



## XI Conferencia Internacional de Ciencias Empresariales.

### Título

**Propuesta para la asignatura optativa Protocolo Empresarial en la carrera Licenciatura en Educación Economía.**

### *Title*

*Proposal for the optional subject Business Protocol in the career Bachelor in Education Economy.*

**1- Nombre y apellidos: Ms.C. PA .José Miguel García Aguiar.**

**Institución:** Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. Facultad de Ciencias Económicas. Departamento Contabilidad y Finanzas.

**Dirección:** Carretera de Camajuaní Km. 5.5 Santa Clara, Villa Clara, Cuba.

**País:** Cuba.

**Correo electrónico:** josemiguel @uclv.cu.

**2- Nombre y apellidos: Lic. Loreydis González Hernández**

**Institución:** Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. Facultad de Ciencias Económicas. Departamento Contabilidad y Finanzas.

**Dirección:** Carretera de Camajuaní Km. 5.5 Santa Clara, Villa Clara, Cuba.

**País:** Cuba.

**Correo electrónico:** loreidy@uclv.cu.





## Resumen:

La presente investigación educativa está encaminada al 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 de la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas y de la eficiencia en aspectos particulares, para afianzar la buena imagen constituye, para el autor del estudio, el punto de partida para crear la línea de investigación en la carrera de Licenciatura en Educación Economía y el Grupo de Trabajo Científico Estudiantil Protocolo Empresarial, con la participación de los estudiantes del tercer año y profesores de la carrera de Licenciatura en Educación Economía; las temáticas a desarrollar responden a las investigaciones del profesor líder Ms.C. José Miguel García Aguiar; que se integra al Proyecto Asociado a Programa; Sistema de Educación Cubano Perspectiva en Desarrollo, que dirige desde CITMA el DrC. Poul Torres; siendo miembro activo en el proyecto "La Educación Ciudadana y la Educación Cívica en la Escuela Cubana Actual que dirige DrC. J. Gardenia Ruiz Rodríguez. Profesora Titular que imparte la docencia en la carrera de Marxismo – Leninismo e Historia en la Sede Pedagógica "Félix Varela". La novedad científica de la investigación radica en la concepción pedagógica del programa de la asignatura optativa Protocolo Empresarial, el cual incluye de forma holística diferentes momentos de reflexión individual y colectiva, para la investigación, aplicación y creación, al modelar las normas de cortesía y protocolo, en el área laboral y el personal en el contexto de la esfera empresarial.

### **Abstract:**

The present educational research is aimed at qualitative improvement in the rules of courtesy and protocol in the different social activities of the students and professors of the Faculty of Economics of the Central University "Marta Abreu" of Las Villas and the efficiency in particular aspects , To consolidate the good image constitutes, for the author of the study, the starting point to create the line of research in the career of Bachelor of Education Economics and the Working Group Scientific Student Business Protocol, with the participation of students of the third Year and professors of the Bachelor of Education in Economics; The topics to be developed respond to the research of the leading teacher Ms.C. José Miguel García Aguiar; Which is part of the Program Associated Project; Cuban Education System Perspective in Development, directed by CITMA DrC. Poul Torres; Being an active member in the project "Citizen Education and Civic Education in the Current Cuban School directed by DrC. J. Gardenia Ruiz Rodríguez. Full Professor who teaches in the career of Marxism - Leninism and History in the Pedagogical Headquarters "Felix Varela". The scientific novelty of the research lies in the pedagogical conception of the program of the optional Business Protocol, which holistically includes different moments of individual and collective reflection for research, application and creation, in modeling the rules of courtesy and protocol, In the area of labor and personnel in the context of the business sphere.

**Palabras claves: Etiqueta; Protocolo; Diplomacia; Protocolo empresarial; Protocolo como individuo; Protocolo con el cliente.**

Keywords: Label; Protocol; Diplomacy; Business protocol; Protocol as an individual; Protocol with the client.





## Introducción

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. Desconocimiento por parte de los gestores y directores, de la aplicación de las normas de cortesía y protocolo para potenciar la inversión extranjera desde 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.

