volitivo conductual:

- Valores requeridos para su actuación como trabajador de prestación de servicios relacionados con la aplicación de las normas de Cortesía y Protocolo.
- Cualidades requeridas: compromiso, la flexibilidad, normas de comportamiento y convivencia social acorde a los códigos de ética establecidos en las empresas del SIME.

Cada uno de estos indicadores el profesor según la propuesta cuantitativa los integrará y aplicará según las características del grupo estudiantil en lo individual y lo social y del contexto en el que se desarrolla el proceso de enseñanza – aprendizaje.

No es intención de la autora de este trabajo proponer un procedimiento rígido, sino que le ofrezca al profesor cierta flexibilidad para utilizar el folleto metodológico.

Como otras acciones a realizar en esta fase se tienen las siguientes:

- 3.2 Valorar el resultado de las evaluaciones alcanzada por cada estudiante en el orden individual.
- 3.3 Valorar el resultado de las evaluaciones alcanzada por cada estudiante en el orden colectivo.
- 3.4 Comparar este resultado con el diagnóstico inicial.
- 3.5 Evaluar finalmente el desarrollo de la personalidad que han alcanzado los estudiantes (trabajadores de servicios de las empresas del SIME).

Con ello concluye la propuesta del procedimiento que se sugiere de forma general para el uso del folleto metodológico.

Por último se sugiere la bibliografía empleada en el folleto la cual se anexa dentro del cuerpo de la bibliografía general del trabajo.

EPIGRAFE III

VALORACIÓN DE LA FACTIBILIDAD DEL FOLLETO METODOLÓGICO.

En este epígrafe se presenta un diagnóstico del aprendizaje de los trabajadores de las empresas del SIME de Holguín sobre la aplicación adecuada de las normas elementales de cortesía y protocolo en la prestación de los servicios; así como el resultado obtenido en el proceso de valoración de la factibilidad de la aplicación del folleto metodológico en la práctica de la atención al cliente en la prestación de los servicios.

Se determinan los resultados de la introducción del folleto metodológico mediante entrenamientos metodológicos desarrollados con los docentes que imparten cursos de Cortesía y Protocolo en CGESTA de Oriente y de esta manera se valora la preparación que se requiere para su aplicación.

3.1 Diagnóstico del estado actual del aprendizaje de los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME en la asignatura Cortesía y Protocolo.

Para la presente investigación fue seleccionada una muestra de 29 estudiantes de las empresas del SIME en Holguín, donde se puso en práctica la introducción del folleto metodológico, quienes se caracterizan por su diversidad en cuanto su nivel escolar, edad, experiencia en su profesión, nivel de motivación y de cultura en general.

Para realizar el diagnóstico se trazaron las siguientes escalas evaluativas: BIEN, REGULAR Y MAL, para realizar las valoraciones según las escalas asumidas se tuvo en cuenta los indicadores que siguen:

Se considera el estado del aprendizaje evaluado de BIEN cuando el estudiante cumple los siguientes indicadores:

1. La apropiación de los conocimientos relacionados con las normas elementales de cortesía y protocolo en las empresas del SIME.
2. Desarrollo de habilidades para la aplicación adecuada de las normas elementales de cortesía y protocolo en la prestación de los servicios en las empresas del SIME.

3. Compromiso, responsabilidad, laboriosidad y sentido de pertenencia que manifiesta durante el aprendizaje de estos contenidos.

Se considera el estado del aprendizaje evaluado de REGULAR cuando el estudiante cumple con los indicadores 1 y 3 pero muestra dificultades en el indicador 2.

Se considera el estado del aprendizaje evaluado de MAL cuando el estudiante no alcanza los indicadores sugeridos para la categoría de REGULAR.

A partir de estos indicadores se realizó el diagnóstico para el cual :

- Se entrevistaron a 29 trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME en Holguín (ver anexo 2).
- Se aplicó una prueba pedagógica para constatar el estado actual del aprendizaje de las normas de cortesía y protocolo por los trabajadores que presentan servicios en las empresas del SIME. (ver anexo 3)
- Se observaron clases a los profesores que imparten la asignatura (ver anexo 4)
- Se revisaron los documentos normativos y el programa de la asignatura (ver anexo 1).

A continuación se muestran los resultados obtenidos en la entrevista (Anexo 2):

Pregunta 1. Los estudiantes consideran que la falta de conocimientos del personal en cuanto a las normas elementales de cortesía y protocolo en las relaciones interpersonales y en la prestación de los servicios es el problema que más los afecta, la actualización en las normas así como no contar con materiales de consulta para su uso.

Pregunta 2. La actualización no es la misma en todos los puestos de trabajo.

Pregunta 3. Capacitación para todos los trabajadores según su puesto de trabajo, divulgación de las normas elementales de cortesía y protocolo en murales y lugares de acceso del personal y contar con un material que sirva de retroalimentación de forma sistemática

Prueba pedagógica. Resultado obtenido:

Estudiantes evaluados: 29.

Tabla 1. Estado de aplicación adecuada de las normas elementales de cortesía y protocolo en la prestación de los servicios en las empresas del SIME.

PREGUNTAS	EVALUACIÓN		
	BIEN	REGULAR	MAL
1	6	8	15
2	8	4	17
3	9	4	16
4	7	3	19
5	7	7	15
6	7	5	17
TOTAL	44	31	99

Como se puede valorar con los resultados que muestra la tabla anterior, se hace conveniente reconocer la existencia de un problema referido a las insuficiencias que presentan los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME en el aprendizaje de los contenidos fundamentales de la cortesía y protocolo.

