

308923

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

1

FACULTAD DE PEDAGOGIA

INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO



CURSO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DIRIGIDO A MUJERES
SOBRECARGO DE UNA LINEA AEREA

**INFORME ACADEMICO DE
ACTIVIDAD PROFESIONAL**

QUE PRESENTA:
MARTA GONZALEZ DE COSSIO
PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PEDAGOGIA

DIRECTOR DE INFORME ACADEMICO:
DRA. ELVIA MARVEYA VILLALOBOS DE PEREZ-CORTEZ

MEXICO, D. F.

282921

~~1999~~
2000



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ÍNDICE

EXORDIO

Exposición de motivos	1
Justificación de la relación del informe académico con la carrera de Pedagogía	3

I. CUERPO DEL TRABAJO

I. 1 <u>Descripción General</u>	6
1.1.1 Tipo de Institución	
1.1.2 Misión y Objetivos Institucionales	12
1.1.3 Estructura General (Organigrama)	15
I. 2 Descripción Específica	
1.2.1 Funciones y acciones desarrolladas	16
1.2.2 Selección y Exposición de un Proyecto	22
Esquema Triángulo Didáctica	22
Cuadro del Proceso Administrativo	33
Elementos de la Obra Bien Hecha	34
Modelo de Calidad de Servicio	38
Esquema Objetivo General del Curso	49
Esquema Didáctico Objetivo Particular de la 1ª. Sesión.....	50

Esquema Didáctico Objetivo Particular de la 2ª. Sesión	51
Esquema Didáctico Objetivo Particular de la 3ª. Sesión	52
Esquema Didáctico Objetivo Particular de la 4ª. Sesión	53

II. VALORACIÓN CRÍTICA

II.1 Fundamentación de la crítica	54
II.1.1 Reflexión sobre la disciplina en que se inscribe la práctica	
II.2 Concepto de persona	55
II.2.1 Facultades específicamente humanas	57
II.2.2 Libertad en el hombre	59
II.2.3 Dignidad de la persona	61
II.2.4 Actos Humanos y Actos del Hombre	64
II.3 Mujer Integral	66
II.3.1 Identidad de la mujer	67
II.3.2 Complementariedad entre varón y mujer	68
Esquema misión de la Mujer	70
II.3.3 Unidad entre los tres ámbitos: personal, familiar y social	71
Esquema (unidad de los tres ámbitos).....	72
II.3.4 Desarrollo de la mujer	73
II.3.5 Mente Administrativa	74
Esquema Etapas del Proceso Administrativo.....	75

Cuadro Mujer ----- Armonía de vida	78
II.4 Trabajo	79
II.4.1 El Trabajo como Actividad Humana	81
II.4.2 Esquema Fines del Trabajo	84
II.4.3 Obstáculos para Realizar Bien un Trabajo	85
II.4.4 El Sentido del Trabajo	86
II.4.5 Motivos para el Trabajo	87
II.4.6 Trabajo en Equipo y Participación	88
II.4.7 Servicio: La Obra Bien Hecha	90
II.4.8 Características del Trabajo Bien Hecho.....	91
Esquema Persona y Servicio.....	93
II.4.9 Obstáculos para dar un buen Servicio.....	94
II.4.10 Servir ----- Alegría.....	94
II.4.11 Cualidades para un buen Servicio.....	95
II.4.12 Empresa de Servicio	96
II.4.13 Calidad de Servicio.....	97
Esquema Calidad Total	98
II.4.14 Modelo de Calidad	99
II.4.15 Calidad de Servicio ↔ Trato Personal.....	101
II.4.16.Claves del éxito en una empresa.....	102

III. <u>Logros, Posibilidades y Limitaciones del Proyecto Seleccionado</u>	
❖ Logros	103
❖ Posibilidades	104
❖ Limitaciones	105
IV. <u>Presentación de la Propuesta</u>	105
V. <u>Consideraciones Finales</u>	108
VI. <u>Bibliografía</u>	110

EXORDIO

Exposición de Motivos

En esta parte del informe académico se señalan los motivos por los cuales me decidí a desarrollar este trabajo. Actualmente debido al ritmo de vida tan acelerado y con tantos adelantos; es necesario que la mujer desarrolle nuevos conocimientos, habilidades y actitudes, que le permitan adaptarse mejor a las necesidades de nuestra época, logrando un desarrollo equilibrado en su hogar y en el trabajo y que a través de éste desarrolle sus capacidades humanas: inteligencia, voluntad y corazón, es decir poner amor en todo lo que sabe hacer y querer hacerlo bien. Esto con el fin de ser, un ejemplo de virtudes y valores para los demás en cualquier medio donde se desarrolle, dando lo mejor de si misma.

Son varios los motivos que me llevaron a realizar este trabajo. Empezaré por mencionar que fue muy relevante sensibilizar a la gente, a que reflexione sobre su vida, que se cuestione si existe un proyecto de vida en sus personas que les haga crecer y desarrollarse cada vez más. Pienso que es necesario despertar a las demás mujeres (en este caso me relacioné con mujeres sobrecargo), de que cada una tenemos una misión FUNDAMENTAL que cumplir, que es única y que lo que se realice adquiere su valor en el SERVICIO, debiendo ser este fundamento de su vida y de su trabajo.

Por otro lado también considero necesario, dar a conocer los fines del trabajo, que por medio de éste fuera de implicar esfuerzo, es un medio maravilloso para aportar algo a los demás y a nuestra familia, así como a nosotras mismas, para progresar y lograr grandes beneficios para todos.

Otro motivo es, la necesidad y responsabilidad que siento, por dar una respuesta personal ante las necesidades que hay por mejorar la sociedad en la que vivo, y por transmitir a las mujeres en cualquiera que sea su ámbito, el enorme **COMPROMISO** que tenemos para lograr un cambio positivo, ahí en donde nos encontremos.

Encauzar a que se logre con mayor eficacia los compromisos que se vayan adquiriendo a lo largo de su vida, de una manera más organizada, para lograr una notable mejora, dando una respuesta personal para mejorar como persona y mejorar también a los demás.

El concepto de persona es urgente retomarlo en su verdadero significado, valorando su dignidad, el valor del compromiso que se tiene con uno mismo y con los demás, la calidad de servicio, de la obra bien hecha, de la participación y del profesionalismo en todo lo que hagamos, y dar a conocer los medios con los que contamos para lograrlo.

Por último puedo decir que mi misión en esta vida aún no termina, hay mucho que dar, que prepararse para buscar transformar este mundo, a este país.

JUSTIFICACIÓN DE LA RELACIÓN DEL INFORME CON LA CARRERA

Ante el creciente interés de algunas empresas, por promover el desarrollo y participación de sus empleados para mejorar las relaciones laborales y mejorar la productividad, se propone la realización de cursos por parte de EDAC y esto constituye una solución de fondo para resolver gran parte de los problemas que aquejan a las empresa y a su gente.

Se pretende que los cursos que impartimos sean un factor de cambio, que involucre a todo el personal de cualquier área.

Se busca promover el desarrollo integral de la mujer que trabaja para lograr:

El máximo desarrollo personal, la máxima calidad en el trabajo, la integración en el grupo del trabajo, proporcionarle herramientas para que aprenda a aprovechar sus recursos en la empresa, promover el ser profesional, desarrollando una actitud positiva en el trabajo, crear conciencia de que se adquiere su propia mejora y la de los demás realizando un trabajo de calidad, bien hecho.

En el curso, se consideran todos los aspectos que conciernen a su esencia como es el valor de la persona, sus características, su dignidad por el hecho de ser persona, el sentido de su existencia y el fin por el cual fue creado; el saberlo implica una gran responsabilidad.

Buscar el desarrollo digno de cada persona en el trabajo, para obtener mejores resultados y lograr entre todos alcanzar el bien común. Los demás necesitan que aportemos lo mejor de nosotros mismos.

En el momento actual, hay muchas personas que etiquetan a los demás de acuerdo al trabajo que desempeñan, y no es el trabajo el que hace al hombre, sino el hombre que le debe dar un significado a lo que hace, dando lo mejor de sí mismo. En la preocupación de las empresas por lograr un esfuerzo continuo en la formación y preparación, de los recursos humanos en donde haya posibilidad de crecimiento; es lo que hace que la empresa alcance altos niveles de desempeño y por tanto de producción.

La calidad en el servicio, es el elemento que las empresas están adoptando continuamente para satisfacer las expectativas del cliente, ya no es como años atrás que lo importante era el volumen de producción, sin tomar en cuenta el factor humano; ahora además de tener un conocimiento del producto y preocuparse por la calidad, algo imprescindible es que debe de ir acompañado el servicio con un trato amable y atención al cliente.

En donde se promueva la participación del empleado y se tome en cuenta sus opiniones, en donde realmente exista un trabajo en equipo, harán que el desarrollo integral de la empresa sea óptimo. El trabajo de un pedagogo en este proyecto, es que es un profesional de la educación y por medio de ella ayuda a un proceso de transformación en las personas; por medio de la impartición de cursos ayuda a transmitir conceptos, habilidades para buscar la mejora de las personas y también lograr en ellas un cambio de actitud.

La educación es el motor que impulsa el cambio y compete al pedagogo aplicarla en las diferentes etapas y momentos del ser humano, proporcionándole los conocimientos y habilidades para lograr su mejora como persona e influir positivamente en los demás, convirtiendo los problemas que se presenten en oportunidades para crecer.

La sociedad, se construye por medio del trabajo bien hecho de cada persona, brindando un servicio a los demás, con trato personal; es ahí en donde adquiere su verdadero valor, perfeccionando a la persona que lo hace y a la tarea que realiza.

Por tanto como pedagoga mi labor es guiar, dirigir y buscar el promover el desarrollo de la persona integralmente, para alcanzar que el educando sea constructor de su propia vida, buscando objetivos concretos de desarrollo y superación.

I .CUERPO DEL TRABAJO

En esta parte del informe se presentará el contexto institucional, en donde se llevó al cabo la acción pedagógica. En primera instancia se hará una descripción general de (Estudios de Administración Aplicada A. C.) EDAC.

I. 1 Descripción General

La descripción general comprende varios aspectos: el tipo de institución, su misión, objetivos, ideario, metas, y su estructura general.