Esta propósito en la esfera empresarial en el marco de las acciones para potenciar la inversión extranjera 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.

La autora Osorio Guerra, Cecilia (2008, p.12) 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 de la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas y de la eficiencia en aspectos particulares, que tan útiles pueden resultar para afianzar la buena imagen, constituye el punto de partida para crear la línea de investigación en la carrera de Licenciatura en Educación Economía.

La socialización de los resultados científicos en eventos, talleres y la realidad analizada por el autor de la investigación, su estado actual en el contexto de la docencia y en la esfera empresarial facilitan la creación del Grupo de Trabajo Científico Estudiantil, dirigido al conocimiento de las normas de cortesía y protocolo empresarial.

El Grupo de Trabajo Científico Estudiantil: Protocolo Empresarial, se crea en el curso: 2015-2016, con la participación de los estudiantes del tercer año y profesores de la carrera de Licenciatura en Educación Economía; las temáticas a desarrollar responden a una línea científica de la carrera y están estrechamente relacionadas con las investigaciones del profesor líder del grupo MSc. José Miguel García Aguiar, que se integra al Proyecto Nacional Asociado a Programa; Sistema de Educación Cubano Perspectiva en Desarrollo, que dirige desde CITMA el DrC. Poul Torres, siendo miembro activo del proyecto "La Educación Ciudadana y la Educación Cívica en la Escuela Cubana Actual que dirige DrC. J. Gardenia Ruiz Rodríguez. Profesora Titular,





en la carrera de Marxismo –Leninismo e Historia de la Sede Pedagógica “Félix Varela”

Los estudiantes de tercer año de la carrera de Licenciatura en Educación Economía demuestran una adecuada capacidad de creación y motivación hacia los temas de investigación del Grupo de Trabajo Científico Estudiantil. La actividad científica se desarrolla en el campo del Protocolo Empresarial así como la relación con las normas de cortesía en el contexto empresarial.

También proyecta los resultados de su actividad investigativa al perfeccionamiento del pregrado y el postgrado de los profesionales de las ramas económicas y afines, empleando las nuevas técnicas de informatización y comunicación para gestionar con un comportamiento laboral eficiente, demostrando dominio de las reglas básicas de etiqueta empresarial.

Como base metodológica investigativa del Grupo de Trabajo Científico Estudiantil se arriba a la elaboración de dos programas, para el pregrado la asignatura optativa: Protocolo Empresarial y para la actividad de post-grado, se realiza la compilación de la bibliografía básica y complementaria para el proceso de asimilación en los temas: Comportamiento ético. Etiqueta social y empresarial. Estilo en la comunicación. Capacidad comunicativa. Aptitudes para negociar en equipo. Perspectivas del protocolo para la actividad empresarial y Reglas básicas de conducta.

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 pedagógicas Esta reflexión determina el problema científico siguiente:

¿Cómo contribuir a partir del diseño de una asignatura optativa: Protocolo Empresarial al proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes de tercer año de la carrera Licenciatura en Educación Economía en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas?

El **objeto de estudio** es el proceso de enseñanza aprendizaje en la carrera Licenciatura en Educación Economía.

#### **Campo de investigación.**

El aprendizaje a través del empleo de un programa para la asignatura optativa: Protocolo Empresarial en la carrera Licenciatura en Educación Economía.





El **objetivo general**: Proponer un programa para contribuir al proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura optativa: Protocolo Empresarial en la carrera Licenciatura en Educación Economía.

Las consideraciones expuestas en el planteamiento del problema y el objetivo de la investigación, conducen a la formulación de las siguientes interrogantes científicas:

¿Cuáles son los fundamentos teóricos metodológicos que sustentan el empleo de los temas referidos a Protocolo Empresarial en el proceso enseñanza aprendizaje de los estudiantes del tercer año de la carrera Licenciatura en Educación Economía?

¿Cuál es el estado actual de los estudiantes del tercer año de la carrera Licenciatura en Educación Economía en el proceso enseñanza aprendizaje de la asignatura optativa: Protocolo Empresarial?

