**XII CONFERENCIA INTERNACIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES (CICE 2019)**

**(VII SIMPOSIO DE CONTABILIDAD, FINANZAS Y AUDITORIA)**

**Título**

**MULTIMEDIA EDUCATIVA PARA EL DESARROLLO DE LA ASIGNATURA ELECTIVA PROTOCOLO EMPRESARIAL.**

***Title***

***EDUCATIONAL MULTIMEDIA FOR THE DEVELOPMENT OF THE ELECTIVE ENTREPRENEURIAL PROTOCOL.***

José Miguel Garcia Aguiar[[1]](#footnote-1), J. Gardenia Ruiz Rodríguez[[2]](#footnote-2), Loreydis González Hernández.[[3]](#footnote-3), Luis David Castro Pérez [[4]](#footnote-4)

Resumen

La Multimedia educativa diseñada para la asignatura electiva Protocolo Empresarial impacta de forma positiva en el proceso de enseñanza aprendizaje y los temas que desarrolla fomentan el uso de las tecnologías y la adquisición de los conocimientos generados permiten la solución eficiente en el contexto laboral y la educación ciudadana. El autor asume el diseño del producto informático para dar solución a la necesidad de disponer de la información en la asignatura electiva Protocolo Empresarial cumpliendo los objetivos para establecer una comunicación activa con el Software. Las Softareas propuestas como resultados de la investigación, contribuyen al desarrollo de habilidades y hábitos para el Perfil Ciudadano de este profesional, en su proyección personal y laboral en el contexto empresarial del nuevo modelo de gestión económica cubano. El grado de generalización parcial del resultado de la investigación es en las empresas del territorio, siendo las que se benefician del costo total de la introducción y del impacto previsto. Constatar la necesidad en el tratamiento del tema Protocolo Empresarial, con el auxilio de medios informáticos, permite al autor conformar estructuralmente la propuesta para el proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura electiva que a partir del criterio de especialista valoran positiva la fiabilidad conceptual y funcional, comunicación, servicios informáticos y motivación. Su validación revela la efectividad al contribuir al aprendizaje de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas y al proyecto “La Educación Ciudadana y la Educación Cívica en la Escuela Cubana Actual”

**Palabras Clave:** Multimedia; Protocolo; Softareas; Perfil; Cívica.

***Abstract***

*The educational Multimedia designed for the elective subject Business Protocol has a positive impact on the teaching-learning process and the topics that it develops promote the use of technologies and the acquisition of the generated knowledge allow an efficient solution in the labor context and citizen education. The author assumes the design of the computer product to provide a solution to the need to have the information in the elective subject Business Protocol fulfilling the objectives to establish an active communication with the Software. The Softareas proposed as results of the research, contribute to the development of skills and habits for the Citizen Profile of this professional, in his personal and work projection in the business context of the new model of Cuban economic management. The degree of partial generalization of the result of the investigation is in the companies of the territory, being those that benefit from the total cost of the introduction and the expected impact. Verify the need in the treatment of the topic Business Protocol, with the help of computer resources, allows the author to structurally form the proposal for the teaching-learning process of the elective subject that from the criterion of specialist value positive conceptual and functional reliability, communication, computer services and motivation. Its validation reveals the effectiveness in contributing to the learning of the students of the Faculty of Economic Sciences of the Central University "Marta Abreu" of Las Villas and to the project "Civic Education and Civic Education in the Current Cuban School"*

***Keywords:*** *Multimedia; Protocol; Softareas; Profile; Civic*

**Introducción**

El proceso de enseñanza aprendizaje es enriquecido constantemente en la práctica de docentes y estudiantes de cualquier institución en todos los países a nivel mundial, lo que alecciona su decisivo papel en la formación de las nuevas generaciones en cualquier nivel educativo. Hoy es un imperativo de la sociedad y de las ciencias pedagógicas aportar nuevos horizontes al enfoque de este proceso para que directivos, docentes y estudiantes accedan a las nuevas maneras de búsqueda del conocimiento con la mejor preparación posible y educación cívica.

Es evidente que la enseñanza en Cuba ha alcanzado niveles elevados a partir de los esfuerzos de la Revolución, sin embargo, todavía existen desconocedores de las normas de cortesía y protocolo en las distintas actividades sociales. El país con el propósito de aprovechar todas las potencialidades en la esfera empresarial, se ha planteado para actualizar su modelo económico una serie de lineamientos que sirven de guía a los gestores y directores para encauzar su trabajo, contemplado en el Modelo de Gestión Económico de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución.

Este propósito en la esfera empresarial en el marco de las acciones para potenciar la inversión extrajera demanda, que las empresas logren el uso de costumbres que deben observarse en todos los actos, ceremonias y eventos. Desde una indumentaria apropiada hasta la forma de comportarse, saludos, presentaciones, tratamientos; dicha estrategia se emplea como nueva herramienta de gestión empresarial que tiene como misión programar, planificar, dirigir y realizar los actos públicos de la entidad que se desarrolla profesionalmente.