I. 1. 1 Tipo de Institución

EDAC, es una institución educativa, sin fines de lucro, surgió como respuesta a la urgente necesidad de proporcionar a la mujer mexicana los medios para que pueda desempeñar su trabajo en forma profesional dentro y fuera del hogar, desarrollando su actitud de servicio para dar una respuesta personal a la sociedad, armonizando los tres ámbitos en los que se desenvuelve:

- * personal
- * familiar
- * social

Para lograrlo todo su proyecto educativo está basado en una profunda convicción: crear conciencia sobre la importante e insustituible misión humanizadora de la mujer, y en la necesidad de que ella viva cada vez más identificada con lo que es por ser mujer, con su esencia.

Durante 20 años. EDAC, ha ido plasmando en sus programas toda la riqueza, los conocimientos y experiencias, producto del diálogo continuo que se ha establecido a lo largo y ancho del país, a amas de casa, a mujeres de escasos

recursos, ejecutivas, empleadas, a alumnas de la más diversa condición social, unidas por un mismo destino: el ser mujeres hoy.

La reflexión sobre la identidad y el valor de la mujer en el mundo actual, en el que ella desempeña como nunca antes, los papeles más variados y complejos. De ahí la urgencia de descubrir más profunda, más amplia, intensa y verdaderamente, el sentido y el valor de la mujer.

Los Recursos Humanos con los que EDAC cuenta, son un grupo de instructoras profesionistas en diferentes áreas, que conocen a fondo los conceptos que se manejan en EDAC y se identifican plenamente con ellos. Este equipo está formado por especialistas en diversos temas: licenciadas en administración, pedagogía, derecho, nutrición, sociología, comunicación, educación familiar. Cada una dedica su esfuerzo a estudiar, enriquecer y dar coherencia al proyecto educativo de EDAC, que ha contado con la sólida orientación de Ciencias para la Familia de la Universidad de Navarra.

Los Recursos Materiales, con los que EDAC cuenta, son tres salones de capacitación en donde se imparten diversos cursos para formación de las instructoras.

También se cuenta con ocho libros con los contenidos de los cursos que EDAC ha venido impartiendo e integrando a lo largo de 20 años y que ahora se difunden en la serie editorial "**SER MUJER HOY**", publicada por editorial

Trillas y que van dirigidos a los públicos más variados en cuanto a necesidades, nivel de preparación e intereses.

Cada libro tiene como intencionalidad, generar un cambio positivo de actitud y comportamiento en cada mujer, como educadora natural de la familia y la sociedad.

Los contenidos de los volúmenes tienen principios básicos que se desarrollan de la siguiente manera :

- * Mujer
- * Persona
- * Desarrollo de Capacidades Humanas o Autodesarrollo
- * Matrimonio
- * Familia
- * Sociedad
- * Trabajo
- * Participación
- * Servicio

A continuación se mencionará de manera más detallada cuales son los temas que cada volumen contiene,

I. MUJER INTEGRAL: El gran acontecimiento de hoy

- * Problemática actual de la mujer
- * La identidad de la mujer
- * Proyecto educativo EDAC
- * Proceso Administrativo

Objetivos:

Ayudar a el logro del desarrollo integral de la mujer, para que pueda sintetizar en su forma de ser y de actuar, lo que permanece y lo que cambia.

II. MUJER Y LIBERTAD

Fundamentos del ser y del quehacer humano: camino de libertad

- * Persona
- * Matrimonio
- * Familia
- * Sociedad
- * Trabajo
- * Participación
- * Servicio

Objetivos:

Definir los principios básicos que orientan los criterios, medios y herramientas que utiliza EDAC en su proyecto educativo.

III. MUJER Y HOGAR

Manual de Administración familiar

IV. MUJER Y HOGAR

Agenda Familiar

- * Vida de Familia
- * El hogar como empresa
- * La mujer: directora del hogar
- * Recursos (tiempo, espacio, económicos y materiales)
- * Servicios (alimentos, hospitalidad, limpieza y mantenimiento, y ropa)
- * Sistemas diseñados por EDAC
- * Agenda anual

Objetivo:

Proporcionar las herramientas y los conocimientos necesarios para dirigir y operar el hogar en forma profesional en cada una de sus áreas

Se presenta también en el volumen IV, una agenda anual con sus correspondientes programas y sistemas integrados, con una guía práctica para el uso de ellos en el hogar.

V. MUJER Y FAMILIA

Ser familia hoy

- * Vida de familia
- * Objetivos y funciones de los padres
- * Virtudes humanas
- * El buen humor en la familia
- * Relaciones familiares y comunicación
- * La participación familiar

Objetivo:

El tema central de EDAC es la familia y en este volumen, se propone ubicar el desarrollo en y para la familia, para lograr una intensa vida de familia en una estrecha relación de convivencia y amor.

VI. MUJER Y TRABAJO

La mujer, humanizadora del mundo empresarial

- * La empresa
- * Mujer, familia y empresa
- * Aplicación de la mente administrativa
- * Motivaciones para el trabajo
- * Ser profesional
- * Obra bien hecha
- * Participación y Trabajo en equipo
- * Calidad de Servicio
- * Retos de la mujer en la empresa de hoy

Objetivos:

El es que la mujer llegue al convencimiento de que la excelencia en el desarrollo de sus capacidades humanas es mediante el ejercicio continuo para llegar a ser profesional en todas sus actividades, cuando existe calidad en la persona, en el trabajo que realiza y en su trato con los demás.

cada uno; en el caso de la empresa, llevar el trato personal, el cuidado de los detalles y la calidad de servicio que procuramos en el hogar.

VII. MUJER Y SOCIEDAD

Aportaciones de la mujer a la vida social

Los contenidos de este volumen son los siguientes:

- * Principios rectores de la vida social
- * La familia como fundamento de la sociedad
- * La sociedad al servicio de la familia
- * Mujer ¡despierta!

Objetivo:

Este volumen analiza si la familia es lo que debe ser -" comunidad de vida y amor", escuela de participación y trabajo- hereda a la sociedad individuos íntegros, solidarios, con plena responsabilidad, dispuestos a cooperar con sus propios bienes - materiales e inmateriales- para el BIEN COMÚN.

VIII. MUJER Y EDUCACION

La mujer: educadora natural

Los temas incluidos en este volumen son los siguientes:

- * La educación
- * Proceso de enseñanza-aprendizaje
- * Educación permanente
- * Material didáctico
- * Técnicas de enseñanza y dinámicas de grupo
- * La función educadora de la mujer

Objetivo:

Por medio de la educación fortalecer a la familia y por tanto a la sociedad. Por tanto es necesario que las mujeres tengan conocimientos, criterios y orientaciones para su buena formación y tener una adecuada jerarquía de valores.

Se dan a conocer las distintas técnicas de enseñanza, así como el empleo idóneo de material didáctico, para saber motivar y guiar, al educar a los demás.

1. 1. 1 Misión Institucional

La misión de EDAC es formar a la mujer integral como factor de cambio, logrando desarrollarse como educadora natural en todos sus ámbitos. Por otro lado EDAC se plantea todo un proyecto de vida para la mujer para que se autodetermine, tener objetivos claros, saber elegir y tomar decisiones, desarrollando al máximo sus capacidades, saber servir, buscar siempre crecer y ayudar a crecer a quienes le rodean; para tener un mundo cada vez mejor.

LOS OBJETIVOS PRIMORDIALES DE EDAC:

- * Mujeres identificadas con su esencia y que sean fieles a ella.
- * Que ayuden a otros seres humanos a "construirse a sí mismos"
- * Que desarrollen al máximo sus capacidades humanas de pensar, decidir y realizar.
- * Que aprendan racionalmente a aprovechar los recursos disponibles
- * Que sean trabajadoras y que enseñen a sus hijos a trabajar

* Que sean un elemento integrador y que den vida a todo lo que toquen dentro y fuera del hogar, en las más diversas manifestaciones de la vida social, (la empresa, la comunicación, la política, la educación, la ecología, etc.)

* Que sean guías de participación en su familia y en la comunidad

* Que formen una amplia cadena de mujeres con un hondo espíritu de servicio en el que cada una sea capaz de brindar a otra mujeres y a otras familias todo lo que es, lo que sabe, lo que posee.

* Que sean promotoras de una auténtica civilización de amor. Por medio de todos estos objetivos, nos llevan a que la mujer **"descubra el privilegio y la responsabilidad de ser mujer hoy."**

La capacitación y educación que se imparte en los cursos de EDAC, repercuten en la mujer no sólo en su propio beneficio, sino también en el de su hogar y lugar de trabajo.

- La actividad actual, de EDAC va dirigida a mujeres y familias que participan en un programa global de desarrollo comunitario. Este programa incluye diversas actividades como:

Formación de instructoras especializadas en nutrición, sociología, educación familiar, administración de recursos, orientación legal y actividades productivas.

Formación de promotoras de comunidad, para mujeres comprometidas que trabajan en comunidades de escasos recursos. Publicación de cuadernos de trabajo, donde se adapta, el contenido de la serie Ser Mujer Hoy a un nivel de comprensión y aplicación práctica para las mujeres de escasos recursos.

Realización de video-cápsulas didácticas, conceptos y sistemas de organización y casos dramatizados sobre situaciones familiares referentes a cada tema del Programa de Mujer Integral Producción del Programa a Distancia Mujer Integral, que se transmite por televisión a nivel nacional en el Programa "Mujer y Vida" de T.V.C., (televisión por cable) dos veces a la semana.

Los objetivos del Programa dirigido al desarrollo de las comunidades son:

- * El autodesarrollo de las personas
- * La participación
- * El trabajo: la educación en y para el trabajo

También se ha trabajado durante ocho años con **SERVICIOS INDUSTRIALES PEÑALES** donde se realiza una eficaz labor para elevar el nivel de vida de las familias y comunidades mineras en casi toda la República Mexicana. Actualmente existe un grupo de 160 promotoras (esposas de directivos y empleados) organizadas en diversos comités que atienden la alimentación y vivienda, salud, higiene y ecología, educación y actividades productivas.