¿Qué estructura y contenido debe tener el programa para contribuir al proceso enseñanza aprendizaje de los estudiantes de tercer año de la carrera Licenciatura en Educación Economía en la asignatura optativa: Protocolo Empresarial?

¿Cuáles son los criterios de la autoevaluación se emiten acerca del resultado científico en cuanto a fiabilidad conceptual y funcional, comunicación y motivación?

A fin de dar respuesta a las interrogantes planteadas, durante el proceso de investigación se sistematiza los referentes teóricos y metodológicos que sustentan el empleo de los temas referidos a Protocolo Empresarial en el proceso enseñanza aprendizaje de los estudiantes de tercer año de la carrera de Licenciatura en Educación Economía.

**Los referentes teóricos y metodológicos que se asumen en la investigación tal como dice Bugallo, Mirta Cristina (2007, p .12)**

### **Etiqueta**

Es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvemos adecuadamente en los diferentes ambientes.

### **Protocolo**

Viene del griego protocollum y significa orden". Elemento de orden creado para evitar problemas y resolver divergencias que surgen constantemente del encuentro de las vanidades humanas.

### **Diplomacia**

Es el uso de la inteligencia y el tacto en las relaciones entre las personas y las naciones. Es el arte de la cortesía.

El protocolo empresarial es un nuevo concepto en las organizaciones. "Es el compendio de normas escritas que regulan la actuación de una empresa, tanto interna como externamente".

Es importante destacar que cada uno de los actos empresariales posee sus propias características y objetivos. Dependiendo de lo que estemos interesados en conseguir, elegiremos un tipo de acto u otro.

Cuando se realiza cualquier tipo de acto, hay que acudir al entorno de negociación y a las atenciones especiales; con estos detalles se pretende buscar una imagen





diferenciadora de la empresa (una buena imagen, atención personalizada, soluciones individuales, valores agregados).

### **El Protocolo empresarial se establece en tres etapas:**

- 1. Protocolo como individuo:** En este tipo de protocolo debemos cuidar: Nuestra Imagen e higiene personal, Tener buena actitud, Respeto a nuestros compañeros
- 2. Protocolo con nuestro equipo de trabajo:** Buenas maneras en la oficina: Puntualidad, Respeto, Disposición y apoyo, Sonreír, Cortesía y Tono de Voz
- 3. Protocolo con el cliente:** Debemos tener en cuenta lo siguiente:  
Escuchar y satisfacer las necesidades del cliente, Brindar un buen servicio  
Tener empatía.  
“El Protocolo y Etiqueta Empresarial otorga las herramientas necesarias para proyectar una imagen exitosa, positiva y segura; tanto en el área laboral como el personal”.

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

Para constatar las necesidades existente del objeto de la investigación, se aplica los diferentes métodos en los contextos de intercambio de la esfera empresarial ; la observación del comportamiento de los gestores , directores, Técnicos A y B en Gestión Económica y del personal que labora en las empresas en la provincia, el intercambio con los gestores y directores de empresas del territorio en eventos, fórum y la experiencia empírica del autor en la docencia en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central “Marta Abreu de Las Villas”, permite arriba en la investigación a las siguientes regularidades:

Desconocimiento por parte de los gestores y directores, de la aplicación de las normas de cortesía y protocolo en la inserción de acciones para potenciar la inversión extranjera desde las distintas actividades sociales.

Poca información referida a 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; en las distintas actividades sociales.

Desconocimiento del empleo de las normas de cortesía y protocolo 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.

Poca visión de los gestores y directores, de la aplicación de las normas de cortesía como expresión de la civilidad en cualquier sociedad y expresión del nivel que ha alcanzado el civismo en la misma.

Poco tratamiento en la capacitación planificada de las normas de cortesía, como evidente muestra de cultura y buena educación que enriquecen el comportamiento ciudadano, espontaneidad al expresar mejor la idiosincrasia hospitalaria y cordial en el contexto empresarial.



