

Excelencia en Protocolo de Servicio: Construyendo Imagen Corporativa y Personal

Economía, Administración & Contaduría | Mercadeo | Aprendizaje Basado en Problemas

Descripción

Este plan de clase está diseñado para que los estudiantes de educación técnica y tecnológica comprendan y apliquen los conceptos fundamentales del protocolo de servicio, enfocándose en las reglas, la imagen corporativa, las normas de cortesía y la imagen personal. A través de la metodología de Aprendizaje Basado en Problemas, los estudiantes desarrollarán habilidades prácticas y pensamiento crítico para manejar situaciones reales relacionadas con la atención al cliente y la representación profesional en entornos comerciales.

La relevancia de este tema radica en que un protocolo de servicio adecuado mejora la percepción de la empresa, fomenta relaciones positivas con los clientes y contribuye al éxito comercial. Además, el desarrollo de una imagen personal adecuada fortalece la confianza y profesionalismo de los estudiantes en sus futuras carreras. Este plan conecta con su vida cotidiana al mostrar cómo cada interacción, ya sea en un comercio o en un contexto laboral, requiere respeto, cortesía y coherencia con la imagen corporativa.

Objetivos de Aprendizaje

- Analizar el concepto y la importancia del protocolo de servicio en entornos comerciales.
- Aplicar reglas básicas de cortesía y comportamiento para fortalecer la imagen corporativa.
- Evaluar y diseñar elementos de la imagen personal que impactan positivamente en el servicio.
- Resolver situaciones problemáticas reales mediante estrategias adecuadas de protocolo y cortesía.
- Argumentar la relación entre la imagen corporativa y la satisfacción del cliente.

Recursos Necesarios

- Proyector multimedia y computadora con acceso a internet.
- Material impreso: fichas con situaciones problema, guías de normas de cortesía, ejemplos de imagen corporativa.
- Cartulinas, marcadores, hojas blancas y colores para elaboración de organizadores gráficos.
- Video breve (5 minutos) sobre casos reales de atención al cliente y protocolo.
- Plataforma digital de comunicación para compartir recursos y tareas (Google Classroom, Moodle, etc.).
- Rúbricas y listas de cotejo impresas para evaluación.

Requisitos Previos

- Conocimientos básicos sobre atención al cliente y comunicación interpersonal.

- Habilidades iniciales en trabajo colaborativo y análisis de casos.
- Experiencia previa con dinámicas grupales y exposiciones orales.
- Familiaridad con conceptos elementales de imagen personal y comportamiento profesional.

Actividades

Sesión 1: Introducción y Análisis del Protocolo de Servicio

Fase de Inicio

Tiempo estimado: 15 minutos

Propósito de la sesión:

Conectar conocimientos previos sobre atención al cliente y presentar el objetivo: entender qué es el protocolo de servicio y su importancia en la imagen corporativa y personal.

Activación de conocimientos previos:

- **Docente:** Presenta la pregunta detonadora: "¿Por qué creen que la forma en que atendemos a un cliente puede afectar la imagen de una empresa?"
- **Estudiantes:** Responden en plenaria, compartiendo experiencias breves o ejemplos vividos.

Motivación y enganche:

- **Docente:** Muestra un video corto (5 minutos) con ejemplos reales donde el protocolo de servicio fue determinante para el éxito o fracaso de una atención al cliente.
- **Estudiantes:** Observan atentamente y anotan ideas clave.

Contextualización:

- **Docente:** Explica con ejemplos cotidianos cómo el protocolo de servicio está presente en diferentes negocios y cómo impacta la imagen de cada uno, conectando con la vida diaria de los estudiantes.
- **Estudiantes:** Relacionan la información con sus experiencias personales y laborales.

Fase de Desarrollo

Tiempo estimado: 140 minutos

Presentación del contenido:

El docente introduce el contenido mediante la presentación de un caso problema real: "Una empresa de servicios ha recibido quejas por la mala atención de su personal, lo que ha afectado su imagen y ventas". Los estudiantes deben analizar y proponer soluciones basadas en el protocolo de servicio, normas de cortesía e imagen corporativa.

