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

**(VII Simposio de Contaduria, Finanzas y Auditoría)**

**Título**

**MULTIMEDIA EDUCATIVA SOBRE PROTOCOLO EMPRESARIAL PARA LAS CONFERENCIAS TÉCNICAS DEL TÉCNICO MEDIO EN CONTABILIDAD**

***Title***

***EDUCATIONAL MULTIMEDIA ON BUSINESS PROTOCOL FOR THE TECHNICAL CONFERENCES OF THE AVERAGE TECHNICIAN IN ACCOUNTING***

**Luis David Castro Pérez, José Miguel Garcia Aguiar, David Castro González**

**Resumen**

La Multimedia Educativa diseñada aborda el tema protocolo empresarial para el desarrollo de las conferencias técnicas o cursos complementarios que se imparten en el Técnico Medio en Contabilidad dando respuestas a las necesidades del proceso de enseñanza aprendizaje, y a su vez fomenta el uso de las nuevas tecnologías facilitando la adquisición de los conocimientos, habilidades y hábitos de la especialidad.

El autor asume el diseño del producto informático ya que es una de las formas más completa de disponer de las informaciones mediante texto, sonido, videos e imágenes donde el estudiante no se limita a buscar y encontrar la información de modo pasivo sin intervenir, sino que establece una comunicación activa con el Software. Las softareas propuestas contribuyen al desarrollo de habilidades y hábitos para el Perfil Ciudadano de este profesional, en su proyección laboral y personal en el contexto empresarial del nuevo modelo de gestión económica cubano.

La Multimedia Educativa como medio para el proceso de enseñanza aprendizaje en el tema Protocolo Empresarial contiene elementos multimedia controlables que pueden ser utilizados como medio didáctico para facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje en el Técnico Medio en Contabilidad.

**Palabras Clave:** Multimedia; Protocolo; Técnicas; Softareas.

***Abstract***

*The educational Multimedia designed addresses the topic business protocol for the organization of technical conferences or complementary courses that are taught in the technical medium in accounting giving answers to the needs of the teaching-learning process, and the in turn encourages use of new technologies facilitating the acquisition of knowledge, skills and habits of the specialty.*

*The author assumes the design of the computer product as it is one of the most complete ways to have information through text, sound, videos and images where the student does not limit himself to search and find the information passively without intervening, but rather an active communication with the Software. The softareas proposals contribute to the establishes development of skills and habits for the Citizen Profile of this professional, in his work and personal projection in the business context of the new model of Cuban economic management.*

*Educational Multimedia as a medium for the teaching-learning process in the Business Protocol topic contains controllable multimedia elements that can be used as a teaching medium to facilitate the teaching-learning process in the Medium Accounting Technician.*

***Keywords:*** (*Multimedia; Protocol; Techniques; Softareas*).

**1. Introducción**

La Educación Técnica y Profesional (ETP), como subsistema educacional dentro del sistema nacional de educación en Cuba, tiene la finalidad de asegurar la formación de la fuerza de trabajo calificada que requiere el sector de la producción y los servicios, tanto estatal como no estatal, para el desarrollo de la economía del país.

Los sistemas formativos, en general, y los sistemas de educación técnica y de formación profesional, en particular, deben ser capaces de ofrecer alternativas eficaces a los empleos que las nuevas tecnologías y los nuevos sistemas organizativos y sociales destruyen y crean; lo cual implica añadir a la vía tradicional de los procesos formativos otras vías de adquisición y reconocimiento de cualificaciones más abiertas y flexibles.

La educación en todos los niveles educativos se dirige a la satisfacción de las exigencias sociales, por ello es evidente que la enseñanza en Cuba ha alcanzado niveles elevados, a partir de los esfuerzos de la Revolución. Sin embargo, es inaudito encontrar aún desconocedores de las normas de cortesía y protocolo en las distintas actividades sociales. Desconocimiento por parte de los gestores y directores, de la aplicación de las normas de cortesía y protocolo para las distintas actividades sociales.

**2. Metodología**

Problema científico: ¿Cómo contribuir al proceso de enseñanza aprendizaje del tema Protocolo Empresarial en las conferencias técnicas de los estudiantes del Técnico Medio en Contabilidad en el IPE Marcelo Salado Lastra?

Se establece como objeto de investigación: Proceso de enseñanza aprendizaje del tema Protocolo Empresarial.