Insuficiente tratamiento en matutinos, reuniones, despachos, intercambios y en el convenio colectivo de trabajo, del tema del comportamiento laboral eficiente, dominio de las reglas básicas de etiqueta empresarial que demuestre un desempeño profesional con un perfil ciudadano.

### **Inventario de limitaciones y fortalezas relacionadas con el estado actual de los estudiantes de tercer año de la carrera Licenciatura en Educación Economía.**

En la carrera se reciben estudiantes de toda la provincia de Villa Clara, Cienfuegos, Sancti Spíritus y de Ciego de Ávila, de manera que la influencia de los graduados abarca los trece municipios de la provincia y otras provincias de la región central.

Los estudiantes se insertan eficazmente al proceso pedagógico de la Educación Técnica y Profesional en las especialidades: Contabilidad, Gestión del Capital Humano, Servicios y Servicios Sociales del territorio y de las provincias de la región central.

Las características intrínsecas de su perfil que lo convierten en un profesional altamente demandado.

Muchos de los estudiantes egresados ocupan responsabilidades administrativas importantes en los centros de la Educación Técnica y Profesional en los territorios.

Los estudiantes de la carrera se desempeñan como profesor de asignaturas técnicas, profesor guía, profesor principal y jefe de departamento.

Los estudiantes de la carrera se integran al Contingente Pedagógico Universitario como profesores de las asignaturas técnicas y desconocen las normas de cortesía y protocolo.

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 profesionales.

### **Elaboración del programa para contribuir al proceso enseñanza aprendizaje de la asignatura optativa Protocolo Empresarial.**

#### **Fundamentación del programa de la asignatura optativa Protocolo Empresarial.**

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, todavía existen desconocedores de las normas de cortesía y protocolo en las distintas actividades sociales.

Las normas de cortesía son expresión de la civilidad en cualesquier sociedad y expresión del nivel que ha alcanzado el civismo en la misma, no deben ser subestimadas o consideradas como algo propio de la aristocracia, no hay nada más lejano de la realidad. Ellas son una evidente muestra de cultura y buena educación que enriquecen el comportamiento ciudadano y para nada afectan nuestra natural espontaneidad y contribuye a expresar mejor la idiosincrasia hospitalaria y cordial en el contexto empresarial.





El mejoramiento y perfeccionamiento del proceso de formación y superación de profesionales de las ramas económicas y afines, empleando las nuevas técnicas de informatización y comunicación para gestionar con un comportamiento laboral eficiente, demuestra el dominio de las reglas básicas de etiqueta empresarial en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central "Marta Abreu de Las Villas". Todo lo antes expuesto constituye el punto de partida para ofrecer un sistema de temas, que aborden los conocimientos de Protocolo Empresarial, lo cual contribuye al desarrollo del Perfil Ciudadano de este profesional en su proyección laboral y personal.

### **Propuesta del programa de la asignatura optativa Protocolo Empresarial.**

#### **Objetivo general:**

Desarrollar el perfil ciudadano de los estudiantes, contribuyendo al proceso de enseñanza aprendizaje con las herramientas necesarias para una imagen exitosa, positiva y segura; tanto en el área laboral como el personal.

#### **Objetivos Específicos:**

Caracterizar el comportamiento ético, la etiqueta social y empresarial en las distintas actividades sociales.

Analizar los principales estilo en la comunicación y la capacidad comunicativa.

Desarrollar aptitudes para negociar en equipo, el protocolo para la actividad empresarial y reglas básicas de conducta.

#### **Plan temático:**

<b>Temas</b>	<b>Total</b>
<b>Tema I: Comportamiento ético.</b>	<b>12</b>
<b>Tema II: Etiqueta social y empresarial.</b>	<b>10</b>
<b>Tema III: Normas de comportamiento en las actividades sociales.</b>	<b>12</b>
<b>Tema IV: Perspectivas del protocolo para la actividad empresarial.</b>	<b>12</b>
<b>Total</b>	<b>46</b>





### **Tema I: Comportamiento ético.**

**Objetivo:** Aplicar la cortesía y los buenos modales, teniendo siempre presente las reglas fundamentales de comportamiento, en la actividad social.