Actividad 1: Análisis y diagnóstico del caso

- **Objetivo:** Analizar el concepto y la importancia del protocolo de servicio.
- **Instrucciones:**
 - **Docente:** Divide a los estudiantes en grupos de 4. Entrega la ficha con el caso problema. Solicita que identifiquen los errores y consecuencias en el protocolo de servicio.
 - **Estudiantes:** Debaten en grupo, registran los problemas detectados y sus efectos en la imagen corporativa.
- **Organización:** Grupos de 4 estudiantes.
- **Producto o evidencia:** Lista de errores y consecuencias del protocolo inapropiado.
- **Tiempo:** 40 minutos.
- **Rol del docente:** Observa, formula preguntas guía como: "¿Qué normas de cortesía se incumplieron?", "¿Cómo afecta esto la percepción del cliente?"

Actividad 2: Diseño de reglas de cortesía y protocolo

- **Objetivo:** Aplicar reglas básicas de cortesía para fortalecer la imagen corporativa.
- **Instrucciones:**
 - **Docente:** Solicita a cada grupo que diseñe una guía práctica con al menos 5 reglas de cortesía y protocolo para mejorar la atención en el caso presentado.
 - **Estudiantes:** Elaboran la guía en cartulina, incluyendo ejemplos claros y lenguaje sencillo.
- **Organización:** Grupos de 4 estudiantes.
- **Producto o evidencia:** Cartulina con guía de reglas de cortesía y protocolo.
- **Tiempo:** 50 minutos.
- **Rol del docente:** Facilita recursos, ofrece retroalimentación puntual y plantea preguntas para profundizar: "¿Qué reglas consideran más importantes y por qué?"

Actividad 3: Evaluación de la imagen personal

- **Objetivo:** Evaluar y diseñar elementos de la imagen personal que contribuyan al buen servicio.
- **Instrucciones:**
 - **Docente:** Pide a los estudiantes que individualmente reflexionen sobre su propia imagen personal y cómo esta influye en la atención al cliente. Proporciona una lista de aspectos a evaluar: vestimenta, lenguaje corporal, comunicación verbal y no verbal.
 - **Estudiantes:** Completarán una autoevaluación y luego compartirán en parejas sus conclusiones.
- **Organización:** Individual y parejas.
- **Producto o evidencia:** Formato de autoevaluación y resumen compartido en pareja.
- **Tiempo:** 50 minutos.

- **Rol del docente:** Acompaña, responde dudas, y fomenta la reflexión con preguntas como: "¿Qué aspectos puedes mejorar para proyectar una mejor imagen?"

Diferenciación

- **Estudiantes con avance rápido:** Elaboran un breve video o presentación digital sobre la importancia del protocolo de servicio para compartir con el grupo en la siguiente sesión.
- **Estudiantes con dificultades:** Reciben apoyo adicional en pequeños grupos para clarificar conceptos y elaborar la guía con ejemplos más sencillos y acompañamiento directo.

Transición

El docente concluye la sesión vinculando el análisis y diseño de reglas con la importancia de aplicar estos conceptos en la imagen personal y corporativa, anticipando que en la siguiente sesión se pondrán en práctica soluciones y se fortalecerán estas competencias.

Fase de Cierre

Tiempo estimado: 25 minutos

Síntesis:

- **Docente:** Solicita a los estudiantes que, en plenaria, compartan las 3 ideas más importantes que aprendieron sobre protocolo de servicio y imagen.
- **Estudiantes:** Participan activamente y elaboran en hoja un resumen con 3 ideas clave.

Reflexión metacognitiva:

- ¿Cómo el protocolo de servicio puede afectar la reputación de una empresa?
- ¿Qué reglas de cortesía consideras esenciales para una buena atención?
- ¿Qué aspectos de tu imagen personal puedes mejorar para brindar un mejor servicio?

Retroalimentación:

El docente ofrece retroalimentación inmediata, destacando aciertos y orientando mejoras para la siguiente sesión.

Transferencia:

Se conecta lo aprendido con situaciones prácticas del día a día laboral y personal, motivando su aplicación en futuros escenarios.