Se observa además que de la muestra de 29 estudiantes y de las 174 respuestas que se obtuvieron el 25,3% fue evaluado de bien, el 17,8 % de regular y el 56,9 % de mal.

Las principales dificultades se centran en los siguientes aspectos:

- La no utilización adecuada de las normas elementales de la cortesía y protocolo en el colectivo dificulta las relaciones interpersonales y la atención al cliente en la prestación de los servicios en la empresa.
- Se interrumpe al interlocutor en el proceso de comunicación violándose las reglas de la buena escucha y las normas elementales de cortesía.
- No siempre son ejemplo de hacer uso de una adecuada cortesía con sus subordinados, sus superiores y compañeros de trabajo.

Con el objetivo de profundizar en las causas de estas dificultades se observaron 10 clases a los profesores que imparten el curso de Cortesía y Protocolo, empleando la guía de observación que se muestra en el anexo 4, en la cual se pudo constatar la el siguiente resultado:

Se apreció en el 60,0% de las clases observadas un adecuado nivel científico actualizado del contenido que se imparte y su adecuada orientación ideológica y política y de formación de valores.

En el 40,0% de las clases observadas se pudo constatar una comunicación activa estudiante – estudiante y profesor – estudiante durante el desarrollo de la clase.

Solo en el 20,0% de las clases observadas se pudo constatar el empleo de estilos de dirección del aprendizaje desarrollador mediante el uso de folletos metodológicos en los cuales se traten metodológicamente los aspectos siguientes:

- Regularidades de la Pedagogía de la ETP
- Rasgos que caracterizan al aprendizaje desarrollador.
- Contribución al desarrollo de la personalidad del estudiante.

En el 40,0% de las clases se logró el vínculo del contenido con la actividad de servicios que realizan los trabajadores en las empresas del SIME.

En ninguna clase se emplearon materiales bibliográficos como medio de enseñanza.

En el 60,0% de las clases se logró por parte del estudiante el cumplimiento del objetivo propuesto.

Estos resultados obtenidos hacen pertinente reconocer que las causas que en cierta medida provocan insuficiencias en el aprendizaje de los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME en las normas de cortesía y protocolo se deben, tal y como se planteó en la introducción del trabajo a los aspectos siguientes:

- Falta de preparación metodológica de los profesores que imparten el curso de Cortesía y Protocolo en el tratamiento al aprendizaje desarrollador.
- El personal que presta servicios en estas empresas del SIME y viene a capacitarse a CGESTA, no dispone de una bibliografía que les permita la retroalimentación constante de sus conocimientos en función del servicio que prestan.
- El programa del curso de Cortesía y Protocolo no cuenta con orientaciones metodológicas dirigidas a la sistematización del enfoque desarrollador del aprendizaje mediante el uso de materiales de consulta bibliográfica.
- Limitado uso de medios de enseñanza por parte de los profesores que imparten el curso de Cortesía y Protocolo durante las clases, con énfasis en los materiales bibliográficos.

3.2 Introducción del folleto metodológico, mediante entrenamientos metodológicos conjuntos con los docentes.

Esta actividad se realizó con el objetivo de capacitar a los docentes que imparten la asignatura de Cortesía y Protocolo en la aplicación del folleto propuesto a partir del procedimiento didáctico sugerido.

Para llevar a cabo cada entrenamiento metodológico conjunto se elaboró un programa (ver anexo 5)

Se entrenaron metodológicamente a tres docentes que imparten la asignatura de Cortesía y Protocolo en CGESTA de Oriente.

A continuación el resultado que se logro:

De los tres docentes entrenados en la aplicación de las concepciones teóricas del aprendizaje desarrollador (ver indicadores, anexo 5) según el programa concebido, dos fueron evaluados de muy bien para un 66.6% y 1 de bien para un 33.3%, ninguno fue evaluado de regular y mal.

Los 3 docentes capacitados en la aplicación de las fases sugeridas en el procedimiento didáctico para el uso del material docente propuesto en el trabajo a través de las clases fueron evaluados de Muy Bien, lo que representa el 100%.

Los resultados obtenidos se muestran en la tabla siguiente:

Tabla de Resultado del Entrenamiento Metodológico Conjunto realizado a los docentes en la aplicación del folleto docente para favorecer el aprendizaje desarrollador de las habilidades para la cortesía y protocolo.

MATERIAL DOCENTE	EVALUACIÓN DEL ENTRENAMIENTO					
	Muy Bien		Bien		Regular	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Fase 1	2	66.6	1	33.3	-	-
Fase 2	2	66,6	1	33,3	-	-
Fase 3	3	100.0			-	-
Procedimiento general	7	71	2	28.5	-	-

Como se puede apreciar en la tabla se alcanzó una preparación de forma general en los docentes comprendida entre las categorías de Muy Buena y de Buena en la aplicación del procedimiento para el uso del folleto que se propone en el trabajo.

Como aspectos importantes logrados en la preparación de los docentes se apreciaron como regularidades, las siguientes:

- Aplicación de las concepciones teóricas del aprendizaje desarrollador.
- Integración de lo instructivo – educativo y desarrollador como condición básica para el aprendizaje de la cortesía y protocolo.
- Aplicación de las fases 2 y 3 del procedimiento metodológico.

Como aspectos a continuar perfeccionando resultaron los siguientes:

- En el diagnóstico de los trabajadores de las empresas del SIME de Holguín en la zona de desarrollo próximo.
- En la concepción de una evaluación más integral en el estudiante.