#### **Sistema de conocimiento:**

La cortesía y los buenos modales. Como usar el teléfono. 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  
.Precedencias en las firmas de convenios. Precedencias en las conversaciones oficiales y negociaciones. El ceremonial diplomático

### **Tema II: Etiqueta social y empresarial.**

**Objetivo:** Aplicar las normas de comportamiento en las actividades, demostrando una buena imagen.

#### **Sistema de conocimiento:**

El vestuario para las distintas actividades sociales del hombre y la mujer de negocios. Vestuario correcto para el trabajo en la empresa. Vestuario correcto para actividades de negocios. Vestuario correcto para actividades protocolares.

### **Tema III: Normas de comportamiento en las actividades sociales.**

**Objetivo:** Aplicar las normas de comportamiento en las actividades sociales. **Sistema de conocimiento:**

Reglas de conducta en la mesa. Importancia de los modales. Los cubiertos, la vajilla, las copas. Papel del anfitrión. Utilización de los cubiertos. Utilización de las copas. La servilleta. Utilización de la servilleta. Los vinos y su uso. Clasificación de los vinos. Temperatura de las bebidas. Diferentes tipos de bebidas. Características de las diferentes actividades sociales.

### **Tema IV: Perspectivas del protocolo para la actividad empresarial.**

**Objetivo:** Aplicar los buenos modales en las empresas.

#### **Sistema de conocimiento:**

Buenos modales en las empresas. Protocolo para ejecutivos.

#### **Sistema de evaluación:**

Evaluaciones sistemáticas, orientadas mediante guías de estudio.  
Trabajos escritos; donde se analice los principales problemas, ofreciendo soluciones.

#### **Consideraciones metodológicas**

La signatura está concebido para desarrollarse con métodos activos, dinámicos que motiven a la reflexión, combinando las actividades académicas presenciales y las no presenciales mediante las diferentes formas de organización: taller, trabajos grupales e independientes.

Las actividades de integración de contenido deben desarrollarse en las áreas donde se pueda modelar de forma práctica el contenido, para efectuar evaluaciones parciales.

#### **Bibliografía:**

Colectivo de Autores. Manual de Relaciones Públicas. 2002.

Dependiente Gastronómico B, 2006.

Osorio Guerra, Cecilia. Cortesía y Comportamiento. 2008, 2015.

Rizo, Madeleine. Las normas de protocolo y etiqueta. Su importancia en la vida empresarial 2000.





**Criterios de la autoevaluación de la asignatura optativa: Protocolo Empresarial acerca de la fiabilidad conceptual y funcional, comunicación y motivación.**

Departamento: Contabilidad y Finanzas.

Carrera: Licenciatura Educación Economía Disciplina: Sistema de gestión empresarial

Año: 3ro CRD Curso: 2016-2017

ASPECTOS	E	B	R	M
<b>I. DOCUMENTACIÓN</b>	X			
<b>EVALUACIÓN INTEGRAL DE LA VARIABLE</b>	X			
<b>II. PROCESO</b>	X			
<b>EVALUACIÓN INTEGRAL DE LA VARIABLE</b>	X			
<b>III. RECURSOS</b>	X			
<b>EVALUACIÓN INTEGRAL DE LA VARIABLE</b>	X			
<b>IV. RESULTADOS</b>	X			
<b>EVALUACIÓN INTEGRAL DE LA VARIABLE</b>	X			
<b>EVALUACIÓN DE LA ASIGNATURA</b>	X			

**Principales logros y deficiencias. Recomendaciones**

La asignatura cuenta con la documentación pertinente y actualizada.

Se impartieron las actividades programadas durante las cuales se promovió la participación estudiantil, el trabajo en equipo e independiente y la investigación.

Se cumple el programa de la asignatura al 100%, todas las actividades del P-4 y los objetivos educativos e instructivos se logran en general.

El sistema de evaluación combina las frecuentes y parciales, orales y escritas, prácticas y teóricas.

El 100% de los estudiantes obtienen notas 5 puntos.

**Plan de desarrollo metodológico**

Continuar actualizando la carpeta de la asignatura en la red.