Se presenta como el campo de investigación: El aprendizaje a través de la elaboración de una Multimedia Educativa por parte de los estudiantes del Técnico Medio en Contabilidad.

Se define como objetivo general: Proponer una Multimedia Educativa para el proceso de enseñanza aprendizaje en el tema Protocolo Empresarial en las conferencias técnicas de los estudiantes del Técnico Medio en Contabilidad en el IPE Marcelo Salado Lastra.

Objetivos específicos

* Fundamentación teórica metodológica de la elaboración de una Multimedia Educativa como medio para el proceso de aprendizaje en el tema Protocolo Empresarial en los estudiantes del Técnico Medio en Contabilidad.
* Diagnóstico del estado actual del aprendizaje en el tema Protocolo Empresarial en los estudiantes del Técnico Medio en Contabilidad en el IPE Marcelo Salado Lastra.
* Elaboración de una Multimedia Educativa cuya estructura y contenido contribuya al proceso de enseñanza aprendizaje en el tema Protocolo Empresarial para los estudiantes del Técnico Medio en Contabilidad.
* Valoración que emiten los especialistas acerca de la propuesta elaborada.

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 en el Técnico Medio en Contabilidad 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.

Novedad Científica.

Multimedia Educativa para el proceso de enseñanza aprendizaje del tema Protocolo Empresarial para el desarrollo de las conferencias técnicas de los estudiantes del Técnico Medio en Contabilidad en el IPE Marcelo Salado al integrar los contenidos de manera actualizada con el uso de las nuevas tecnologías.

Este resultado contribuye a atenuar la ausencia de recursos bibliográficos para el tema Protocolo Empresarial, así como la dispersión de la información. Además, estimula el uso de los recursos informáticos por parte de los estudiantes.

Aporte de la Investigación.

La presente investigación estructura y fundamenta una Multimedia Educativa del tema Protocolo Empresarial, para el proceso de enseñanza aprendizaje del Técnico Medio en Contabilidad. Las softareas propuestas como actividades intencionadas favorecen al desarrollo de hábitos y habilidades para el Perfil Ciudadano en su proyección laboral y personal en el contexto empresarial del nuevo modelo de gestión económica cubano.

3. Resultados y discusión

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 de los estudiantes en el 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 para el tema Protocolo Empresarial.

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)

Partiendo de lo planteado por ambos, el autor 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 “Softocolo” 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 enseñanza aprendizaje en el tema Protocolo Empresarial, teniendo en cuenta los contenidos que se abordan en la misma.

El nombre de la Multimedia Educativa “Softocolo” surge de la unión de Soft (de la palabra Software) y la terminación de la palabra Protocolo teniendo como intención hacer ver de una forma ligera, amigable y sencilla los servicios que brinda la misma.

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

Establecer una estructura adecuada del Protocolo Empresarial, teniendo en cuenta las exigencias de las conferencias.

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 las conferencias técnicas del tema: 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 “Softocolo” 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 “Softocolo” 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 “Softocolo”:

Softocolo 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 “Softocolo”.

Secciones del menú de la Multimedia Educativa “Softocolo”:

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 del Técnico Medio en Contabilidad 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 “Softocolo”.

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 “Softocolo” 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, cuando el curso este 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.

Resultados del criterio de especialistas

Se entrevistan 10 especialistas 5 de la especialidad de Informática y 5 de la de Contabilidad, todos con más de 5 años de experiencia. En el caso de los informáticos uno Máster en Ciencias y los otros cuatro Licenciados, mientras que los especialistas de Contabilidad tres son Máster en Ciencias y dos Licenciados.

La siguiente tabla muestra numéricamente el comportamiento de los resultados.

Indicadores a evaluar de la Multimedia Educativa.

Resultados



Gráfico de los resultados obtenidos de los indicadores evaluados.



Como se puede observar en los indicadores 1, 3 y 5 predomina la valoración de bien mientras que en los indicadores 2 y 4 predomina el excelente.

Resultados de la Validación

Resultados de la encuesta a los especialistas en las conferencias técnicas sobre el tema Protocolo Empresarial

La Multimedia Educativa se utilizó en las unidades:

Unidad 1. Comportamiento ético.

Unidad 2. Etiqueta social y empresarial.

Unidad 3. Normas de comportamiento y la comunicación en las actividades sociales.