A cada uno de estos aspectos que como regularidad demostraron los tres docentes entrenados, se les volvió a entrenar específicamente en cada uno de ellos y se les dio seguimiento en la segunda etapa de la valoración que se viene realizando sobre la experiencia de la aplicación del folleto.

3.3 Valoración de la factibilidad del folleto metodológico.

Una vez preparados los docentes en el uso del folleto metodológico, se procedió a la introducción del mismo en el proceso de capacitación de los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME.

Resultados obtenidos una vez aplicado el folleto metodológico en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Al finalizar el curso a los estudiantes se les controló y evaluó el resultado del trabajo con el folleto, a través de la entrevista de salida (anexo 6) ofrecieron sus criterios, permitiendo conocer que:

1. Valoraron de positivo el folleto, pues le permitió el aprendizaje de las normas elementales de cortesía vinculadas con su desempeño profesional.
2. Analizaron como el folleto les despertó el interés por la realización de actividades independientes y que luego de haber recibido el curso se habían notado cambios en cuanto a la manifestación adecuada de la cortesía y protocolo en la empresa.

3. Consideraron la calidad de los intercambios de conocimientos y experiencias en los debates que se produjeron como resultado de la solución de las problemáticas contenidas en los ejercicios de comprobación de los conocimientos diseñados desde las perspectivas del aprendizaje desarrollador.

4. Consideraron muy útiles las actividades del estudio independiente, al permitirles reunirse por equipos para darle solución a las situaciones presentadas y quedar motivados para ponerlas en práctica en el ejercicio de su profesión.

5. Concluyeron que la cortesía y protocolo conforma el escudo fundamental de la atención al cliente de la empresa.

Con el objetivo de constatar el estado de la preparación alcanzada se aplicó una prueba pedagógica de salida (anexo 3) a los estudiantes, cuyo resultado se muestra a continuación:

Tabla 2. Estado de la preparación de los estudiantes de las empresas del SIME una vez aplicado el folleto metodológico

PREGUNTAS	CATEGORIAS		
	BIEN	REGULAR	MAL
1	26	2	1
2	28	-	1
3	27	1	1
4	28	1	-
5	28	1	-
6	29	-	-
TOTAL	166	5	3

Como se puede apreciar con los resultados obtenidos se observa que de la muestra de 29 estudiantes y de las 174 respuestas que se obtuvieron el 95,4 % fue evaluado de bien, el 2,9 % de regular y el 1,7 % de mal, aspecto que denota un salto cualitativamente superior con respecto al diagnóstico inicial.

En el gráfico que se muestra en el anexo 7 se hace una comparación de los resultados de la prueba inicial con respecto a la prueba final.

Como se puede apreciar la constatación de los resultados demostró avances significativos en los estudiantes en el desarrollo de los conocimientos y habilidades para la aplicación adecuada de las normas de cortesía y protocolo en la prestación

de los servicios ya que en la prueba inicial alcanzaron bajos resultados, mientras que en la de salida los resultados fueron muy alentadores.

Desde el punto de vista didáctico la propuesta fortalece el desarrollo del aprendizaje de los estudiantes en las normas elementales de cortesía y protocolo.

Los profesores coinciden con el criterio de lo importante que resulta el trabajo con el folleto, pues los estudiantes pueden identificarse con la importancia que tiene para la empresa el uso adecuado de las normas elementales de cortesía y protocolo en las relaciones interpersonales y prestación de los servicios lográndose una mayor motivación por el estudio de la asignatura.

Los resultados fueron significativamente buenos, tanto por la calidad de las respuestas al ser comparadas con las obtenidas en la prueba pedagógica y entrevista de entrada, como por la calidad de los intercambios de conocimientos y experiencias en los debates que se produjeron; resultado de la solución de las problemáticas contenidas en los ejercicios de comprobación de los conocimientos diseñados desde las perspectivas del aprendizaje desarrollador. Las opiniones de los estudiantes sobre la aplicación y forma de utilización del folleto en el curso fueron muy favorables y alentadoras, al permitirles participar activamente en el proceso de enseñanza aprendizaje y quedar motivados para ponerlas en práctica en el ejercicio de su profesión.

Como transformaciones experimentadas en los trabajadores de las empresas del SIME que brindan servicios al cliente una vez aplicado el folleto metodológico en el proceso de enseñanza aprendizaje se tienen las siguientes:

- 1- Se experimentaron cambios positivos en la manifestación adecuada de las normas elementales de cortesía y protocolo dentro de la empresa.
- 2- En las empresas donde los trabajadores han asistido a los cursos se ha mejorado en las relaciones interpersonales y en la atención al cliente.
- 3- Se observó avances considerables en cuanto a la escucha activa en el proceso de comunicación en las reuniones y otras actividades donde estaban presentes los estudiantes capacitados.

- 4- Se reconoce la valía del folleto como material de consulta y de autosuperación para los trabajadores en la prestación de los servicios, aún para aquellos que no matricularon en el curso.
- 5- Se reconoció por parte de la alta dirección de la empresa que por primera vez, un curso de este tipo, había motivado tanto a los trabajadores para trabajar por el cambio, en este caso con relación a la adecuada cortesía y protocolo en la atención al cliente.
- 6- Se reconoció que pese a los avances experimentados en la cortesía y protocolo, aún persisten insuficiencias sobre las cuales hay que trabajar, y para ello se propone la programación y desarrollo de talleres para valorar semestralmente, el nivel de desarrollo y aplicación de los conocimientos adquiridos.