Elaborar nuevos casos prácticos que contemplen la realidad del empleo en las empresas cubanas del protocolo empresarial.

Continuar trabajando con los estudiantes en la ortografía y las palabras clave de la asignatura.

**Resultados obtenidos de la implementación del programa de la asignatura optativa Protocolo Empresarial.**

Con el propósito de aprovechar todas las potencialidades educativas se han diseñados un sistema de juegos didácticos para los temas: Comportamiento ético. Etiqueta social y empresarial. Estilo en la comunicación. Capacidad comunicativa. Aptitudes para negociar en equipo. Perspectivas del protocolo para la actividad empresarial. Reglas básicas de conducta.

Se logra la adquisición de conocimientos y desarrollo de habilidades investigativa en los estudiantes.





La participación de 5 ponencias en la 45 Jornada Científico Estudiantil, obteniendo un premio **Relevante** por la ponencia: Perspectivas del protocolo para la actividad empresarial del autor: Luis David Castro Pérez efectuado el 6 de abril de 2016.

La participación del estudiante Luis David Castro Pérez en el Evento Regional de Estudiantes de las Ciencias Económicas, efectuado los días 28 al 30 de abril de 2016, en la Universidad de Cienfuegos, obteniendo **Mención**.

La participación en el evento de Pedagogía, efectuado en la Sede "Félix Varela Morales" de la actual Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, en el mes mayo de 2016.

Efectiva comunicación de las actividades programadas mediante la realización de un mural, para promocionar concursos y eventos.

Actividades metodológicas encaminadas a lograr la confección de medios de enseñanza, juegos didácticos y pancartas para el proceso enseñanza aprendizaje de la asignatura optativa: Protocolo Empresarial.

Estudios de las fórmulas de cortesía, las buenas maneras, las máximas de una buena educación con la participación de los estudiantes de tercer año.

Estudios de las reglas de conducta empresarial, responsabilidad empresarial, conducta personal, con la participación de estudiante de cuarto año.

## Conclusiones

Contribuir al proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes de tercer año en la carrera Licenciatura en Educación Economía y particularmente los que estudian en la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas requiere de indagaciones y propuestas que lo posibiliten. Un aspecto esencial es la aplicación de conocimientos ya dominados a situaciones nuevas y la actuación flexible y creativa, aplicando medios para contribuir al proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes, que gravita en la utilización de herramientas necesarias para proyectar una imagen exitosa, positiva y segura; tanto en el área laboral como el personal.

El diagnóstico de la situación real del problema en la realidad investigada permite constatar necesidades en los estudiantes de tercer año en la carrera Licenciatura en Educación Economía en cuanto su proceso de enseñanza aprendizaje de las normas de cortesía y protocolo, tendencia al desconocimiento de las posibilidades que brinda para el despliegue de sus tareas con una imagen exitosa, positiva y segura; tanto en el área laboral como el personal. Todo lo planteado fue el punto de partida para la elaboración de la propuesta.

El programa de la asignatura optativa: Protocolo Empresarial en la carrera Licenciatura en Educación Economía constituye el resultado científico de esta investigación, conformado estructuralmente por temas que permiten el empleo de la información mediante textos, imágenes, videos, la realización de ejercicios, todos encaminados a





contribuir al proceso de enseñanza aprendizaje en los estudiantes al exigir de los mismos el despliegue de acciones que estimulan su transformación cualitativa de la realidad que constituye su futuro profesional.

Los criterios de autoevaluación de la asignatura optativa Protocolo Empresarial ofrecen valoraciones positivas acerca de la fiabilidad conceptual y funcional, comunicación y motivación así como el valor para el desempeño profesional que representa la utilización del programa en la carrera Licenciatura en Educación Economía.

### **Referencias bibliográficas**

- 1. Osorio Guerra, Cecilia. Cortesía y Comportamiento. Editorial Oriente, 2008.**
- 2. Bugallo, Mirta Cristina. Ceremonial Protocolo, cortesía y buenos modales. Buenos Aires: Andrómeda 2ª ed, 2007.**