Las normas de protocolo y la etiqueta. Su importancia en la vida empresarial, de las autoras Rizo, Madeleine y Pórtela, Iliana (2000, p.1)aborda que las normas de cortesía son subestimadas o consideradas como algo propio de la aristocracia. Nada más lejano de la realidad, ellas son una evidente muestra de cultura y buena educación que en nada afectan nuestra natural espontaneidad y mucho ayudan a expresar mejor la idiosincrasia hospitalaria y cordial de la cubanía.

El mejoramiento cualitativo en las normas de cortesía y protocolo en las distintas actividades sociales de los estudiantes y profesores de la Facultad de Ciencias Económicas y de la eficiencia en aspectos particulares, tan útiles, como la capacidad de ordenar, interpretar, juzgar la información numerosa y dispar que se recibe, para poder dar respuestas inteligentes y responsables acompañadas de las normas de cortesía en el contexto empresarial, pueden resultar para afianzar la buena imagen, establecen el punto de partida, que el autor asume, para desarrollar la investigación en el campo del Protocolo Empresarial.

Las necesidades señaladas en el contexto de la esfera empresarial actual y los lineamientos referidos, coinciden en un propósito esencial coherente: perfeccionar el sistema de gestión empresarial cubano, con el anhelo de lograr la tan buscada eficiencia económica.

La experiencia empírica del autor en la preparación teórico-metodológica de los estudiantes y los docentes de la carrera de Licenciatura en Educación Economía, los resultados de las búsquedas efectuadas en tesis de las ediciones de doctorado y de maestría en Ciencias Pedagógicas, la tutoría de trabajos de diploma, así como el intercambio en encuentros metodológicos, corroboran la necesidad, del empleo de las normas de cortesía y protocolo en el contexto de la esfera empresarial actual, que permite reflexionar en la búsqueda de alternativas pedagógica. Esta reflexión determina el problema científico siguiente:

¿Cómo contribuir al proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura electiva Protocolo Empresarial en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central ¨Marta Abreu¨ de Las Villas?

Se define como objetivo general: Proponer una Multimedia Educativa para el proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura electiva Protocolo Empresarial en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central ¨Marta Abreu¨ de Las Villas.

Las consideraciones expuestas en el planteamiento del problema y el objetivo de la investigación, conducen a la los referentes teóricos y metodológicos.

**Metodología**

**Métodos de investigación empleados.**

**Nivel teórico:**

**Analítico sintético:** este método permitió penetrar en el objeto y el campo seleccionado, determinar los constructos esenciales que sirven de base al proceso investigativo y llegar a conclusiones.

**Histórico lógico:** método central para ubicar en el contexto de desarrollo el problema relacionado con el proceso de enseñanza aprendizaje auxiliado por la informática, así como la visión actual del mismo.

**Inductivo-deductivo:** mediante el cual se arriba a conclusiones a partir de toda la información recogida por las distintas vías sobre los fundamentos que sustentan la propuesta.

**Modelación:** permitió realizar una representación teórica y esquemática del producto resultante de esta investigación, materializado en una Multimedia Educativa que contribuye al proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes.

**Enfoque de sistema:** posibilitó el establecimiento de relaciones entre cada uno de los componentes del proceso investigativo. También facilitó darle un enfoque integral al proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes cuando se auxilian de la Informática Educativa.

**Nivel empírico:**

**Análisis de documentos:** con su empleo se realizó un análisis de documentos que facilitan o norman el proceso de enseñanza aprendizaje a partir de aspectos determinados sobre la base de los objetivos generales de la investigación.

**Observación:** método central que contribuyo para constatar las manifestaciones del aprendizaje en la población.

**Entrevistas y encuestas:** empleado como método de investigación para recopilar información que permitiera complementar el resto de los hallazgos sobre el campo de acción de la investigación.

**Triangulación de la información:** es uno de los métodos que permiten utilizar la información acopiada por diferentes vías y constituye una alternativa para precisar aspectos que se erigen en regularidades de la explicación de la verdad que se utiliza.

**Nivel estadístico matemático**:

**Estadística Inferencial en el análisis porcentual:** para la realización de comparaciones y valoraciones durante y como resultado del proceso investigativo

**Identificación de las regularidades en la Esfera Empresarial en la etapa exploratoria.**

Es insuficiente el tratamiento de los temas del comportamiento laboral eficiente, las reglas básicas de etiqueta empresarial, hábitos, habilidades del Perfil Ciudadano en su proyección laboral y personal en el contexto empresarial en los matutinos, reuniones, despachos, intercambios y en el convenio colectivo de trabajo.

Se ignora el empleo de las normas de cortesía y protocolo como nueva herramienta de gestión empresarial para programar, planificar, dirigir y realizar los actos públicos de la entidad profesionalmente.