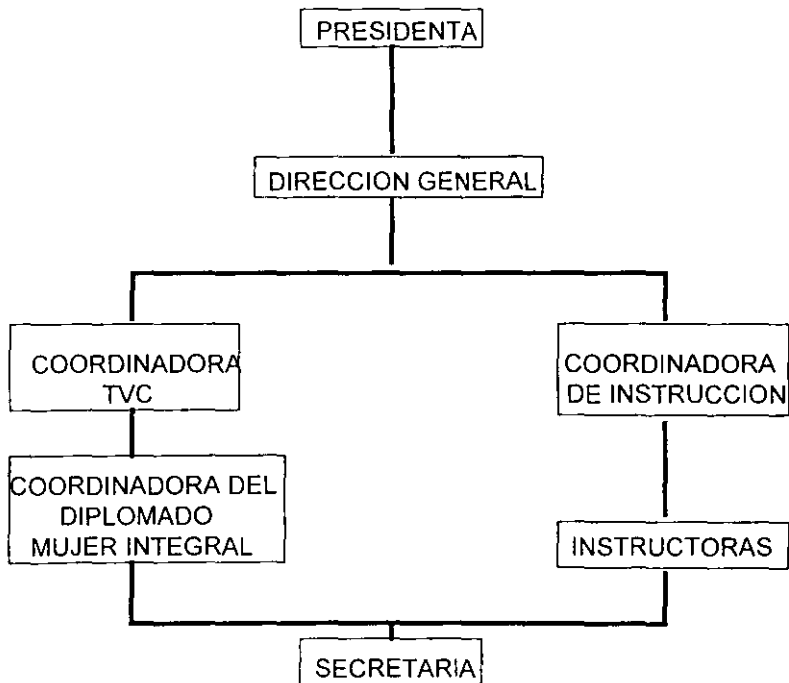
Las promotoras trabajan intensamente para integrar a las familias, mejorar la educación y promover actividades productivas en cada región. De acuerdo a las evaluaciones efectuadas por parte de la misma empresa, de EDAC y de las propias comunidades el programa ha resultado muy beneficioso.

* **NUSTART, Ciudad de la Confección** situada en el Estado de Morelos, es otra empresa en donde se lleva al cabo el Programa de Mujer Integral.

El objetivo de ese Programa es de dar formación humana y profesional a más de 10,000 mujeres a quienes se pretende proporcionar empleo dentro de esta industria. Ellas a su vez, están iniciando el Programa de Desarrollo Comunitario para elevar de vida de sus familias y sus comunidades.

I. 1. 2 ESTRUCTURA GENERAL

La estructura de la institución Estudios de Administración Aplicada A. C. se muestra de manera gráfica en el siguiente organigrama:



I. 2 DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

Se describirán las actividades correspondientes al curso impartido a mujeres sobrecargo así como las habilidades que como instructora se debe tener para realizar con eficacia el proceso de enseñanza-aprendizaje.

I. 2. 1 Funciones y Acciones desarrolladas

El puesto que desempeñe en la institución EDAC fue el de instructora, así como también tuvo participación en la elaboración de material didáctico y en la elaboración de notas técnicas con los temas a tratar en el curso.

Las funciones que realicé como instructora comprenden:

* Asistencia al programa propedéutico que tuvo lugar en la institución EDAC para instructoras.

Se reafirmaron los temas concernientes al curso como persona, trabajo, calidad, servicio, ser profesional, obra bien hecha, trato personal, mente administrativa.

Se llevó al cabo una evaluación oral por parte de las instructoras de la institución para estandarizar la calidad en el desempeño de cada instructora.

* Preparación y actualización del material didáctico

Se prepararon carpetas para cada participante las cuales contenían información respecto a los temas alusivos de cada sesión (notas técnicas) así como también se incluyó una ficha de inscripción, esquemas de cada tema, y los programas que especificaban los contenidos y actividades para cada día. También se diseñaron varios rotafolios, se prepararon videos alusivos a los

contenidos, los cuales se mencionarán más explícitamente en el siguiente inciso 1.2.2 . y se planearon diferentes actividades para realizar con los grupos que también se detallarán más adelante

* Impartición del curso

De acuerdo con un horario establecido previamente (tres horas diarias, cuatro días a la semana) se brindó la instrucción propiamente dicha haciendo uso de apoyos didácticos previamente mencionados. La instrucción se llevó al cabo teniendo en cuenta habilidades particulares para lograr que el proceso de enseñanza-aprendizaje fuera exitoso.

Se delimitaron los objetivos tanto general como específicos del curso.

Al principio de cada sesión así como de cada tema se realizó una inducción tanto verbal (por medio de preguntas para captar la atención de las participantes) como visual (apoyándose con materiales didácticos como rotafolios, pizarrón, videos pertinentes a cada tema)

En el transcurso de los temas a lo largo del curso se utilizó un lenguaje sencillo que permitiera a cada una de las participantes comprender los conceptos que se trataban; la comunicación así, fue especialmente cuidada.

- Como instructora se procuró en cada exposición no permanecer estática en un lugar sino cambiar frecuentemente de posición en el aula, no permaneciendo solo al frente para evitar la monotonía.

- Se estableció frecuentemente la metodología participativa que fuerza a mantener al educando activo.

- En cada una de las exposiciones se mantuvo una actitud expresiva y dinámica para estimular constantemente a las participantes.
- Se utilizó la técnica del interrogatorio al principio de cada sesión para sondear el nivel de conocimientos del grupo.
- Se hicieron preguntas cerradas y abiertas, éstas últimas demandaban mayor esfuerzo de las participantes debido a la necesidad de argumentar sus respuestas. También se hicieron preguntas dirigidas al grupo en global lo mismo que a un individuo en particular.
- Al inicio de cada sesión se hacía una retroalimentación de los temas hasta el momento vistos y se resumía cada clase con la intención de evaluar el aprendizaje de las participantes.
- Cada vez que se impartía un tema se procuraba enriquecerlo con las opiniones de las participantes, resultando siempre novedoso.

* Reporte periódico del desarrollo del curso

Se hacía llegar a la coordinadora del curso un informe semanal referente al desempeño de las participantes, se le entregaban las evaluaciones que se aplicaban tanto diarias como la final.

Nos reuníamos cada semana o bien cada quince días para comentar nuestra experiencia de los cursos, se llevaba al cabo una retroalimentación para evaluarnos también a nosotras mismas en nuestro desempeño frente al grupo, el manejo de los contenidos y del material; también se proponían mejoras, sugerencias, etc...

Por otro lado la coordinadora del curso tenía contacto continuo con el departamento de Recursos Humanos de la empresa contratante, para entregarle a su vez los resultados de las empleadas sobrecargo, así se tenía un seguimiento de como iban funcionando en su desempeño en el curso, si había participación e interés por mejorar por parte de las sobrecargo.

A su vez por parte de la línea aérea notificaba a EDAC, sobre el desempeño de los primeros grupos en su desempeño laboral, si en su actitud había mejora respecto a la atención al cliente, en su ambiente y trabajo en equipo por parte de todos los compañeros.

Basándose en la experiencia del curso impartido y en la propia opinión de las participantes, se elaboró un informe destacando las posibles mejoras que el proceso de instrucción y los contenidos en sí mismos, pudieran tener.

*Evaluación del curso

La manera en como se evaluó el curso fue por medio de la aplicación de instrumentos de evaluación que se seleccionaron para calificar la eficacia del curso y de las actividades realizadas. Se les entregó a cada participante una evaluación diaria al final de cada sesión y una al final del curso. Se utilizó al termino de éste, una lista de verificación o escala estimativa que nos permitiera clasificar la información y poder verificar los resultados del curso, de acuerdo al punto de vista de las participantes.

El apoyo del material didáctico como las notas técnicas y de actividades fueron de gran ayuda y apoyo para que cada sesión cumpliera con su objetivo de enseñanza- aprendizaje, sirviendo estos de estímulo e integración del grupo.

- Los **resultados del curso** en general fueron los siguientes:

95% de las participantes opinó que el curso fue satisfactorio, ya que cumplió con sus expectativas e incluso las superó, varias de ellas nos lo hicieron saber a las diferentes instructoras, deseando que hubiera continuidad en un futuro cercano. Se noto un cambio de radical de actitud en las participantes al final del curso, ya que mostraban deseos de superación y de mejora profesional.

En la labor cotidiana que se manifestó días después del curso, se nos dio a conocer el cambio de actitud de mejora hacia el cliente que las sobrecargos estaban teniendo; reflejándose en la puntualidad, en el cumplimiento de reglas de la empresa y comentarios de clientes que le habían hecho llegar felicitando el buen servicio que se reflejaba últimamente en las sobrecargo.

Tanto el objetivo general como los específicos de cada sesión, se llevaron al cabo satisfactoriamente, no hubo problemas de falta de tiempo o de organización, tampoco surgieron imprevistos con lo cual el desarrollo del curso fue satisfactorio. Para la evaluación del curso, se hicieron preguntas tanto orales como escritas a las participantes.

Se presenta a continuación la serie de preguntas que se llevaron al cabo en cada sesión y al final del curso:

Evaluación Diaria

- 1.- ¿Cuál fue el aprendizaje que obtuvo usted el día de hoy?
- 2.- ¿Cómo aplicaría usted lo que aprendió el día de hoy en sus actividades?
- 3.- ¿Qué sugerencias u observaciones podría aportarnos?

Evaluación Final

- 1.- ¿Se cubrieron las expectativas que tenía al inicio del curso?
- 2.- Mencione tres aspectos que haya aprendido en este curso y que le resultaron importantes.
- 3.- Señale tres aspectos o más de los que le gustaría que le fueran enseñados posteriormente.
- 4.- Sugerencias y observaciones para mejorar el curso

I. 1. 2 SELECCION Y EXPOSICIÓN DE UN PROYECTO

En este punto se detallará en que consiste el proceso que involucra la participación e instrucción de un curso impartido por EDAC.

La didáctica, como ciencia de la educación, tiene tres campos de conocimiento:



La didáctica pues, nos proporciona los medios para realizar el acto educativo y quedan comprendidos en cuatro momentos" (1).

- 1. DIAGNOSTICO DE NECESIDADES**
- 2. PLANEACION**
- 3. REALIZACION**
- 4. EVALUACION**

1. Para impartir un curso antes se necesita tener un conocimiento por parte de EDAC y de las instructoras de los problemas y necesidades que tienen los educandos; para estructurar los objetivos y los temas que se van a impartir y también para saber con que recursos se cuenta.