CONCLUSIONES

Después de culminada la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Existen insuficiencias en el aprendizaje de las normas elementales de cortesía y protocolo en los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME de Holguín que afectan las relaciones interpersonales y los resultados globales de la organización.
2. Se contribuye a mejorar el aprendizaje de los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME en Holguín en las normas elementales de cortesía y protocolo a partir de sistematizar el enfoque desarrollador del aprendizaje, las regularidades de la Pedagogía de la ETP y el uso de folletos metodológicos como medio de enseñanza desde una concepción que instruya, desarrolle y eduque la personalidad del estudiante de forma integrada.
3. Al incorporar en el sistema de preparación metodológica de los profesores de Cortesía y Protocolo el uso del folleto metodológico para favorecer el tratamiento al aprendizaje desarrollador, se satisfacen exigencias actuales en la formación integral de los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME relacionadas con la aplicación de las normas elementales de cortesía y protocolo.
4. El proceso de valoración de la factibilidad del folleto metodológico mediante su introducción a través del trabajo metodológico que se desarrolla en el colectivo de la asignatura de Cortesía y Protocolo, demostró el mejoramiento alcanzado en la preparación metodológica de los profesores para el tratamiento al aprendizaje desarrollador, causando como efecto positivo mejoras en el aprendizaje de las normas elementales de la cortesía y el protocolo por los trabajadores que presentan servicios en las empresas del SIME.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ABREU REGUEIRO, Roberto. Fundamentos básicos de la Pedagogía Profesional. / Roberto Abreu y Margarita León. -- La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 2007.
2. ALONSO BETANCOURT, Luis A. El material docente: Estructura metodológica. – Soporte magnético, UCP, Holguín, 2009.
3. ALVAREZ DE ZAYAS, Carlos. La escuela en la vida. – La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 1999. – 256 p.
4. ALVAREZ DE ZAYAS, Carlos. Metodología de la investigación científica. – 1995. – 165 h. – Soporte magnético. – Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, 1995.
5. CASTELLANOS SIMONS, Doris. Enseñar y aprender en la escuela. / Castellanos, D.; Llivina, M. J.; Silverio, M. [et.al.]. -- Editorial Pueblo y Educación, Ciudad de La Habana, 2002.
6. CASTELLANOS SIMONS, Doris. Enseñanza y estrategia de aprendizaje. Los caminos del aprendizaje autorregulado. – 67 h. -- soporte magnético. -- ISP "Enrique José Varona". Ciudad de la Habana, 2000.
7. GONZÁLEZ CASTRO, Vicente. Diccionario Cubano de Medios de Enseñanza y Términos Afines. – La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 1993. – 287p.
8. MEDINA PÉREZ, Alexander. El aprendizaje del Técnico Medio en Geodesia a través de un folleto metodológico. -- – 2009.—150 h. – Material Docente (Máster en Ciencias de la Educación), ISP "Luz y Caballero", Holguín, Cuba, 2009
9. PRIETO C. D. En Diálogo e interacción en el proceso pedagógico. Ediciones El Caballito, México, 1985, 156 p.
10. RICO MONTERO, Pilar. El aprendizaje desarrollador. – 2003. – 67 h. – soporte magnético. – La Habana: ICCP, 2003.
11. SILVESTRE ORAMAS, Margarita. Aprendizaje, educación y desarrollo. – La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 1999. – 116 p.

12. SILVESTRE ORAMAS, Margarita. Hacia una didáctica desarrolladora. / Margarita Silvestre o y José Zilberstein T. -- Ed: Pueblo y Educación, La Habana, 2002.
13. VIGOSTKY, L. S. Pensamiento y lenguaje. – Ed. Pueblo y Educación, La Habana, 1995.

BIBLIOGRAFÍA

1. ABREU REGUEIRO, Roberto. Fundamentos básicos de la Pedagogía Profesional. / Roberto Abreu y Margarita León. -- La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 2007.
2. ADDINE F. Fátima. Didáctica y optimización del proceso de enseñanza – aprendizaje. – IPLAC. – 1997.
3. ALONSO BETANCOURT, Luis A. El material docente: Estructura metodológica. – Soporte magnético, UCP, Holguín, 2009.
4. ALVAREZ DE ZAYAS, Carlos. La escuela en la vida. – La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 1999. – 256 p.
5. ALVAREZ DE ZAYAS, Carlos. Metodología de la investigación científica. – 1995. – 165 h. – Soporte magnético. – Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, 1995.
6. ALVAREZ DE ZAYAS, RITA M. Los contenidos de la enseñanza – aprendizaje. – p. 42-61. -- En Hacia un currículum integral y flexible. – Universidad de Oriente, Stgo de Cuba. – 1997.
7. AUSUBEL, David P. (1977). Psicología Educativa. Un punto de vista cognoscitivo, México: Trillas.
8. Carácter científico de la pedagogía en Cuba. / Josefina López Hurtado... [et.al.]. – La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 1996. – 95 p.
9. CARDENAS ACUÑA, E. (2005). Protocolo y Ceremonial. En Manual de Relaciones Públicas. La Habana, Ediciones Logo, ISBN 959-7159-08-2.
10. CÁRDENAS ACUÑA, E. (2007). Protocolo y Ceremonial en un país socialista: Cuba.
http://www.protocolo.org/gest_web/proto_Seccion.pl?rfID=301&arefid=1743&
11. CASTELLANOS SIMONS, Doris. Enseñar y aprender en la escuela. / Castellanos, D.; Llivina, M. J.; Silverio, M. [et.al.].-- Editorial Pueblo y Educación, Ciudad de La Habana, 2002.
12. CASTELLANOS SIMONS, Doris. Enseñanza y estrategia de aprendizaje. Los caminos del aprendizaje autorregulado. – 67 h. -- soporte magnético. -- ISP