Unidad 4. Perspectivas del protocolo para la actividad empresarial.

Unidad 5. Reglas básicas de conducta.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Utilizó la Multimedia Educativa: | CS | PG | CF | AV | RV | N |
| En la orientación del estudio independiente para introducir un nuevo contenido. |  | X |  |  |  |  |
| Durante la clase para el desarrollo de un contenido. |  |  |  |  | X |  |
| En la orientación del estudio independiente para reforzar el contenido estudiado. | X |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Acerca de la Multimedia Educativa | Muy Alta | Alta | | Media | | Baja | | Muy Baja | | | |
| Correspondencia entre el nivel de cientificidad de los contenidos y el nivel de desarrollo de los estudiantes en el aprendizaje de asignatura. |  | X | |  | |  | |  | | | |
| Características potenciales que motiven a los estudiantes. |  | X | |  | |  | |  | | | |
| Acerca de la Multimedia Educativa | | CS | PG | | CF | | AV | | RV | N |
| Los contenidos se ajustan a las exigencias de las conferencias técnicas sobre el tema Protocolo Empresarial | | X |  | |  | |  | |  |  |
| Es suficiente el uso de imágenes y videos | |  | X | |  | |  | |  |  |

Leyenda:

CS - Casi Siempre (entre un 100% y un 85% de las oportunidades)

PG - Por lo General (entre un 84%y un 70% de las oportunidades)

CF - Con Frecuencia (entre un 80% y un 100% de las oportunidades)

AV - A veces (entre un 70% y un 65% de las oportunidades)

RV - Raras Veces (entre un 65% y un 50% de las oportunidades)

N - Nunca

Nivel de preparación del especialista en las conferencias técnicas sobre el tema Protocolo Empresarial para utilizar la Multimedia Educativa.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Bajo X Óptimo

Resultados de la encuesta a los estudiantes del Técnico Medio en Contabilidad.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tareas o actividades docentes | Siempre | Por lo General | A veces | Raras veces | Nunca |
| Realizar actividades con la Multimedia Educativa durante las conferencias técnicas sobre el tema Protocolo Empresarial. |  |  | X |  |  |
| Realizar actividades de Protocolo Empresarial en las clases de Computación. |  |  |  | X |  |
| Realizar ejercicios de las conferencias técnicas sobre el tema Protocolo Empresarial en el estudio independiente. |  | X |  |  |  |

4. Conclusiones

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

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 en el Técnico Medio en Contabilidad y su preparación para las conferencias técnicas con el auxilio de medios informáticos para realizar las tareas docentes.

La Multimedia Educativa “Softocolo” está conformada estructuralmente por sesiones de acceso (Unidades, Bibliografía, Ejercicios y Galería) de forma tal que el Técnico Medio en Contabilidad pueda interactuar con toda la información que necesita para el proceso de enseñanza aprendizaje en las conferencias técnicas del tema Protocolo Empresarial.

La evaluación del producto se realizó 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 “Softocolo” en el proceso de enseñanza aprendizaje de la especialidad de Contabilidad.

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

Propiciar que este resultado científico sea empleado como parte del trabajo metodológico en el primero, segundo y tercer año del Técnico Medio en Contabilidad.

Continuar el proceso de enriquecimiento de la Multimedia Educativa para su generalización a otros Institutos de Enseñanza Técnica y Profesional con carencias similares.

5. Referencias bibliográficas

Amilcar Guerrero, Roberto: Relaciones Públicas. Organización de evento, relaciones públicas, protocolo, ceremonial, Gráfica Guadalupe, Buenos Aires, 2008.

Aneas Álvarez, María Asunción: Competencia Intercultural, conceptos, efectos e implicaciones en el ejercicio de la ciudadanía. Revista Iberoamericana de Educación. ISSN: 1681-5653.Madrid, 2008.

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.

Carreño, Manuel: Manual de Carreño, 8ª. Ed., Editora Zigzag, Santiago de Chile, 1998.

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 2015.

Pérez Márquez: El Software Educativo.

Rosa Canseco, Adriana. El proceso de enseñanza aprendizaje en estudiantes de Secundaria Básica, una aproximación a su estudio / Jorge L González Abreu, tutor. –– Trabajo de Diploma, Escuela Normal. Oaxaca. Oaxaca, 2006.