Los estudiantes en su vinculación con las entidades laborales para actividades docentes e investigativas en su comunicación no emplean las normas de cortesía y protocolo empresarial.

Los especialistas que imparten conferencias técnicas no reconocen en toda su dimensión la utilidad de los productos informáticos para el desarrollo de las tareas docentes de los estudiantes.

La preparación de los estudiantes en el desarrollo de sus tareas docentes para las conferencias técnicas con el apoyo de medios informáticos es insuficiente.

A partir de los resultados obtenidos en la etapa de diagnóstico, así como la integración bibliográfica desarrollada por el autor se constata que entre las causas del insuficiente aprendizaje del tema Protocolo Empresarial se encuentran la tendencia al desconocimiento de los mismos acerca de las posibilidades que brinda la informática, así como la dispersión de los materiales bibliográficos para el despliegue de sus tareas. Estos hallazgos fueron un punto de partida para la elaboración de la propuesta resultante de este proceso investigativo, que propone una Multimedia Educativa como medio de enseñanza de la asignatura electiva Protocolo Empresarial en la Facultad de Ciencias Económicas

Según Pérez Márquez los Software Educativos son los programas para ordenador creados con la finalidad específica de ser utilizados como medio didáctico, es decir, para facilitar los procesos de enseñanza y de aprendizaje. (Pérez Márquez)

Labañino define como Multimedia “… la integración de dos o más medios de comunicación que pueden ser controlados o manipulados por el usuario en una computadora. O sea, es un sistema informático interactivo, controlable por el usuario, que integra diferentes medios como el texto, el vídeo, la imagen, el sonido y las animaciones”. (Labañino Rizzo)

**Resultados y discusión**

Partiendo de lo planteado por ambos, el autor de la investigación define como Multimedia Educativa al Software Educativo que contiene elementos multimedia: textos, imágenes, sonidos, videos y animaciones controlables por el usuario que pueden ser utilizados como medio didáctico para facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje.

**Funciones que realiza la Multimedia Educativa:**

**Función informativa.** A través de sus actividades presenta los contenidos que proporcionan información estructuradora de la realidad a los estudiantes.

**Función instructiva.** Orientan y regula el proceso de aprendizaje de los estudiantes ya que, explícita o implícitamente, promueven determinadas actuaciones de los mismos encaminadas a contribuir a dicho proceso.

**Función motivadora.** Los estudiantes se sienten atraídos e interesados por todo software educativo, ya que incluyen elementos para captar la atención de los mismos manteniendo su interés.

**Función evaluadora.** La interactividad de este material propia de la sección Ejercicios, permite responder inmediatamente a las acciones de los estudiantes a la vez que evalúa su trabajo de manera explícita al presentar informes valorando la actuación del mismo.

La Multimedia Educativa elaborada se ha diseñado de manera no lineal, de forma tal que el estudiante pueda interactuar con toda la información que necesita para el proceso de aprendizaje en la asignatura electiva Protocolo Empresarial, teniendo en cuenta los contenidos que se abordan en la misma.

Considerando las dificultades señaladas durante el diagnóstico se dio a la tarea de elaborar la Multimedia Educativa que permite:

Establecer una estructura adecuada del Protocolo Empresarial, teniendo en cuenta las exigencias del programa de la asignatura electiva Protocolo Empresarial.

Contribuir a la formación de una concepción dialéctica del mundo.

Sistematizar la vinculación de la teoría con la práctica.

Establecer una metodología que transite de lo simple a lo complejo en lo que a Protocolo Empresarial se refiere.

Contribuir al proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Durante la evaluación de los parámetros que debían reunirse para el diseño del producto informático propuesto se consideran aquellos que sugieren los profesores de la carrera Licenciatura en Educación Economía, su elaboración se realiza en correspondencia con el uso educativo al cual se destina, destacándose entre ellos:

Valoración de los objetivos de la asignatura electiva: Protocolo Empresarial, es decir, qué sistema de conocimientos y habilidades se establecen en el programa de estudios.

Actualización y rigor científico del sistema de conocimientos, acorde al objetivo propuesto.

Caracterización de las temáticas que se proponen y su nivel de complejidad.

Objetivo técnico:

Se valora la calidad de la Multimedia Educativa de acuerdo con las herramientas que se disponen, es decir:

La plataforma de trabajo utilizada está acorde con las exigencias de los conocimientos informáticos de los estudiantes, y las ventajas técnicas que ofrece.

Existencia del instalador: todos los productos sobre tecnología de avanzada requieren de ficheros necesarios para llevar a cabo su instalación en la computadora.

Objetivo estético: Se relaciona con el correcto diseño de la interfaz gráfica y de comunicación con el usuario considerando:

Uso correctamente del idioma.

Uso correcto de colores, matices y contrastes.