- "Enrique José Varona". Ciudad de la Habana, 2000.
13. COLECTIVO DE AUTORES. Material Básico de la Maestría en Ciencias de
 14. COLLEL, María Rosa. Guía de la etiqueta social y empresarial. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 1996.
 15. Compendio de Pedagogía: Marco conceptual para la elaboración de una teoría pedagógica. / Dra. Josefina López Hurtado, Dra. Mercedes Esteva Boronat... [et.al.]. – La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 2002.
 16. CONCEPCIÓN GARCÍA, Rita. Rol del profesor y sus estudiantes en el proceso de enseñanza – aprendizaje. / Rita Concepción G y Félix Rodríguez E. – soporte magnético. – Universidad de Holguín, 2006.
 17. CORTIJO JACOMINO, René. Didáctica de las ramas técnicas: una alternativa para su desarrollo. – 1996. – Soporte magnético. – ISPETP, La Habana, 1996.
 18. COSTA, J. (2001). Imagen Corporativa en el Siglo XXI. La Crujia Ediciones, Buenos Aires. Versión digital.
 19. COSTA, J. (2003) La Comunicación en Acción. Capítulo 5, Comunicación y Acción, Paidós, Madrid. Versión digital.
 20. Cuba. Ministerio de Educación. Manual de Educación Formal. – La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 1983. – 97p.
 21. DANILOV, M. A. Didáctica de la escuela media. / M. A. Danilov y M. Skatkin. – Ed: Libros para la Educación, La Habana, 1980.
 22. DEBRETt - Nuevo Tratado de Etiqueta y reglas sociales - EDAF, Madrid; 1984.
 23. DEULOFEU, María Elena: El perfeccionamiento de los procesos estratégicos en las cadenas hoteleras en Cuba. En Economía y Desarrollo No.1- 2002. Volumen 130. Facultad de Economía, Universidad de La Habana.
 24. FERNÁNDEZ SÁNCHEZ N. (1998) Evaluación de los aprendizajes. Programa auto instruccional. Programa de formación docente. México: Universidad del Valle de México.
 25. GARCIA BATISTA, Gilberto. Maestría en Ciencias de la Educación. Módulo III. Mención en Educación Técnica y Profesional. Segunda Parte / Gilberto García B. Roberto Abreu R. et.al. – Editorial Pueblo y Educación, MINED, Cuba, 2007.

26. GONZÁLEZ CASTRO, Vicente. Diccionario Cubano de Medios de Enseñanza y Términos Afines. – La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 1993. – 287p.
27. GONZÁLEZ REY, Fernando. Comunicación, personalidad y desarrollo. -- Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de la Habana, 1985.
28. GONZÁLEZ REY, Fernando. Psicología de La Enseñanza. Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de La Habana, 1995.
29. GONZÁLEZ SOCA, Ana María. Nociones de sociología, psicología y pedagogía / Ana M. González Soca y Carmen Reynoso Cápiro. – La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 2002.
30. KLIMBERG, Lothar. Introducción a la didáctica general. – La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 1978. – 356 p.
31. La Educación, Módulo II, primera parte, tema: El Diseño Metodológico de la Investigación, p. 15-30, ISBN 959-13-1428-0. Editorial Pueblo y Educación. La Habana.2006.
32. LABARRERE REYES, Guillermina. Pedagogía. / Guillermina Labarrere Reyes, Gladys E. Valdivia Pairol. – La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 1988. – 272 p.
33. LEONTIEV, A. V. La actividad en la Psicología. Editorial de libros para la Educación. Ciudad de la Habana, 1979.
34. LÓPEZ COLLADO, Asunción. HOSTELERIA Curso completo de servicios; Hoteles, Restaurantes, Cafetería y Bares / Asunción López Collado. – Madrid: Ed. Paraninfo, s.a., 1996. – 261p.
35. LÓPEZ HURTADO, Josefina. Fundamentos de la Educación. Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de la Habana, 2000.
36. LÓPEZ HURTADO, Josefina. Fundamentos de la Educación. Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de la Habana, 2000.
37. LOPEZ NIETO, Francisco - Manual de Protocolo - Ariel, 1995.
38. LOVELOCK Ch. H. (1997). Mercadotecnia de servicios. México: Editorial Prentice Hall.
39. LOZANO, Fernando - Manual práctico de Relaciones Públicas - Edita: Revista Internacional de Comunicación y Relaciones Públicas.

40. LYNCH James (1977). La Educación Permanente y la Preparación del Personal Docente. Reino Unido: Instituto de la UNESCO para la educación, Hamburgo.
41. Maestría en Ciencias de la Educación. CD N° 1 y 2. / Addine, Fatima...et.al. – La Habana: Ed. Pueblo y Educación, La Habana, 2005.
42. Maestría en Ciencias de la Educación. Fundamentos de la investigación educativa. Tabloides I y II. / Addine, Fatima...et.al. – La Habana: Ed. Pueblo y Educación, La Habana, 2005.
43. Maestría en Ciencias de la Educación. Tabloide II. Curso: Herramientas para la dirección del aprendizaje y sus implicaciones didáctica. – La Habana, Cuba, 2004
44. MARTÍN, N. (2000). Cuestionario sobre Ceremonial y Protocolo. Consultado en http://www.protocolo.org/gest_web/proto_Seccion.pl?rfID=206&arefid=2409.
45. MARTÍNEZ ÁLVAREZ M. T; Nateras Soto E; Fernández Sánchez N. y cols. (1999). Lineamientos para la Calidad en la Educación Continua. Edición de la Asociación Mexicana de Educación Continua A. C. y la Universidad de Guadalajara.
46. MARTÍNEZ, G. (2007). Protocolo: el arte de ponerlos en su sitio. En Diario del Sur. Consultado http://www.protocolo.org/gest_web/proto_Seccion.pl?rfID=183&arefid=2939&.
47. MEDINA PÉREZ, Alexander. El aprendizaje del Técnico Medio en Geodesia a través de un folleto metodológico. -- -- 2009.—150 h. – Material Docente (Máster en Ciencias de la Educación), ISP “Luz y Caballero”, Holguín, Cuba, 2009
48. OSORIO GUERRA, Cecilia Cortesía Comportamiento Editorial Oriente, Santiago de Cuba.
49. PÉREZ MARTÍN, Lorenzo. La personalidad: su diagnóstico y su desarrollo. / Lorenzo Pérez...et.al. -- Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de la Habana, 2004.