(1) VILLALOBOS, Marveya., **Mujer y Educación**, p.89

La línea aérea, notificó a la presidenta de EDAC su preocupación por el desempeño de las sobrecargos, por concientizarlas de la importancia de mejorar su trabajo, su desarrollo personal, brindando un servicio de calidad al pasajero. Se puede concluir diciendo que el trabajo no sólo implica la satisfacción de una necesidad, sino el deseo de alcanzar un fin mayor, de trascender en nuestra vida. Sirviendo a los demás, dando lo mejor de nosotros mismos, respetando a los demás por el hecho de ser personas que tienen dignidad; por ser únicas e irrepetibles reflejándose en el servicio a los demás por amor. Dar un servicio de calidad, no significa dar un servicio a medias, sino brindar el mejor servicio, siendo profesionales buscando nuestro perfeccionamiento como personas a través del trabajo bien hecho y buscando el bien común de la sociedad en que vivimos. Logrando así una mayor eficiencia y productividad en lo que hagamos; teniendo así una unidad de vida. Era necesario fomentar y sensibilizar en ellas un cambio de actitud ante el trabajo, lograr una mejora como persona, una conciencia de un servicio de calidad, para superar las carencias que afectaban a la línea aérea, en particular la falta de atención, trato personal y deficiente servicio al cliente.

2.- EDAC, al saber las necesidades de la empresa respecto al desempeño laboral de las sobrecargos, se dispuso a diseñar los objetivos tanto generales como específicos del curso-taller, así como a seleccionar los contenidos, haciendo énfasis en que los principales objetivos en el desempeño laboral, deben de ser en todo momento:

Un **servicio de calidad**, traducida en el trato personal, tomando en cuenta:

- * **Cuidado de los detalles** obteniendo:
- * **La satisfacción del cliente**, realizando:
- * **Un trabajo profesional**.

Para la elaboración del programa, también se estructuraron los cursos de acuerdo al tiempo didáctico, el lugar físico así como la elaboración de preguntas para las evaluaciones diarias y final que tendrían las participantes durante el curso.

Por otro lado hubo reuniones con las instructoras sobre su participación en la Impartición del curso y su disponibilidad de tiempo, no sólo para impartir el programa sino para ayudar en la elaboración de notas técnicas, material didáctico, asistencia a un curso propedéutico para profundizar más en los temas y la mejor manera de transmitirlos.

También se aprovecharon los recursos materiales con los que contábamos (hojas de rotafolio, plumones, pizarrón, gises, videograbadoras, videos, carpetas, hojas, notas técnicas). Después de haber estructurado el programa del curso, tomando en cuenta los elementos que permitan al participante sensibilizarse de la trascendencia de un cambio de actitud, para mejorar su servicio y proporcionarles las herramientas para lograrlo. En este punto se describirán uno a uno los **Elementos Didácticos** que interactúan también en el proceso enseñanza-aprendizaje y son los siguientes (2).

(2) **cfr.**, Villalobos, M., **ibidem.**, p.89

1. El educador	_____	¿QUIÉN?
2. El educando	_____	¿A QUIÉN?
3. Objetivos educativos	_____	¿PARA QUÉ?
4. Contenidos educativos	_____	¿QUÉ?
5. Recursos didácticos	_____	¿CON QUÉ?
6. Metodología	_____	¿CÓMO?
7. Tiempos didácticos	_____	¿CUÁNDO?
8. Lugar de realización del proceso educativo	_____	¿DÓNDE? (3)

Esquema (3)

(3) *ibidem.*, p.89

1. **El educador**, es la instructora de EDAC, quien funge como guía y debe cumplir con una serie de requisitos como son:

* Antes que nada la instructora de EDAC debe de **conocer a fondo** cada uno de los contenidos de EDAC e **identificarse** con ellos, plenamente.

* Tomar un curso de entrenamiento para capacitación de instructoras.

* Conocimiento en la aplicación de técnicas didácticas, así como saber utilizar adecuadamente el material didáctico.

* Esforzarse por estudiar, enriqueciéndose cada vez más como persona, para poder transmitir más a los demás.

* Ser **responsable** con los compromisos adquiridos en EDAC, así como con la empresa contratante del servicio En cuanto a las habilidades que debe tener, se mencionara a continuación alguna de ellas:

* Saber como mantener la atención del grupo despertando un interés continuo.

* Saber escuchar los comentarios y dudas que se presenten a lo largo del curso

* Responder con claridad a las preguntas

*Saber trabajar en equipo

*Promover la participación entre los educandos en cada curso

En cuanto a **actitudes**.-

- Espiritu de **servicio**, mostrando entusiasmo para transmitir los conocimientos del curso.

- Saber **escuchar**
- Saber **ponerse en el lugar** del educando
- Dar ejemplo del bien hacer en la manera en como se desarrolla el contenido del programa en cada actividad que se realiza con las participantes.
- Actitud de compromiso y convicción, para lograr los objetivos en los participantes de alcanzar la calidad en el servicio para un mundo cada vez más competitivo
- Actitud abierta a todos los comentarios para que exista un mejor entendimiento entre educando y educador.
- Actitud de ayuda y asesoría en todo lo relativo a mejorar la actitud de servicio en cada una de las sobrecargos

El educando, es el participante del curso en éste caso fueron las sobrecargos, quienes tenían que cubrir una serie de características, las cuales son las siguientes: Edad entre los 20 y 29 años, nivel socio-económico medio y alto, haber tomado el curso especial para ser sobrecargo y haber aprobado las asignaturas correspondientes, asistir puntualmente a todas las sesiones.

Participar activamente en todas las sesiones a través de la :

- * interacción constante con los participantes
- * lectura de las notas técnicas
- * hacer un análisis entre todas de los problemas de servicio que hay en su área y buscar soluciones
- * contestar todas las evaluaciones diarias como la final y entregarlas
- * únicamente con un 80% de asistencia obtendrán el diploma

2. En cuanto a los **objetivos educativos**, estos deben ser elaborados de acuerdo a las características del participante, para proporcionar los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para la formación personal en todos sus ámbitos así como también para lograr un trabajo profesional que permiten a la instructora medir si se lograron al final de cada sesión con los educandos. Siempre a la hora de planear un curso, deben de delimitarse los objetivos tanto generales, que son los de el curso, los particulares, que corresponden a cada tema a impartir y por último los específicos que son los de cada sesión. Cada objetivo debe tomar en cuenta tanto conocimientos, actitudes y habilidades que se quieran transmitir, a los participantes (4).

Estos objetivos se estructuraron tomando en cuenta , tanto al personal interno de la empresa (las sobrecargos), como al personal externo (los pasajeros)

El objetivo esta vinculado siempre a algún valor que se pretende traducir en una conducta al finalizar el curso"(5).

El tener los objetivos claros, hacen que el instructor tenga siempre presente lo que se debe lograr en un lapso de tiempo específico con los educandos.

(4) **cfr., ibidem** , p. 103

(5) **ibidem** , p. 102

- Los objetivos de este curso están dirigidos a demostrar que por medio de algunos recursos se obtendrá en el desempeño laboral calidad en la persona y por lo tanto calidad en el servicio.

Comprender el término de persona en toda su extensión y lo que implica el trato personal.

Por medio de la reflexión personal darse cuenta de la importancia de su esfuerzo diario por satisfacer al cliente, dándole un servicio de calidad y por tanto repercutiendo favorablemente en la línea aérea.

Tener una comprensión real de cuales son las necesidades del cliente y la conveniencia para ellos

Reforzar y profundizar sobre ciertos valores y virtudes que al desarrollarlos y hacerlos suyos les ayudaran a obtener un mayor crecimiento personal que se verá reflejado en el trabajo, pero también en la familia y en la sociedad.

Que se sientan parte integral dentro de la empresa, donde todo va a ir mejor si cada uno hace bien a los demás y cumple con su trabajo con profesionalismo traducido en una obra bien hecha.

Para lograr estos objetivos se necesita que el participante conozca y responda:

- ¿Qué es una empresa?
- ¿Qué es una empresa de servicio?
- ¿Qué significa servir y en que consiste un servicio de calidad?
- ¿Qué es la persona humana?
- ¿Qué son virtudes y valores?
- ¿Cómo lograr un desarrollo armónico?

En el desarrollo de :

- * **la inteligencia: saber hacer determinada actividad**
- * **la voluntad. querer, querer realizar la actividad**
- * **el corazón: querer realizar con amor aquella actividad**

- Conocer ¿ Qué se necesita para realizar una OBRA BIEN HECHA?
 - Factores positivos de una obra bien hecha y factores negativos de una obra mal hecha
 - Conocer la importancia del cuidado de los pequeños detalles
 - El uso continuo de la herramienta que más preocupa a EDAC por transmitir para que la gente lo aplique en sus vidas, es la Mente Administrativa; la cual les ayudará a pensar-decidir-realizar de manera óptima cualquier actividad
 - Conocer también en que consiste la participación, sus beneficios y aprender a trabajar en equipo, desarrollando actitudes y habilidades que se requieren para lograrlo. Promoviendo actitudes positivas que superen los obstáculos, para lograr un mayor rendimiento.
 - Por último el retomar los conceptos de persona, trabajo, participación y trabajo en equipo y relacionarlos entre si
4. En lo referente a los contenidos educativos." Todo contenido debe ser seleccionado y organizado de acuerdo con los valores específicos que se intenta desarrollar en la participante"(6).

(6) *ibidem.*, p. 107

Los objetivos deben estar de acuerdo a cada contenido, para aprovechar al máximo los conocimientos y no desviarnos del tema."En EDAC existe un marco conceptual perfectamente delimitado que facilita la integración de los conocimientos e imprime unidad y totalidad a sus fundamentos, alrededor de un centro de interés: la formación de la mujer integral" (7).

Los contenidos educativos de EDAC tiene principios básicos que se desarrollan de acuerdo a la trascendencia de cada uno y de ayuda a los demás.

- En esta etapa, se tomó muy en cuenta para elaborar los contenidos que es fundamental ante todo buscar una actitud de cambio en el desempeño laboral y por tanto se buscaron los contenidos y herramientas que faciliten el proceso de formarlos en y para el servicio, estableciendo un lenguaje sencillo y accesible para todas.