Objetivo operacional:

Establece las facilidades para que el usuario interactúe con el sistema de temáticas, pues se tiene en cuenta: El control de la Multimedia Educativa por el estudiante a partir de órdenes y revocación de las mismas, posibilidad de acceder a las diferentes secciones del producto informático.

Conservación de la información.

Interactividad con el usuario.

Tiempo de ejecución.

Diseño de la Multimedia Educativa:

Ha sido elaborada a partir del Macromedia Flash 8, herramienta de diseño con amplias posibilidades con la cual se puede crear un producto atractivo y sencillo. Se ha utilizado software auxiliar para editar los archivos de imágenes, audios, videos y animaciones como son: Adobe Photoshop CS3, Vegas Pro 9, Format Factory 3.8.0 y Adobe After Effects CC

La página de inicio ofrece una breve explicación del contenido del medio de enseñanza y su utilidad para los usuarios, en el panel izquierdo aparece un Menú que muestra los botones de acceso a la información que se encuentra en las secciones en las que se ha organizado la Multimedia Educativa.

Secciones del menú de la Multimedia Educativa:

Presentación del producto.

**Sección #1: Unidades:** Se muestra el contenido necesario para el proceso de enseñanza aprendizaje del tema Protocolo Empresarial en las conferencias técnicas distribuidos de la siguiente manera:

**Unidad #1. Comportamiento Ético.**

Conceptos Básicos

Tipos claves de comportamiento.

Aspectos relevantes de una personalidad agradable.

Manual de errores.

Cortesía y buenas maneras en el trabajo.

Palabras y frases mágicas.

**Unidad # 2. Etiqueta Social y Empresarial.**

Conceptos Básicos.

Reglas Básicas de la Etiqueta Empresarial

Etiqueta Empresarial. La etiqueta y mi interés personal.

El saludo, sus modalidades y la presentación personal. Los colores.

Etiqueta en la entrevista de trabajo. El teléfono y los colores.

**Unidad # 3. Normas del comportamiento y la comunicación en las actividades sociales.**

Conceptos básicos

Comportamiento en las actividades sociales.

La comunicación. Escuchar, conversar, discutir y la correspondencia.

La cortesía y la comunicación en la familia.

**Unidad # 4. Perspectivas del protocolo para la actividad empresarial**

Conceptos Generales. Objetivo y etapas del protocolo.

El arte del protocolo empresarial.

Protocolo en el ámbito empresarial y profesional.

Tipos de actos protocolares empresariales.

Protocolo en la empresa

Esfera de aplicación del protocolo.

Protocolo instrumento generalizado de comunicación.

**Unidad # 5. Reglas básicas de conducta.**

La Educación de las empresas. Puntos básicos a tener en cuenta.

Importancia del protocolo. Necesario para las entidades.

La tecnología y su uso.

Buenos modales y reuniones de negocios.

**Sección #2: Ejercicios:** Estos abarcan las diferentes unidades de la primera sección en las que se imparten las bases de conocimientos, mediante las Softareas y juegos, que necesitan los estudiantes a los que va dirigida la Multimedia Educativa.

**Sección #3: Biblioteca:** Contiene materiales básicos y complementarios con temas de interés para el Técnico Medio en Contabilidad.

**Sección #4:** Galería: Dispone de una selección de videos e imágenes sobre elementos y procesos del Protocolo Empresarial.

Videos. Contiene videos demostrativos de la realización de actividades propias del Protocolo Empresarial.

Imágenes. Contiene imágenes relacionadas las diferentes actividades sociales vinculadas a las actividades protocolares.

La Multimedia Educativa cuenta con un sencillo pero efectivo sistema de ayuda y orientación que le permite al usuario ubicarse en el lugar en que se encuentra y como regresar al punto en que se encontraba.

El acceso a la información se obtiene dando un clic en el botón denominado con el nombre, logo, texto e imagen de lo que se desee explorar. Los botones que contienen símbolos realizarán una breve animación, relacionada con el contenido de los mismos, al mantenerlo sobre ellos.

Cuando esté navegando por el contenido de las distintas unidades pueden regresar a la primera página de las unidades con solo hacer clic en Unidad que se encuentra encerrado en el rectángulo en la parte superior izquierda, el mismo indica el lugar donde está situado el usuario.

Las imágenes de apoyo al texto que se muestra en miniatura pueden ser ampliadas con solo hacer clic sobre la misma, luego de observarla en tamaño completo se hace clic nuevamente para seguir donde se estaba ubicado.