50. Periolibro. Maestría en Ciencias de la Educación. Mención en Educación Técnica y Profesional (Segunda parte). – La Habana: Editorial Pueblo y Educación, MINED, 2006. – p.57
51. PETROSKY, A. V. Psicología pedagógica y de las edades. -- Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de la Habana, 1980.
52. PETROVSKI, A. V. Psicología General. – La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 1981. – 410 p.
53. PRIETO C. D. En Diálogo e interacción en el proceso pedagógico. Ediciones El Caballito, México, 1985, 156 p.
54. RICO MONTERO, Pilar. El aprendizaje desarrollador. – 2003. – 67 h. – soporte magnético. – La Habana: ICCP, 2003.
55. RODRÍGUEZ CARDET, Doris Nilda. El aprendizaje de la Nutrición y Dietética desde una perspectiva desarrolladora en los estudiantes de la familia de los servicios. – 2008.—180 h. – Material Docente (Máster en Ciencias de la Educación), ISP “Luz y Caballero”, Holguín, Cuba, 2008
56. SAAD, Elisa (1982). Textos de Capacitación Docente. En "La capacitación y la educación continua de ingenieros civiles en el sector público". Vázquez F. G., editor. México: Instituto de Investigaciones Sociales y de la Educación A. C.
57. SÁLAS PEREA, Ramón Syr. Educación en Salud. Competencia y desempeño profesionales. – La Habana: Ed. Ciencias Médicas, 1999. – 187 p.
58. SÁNCHEZ FERRERAS, Juan Bautista. Material bibliográfico para el aprendizaje de los estudiantes de Técnico Medio en Mecánica Industrial sobre Alineación Mecánica. – 100 h. -- Material docente (Máster en Ciencias de la Educación), UCP “Luz y Caballero”, Holguín, 2010.
59. SILVESTRE ORAMAS, Margarita. Aprendizaje, educación y desarrollo. – La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 1999. – 116 p.
60. SILVESTRE ORAMAS, Margarita. Hacia una didáctica desarrolladora. / Margarita Silvestre o y José Zilberstein T. -- Ed: Pueblo y Educación, La Habana, 2002.
62. VIGOSTKY, L. S. Pensamiento y lenguaje. – Ed. Pueblo y Educación, La Habana, 1995.

ANEXO 1

PROGRAMA ANALÍTICO DE CORTESÍA Y PROTOCOLO PARA TRABAJADORES QUE PRESTAN SERVICIOS EN LAS EMPRESAS DEL SIME

NOMBRE DE LA ACCIÓN FORMATIVA: Cortesía y protocolo para personal de servicio.

MODO DE FORMACIÓN: Curso de perfeccionamiento

CANTIDAD DE CRÉDITOS: --

FONDO DE TIEMPO Y DISTRIBUCIÓN DE HORAS:

48Horas (12 lectivas y 36 no lectivas)

OBJETIVO

Demostrar los niveles de actuación y comportamiento formal de los cursistas, mediante un sistema de conocimientos que permita expresar los buenos modales referidos a las normas de convivencia y relaciones sociales en la empresa socialista cubana, evaluándose en los análisis periódicos de su actuación en sus puestos de trabajo.

SISTEMA DE CONTENIDOS:

Tema 1: La pirámide del Profesional

a) Contenidos

- La pirámide del Profesional.
- Principales elementos de la Pirámide del profesional.
- Categorías de la cortesía.

b) Objetivo particular

Analizar los diferentes elementos de la pirámide del profesional, partiendo de la presentación personal como base del servicio hasta las categorías de la cortesía.

c) Cantidad de horas y su distribución por formas organizativas y tipos de clases:

No	Tipo de clase	h/ lectivas	h/ no lectivas	Total
1	Conferencia interactiva	3	9	12

d) Evaluación del tema:

Se aplicarán Test y técnicas de participación grupal a través del debate de un sistema de preguntas.

Tema 2: El comportamiento comunicativo eficaz.

a) Contenidos:

- El proceso de comunicación interpersonal.
- Técnicas para la escucha activa.
- Normas de cortesía en la conversación, la discusión y el discurso.
- La cortesía telefónica.

b) Objetivo particular

Valorar las técnicas y herramientas de comunicación que tributan al desarrollo de las relaciones interpersonales y la prestación de los servicios en las empresas.

c) Cantidad de horas y su distribución por formas organizativas y tipos de clases:

No	Tipo de clase	h/ lectivas	h/ no lectivas	Total
2	Conferencia interactiva	3	9	12

d) Evaluación del tema:

A través del debate de un cuestionario, estudios de casos y trabajo en equipos.