Tarea o reto:

- Preparar una breve presentación sobre un caso real o ficticio donde el protocolo de servicio haya sido clave, para exponer en la próxima sesión.
-

Sesión 2: Aplicación y Fortalecimiento de Protocolo y Imagen

Fase de Inicio

Tiempo estimado: 10 minutos

Propósito de la sesión:

Recordar lo aprendido y preparar a los estudiantes para aplicar conocimientos en la resolución de problemas y mejora de la imagen personal y corporativa.

Activación de conocimientos previos:

- **Docente:** Solicita a estudiantes que compartan brevemente la presentación o video que prepararon como tarea.
- **Estudiantes:** Exponen o resumen sus presentaciones en plenaria.

Motivación y enganche:

- **Docente:** Presenta un breve test o encuesta interactiva sobre normas de cortesía y protocolo para activar la atención.
- **Estudiantes:** Participan respondiendo preguntas con dispositivo móvil o papel.

Contextualización:

El docente explica que el objetivo de la sesión es profundizar en la aplicación práctica y resolver situaciones para mejorar el protocolo y la imagen.

Fase de Desarrollo

Tiempo estimado: 155 minutos

Presentación del contenido:

Se plantea una serie de situaciones problema simuladas que requieren aplicar el protocolo de servicio, normas de cortesía e imagen personal para resolverlas eficazmente.

Actividad 1: Role-playing de situaciones problema

- **Objetivo:** Resolver situaciones problemáticas reales mediante estrategias adecuadas de protocolo y cortesía.
- **Instrucciones:**
 - **Docente:** Distribuye a los grupos diferentes escenarios (recepción en tienda, atención telefónica, manejo de reclamos). Explica que cada grupo debe representar la situación aplicando las reglas aprendidas.
 - **Estudiantes:** Preparan y ejecutan el role-playing frente al grupo, demostrando cortesía, imagen adecuada y protocolo correcto.
- **Organización:** Grupos de 4 estudiantes.

- **Producto o evidencia:** Presentación y desempeño en role-playing.
- **Tiempo:** 60 minutos.
- **Rol del docente:** Observa, registra, formula preguntas reflexivas post-presentación y brinda retroalimentación específica.

Actividad 2: Diseño colectivo de manual de imagen corporativa y personal

- **Objetivo:** Argumentar la relación entre la imagen corporativa y la satisfacción del cliente.
- **Instrucciones:**
 - **Docente:** Pide a los grupos que elaboren un manual breve que integre aspectos de imagen corporativa y personal, normas de cortesía y protocolo para un negocio ficticio.
 - **Estudiantes:** Trabajan en conjunto para diseñar el manual en cartulina, con gráficos y ejemplos.
- **Organización:** Grupos de 4 estudiantes.
- **Producto o evidencia:** Manual grupal físico.
- **Tiempo:** 70 minutos.
- **Rol del docente:** Facilita materiales, supervisa, sugiere mejoras y estimula la creatividad y coherencia del manual.

Actividad 3: Debate final y reflexión grupal

- **Objetivo:** Evaluar y argumentar la importancia del protocolo y la imagen corporativa en el servicio.
- **Instrucciones:**
 - **Docente:** Propone la pregunta: "¿Qué impacto tiene una imagen coherente y un protocolo adecuado en la fidelización del cliente?" Divide la clase en dos grupos para debatir a favor y en contra.
 - **Estudiantes:** Preparan argumentos y participan en el debate moderado por el docente.
- **Organización:** Dos grupos para debate en plenaria.
- **Producto o evidencia:** Participación en debate y argumentos escritos.
- **Tiempo:** 25 minutos.
- **Rol del docente:** Modera, fomenta respeto y escucha activa, sintetiza conclusiones.

Diferenciación

- **Estudiantes con avance rápido:** Proponen ejemplos adicionales para el manual o lideran el debate.
- **Estudiantes con dificultades:** Reciben apoyo en la preparación de argumentos y en la ejecución del role-playing con ejemplos y guías simplificadas.

Transición

El docente conecta el debate y la elaboración del manual con la importancia de aplicar estos aprendizajes en la vida profesional diaria.