**Valoración del criterio que emiten los especialistas.**

Para valorar la Multimedia Educativa mediante criterio de especialista se seleccionan 10 especialistas, 5 de la especialidad de Informática y 5 de Contabilidad con el objetivo de enriquecer la propuesta con las opiniones y sugerencias de los mismos. Los resultados de la aplicación del método empírico criterio de especialista son los siguientes: En el primer indicador dirigido a valorar la fiabilidad conceptual, fue mayoritariamente evaluado de bien 70%, lo que demuestra que los objetivos están claramente formulados en los documentos de la Multimedia Educativa y la información que se presenta está acorde con los estudiantes a los que va dirigida. En el segundo indicador dirigido a la funcionalidad, predomina la evaluación de excelente 60% por el comportamiento consistente de los servicios que brinda la Multimedia Educativa, la que puede ser ejecutada en computadoras con bajo rendimiento. El tercer indicador se dirige a la comunicación el cual fue evaluado de bien en la totalidad de los especialistas por su amigable interfaz, la posibilidad de acceder a las diferentes secciones sin dificultades, la armónica distribución de los medios empleados y la fácil navegación. Atendiendo a las sugerencias emitidas se incorporó un mecanismo de orientación facilitando aún más la navegación por la Multimedia Educativa. El indicador 4 referente a los servicios informáticos ha sido evaluado de excelente en su mayoría 70% por la variedad justificada de los servicios informáticos que convierten a la propuesta en una herramienta útil y factible para contribuir al proceso de aprendizaje. El quinto indicador dedicado a evaluar el aspecto motivacional ha sido calificado de bien de forma mayoritaria 70% por estimular su uso y no agotar rápidamente sus recursos, hacer que el estudiante sea participe activo del proceso de enseñanza aprendizaje y la creatividad con que se muestran elementos reales revelando la importancia del conocimiento práctico. A partir del criterio de validez emitido por los especialistas, se determina que la Multimedia Educativa propuesta puede ser aplicada para contribuir al proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes en la asignatura electiva Protocolo Empresarial. Una vez concluida la valoración se procede a validar su aplicación en el proceso de enseñanza aprendizaje en la asignatura electiva Protocolo Empresarial

**Validación de la propuesta.**

La Multimedia Educativa se implementa en la Facultad de Ciencias Económica, en el proceso de enseñanza aprendizaje en la asignatura electiva Protocolo Empresarial, del curso escolar 2017-2018, con el propósito de comprobar su efectividad. Previamente se presenta el material didáctico, para la inserción de la propuesta en las conferencias técnicas de la culminación de estudio; logrado presentar el medio de enseñanza a los estudiantes para su familiarización con el mismo. Durante las conferencias se orienta tareas docentes encaminadas a solucionarse con el empleo de la Multimedia Educativa como medio de enseñanza. Para evaluar la efectividad de la propuesta se hace necesario elaborar instrumentos de investigación tales como la entrevista al especialista de las conferencias técnicas del tema Protocolo Empresarial y encuesta a los estudiantes. En la entrevista se obtienen los resultados que se muestran. En el análisis de esos resultados se observa que la Multimedia Educativa se utiliza en las unidades Comportamiento ético, Etiqueta social y empresarial, Normas de comportamiento y la comunicación en las actividades sociales, Perspectivas del protocolo para la actividad empresarial y Reglas básicas de conducta, dentro de la estructura didáctica de las conferencias técnicas del tema Protocolo Empresarial.

Por lo general el profesor orienta el estudio independiente para la introducción del nuevo contenido con la utilización de la Multimedia Educativa propuesta, se utiliza la misma a veces para el desarrollo del nuevo contenido, así como para la fijación de los conocimientos y se orienta casi siempre para el estudio independiente con el propósito de reforzar el contenido estudiado. Entre las ventajas significativas que presenta la aplicación de la Multimedia Educativa, los especialistas esbozan el interés que presentan los estudiantes por el trabajo con el mencionado medio didáctico, la actualidad de los temas que contiene y la relación de los mismos con la localidad. Las desventajas que limitan la utilización de la propuesta es el tiempo que disponen los estudiantes para utilizarla en el laboratorio de computación, así como la programación de las conferencias técnicas para su utilización. Por otra parte, los profesores entrevistado plantea que casi siempre se siente motivado para trabajar con la Multimedia Educativa por el marcado interés que presentan los estudiantes y la participación activa de los mismos en clases, haciendo estos referencia a los contenidos existentes en el medio de enseñanza, sin embargo hay criterios que manifiestan que no se siente lo suficientemente preparado para orientar tareas docentes que implique la utilización del medio didáctico propuesto, además, expone que los contenidos que abarca, se ajustan a las exigencias de las conferencias y que existe una alta correspondencia del nivel de cientificidad de la misma con el desarrollo de los estudiantes en el aprendizaje de la asignatura electiva Protocolo Empresarial y recomienda la actualización constante de los contenidos. La motivación de los estudiantes se incrementa a un alto nivel desde la introducción de la propuesta, rasgo este que caracteriza a la Multimedia Educativa. Los videos e imágenes mostrados en el medio de enseñanza por lo general satisfacen las necesidades de ilustrar y visualizar la realidad profesional. Por su parte, la encuesta a estudiantes se aplica con el objetivo de comprobar el grado de satisfacción de los mismos al trabajar con la Multimedia Educativa los que expresan que a veces realizan actividades durante las conferencias con el uso de la propuesta. En las clases de computación raras veces se orientan tareas a desarrollar que impliquen la utilización del medio de enseñanza, mientras que en el estudio independiente es utilizada por lo general. El 68 % de la población (22 estudiantes), coincide en que le gusta mucho el producto y que quisieran que se utilizara más, 3 de ellos que representa un 10 % refiere que no les motiva, en tanto 7 para un 22 % quisiera que se mejorara la propuesta. En un análisis de las respuestas ofrecidas por los encuestados sobre la pregunta 3 de la Encuesta a estudiantes se llega a la conclusión de que en nivel de errores en las respuestas de los ejercicios es alto, pues no contaban con la Multimedia Educativa en el momento de recibir los contenidos de las cuatro primeras unidades del primer bloque de la asignatura electiva Protocolo Empresarial.