Tema 3: El protocolo y las normas elementales de cortesía.

a) Contenidos:

- Normas y reglas que se aplican en el saludo y la presentación.
- Actos impropios en el fumar.
- La cortesía en los viajes.
- La cortesía en las reuniones.

b) Objetivo particular

Interpretar el uso correcto de las normas de cortesía y protocolo en el saludo la presentación las reuniones y los viajes.

c) Cantidad de horas y su distribución por formas organizativas y tipos de clases:

No	Tipo de clase	h/ lectivas	h/ no lectivas	Total
3	Seminario	1	3	4

d) Evaluación del tema:

Mediante el debate de un sistema de preguntas previo estudio del folleto.

Tema 4: Conductas en diferentes ambientes sociales.

a) Contenidos:

- El anfitrión y los invitados. Deberes que deben cumplir.
- La mesa, modales y comportamientos en un restaurante.

b) Objetivo particular

Analizar el adecuado comportamiento del anfitrión en los distintos ambientes sociales, donde se encuentre.

c) Cantidad de horas y su distribución por formas organizativas y tipos de clases:

No	Tipo de clase	h/ lectivas	h/ no lectivas	Total
4	Conferencia interactiva	3	9	12

d) Evaluación del tema:

Preguntas y respuestas en clases. Trabajo independiente por equipo.

Tema 5: Bases para un servicio de calidad.

a) Contenidos:

- Fases en la atención al cliente.
- Pecados capitales en la prestación del servicio.
- Tipos de clientes.
- Formas de proceder ante un cliente disgustado.
- La calidad de los servicios.

b) Objetivo particular

Valorar cómo lograr la calidad del servicio en el perfeccionamiento de las actividades del trabajador que presta servicios en la atención al cliente.

c) Cantidad de horas y su distribución por formas organizativas y tipos de clases:

No	Tipo de clase	h/ lectivas	h/ no lectivas	Total
5	Conferencia interactiva	2	6	8

d) Evaluación del tema:

Se aplicarán Test y técnicas de participación grupal a través del debate de un sistema de preguntas.

INDICACIONES METODOLÓGICAS Y DE ORGANIZACIÓN:

El Curso combina dos formas de organización: la conferencia y el trabajo independiente. Está concebido a través de conferencias de apertura diarias en la sesión de la mañana sobre el tema a debate. Las tardes están destinadas fundamentalmente al trabajo en equipos para la realización de ejercicios, y discusiones grupales para la solución de casos. Los ejercicios buscan favorecer la iniciativa de los participantes para encontrar soluciones a las interrogantes planteadas.

SISTEMA DE EVALUACIÓN:

Las evaluaciones estarán basadas en la participación en los seminarios, realización de tareas diarias como parte del estudio independiente. La calidad de las intervenciones en clases y de la solución de los ejercicios grupales. La entrega del Reporte de observación sobre las Técnicas de Protocolo además del comportamiento demostrado en las relaciones interpersonales durante el desarrollo del curso.

BIBLIOGRAFÍA:

- Manual de Educación Formal MINED 1983.
- Protocolo y Ceremonia Emma Cárdenas 1997.
- Manual de Urbanidad y Buenas Costumbre 1994 (Libro)
- Etiqueta social y empresarial .2005. FORMATUR.
- Enciclopedia de la secretaria .Volumen1.La secretaria y la empresa.
- La comunicación en la empresa .Pablo García.

PÚBLICO OBJETIVO: personal de servicio**PROFESORES:** Lic. Zaida González Wynter**FECHAS DE ELABORACIÓN.** 10-11-2010

ANEXO 2

ENTREVISTA A ESTUDIANTES

La presente entrevista tiene por objetivo, valorar el conocimiento sobre el estado actual de la aplicación adecuada de las normas elementales de cortesía y protocolo en la prestación de los servicios.

Le agradecemos que sus respuestas se acojan a la más estricta realidad de lo que acontece en su empresa.

Gracias

1. ¿Cuáles son los principales problemas que se presentan en su empresa con relación a la aplicación de las normas elementales de cortesía y protocolo en las relaciones interpersonales y la prestación de los servicios?

2- ¿Se mantiene usted actualizado en sus conocimientos sobre los temas de Cortesía y Protocolo referidos a las normas y su correcta aplicación?

3- Sugiera no menos de tres acciones que pudieran contribuir al mejoramiento de la aplicación de las normas elementales de cortesía y protocolo en la prestación de los servicios en las empresas del SIME.

ANEXO 3

Prueba pedagógica

Objetivo: Valorar el estado actual de la aplicación adecuada de las normas elementales de cortesía y protocolo en la prestación de los servicios en las empresas del SIME.

Nombre y apellidos: _____ No ____

Cuestionario.-

1- ¿Podría Usted explicar por qué la cortesía y el protocolo transmiten un impacto personal agradable y brinda una imagen positiva nuestra y de nuestra empresa?

2- El efecto que usted causa en la gente determina grandemente la forma como lo juzgan, le escuchan y le tratan. ¿Por qué?

3- Señale con una **X** su criterio acerca de cómo valora la aplicación de las normas elementales de cortesía y protocolo en la prestación de los servicios en su empresa.

Bueno____; regular: ____; malo____,

Argumente su respuesta.

4- ¿Qué se recomienda para garantizar una adecuada cortesía en la atención al cliente en la prestación del servicio?

_____ Tener más interés hacia las personas y sus asuntos.

_____ Conocer las diferentes dependencias de su empresa y del servicio que presta para orientar mejor.

_____ Capacitación.

5- Analice las principales reglas para una buena escucha.