Fase de Cierre

Tiempo estimado: 15 minutos

Síntesis:

- **Docente:** Solicita a los estudiantes que individualmente escriban en una hoja tres compromisos personales para mejorar su protocolo y imagen en el servicio.
- **Estudiantes:** Escriben y comparten voluntariamente sus compromisos.

Reflexión metacognitiva:

- ¿Cómo aplicarás lo aprendido en tus futuros trabajos o prácticas?
- ¿Qué normas de cortesía te parecen más difíciles de cumplir y por qué?
- ¿Qué aprendiste sobre la relación entre la imagen personal y la imagen corporativa?

Retroalimentación:

El docente ofrece comentarios positivos sobre los compromisos y motiva a continuar mejorando, destacando la evolución observada durante la sesión.

Transferencia:

Se invita a los estudiantes a practicar estas normas en sus entornos laborales o personales y a compartir resultados en futuras sesiones de seguimiento.

Tarea o reto:

- Observar y registrar en un diario personal al menos tres situaciones de protocolo de servicio en su entorno cotidiano durante la próxima semana, para discutir en clase.

Evaluación

Tipo de evaluación:

- Diagnóstica: Sesión 1, fase de inicio (pregunta detonadora y activación de conocimientos).
- Formativa: Durante las actividades de desarrollo en ambas sesiones (listados, guías, autoevaluaciones, role-playing, manual y debate).
- Sumativa: Cierre de sesión 2, compromisos personales y participación en debate.

Criterios de evaluación:

- Identifica correctamente los conceptos y la importancia del protocolo de servicio (Objetivo 1).
- Aplica adecuadamente reglas de cortesía y protocolo en situaciones simuladas (Objetivo 2).
- Evalúa y mejora elementos de su imagen personal en relación con el servicio (Objetivo 3).
- Resuelve problemas relacionados con el protocolo de servicio y argumenta su impacto (Objetivos 4 y 5).

Instrumentos sugeridos:

- Lista de cotejo para desempeño en role-playing y participación en debate.
- Rúbrica para la evaluación del manual grupal y la guía de reglas.
- Formato de autoevaluación y reflexión.
- Observación directa durante actividades grupales.
- Portafolio con evidencias de actividades realizadas.

Evidencias de aprendizaje:

- Listas de errores y consecuencias en casos problema.
- Guías de normas de cortesía y protocolo elaboradas en grupo.
- Autoevaluación y análisis de imagen personal.
- Role-playing y desempeño en debate.
- Manual integrador de imagen corporativa y personal.
- Compromisos personales escritos.

Enriquecimientos

Inicio - Contextualizar

Contextualización para la Fase de Inicio

En la vida cotidiana, cada vez que interactuamos con otras personas, ya sea en la familia, en la escuela, en el trabajo o en espacios públicos, estamos aplicando reglas básicas de cortesía y mostrando una imagen personal que comunica quiénes somos. Para ustedes, como estudiantes técnicos y tecnológicos que pronto ingresarán al mundo laboral o emprenderán proyectos propios, entender el protocolo de servicio es fundamental. No solo se trata de saber saludar o vestirse adecuadamente, sino de construir una imagen profesional que genere confianza y refleje la calidad del servicio que pueden ofrecer.

Actualmente, en sectores como el comercio, la administración o el mercadeo, las empresas invierten grandes recursos en formar a su personal en normas de cortesía y protocolos de atención, porque saben que una buena imagen corporativa y un trato respetuoso son claves para fidelizar clientes y fortalecer su reputación. Por ejemplo, estudios recientes indican que el 70% de los consumidores prefieren comprar en lugares donde se sienten bien atendidos y valorados.

Durante las próximas dos sesiones, exploraremos juntos qué es el protocolo de servicio, cuáles son sus reglas básicas, cómo construir una imagen corporativa sólida y cómo cada uno puede proyectar una imagen personal acorde a su entorno profesional. Esta experiencia los preparará para enfrentar con seguridad situaciones reales, desde una entrevista de trabajo hasta la atención directa al cliente, ayudándolos a destacar en su futuro laboral.

Les invito a pensar en una situación reciente donde recibieron un buen o mal servicio. ¿Cómo afectó eso su experiencia? ¿Qué detalles marcaron la diferencia? Con estas preguntas, abrimos el camino para descubrir cómo pequeños gestos y normas pueden transformar las relaciones profesionales y personales.