**Participación en eventos:**

Garcia Aguiar, J.M.; (2018) Multimedia educativa para el desarrollo de la asignatura electiva protocolo empresarial en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. Fórum de Ciencia y Técnica Provincial (20 noviembre) UCLV, Cuba.

Garcia Aguiar, J.M.; (2018) Multimedia educativa para el desarrollo de la asignatura electiva protocolo empresarial en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. Fórum de Ciencia y Técnica de la UCLV (19 julio) UCLV sala Guilda, Cuba.

Garcia Aguiar, J.M.; (2018) Multimedia educativa para el desarrollo de la asignatura electiva protocolo empresarial en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. Fórum de Ciencia y Técnica de la FCE. (19 junio) FCE, Cuba.

Garcia Aguiar, J.M.; (2018) Multimedia educativa para el desarrollo de la asignatura electiva protocolo empresarial en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. X Evento Territorial de Economía y Desarrollo del Turismo ECONDETUR, 2018 (29 junio - 22 octubre) Mintur, ANEC, UCLV dirección provincial de la ANEC en villa clara, Cuba.

**Conclusiones**

Los fundamentos teóricos metodológicos que sustentan la elaboración de la Multimedia Educativa como medio para el proceso de aprendizaje de tema Protocolo Empresarial contiene elementos multimedia controlables que pueden ser utilizados como medio didáctico para facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje en la asignatura electiva Protocolo Empresarial.

El diagnóstico de la situación real del problema en la investigación educativa permite constatar necesidades; con el apoyo de medios informáticos, la tendencia al desconocimiento, insuficiente tratamiento del tema protocolo empresarial con el auxilio de medios informáticos para realizar las tareas docentes.

La Multimedia Educativa está conformada estructuralmente por sesiones de acceso (Unidades, Bibliografía, Ejercicios y Galería) de forma tal que se interactúe con toda la información que necesita para el proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura electiva Protocolo Empresarial en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central ¨Marta Abreu¨ de Las Villas.

La evaluación del producto se realiza a partir de la aplicación del criterio de especialista los que realizaron valoraciones positivas acerca de la fiabilidad conceptual y funcional, comunicación, servicios informáticos y motivación, así como el valor para el desempeño profesional que representa la utilización de la Multimedia Educativa en el proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura electiva Protocolo Empresarial en la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central ¨Marta Abreu¨ de Las Villas.

La validación del producto resultante de esta investigación revela la efectividad del mismo al contribuir al aprendizaje de los estudiantes en la asignatura electiva Protocolo Empresarial en la Facultad de Ciencias Económicas, evidenciada en el análisis de los resultados de los instrumentos aplicados con este fin.

**Recomendaciones**

Propiciar que este resultado científico sea empleado como parte del trabajo metodológico de la asignatura electiva Protocolo Empresarial en la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central ¨Marta Abreu¨ de Las Villas.

**Bibliografía:**

Aragón Castro Aker: Reflexiones acerca del trabajo en la educación técnica profesional en la actualidad. Intervención en la Mesa Redonda del Simposio 17 en el congreso pedagogía 2009. Ciudad de la Habana 2009. Material impreso .6p

Bugallo, Mirta Cristina: Ceremonial, Protocolo, cortesía y buenos modales- 2ª ed.- buenos Aires: Andrómeda, 2007.

Cárdenas Acuña, Emma: Manual de cortesía básica, Instituto Superior de Relaciones Internacionales, La Habana, 2005.

González Abreu Jorge L: “El empleo de las tareas docentes en el contexto del enfoque integrador y desarrollador el proceso de enseñanza aprendizaje” Material impreso. 9p. Santa Clara (2004)

Labañino Rizzo: Multimedia para la educación.

Osorio Guerra, Cecilia: Cortesía y Comportamiento, Editorial Oriente, Santiago de Cuba, 2008 y 2010.