Los contenidos que contribuyen al logro de los objetivos establecidos, se proporcionan por medio del curso aplicando los diferentes temas que son necesarios para la capacitación y son presentados por pedagogos.

Se diseño el material didáctico que sirvió de gran apoyo para el desarrollo del curso y se formaron instructores para formar a su vez a las sobrecargos de la línea aérea

(7) *ibidem.*, p. 109

- El orden en los contenidos que se llevó al cabo el curso, fue el siguiente:

A) LA PERSONA Y EL TRATO PERSONAL

Aquí se menciona el concepto de persona; dentro y fuera de la empresa; como sustancia individual de naturaleza racional. Sus características, como ser único, irrepetible y original, ser racional que posee: inteligencia y voluntad, ser libre, perfectible y que tiende a la felicidad, así como también digno de ser respetado y amado, precisamente por tener dignidad. Así como también desarrollar nuestras capacidades humanas.

B) LA MENTE ADMINISTRATIVA

*Como una aptitud que se desarrolla en el ejercicio de los actos humanos; pensar, decidir, y realizar aplicando el proceso administrativo, para:

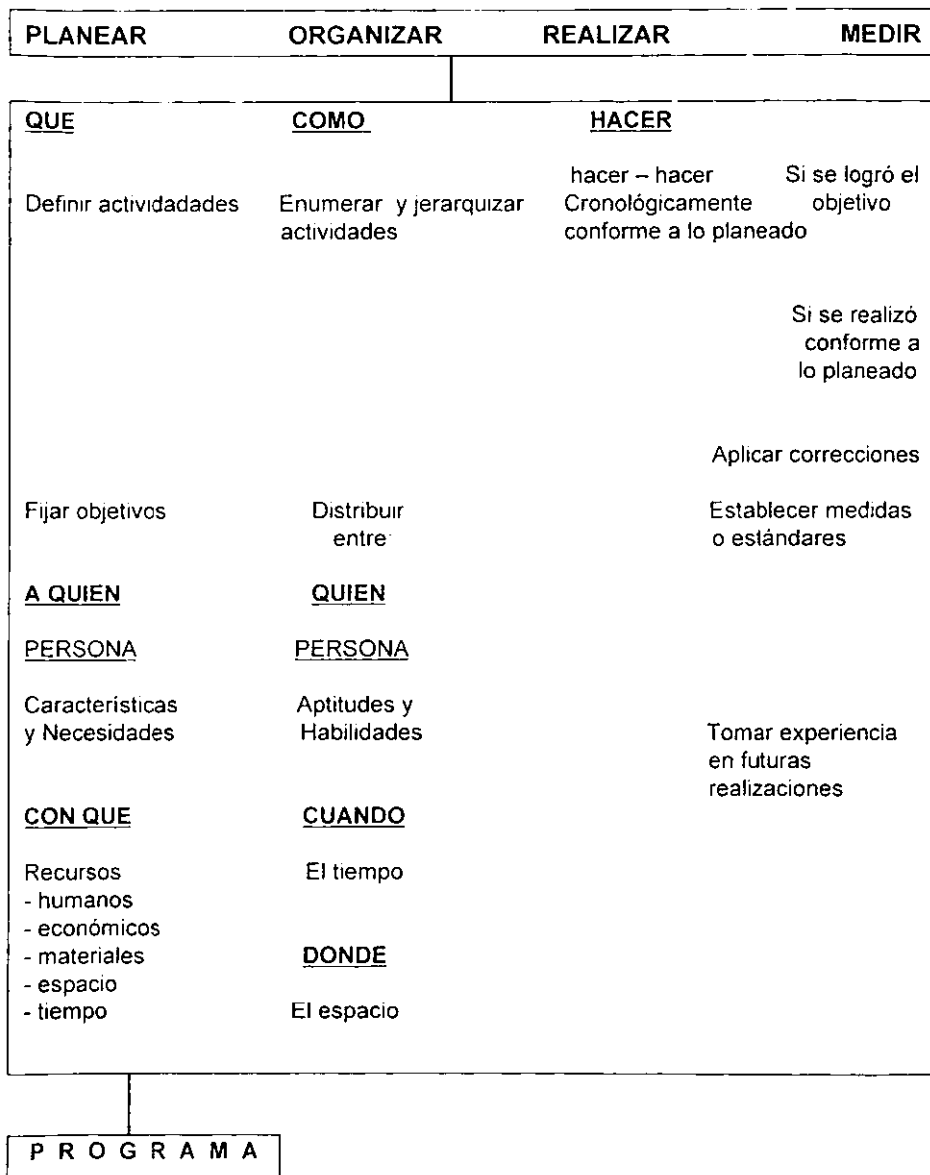
- * planear
- * organizar
- * realizar
- * medir

Para el logro repetido de los objetivos propuestos:

- | | |
|------------|----------|
| - qué | - cómo |
| - para qué | - quién |
| - a quién | - cuándo |
| - con qué | - dónde |

Por medio de este programa podremos organizarnos mejor, y sacar el mayor provecho en cualquier actividad en nuestra vida que realicemos.

PROCESO ADMINISTRATIVO



*Por este medio se propone que por medio de la participación y el trabajo se logre el desarrollo integral de la persona, en cualquier ámbito en donde se desenvuelva. Tomando primeramente a la persona, como al sujeto que desarrollando sus capacidades humanas como son la inteligencia y voluntad, consiga una aptitud y actitud diferente.

La finalidad es encontrar también soluciones inmediatas según la situación que se presente, dando un servicio más rápido, con profesionalismo; logrando una mejora continua, para lograr un cambio positivo, dando una respuesta de calidad al pasajero.

A través de éste proceso educativo se va logrando que los participantes vayan haciendo suya ésta herramienta, teniendo nuevos conocimientos y habilidades para ir resolviendo cada parte del proceso administrativo.

C) EL TRABAJO HUMANO Y MOTIVACIONES EN TRABAJO

- Se definió lo que es el trabajo y se analizó cada parte de ésta. El ¿porqué? del trabajo. Se trato también el desarrollo de actitudes positivas y motivaciones frente al trabajo.

Para aludir la obra bien hecha, sensibilizarlas en este punto, para cumplir con la misión y valores de la empresa.

Elementos de la obra bien hecha:

- conocimientos
 - habilidades
 - valores

—————→

INTEGRARLOS

Conocer cuáles son las motivaciones:

- extrínsecas: comida
vestido
habitación
diversión

- intrínsecas: realización personal
desarrollar aptitudes y habilidades
mejorar de empleo o puesto
adquirir conocimientos

- trascendentes: amor
amistad
servicio
ayuda mutua

En el tema de trabajo las participantes logran ver éste como un medio de desarrollo personal y aportación a los demás; lo ven no solamente como un medio para ir de aquí para allá, tedioso, cansado como sobrecargos, sino comprende la trascendencia que éste tiene para llevarlo al cabo profesionalmente, con una actitud de mejora, brindando una respuesta personal a las necesidades del cliente y de la empresa, sabiendo que es un deber trabajar y hacerlo bien, de la mejor forma, para brindar el mejor servicio.

Es necesario que sientan que su labor es trascendental, que tiene un sentido, que la educación debe de ser continua, para tener cada vez más conocimientos y habilidades para ser cada vez mejor para tener más que dar a los demás; que se debe procurar hacerlo con alegría sobreponiéndose a los contratiempos que suceden día a día.

D) LA PARTICIPACION Y EL TRABAJO EN EQUIPO

En este tema, se intenta establecer el gran valor de la tarea en común, que cada uno realiza cada sobrecargo sus esfuerzos y conocimientos, para unirse en el logro de objetivos; por medio de un intercambio continuo y reciproco entre todos.

Beneficios y obstáculos de la participación, en la persona y en el ambiente.

- * Condiciones del trabajo por equipo.
- * Características de los grupos efectivos.
- * Ventajas del trabajo en equipo.
- * Estrategias del trabajo en equipo

La participación y el trabajo en equipo son principios básicos que deben regir para la vida laboral y social, por medio de los compromisos que se adquieren los objetivos se logran de una manera más eficaz y rápida.

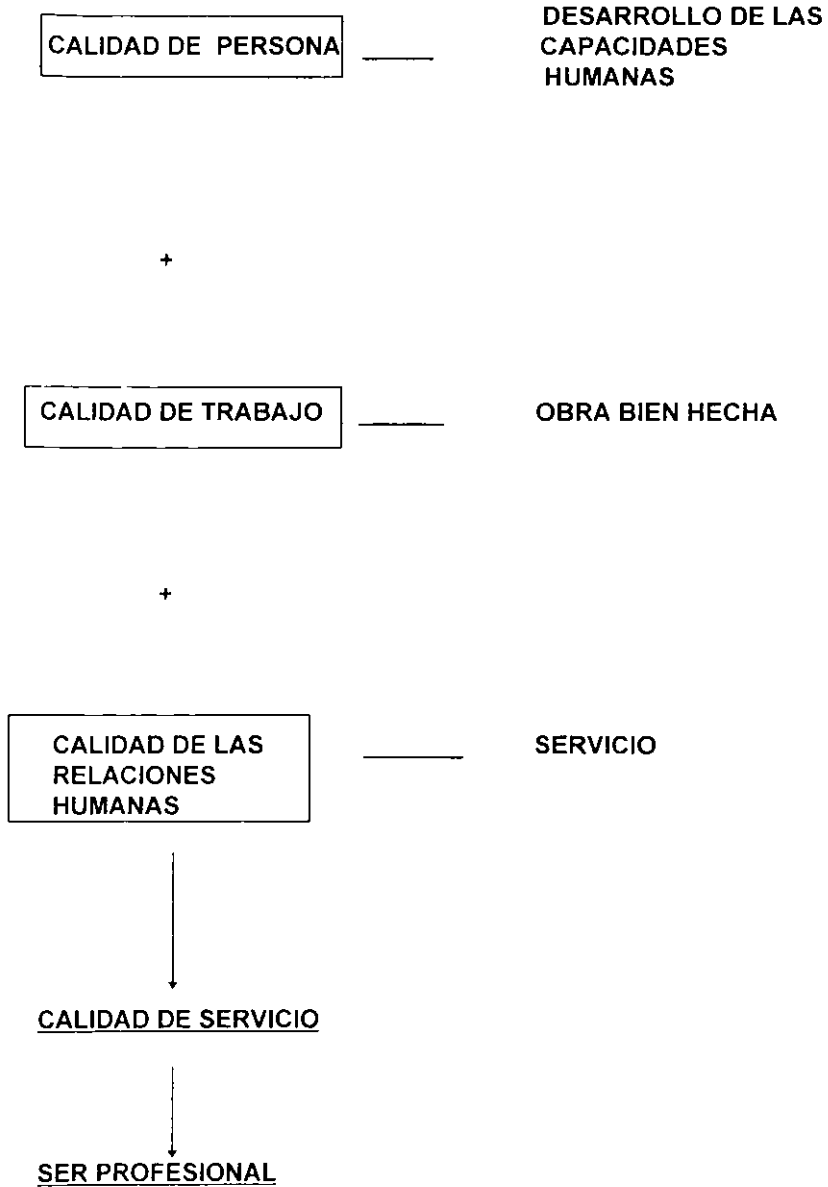
Tomar en cuenta la gran trascendencia la comunicación que siempre debe existir entre las sobrecargos en su tarea específica, así como con los niveles directivos, para lograr entre todos la consecución de tareas en común.