Inicio - Activar

Actividad para Activar Conocimientos Previos: "Mapa Mental de Protocolo y Imagen"

Duración: 8 minutos

Objetivo de la Actividad: Que los estudiantes identifiquen y reflexionen sobre los conceptos básicos relacionados con el protocolo de servicio, imagen corporativa y personal, y normas de cortesía, estableciendo conexiones con su experiencia previa para facilitar el aprendizaje de nuevos contenidos.

Descripción:

- Dividir a los estudiantes en pequeños grupos de 3 a 4 personas.
- Entregar a cada grupo una hoja grande o utilizar una pizarra para que elaboren un mapa mental que responda a la pregunta central: "*¿Qué entiendes por protocolo de servicio, imagen corporativa, normas de cortesía e imagen personal?*"
- Cada grupo debe anotar palabras, frases o dibujos que relacionen con estos conceptos, basándose en sus conocimientos previos y experiencias personales o laborales.
- Después de 6 minutos, cada grupo comparte brevemente (1-2 minutos) sus ideas principales con el resto de la clase.
- El docente hace una breve síntesis destacando los puntos comunes y las ideas que serán profundizadas durante las sesiones.

Conexión con los objetivos de aprendizaje:

- Esta actividad permite a los estudiantes activar y organizar sus conocimientos previos, facilitando la integración de nuevos conceptos sobre protocolo de servicio y construcción de imagen.
- Favorece la comunicación y el trabajo colaborativo, habilidades clave en administración y mercadeo.
- Prepara el terreno para la exploración y análisis crítico que se desarrollará posteriormente mediante la metodología de Aprendizaje Basado en Problemas.

Desarrollo - Ejemplos

Ejemplos Prácticos y Casos de Estudio para "Excelencia en Protocolo de Servicio"

Para un plan de clase de dos sesiones de 3 horas cada una, orientado al Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), es fundamental que los ejemplos y casos de estudio seleccionados sean cercanos a la realidad de los estudiantes de educación técnica y tecnológica en el área de Economía, Administración y Contaduría Mercadeo. A continuación se presentan ejemplos y casos que facilitan la comprensión de los conceptos de protocolo de servicio, imagen corporativa, normas de cortesía e imagen personal, alineados con los objetivos de aprendizaje y la metodología ABP.

Sesión 1: Introducción al Protocolo de Servicio y Reglas Básicas

• Problema 1: Atención Deficiente en una Tienda Comercial Local

- *Contexto:* Los estudiantes reciben un caso donde una tienda local ha recibido quejas frecuentes por la mala atención al cliente, falta de cortesía y problemas en la imagen personal del equipo de ventas.

- *Desafío:* Identificar qué aspectos del protocolo de servicio y normas de cortesía están fallando y cómo estos afectan la imagen corporativa.
- *Actividad ABP:* En grupos, diagnosticar los errores y plantear un plan de mejora basado en reglas de protocolo y normas de cortesía.
- *Ejemplo práctico:* Simulación de atención al cliente en la tienda, con roles asignados (vendedor, cliente, observador) para analizar comportamiento y comunicación.

• Ejemplo Práctico: Vestimenta y Presentación Personal en el Área Comercial

- *Contexto:* Mostrar imágenes o videos de diferentes estilos de vestimenta y presentación personal en ambientes de servicio.
- *Desafío:* Identificar cuál es la imagen personal más adecuada para un ambiente corporativo y explicar por qué.
- *Actividad ABP:* Los estudiantes deben argumentar cómo la imagen personal impacta en la percepción del cliente y en la imagen corporativa.

Sesión 2: Imagen Corporativa y Aplicación de Normas de Cortesía

• Problema 2: Lanzamiento de un Nuevo Producto en una Empresa de Servicios

- *Contexto:* Una empresa tecnológica va a lanzar un nuevo servicio y debe preparar a su equipo para la presentación ante clientes importantes, cuidando la imagen corporativa y el protocolo de servicio.
- *Desafío:* Elaborar un protocolo de servicio para la presentación que incluya normas de cortesía, imagen personal adecuada y manejo de situaciones imprevistas con los clientes.
- *Actividad ABP:* En equipos, diseñar la guía de protocolo para el evento, simular la presentación y recibir retroalimentación del grupo.