6- Explique como enmendar la insatisfacción de los clientes disgustados.

ANEXO 4

GUÍA PARA LA OBSERVACIÓN DE LA CLASE

Objetivo:

Diagnosticar el estado de la preparación metodológica de los profesores del curso de Cortesía y Protocolo en el tratamiento al aprendizaje desarrollador mediante el uso de folletos metodológicos.

Indicadores a observar:

1. Nivel científico actualizado del contenido que se imparte y su adecuada orientación ideológica y política y de formación de valores.
2. Una comunicación activa estudiante – estudiante y profesor – estudiante durante el desarrollo de la clase.
3. Empleo de estilos de dirección del aprendizaje desarrollador mediante el uso de folletos metodológicos en los cuales se traten metodológicamente los aspectos siguientes:
 - Regularidades de la Pedagogía de la ETP
 - Rasgos que caracterizan al aprendizaje desarrollador.
 - Contribución al desarrollo de la personalidad del estudiante.
4. Vinculo del contenido con la actividad de servicios que realizan los trabajadores en las empresas del SIME.
5. Uso de la base material de estudio con énfasis en el empleo de materiales bibliográficos como medio de enseñanza.
6. Cumplimiento del objetivo de la clase.

Anexo 5

Programa de Entrenamiento a los profesores de Cortesía y Protocolo

OBJETIVO:

Entrenar metodológicamente a los profesores en la aplicación del folleto metodológico para el perfeccionamiento de las normas elementales de cortesía y protocolo.

CONTENIDOS:

1. El aprendizaje desarrollador

2. El folleto metodológico

 Presentación de los contenidos

 Propuesta de los ejercicios

 Procedimiento didáctico para su uso como medio de enseñanza.

ORGANIZACIÓN:

El Entrenamiento Metodológico Conjunto se realizará en el puesto de trabajo, o sea, en CGESTA de Oriente donde Imparten clases los profesores de Cortesía y Protocolo.

Este entrenamiento tiene que ser diferenciado, o sea, teniendo en cuenta las necesidades de superación de cada uno de ellos.

METODO GENERAL DE ENTRENAMIENTO A SEGUIR:

Fase 1: Diagnóstico.

En esta fase se parte del diagnóstico que se tiene del personal objeto de entrenamiento, o sea, donde se centran sus principales dificultades a la hora de aplicar el procedimiento didáctico para el uso del material docente.

Fase 2. Conferencia científico – metodológica.

En esta parte el entrenador imparte a través de una conferencia, el contenido seleccionado según diagnóstico a entrenar, en el cual le presenta el procedimiento didáctico para el uso del material docente. Posteriormente le presenta los indicadores que debe cumplimentar según el contenido en el que se entrena (ver al final del programa).

Fase 3 Intercambio de experiencia y debate profesional.

Finalizada la conferencia, se procede a intercambiar y debatir profesionalmente otras vías que con flexibilidad permiten aplicar lo planteado en el contenido que se entrena, quedando precisado todos los elementos necesarios para aplicar un determinado contenido objeto de entrenamiento metodológico.

Fase 4 Demostración práctica.

En esta fase el entrenado en el escenario laboral y con los estudiantes, demuestra la aplicación del procedimiento didáctico sugerido para el uso del folleto metodológico.

El entrenador observa el desempeño del entrenado y va valorando el dominio y aplicación del contenido objeto a entrenar.

Fase 5 Evaluación del entrenamiento.

En esta última fase del entrenamiento a realizar llevarán a cabo las siguientes actividades conjuntas:

1. Autovaloración del entrenado: aspectos positivos y negativos de la demostración práctica según indicadores a cumplir (ver al final del programa).
2. Valoración del entrenador: aspectos positivos y negativos observados según los indicadores previstos en el contenido que se entrena.
3. Comparación del diagnóstico inicial con el diagnóstico final (estado actual) después de ser entrenado.
4. Autocalificación por parte del entrenado
5. Calificación por parte del entrenador.
6. Elaboración del registro de entrenamiento metodológico conjunto

En función del resultado de la evaluación realizada, se elabora el registro, el cual debe contemplar:

Objetivo	Contenido	Logros alcanzados	Principales Problemas	Tareas de continuidad

INDICADORES QUE CARACTERIZAN LOS CONTENIDOS PARA LA EVALUACIÓN DEL ENTRENAMIENTO A REALIZAR.

Para cada contenido seleccionado a entrenar se tendrán en cuenta los indicadores que se proponen a continuación:

- Nivel académico y científico
- Años de experiencia
- Valoración del contenido de la asignatura.
- Diagnosticar a los estudiantes según las etapas del diagnóstico.
- Dominio de las concepciones teóricas y metodológicas del aprendizaje desarrollador.
- Aplicación del procedimiento didáctico para el uso del folleto.
- Aplicación de las concepciones teóricas del aprendizaje desarrollador

ANEXO 6

Entrevista de salida para los trabajadores que prestan servicios en las empresas del SIME de Holguín.

Compañero:

Con el objetivo de conocer el impacto de la superación del curso de Cortesía y Protocolo recibido por ustedes, le solicitamos su cooperación, por favor responda los aspectos siguientes:

- 1- ¿Cómo evalúa usted la repercusión experimentada por la superación recibida durante el desarrollo del curso?
- 2- ¿Qué cambios se han producido en cuanto a la adecuada aplicación de las normas elementales de cortesía y protocolo por los trabajadores en la atención al cliente de su empresa?
- 3- ¿Qué utilidad ha reportado el Material Docente que se le entregó en el curso que recibió en CGESTA?

ANEXO 7