Es fundamental sensibilizar a las sobrecargos de los beneficios del trabajo en equipo antes mencionados, modificando actitudes, analizando los problemas más comunes que ocurren entre la tripulación, pasajeros y demás compañeros de la empresa, para que juntos busquen soluciones de mejora, de apoyo; para lograr un mejor lugar de trabajo, una mejor empresa, mejores personas, mejor equipo.

CALIDAD EN EL SERVICIO: “SER PROFESIONAL”

Los contenidos que abarcamos en este tema son:

- * ¿Qué es ser profesional?
 - * El servicio dentro de la empresa
 - * Características de la Calidad de Servicio
 - estrategias de servicio
 - claves para lograr la calidad de servicio
 - principales problemas de servicio
 - establecer bases para mejorar el servicio
 - sensibilizar a las sobrecargas de la importancia de su servicio con el pasajero, promoviendo a la reflexión.
 - buscar el perfeccionamiento en todas las actividades realizando con profesionalismo todo aquello que llevemos al cabo, siendo este un objetivo primordial, procurando alcanzar un nivel de excelencia en el servicio.
- aspectos fundamentales del ser profesional.



5. Los recursos didácticos.- son el apoyo material con que contamos las instructoras para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, durante el curso.

Se nombrarán a continuación los recursos formales de la filosofía de EDAC, tanto humanos, como materiales que ayudaron a realizar con éxito el curso impartido.

*** RECURSOS HUMANOS**

Las instructoras que impartieron el curso fueron todas profesionistas y además se realizó en EDAC, un curso de capacitación, para profundizar cada tema que íbamos a impartir; así como para reforzar conocimientos y habilidades para poder después transmitirlos con eficacia a las sobrecargos.

Las edades de las instructoras variaban, así también como su estado civil, éramos un total de nueve instructoras.

Un requisito fundamental en cuanto a las instructoras es que debían de conocer a fondo cada tema de EDAC y además sentirse identificadas con cada uno de ellos; con el objeto de poder transmitirlos mejor.

*** RECURSOS MATERIALES**

Existen una serie de medios que facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje en el curso que se imparta, logrando por medio de técnicas y material didáctico que los temas a impartir faciliten el proceso de enseñanza-aprendizaje, haciendo que éste sea más rápido y eficaz.

En cuanto a los materiales didácticos, son recursos de los cuales nos valemos para hacer más práctica la enseñanza, los participantes no sólo están escuchando los contenidos, sino que los visualizan mucho mejor.

En el curso impartido a sobrecargos por parte de EDAC se utilizaron varias técnicas didácticas que mencionaré a continuación:

- * técnica expositiva
- * lectura comentada
- * técnica binas, cuartas y octavas
- * técnica de "construir una torre"
- * técnica de hacer un pastel
- * técnica de lluvia de ideas
- * técnica del rompecabezas

***técnica expositiva.-** Consiste en la presentación oral por parte de la instructora en donde además de impartir el tema se realizan preguntas para buscar la participación de las integrantes del curso, manteniendo la participación y logrando una mayor atención. (8)

Después comienza ya el desarrollo del tema, llevando un orden, interrogando a los educandos acerca de lo que se está reflexionando para saber que quede bien claro lo expuesto. Se deben enfatizar los aspectos más relevantes de la exposición, para ello se requiere que se haga una recapitulación al final de cada tema. Es muy importante que el instructor utilice un lenguaje claro de acuerdo al nivel del grupo.

(8) ibidem., p.118

Los materiales didácticos que más se utilizan para la técnica expositiva, a fin de dar un mayor significado al aprendizaje y hacerlo más eficaz son los siguientes:

Pizarrón- El cual nos ayuda para escribir los puntos más notables de la sesión así como a las conclusiones a las que se llegan, ilustrándolas rápidamente.

Rotafolios.- Nos ayudan a anotar los puntos de cada tema más significativos facilitando al instructor llevar un orden en la exposición del tema. Se deben utilizar colores vivos, para mantener la atención del grupo.

Lectura comentada.- Tiene como objetivo emitir criterios fundamentales a partir de la lectura de una nota técnica con base en la participación de los educandos.

Se anotan al final de la lectura los comentarios en el pizarrón y se comentan.

El material didáctico, que se utilizó en esta técnica didáctica, fueron:

- Notas Técnicas para cada participante
- Pizarrón
- Gises

Técnica de binas, cuartas y octavas.- En esta técnica, el educador dirige una serie de preguntas al grupo, y se indica a éste que resuelvan las preguntas y las comenten entre ellos primero por parejas; una vez que terminen, se deben reunir con otra pareja formando un equipo de cuatro, para comentar sus resultados y entonces llegar a conclusiones generales, enseguida, estas cuatro personas se verán en la necesidad de reunirse nuevamente en otro sitio con

otro equipo de cuatro formando un total de ocho personas y se elige a un secretario para que anote las conclusiones generales de manera resumida y las expondrá en voz alta al resto del grupo.

El docente va anotando en el pizarrón las conclusiones de cada equipo, para comentarlas.

El material didáctico, utilizado en esta técnica didáctica, fue el siguiente:

- pizarrón
- gis

Técnica "Construir una Torre".- El objetivo, es demostrar al grupo que toda actividad puede llegar a ser una obra bien hecha, cualquiera que ésta sea, por medio de la realización de un trabajo en equipo.

- La instructora divide al grupo en equipos de cinco en cinco.
- Cada equipo debe construir una torre con el material que ésta le proporcione
- Se les indica el tiempo que tienen para construir una torre
- La instructora reparte el material a cada equipo

Durante la realización del trabajo. la instructora va pasando por cada equipo revisando cómo la están construyendo. Cada equipo presenta a las demás su torre y la instructora pregunta a cada equipo, sus experiencias, y al final se mencionan las características de la obra bien hecha.

El material didáctico, que se utilizó para la realización de esta técnica por equipo fue el siguiente:

- 20 palillos
- 10 vasos desechables
- 1 diurex
- 10 popotes

Técnica "Hacer un Pastel".- Se busca promover de una participación más activa para el logro de óptimos resultados en el trabajo que se realiza.

La instructora divide al grupo en equipos de cinco y les entrega material para trabajar el cual consta de varias piezas de papel y deben simbolizar como rebanadas, los diferentes puestos con los que se relacionan directamente con su trabajo.

Cada equipo nombra a un secretario para que exponga las conclusiones de cada equipo.

El material didáctico, que se utilizó fue:

- cartulina cortada en rebanadas
- plumones de colores
- diurex

Técnica "Lluvia de Ideas".- Se enfoca a la capacidad de estimular el ingenio del participante y promover la búsqueda de soluciones a problemas o cuestiones específicas.

El material didáctico, que se utilizó para esta técnica fue el siguiente:

- Pizarrón
- Gises
- Rotafolio
- Plumones

Técnica del Rompecabezas.- Sensibilizar a las participantes para trabajar en equipo para la resolución de problemas.

La instructora divide al grupo en equipos y escoge a un observador, para que vigile el comportamiento del equipo, una vez que se hayan entregado un sobre

por equipo con piezas de cartón, para formar un rompecabezas. Por otro lado se indican las limitaciones que debe haber en la realización del rompecabezas y son las siguientes: nadie puede hablar, ni hacer señas, ni pedir una pieza, sin embargo, si se pueden dar piezas a los demás.

Una vez que todos los equipos hayan terminado, expondrán al resto del grupo su experiencia; la instructora pide lo relacionen con su trabajo actual y su relación con los demás en la toma de decisiones.

El material didáctico, utilizado en esta técnica es el siguiente:

- Un sobre con piezas de cartón para cada equipo

La Técnica de proyección de videos.- es una herramienta que ayuda mucho a la fijación del aprendizaje, se muestra a las participantes cada tema, con anécdotas de la vida diaria con las cuales nos identificamos. Esta técnica es realmente enriquecedora para todo el grupo por medio de las imágenes, se despierta la atención de las participantes, facilitando el aprendizaje, se van anotando todas las respuestas que dan las participantes y se van anotando en un rotafolio o pizarrón las conclusiones a las que se llegan.

Para llevar al cabo la proyección de los videos se utilizaron los siguientes materiales:

- Televisión

- Videos los cuales fueron:

"ATENCIÓN AL CLIENTE": El cual trataba de la importancia del trato personal al cliente.

" **LAS SECRETARIAS** ": Sobre la importancia de aplicar la mente administrativa en cualquier actividad para ahorrar tiempo y esfuerzo, y estar preparado para resolver cualquier imprevisto que se presente.

" **LOS SUPERVISORES** ": El video muestra la importancia del trabajo y de los diferentes motivos para realizarlo.

" **OBRA BIEN HECHA** ": De acuerdo al tema de la importancia de realizar una obra bien hecha con profesionalismo, ventajas y desventajas.

- videocasetera
- extensión eléctrica
- pizarrón

"Los videos que se han producido en EDAC, como material didáctico son de tres tipos:

- a) de información y conceptos
- b) de ilustración de operaciones y procedimientos
- c) casos dramatizados de la vida real, para discusión (9).