• Ejemplo Práctico: Manejo de Situaciones Difíciles con Clientes

- *Contexto:* Se presenta un caso donde un cliente insatisfecho reclama por un servicio no entregado correctamente.
- *Desafío:* Aplicar normas de cortesía y protocolo para resolver el conflicto manteniendo la imagen corporativa intacta.
- *Actividad ABP:* Role play donde un estudiante actúa como cliente y otro como representante de la empresa; luego se analiza la efectividad de la comunicación y el protocolo empleado.

Elementos Clave para la Implementación

Elemento	Descripción
Duración de cada actividad	Entre 30 y 45 minutos por problema/caso para permitir análisis, discusión y presentación de soluciones
Materiales	Videos, imágenes, formatos de protocolo, escenarios simulados, roles asignados

Evaluación	Participación grupal, calidad del diagnóstico, creatividad y aplicabilidad de las soluciones planteadas
------------	---

Estos ejemplos y casos de estudio fomentan el pensamiento crítico, la colaboración y la aplicación práctica de conocimientos en protocolo de servicio, imagen corporativa, normas de cortesía e imagen personal, garantizando un aprendizaje significativo y contextualizado para los estudiantes.

Cierre - Sintetizar

Actividad de Síntesis para la Fase de Cierre

Título: Simulación Integral de Protocolo de Servicio y Presentación de Imagen

Duración: 60 minutos

Objetivo de la actividad:

- Consolidar los conocimientos adquiridos sobre el concepto y reglas del protocolo de servicio, imagen corporativa, normas de cortesía e imagen personal.
- Aplicar de manera práctica y colaborativa los principios aprendidos para evidenciar el desarrollo de competencias relacionadas con la excelencia en el servicio.
- Verificar el logro de los objetivos del plan de clase mediante la observación y reflexión grupal.

Descripción de la actividad:

Los estudiantes se dividirán en grupos pequeños (4-5 integrantes) para realizar una simulación práctica en la que deberán atender a un "cliente" (puede ser un docente o un compañero asignado) en un escenario que represente una situación real de servicio dentro de una empresa. Cada grupo preparará y ejecutará una presentación de 5-7 minutos donde deberán demostrar:

- Aplicación correcta de las reglas de protocolo de servicio.
- Uso adecuado de normas de cortesía verbal y no verbal.
- Demostración de una imagen personal acorde con la imagen corporativa presentada previamente.
- Comunicación efectiva que refleje profesionalismo y respeto.

Luego de cada presentación, se realizará una breve retroalimentación guiada por el docente, enfocándose en los aspectos positivos y oportunidades de mejora, promoviendo autoevaluación y coevaluación entre compañeros.

Recursos necesarios:

- Materiales para ambientar el escenario (opcional: uniformes, gafetes, escritorio simulado).
- Guía de observación con criterios claros relacionados a los objetivos de aprendizaje.
- Rúbrica para evaluar desempeño en protocolo e imagen personal.

Criterios de evaluación:

Criterio	Descripción	Puntaje
Aplicación de reglas de protocolo	Demuestra conocimiento y uso adecuado de las reglas básicas del protocolo de servicio.	0-5
Normas de cortesía	Utiliza lenguaje, gestos y actitudes respetuosas y profesionales.	0-5
Imagen personal y corporativa	Presenta una imagen coherente con los estándares corporativos y personales trabajados.	0-5
Comunicación efectiva	Expresa ideas claras, mantiene contacto visual y escucha activamente.	0-5

Indicaciones para el docente:

- Organizar con anticipación los grupos y asignar roles si es necesario (atendedor, cliente, observador).
- Proporcionar la guía de observación y rúbrica para que los estudiantes conozcan los criterios de evaluación.
- Fomentar un ambiente de respeto durante las presentaciones y retroalimentaciones.
- Concluir la sesión con una reflexión grupal sobre la importancia del protocolo y la imagen en el ámbito laboral.