**Anexos:**

**Softareas**

**Softarea # 1, Softarea # 2 y Softarea # 3 del Tema I:** Comportamiento ético.

**Asignatura Electiva:** Protocolo Empresarial

**Carrera:**

**Profesor:** MS.c. P.A. José Miguel Garcia Aguiar

josemiguel@uclv.cu

**Encuentro # 1:** Cómo comportarse en lugares públicos y transportes. El saludo. Reglas fundamentales.

**Encuentro # 2:** Las presentaciones formales. La cortesía en negocios y el protocolo comercial. Precedencias en las firmas de convenios, conversaciones oficiales y negociaciones.

**Encuentro #3:** Precedencias en las firmas de convenios. El ceremonial diplomático.

**Introducción**

Protocolo empresarial. Manual de Protocolo y Comunicación en la empresa. ¿Es rentable el protocolo en la empresa?

Una empresa debe relacionarse de forma educada y correcta con otras personas y con otras empresas y entidades.

Aunque a la mayor parte de los empresarios no se lo parezca la inversión en protocolo y relaciones públicas es muy rentable para la empresa, no solo de forma económica sino a efectos de imagen y comunicación. Una marca con protocolo es una marca más sólida, más creíble, más fiable, más querida y mucho más duradera en el tiempo.

Atender de forma adecuada a las visitas, a los proveedores, a los clientes; tener unas relaciones cordiales y fluidas con otras empresas, con instituciones y organismos, tanto oficiales como privados, etc. es una buena manera de entender la filosofía del protocolo en la empresa. Una empresa debe relacionarse de forma educada y correcta con otras personas y con otras empresas y entidades.

En muchas ocasiones las diferencias no las marcan los productos o servicios ofrecidos, sus precios... sino la del buen "hacer" de los empleados y directivos de una empresa. El protocolo ayuda a diferenciar unas empresas de otras. Ayuda a diferenciar su empresa de la de la competencia.

Las empresas, en su mayoría, han empezado a utilizar las "buenas maneras" como elemento de valor añadido en su objetivo por tratar de "fidelizar" a sus clientes. Ya no valen únicamente una buena oferta, un buen precio... hay que añadirle algo más. Un empleado que responde amablemente al teléfono, una persona que resuelve sus dudas o atiende sus reclamaciones y sugerencias; una visita a las instalaciones de la empresa, para que usted vea donde se hace ese producto que compra y utiliza... una serie de medidas encaminadas a que el cliente sea fiel a su producto o servicio por otras cuestiones, a mayores, que no solo sean precio o características.

Casi todas las empresas deberían confeccionar su propio Manual de Protocolo y Comunicación, en el que establecer un conjunto de normas o reglas de cortesía, metodologías de buenas prácticas y fórmulas que refuercen las relaciones humanas dentro y fuera de la empresa, logrando con todo ello un estilo propio de empresa, que cuida todos los detalles de una forma armoniosa, sutil y elegante. Hay que desarrollar un manual eminentemente práctico y acorde a la dimensión de la empresa y a sus características generales. No se deben recoger, por ejemplo, actuaciones protocolarias que nunca se van a dar en la empresa. Hay que recoger realidades cotidianas o extraordinarias, pero no muy improbables o imposibles. Llegado el caso se podrían estudiar de forma extraordinaria.  
   
La rentabilidad no siempre tiene porque ser en términos económicos, aunque sea su última traducción, en números. Las buenas relaciones dentro y fuera de la empresa, pueden aportar una mayor productividad, al trabajar en un entorno agradable y armónico. Eso se traduce de forma directa en una mejor rentabilidad para la empresa.

Tener un servicio o producto en el que el cliente confía sin tener demasiado en cuenta valores como el precio, se traduce en una mayor rentabilidad para la empresa, al no tener que competir de forma directa sobre los precios.

No puede dejarse de lado, que todos estos logros y esta identificación que tanto clientes como proveedores hacen de la empresa se logra, no solo con unas normas o reglas de cortesía y unas metodologías de buenas prácticas, sino que, gracias a una identificación visual de la empresa, la imagen corporativa. Identificar a la empresa con su logo o emblema es fundamental para relacionar cualquier producto o servicio con nuestra empresa.

Casi todo es fácil de copiar en las empresas: la tecnología (comprar una determinada máquina es accesible a casi todas las empresas); el envase, la etiqueta... fácilmente adaptable a la línea seguida por la mayoría de las empresas del sector; incluso la propia identidad corporativa puede tener "similitudes" demasiado cercanas a otras empresas. Cuál puede ser uno de los mayores elementos diferenciadores: el estilo y el "saber hacer" de la empresa. La cultura de la cortesía, del buen trato, del respeto... hace que la empresa sea distinta a las demás. Como se dice actualmente con demasiada insistencia, que tenga un cierto "glamour" del que carecen otras muchas empresas del sector puede ser muy beneficioso.