6. La Metodología.- "La metodología es un conjunto de métodos, en los que a su vez, se utilizan varias técnicas, de donde se desprenden diversos procedimientos" (10).

(9) Ibidem., p. 127

(10) Ibidem., p. 109

La técnica que se ha utilizado siempre en EDAC es la participativa, se toma mucho en cuenta las aportaciones, comentarios que cada participante pueda compartir de acuerdo a su sentir y a su experiencia. Esto hace que el curso sea más dinámico y se evita la monotonía.

Para cada sesión debe contemplarse tanto los temas como el material didáctico, para que se promueva la participación de todos los educandos, que impliquen los objetivos, recursos, tiempo.

El instructor debe de ayudar a que el grupo vaya logrando integrarse, abrirse unos con otros, crear un ambiente de confianza, ayudándolos a que tengan un enfoque positivo en los diferentes momentos o situaciones de su trabajo, para fortalecer la calidad de persona, para tener calidad en el servicio; para buscar soluciones conjuntas a los problemas que les aquejan, y para buscar un compromiso entre todos por ser mejores. Por otro lado la instructora en este tipo de metodología, debe de llevar al grupo por medio de preguntas a la reflexión a profundizar sobre algún tema o situación.

EVALUACION

En cuanto a la evaluación se llevaron al cabo los tres momentos que comprende ésta. Al iniciar el curso por medio de preguntas, para ver como están respecto a cada tema, en este momento de la evaluación de diagnóstico o inicial uno se percata de la experiencia que tienen o como han aplicado cada principio en el desenvolvimiento de sus funciones, así como conocer sus necesidades y lo que esperan del curso.

Mostraron siempre una actitud de apertura, de deseos de aprender con el propósito de ir adquiriendo las habilidades necesarias para tener un cambio en su persona, que se reflejará en su medio, en la familia, en su labor como sobrecargo para lograr una mejora en la calidad del servicio al cliente.

En el siguiente tipo de evaluación que es la formativa o continua, se realizó en el transcurso de cada sesión, por medio de preguntas, para saber si los conocimientos, las ideas básicas, se están comprendiendo, por si es necesario reafirmar algún punto, si todos llevan el mismo ritmo en su adelanto, y ver por tanto si se están logrando los objetivos específicos establecidos.

Además de las evaluaciones diarias al final de cada sesión, se aplicó una evaluación sumaria o final, la cual se llevó al cabo, entregando a cada participante una evaluación por escrito, lo cual ayudó para medir en que grado se cumplieron los objetivos y la efectividad del programa, claro que éste se verá reflejado con más exactitud, una vez que los sobrecargos vayan desarrollando su labor diaria.

7. Tiempos didácticos.- Aquí corresponde a la duración del curso en sí, habiéndolo programado con anterioridad, calculando en cuanto a los temas y técnicas a emplear así como los recesos a la mitad del curso.

Este curso, fue diseñado para tener una duración de tres horas diarias en el transcurso de cuatro días por semana, en un lapso aproximado de dos meses, cumpliendo con el tiempo dispuesto para cubrir los temas y realizar las distintas actividades.

8. El **lugar físico** en donde se llevó al cabo el curso, fue en las instalaciones pertenecientes a la línea aérea que nos facilitaron. Los salones tenían buena ventilación y un mobiliario adecuado a las necesidades del educador y educando.

ESQUEMA DIDÁCTICO

A continuación se mostrará un esquema didáctico, el cual sirve a la instructora para llevar orden en cada sesión; contiene los objetivos, los temas, las actividades, el tiempo didáctico y las técnicas que se van a emplear, así como el material, y las evaluaciones.

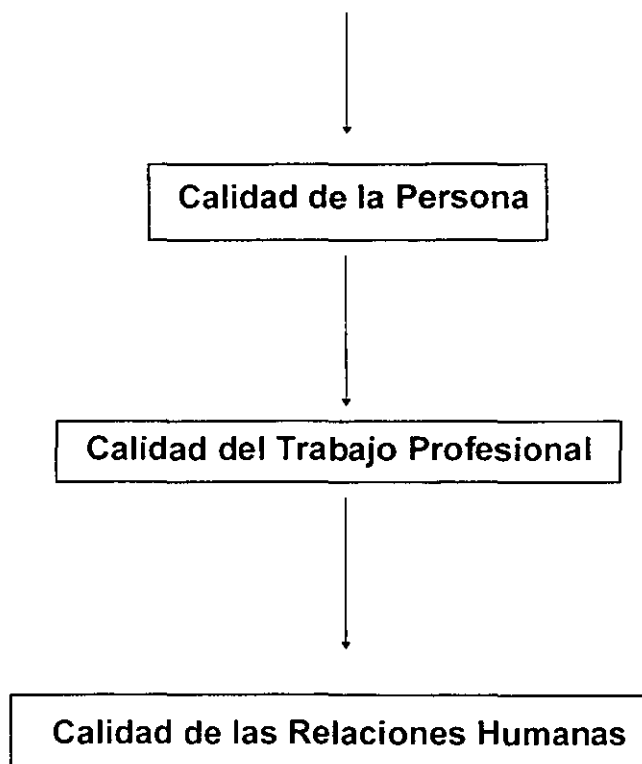
En las siguientes páginas se mostrarán los **ELEMENTOS** que forman parte de un esquema didáctico, los cuales deben estar bien planeados, para lograr eficacia para cubrir los objetivos, para ir integrando los contenidos con las técnicas y para llevar una organización lógica en cada sesión.

Los **elementos didácticos** son los siguientes:

- * **educando – educador**
- * **objetivos general y específicos**
- * **contenidos educativos**
- * **metodología y técnicas**
- * **recursos didácticos**
- * **tiempo didáctico**
- * **lugar**

OBJETIVO GENERAL

Conocer el concepto de **Calidad de Servicio** con base en:



OBJETIVO PARTICULAR: IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA CON LA FINALIDAD DE FUNDAMENTAR EL TRATO PERSONAL Y DESARROLLAR LAS CAPACIDADES HUMANAS APLICANDO LA MENTE ADMINISTRATIVA

TIEMPO DIDACTICO	CONTENIDO DIDACTICO	RECURSOS DIDACTICOS	METODOLOGIA TÉCNICAS
10MIN	RÉGISTRO Y ENTREGA DE MATERIAL	-LISTA DE PARTICIPANTES -GAFETES -CARPETA -LIBRO DE REGISTRO -FICHA DE INSCRIPCIÓN	
20 MIN	INTEGRACIÓN Y EXPECTATIVAS	-PIZARRÓN -PLUMONES	TÉCNICA: LOS ESLABONES -NOMBRE -PUESTO -EXPECTATIVA
10 MIN	ENCUADRE DEL PORGRAMA	CARTA NORMATIVA	EXPOSITIVA PARTICIPATIVA
20MIN	DEFINICION Y CARACTERISTICAS DE LA PERSONA	LÁMINA DE TRIANGULO ROTAFOLIO PIZARRON	LLUVIA DE IDEAS
10 MIN	TRATO PERSONAL	NOTA TÉCNICA	LECTURA
10 MIN	TRATO PERSONAL	NOTA TÉCNICA CUESTIONARIO	LECTURA CORILLOS
15 MIN	VIDEO "ATENCION AL CLIENTE"	VIDEO T.V VIDEOCASSETERA	GUIÓN PARA ANÁLISIS DE VIDEOS
20 MIN	R E C E S O		
10 MIN	DESARROLLO DE CAPACIDADES HUMANAS	ROTAFOLIO	EXPOSITIVA PARTICIPATIVA
20 MIN	MENTE ADMINISTRATIVA	ROTAFOLIO NOTA TÉCNICA	EXPOSITIVA
5 MIN	EVALUACION DIARIA	HOJA DE EVALUACION	

OBJETIVO PARTICULAR: DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO BIEN HECHO

TIEMPO DIDACTICO	CONTENIDO DIDACTICO	RECURSOS DIDACTICOS	METODOLOGÍA TÉCNICAS
20 MIN	INTRODUCCIÓN	LAMINA DE TRIANGULO	EXPO-PARTICIPATIVA EVALUACIÓN DEL DÍA ANTERIOR LLUVIA DE IDEAS
25 MIN	"TRABAJO HUMANO"	ROTAFOLIOS	EXPO-PARTICIPATIVA
30 MIN	EJERCICIO MOTIVOS POR LOS QUE TRABAJO"	NOTA TÉCNICA	PARTICIPATIVA
	VIDEO " LOS SUPERVISORES"	VIDEO Y T V	ANÁLISIS DEL VIDEO
20 MIN	R E C E S O		
20 MIN	LA OBRA BIEN HECHA	ROTAFOLIOS	EXPO-PARTICIPATIVA
25 MIN	" CONSTRUIR UNA TORRE"	VASOS, POPOTES, PALILLOS, DIUREX, VIDEO	REJILLAS BINAS Y CUARTAS
45 MIN	VIDEO "OBRA BIEN HECHA"		ANÁLISIS DE VIDEO
5 MIN	REFLEXIÓN Y DESARROLLO DE CUALIDADES EVALUACIÓN DIARIA		

OBJETIVO PARTICULAR: SUSTENTAR LA EFICACIA DEL TABAJO EN EQUIPO Y LA PARTICIPACIÓN CON LA FINALIDAD DE DESARROLLAR TAREAS EN COMÚN

TIEMPO DIDACTICO	CONTENIDO DIDACTICO	RECURSOS DIDACTICOS	TÉCNICAS
45 MIN	PARTICIPACION CONCEPTO -IMPORTANCIA Y NECESIDADES -VENTAJAS Y OBSTÁCULOS	ROTAFOLIO PIZARRÓN NOTA TÉCNICA	LLUVIA DE IDEAS EXPO-PARTICIPATIVA
40 MIN	TÉCNICA "HACER UN PASTEL"	CARTULINA PLUMONES DIUREX	REJILLAS
10 MIN	INTRODUCCIÓN DEL DÍA		EXPO PARTICIPATIVA RETROALIMENTACIÓN DEL DÍA ANTERIOR
20 MIN	R E C E S O		
20 MIN		ROMPECABEZAS	CORRILLOS
25 MIN	TRABAJO EN EQUIPO	ROTAFOLIO	EXPO-PARTICIPATIVA
20 MIN	-VENTAJAS Y OBSTÁCULOS DEL TRABAJO EN EQUIPO	PAPEL, PLUMA NOTA TÉCNICA	CORRILLOS
10 MIN	EVALUACIÓN DIARIA		