Objetivo: Caracterizar el comportamiento ético y el protocolo con las "buenas maneras”, como elemento de valor añadido en su objetivo de "fidelizar" a sus clientes, para la actividad empresarial.

**Actividades a desarrollar:**

Investigar utilizando los recursos en el laboratorio y la Bibliografía señalada para el desarrollo del tema I: Comportamiento ético; Rizo, Madeleine y Pórtela, Iliana. Las normas de protocolo y etiqueta. Su importancia en la vida empresarial. Instituto del Comercio Exterior, 2000 y Osorio Guerra, Cecilia: Cortesía y Comportamiento, Editorial Oriente, Santiago de Cuba, 2008 y la edición del 2015. También puedes apoyar la búsqueda en la multimedia educativa para responder las siguientes interrogantes:

Seleccione los aspectos que usted considere importante en cada una de las temáticas siguiente: cómo comportarse en lugares públicos y transportes. El saludo. Reglas fundamentales. Las presentaciones formales. La cortesía en negocios y el protocolo comercial. Precedencias en las firmas de convenios, conversaciones oficiales y negociaciones. El ceremonial diplomático.

¿Marque las palabras claves en cada temática estudiada?

¿Elabore usted un criterio valorativo de cada temática que defenderá en el próximo encuentro?

¿Cuál es el origen y evolución del protocolo empresarial?

¿Cuáles son los elementos básicos del protocolo empresarial?

¿Qué etapa se establecen para el protocolo empresarial?

¿Realice un esquema de contenido donde se evidencie las diferentes esferas de aplicación del protocolo empresarial?

¿Se podrá aplicar el protocolo empresarial a nuestro modelo de gestión económica?

Interprete el párrafo que aparece en la sección introducción y exponga sus criterios sobre la importancia en el modelo de gestión económico cubano actual,

¿Establezca la relación que existe entre los elementos básicos en cada temática estudiada del protocolo empresarial?

**Bibliografía:**

Básica: Osorio Guerra, Cecilia: Cortesía y Comportamiento, Editorial Oriente, Santiago de Cuba, 2008 y la edición del 2015

Rizo, Madeleine y Portela, Iliana. Las normas de protocolo y etiqueta. Su importancia en la vida empresarial. Instituto del Comercio Exterior.2000. Complementaria: La multimedia educativa

**Evaluación:**

Calificar de aprobado tan acertada y clara sea la explicación del estudiante, revisión de las respuestas orientadas.

Solicitar a cada estudiante que proponga una definición y la necesidad de aplicación del Protocolo Empresarial en las condiciones actuales. La comprensión de los diferentes temas permite una ubicación mental de las diversas actividades del protocolo empresarial con una visión futurista de nuestro modelo de gestión económica

Calificar la explicación que dé el estudiante de al menos 3 de las preguntas solicitadas.

**Conclusiones:**

Al finalizar el tema los estudiantes tendrán una idea más clara del protocolo empresarial a partir de la construcción personal de una definición. También comprenderán la importancia de aplicación del protocolo empresarial en nuestro modelo de gestión económica. Además, deben establecer la relación del Tema #1: Comportamiento ético con el Tema # 2 Etiqueta social y empresarial. Deben valorar lo positivo, negativo e interesante del encuentro y en qué medida el tema le ha aportado a su futura profesión.

**Aval.**

**Resultados obtenidos con la aplicación de la propuesta.**

La Multimedia Educativa agrupa los contenidos de la asignatura electiva Protocolo Empresarial para interactuar con los conocimientos, imágenes y videos de apoyo representativos de la realidad profesional.

Contribuye al proceso enseñanza aprendizaje de los estudiantes, al desarrollar las habilidades: identificar, describir, analizar, definir y caracterizar, como estrategia didáctica para la aprensión del contenido.

El contenido no queda al margen de las acciones consientes que asume el estudiante al personalizar el objetivo, por lo que la interacción, cumple una acción orientadora en la dirección de las actividades del proceso pedagógico.

La interacción precisa el carácter de las transformaciones que se ha de operar en la personalidad, reflejado su carácter social, crea además las condiciones para la multilateralidad en la formación de la personalidad, la unidad y diversidad en la relación de las tareas que aseguran la preparación para la vida, el trabajo social activo, independiente, capaz de lograr una autorregulación sana y consiente de la personalidad.

1. MS.c. José Miguel Garcia Aguiar. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Cuba. josemigel@uclv.cu [↑](#footnote-ref-1)
2. Dr. C J. Gardenia Ruiz Rodríguez. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Cuba. [gardeniar@uclv.cu](mailto:gardeniar@uclv.cu) [↑](#footnote-ref-2)
3. Lic. Loreydis González Hernández. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Cuba.loreidy@uclv.cu [↑](#footnote-ref-3)
4. Lic. Luis David Castro Pérez Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Cuba.lucastro@uclv.cu. [↑](#footnote-ref-4)