OBJETIVO PARTICULAR: CONCLUIR LAS ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO CON LA FINALIDAD DE EXCEDER LAS EXPECTATIVAS DE EL CLIENTE COMO VENTAJA COMPETITIVA

TIEMPO DIDACTICO	CONTENIDO DIDACTICO	RECURSOS DIDACTICOS	METODOLOGIA TECNICAS
10 MIN	INTRODUCCIÓN DEL DÍA		EXPO-PARTICIPATIVA
25 MIN	SERVICIO CONOCIMIENTO DEL CLIENTE	PIZARRON PLUMONES/GISES	LLUVIA DE IDEAS EXPO-PARTICIPATIVA
20 MIN	EJERCICIO "MI SERVICIO"	FORMATOS	CORRILLOS
30 MIN	CALIDAD DE SERVICIO	ROTAFOLIO PIZARRON PLUMONES GISES	EXPO-PARTICIPATIVA
20 MIN	EJERCICIO "MEJORANDO MI SERVICIO"	FORMATO	REJILLAS
20 MIN	R E C E S O		
30 MIN	SER PROFESIONAL	NOTA TECNICA	LECTURA COMENTADA
10 MIN	RECAPITULACION		
25 MIN	EVALUACION FINAL CLAUSURA. ENTREGA DE DIPLOMAS	DIPLOMAS	

II. VALORACIÓN CRÍTICA

En esta parte del informe se hace una reflexión valorativa de la actividad laboral.

II. 1 Fundamentación de la crítica

II. 1. 1 Reflexión sobre la disciplina en que se inscribe la práctica

En esta parte se justificará sobre un marco teórico, el valor pedagógico de la practica sujeta a informe. En primera instancia se hablará de la persona humana, el factor más importante a tratar en mi trabajo ya que los otros contenidos no tendrían razón de ser, si no se apoyaran en un claro concepto de lo que es la persona. Por otro lado también la Pedagogia tampoco tendría razón de ser, si es que no se llevaran sus objetivos al cabo sobre la persona, buscando perfeccionar sus facultades específicamente humanas: la inteligencia y la voluntad, sirviendo el Pedagogo como guía para dirigir su aprendizaje, para ayudarle a que la persona o educando descubra sus capacidades y sus cualidades, para aprovecharlas y darle un sentido más profundo a su vida, llevando a la práctica el aprendizaje que va haciendo suyo. Es relevante el tener un concepto claro y profundo sobre la persona, ya que de el concepto que tengamos de éste, dependerá el respeto a su dignidad, por tanto es indispensable, que reflexione sobre él, para lograr el bien común de la sociedad y no su destrucción. A continuación, se hablará del concepto de persona, de sus facultades específicamente humanas: inteligencia, voluntad , de su libertad , de las caractericas que posee como ser único e irrepetible. como un ser sociable de aportaciones, se hablará también sobre la dignidad que posee por el hecho de ser

persona, que es lo que le da sentido a su existencia, de su ser perfectible, su finalidad que le da sentido a su existir.

II. 2 CONCEPTO DE PERSONA

La definición de persona según Boecio (470-524) "Sustancia individual de naturaleza racional" (11). Como sustancia individual (única e irrepitable) se refiere a aquello que **existe en sí mismo** y no en otro, es decir no necesita de otro para existir, para que la persona sea lo que es. Se refiere a la parte espiritual del hombre, a su alma." Hablar de singularidad y unicidad de cada personapor su misma indole personal, cada hombre que viene a este mundo supone una novedad absoluta, algo irrepitable, que introduce una riqueza original en el universo, una contribución única e irrepitable, que hace de ella algo totalmente irremplazable" (12).

(11) JERPHAGNON, Lucien., ¿Qué es la Persona Humana?., p.28

(12) MELENDO, Tomas., La Dignidad del Trabajo ., p.41

Cada uno de nosotros tenemos nuestro propio cuerpo y nuestra propia alma; no se da una sin la otra, no pueden dividirse. La persona es **individual e irreplicable**; es un ser único, no hay otro igual a él en toda la tierra por lo tanto su misión es irremplazable durante su vida sus acciones, su trabajo, las aportaciones que cada uno puede y debe hacer son insustituibles. "La racionalidad hace que cada uno de los hombres sea consciente de sí mismo, y es la base, el fundamento absoluto de lo que es, con el cúmulo de cualidades que lo conforman y sustentan, que lo hacen ser lo que es: persona"(13). Es una unidad de cuerpo y espíritu; al haber sido creados por Dios, nos otorgó a cada uno, una facultad por encima de todas que es la espiritualidad, el **alma**; por ella es que estamos por encima de los demás seres vivientes, ya que tenemos la capacidad de amar, de razonar de conocer la verdad y de saber diferenciar entre el bien y el mal.

(13) EDAC., La mujer y Libertad., Tomo II., p.16

II. 2. 1 FACULTADES ESPECIFICAMENTE HUMANAS:

INTELIGENCIA Y VOLUNTAD

Por esa naturaleza racional, el hombre posee facultades específicamente humanas que lo distinguen de los demás seres vivos en la tierra, y estas facultades son la **inteligencia y voluntad**, a esto se refiere la definición de Boecio al mencionar que el hombre es un ser racional. Con la inteligencia el hombre es capaz de pensar, decidir y realizar acciones en su vida, llevar al cabo su misión por la cual Dios lo puso en la tierra, decisión para amar a los demás, por superarse, por crecer, por trabajar, etc.

En cuanto a la **inteligencia**, es la que permite al hombre conocerse a sí mismo y el medio que le rodea, de entender lo que pasa a su alrededor, reflexiona sobre su vida, su comportamiento y lo puede analizar para mejorarlo.

"...dominio humano de las cosas y de los seres irracionales merced a su inteligencia y a su capacidad de iniciativa" (14).

Los animales también tienen inteligencia, pero actúan por instinto, no reflexionan sobre sus acciones, en cambio, el hombre es consciente de lo que hace, de que tiene vida y que tiene una misión que cumplir y unos fines que alcanzar, y aunque también tiene instintos como los animales, comprende las cosas y las conoce independientemente de sus necesidades biológicas, además el hombre puede dominar sus instintos para su propio bien y el de los demás.

(14) MILLAN PUELLES, Antonio., Persona humana y Justicia Social, p.18

“Las funciones de la inteligencia son:

- **Analizar**: Es la capacidad de descomponer o de ver un todo por partes.....
- **Relacionar**: Es la acción mental para ver cuál parecido, cuál diferencia, cuál lazo o cuál dependencia tiene una cosa con respecto a la otra.
- **Sintetizar**: Es la capacidad de resumir varios elementos en otro más simple. El hombre por su capacidad de razonar, puede analizar las diferentes situaciones en las que se encuentra y sacar el mejor provecho de ellas, planteándose metas para mejorar su desarrollo personal buscando los medios necesarios para alcanzar esos fines que se ha propuesto alcanzar de la mejor manera posible (15).

Otra facultad de la persona es la **voluntad**, que es la por la cual nos decidimos a realizar algún acto determinado, la inteligencia le presenta algo como bueno y la voluntad tiende a ese fin para alcanzarlo, por tanto el hombre es capaz de tender a su perfección procurando esos bienes que le hagan crecer tanto espiritual como intelectualmente, para ser mejor persona y tener más que dar a los demás. La voluntad es la capacidad que tenemos para tomar decisiones, en donde se determinan los planes que vamos a seguir. Pero los problemas con los que nos podemos enfrentar, son en muchas ocasiones las presiones del ambiente, de otras personas, de nuestras pasiones o sentimientos que nos conducen a la debilidad que nos vence y entonces no siempre hacemos lo que debemos hacer en el momento adecuado.

(15) cfr., LIANES TOVAR, Rafael., **Formación Humana**, p. 33

Es necesario que fortalezcamos nuestra voluntad para que supere cualquier estado de ánimo en que nos encontremos, ya que es importante fortalecer la voluntad para cumplir con nuestro deber (16). Se ha mencionado que la inteligencia nos ayuda a saber que es lo que es bueno para nosotros y para los demás y que la voluntad es la que nos inclina a decidimos a alcanzar aquel bien; pero no es suficiente haber tomado bien nuestras decisiones sino esforzarnos por cumplir con nuestras obligaciones o poner los medios necesarios para alcanzar lo que hemos decidido, es decir debemos ser consecuentes con lo decidido, actuando con madurez siendo consecuentes con la decisión tomado; por tanto el hombre es más libre por no dejarse llevar por la corriente y cumplir con su deber. A continuación se hablará con mayor profundidad sobre la libertad del hombre.

II. 2. 2 LIBERTAD EN EL HOMBRE

El ser humano por medio del uso correcto de sus facultades, puede dirigir su vida hacia metas elevadas, haciendo uso de su **libertad**, ya que el puede elegir su destino y construir su vida como el quiera; por tanto tiene una enorme responsabilidad en sus manos porque mucho dependerá de la educación que tenga, de ahí la importancia a formar a la persona con principios y valores que le hagan superarse, teniendo las bases que le ayuden a lograrlo.

(16) cfr., Llanes Tovar, R., La Formación Humana, p. 32

Debe el hombre por tanto hacer uso correcto de su inteligencia y de su voluntad, siendo dueño de sus actos, ya que debe actuar como persona que es, permitiéndole tener conciencia de sí mismo y de la responsabilidad tan grande que tiene por cumplir con él, con los demás y con su creador. Por su **libertad** la persona es capaz de tomar importantes y trascendentales decisiones, capaz de construir su vida, de alcanzar triunfos, de autorrealizarse y de autoconducirse, de organizarse, para alcanzar una vida plena, que lo lleve a alcanzar por amor los fines por los cuales fue creado. Por medio del uso correcto de su libertad, le permite al hombre realizarse, dirigir su vida, aumentando sus posibilidades de proyectar su vida, formándose cada vez más, para ir tomando decisiones correctas que le ayuden en el proceso de perfección de su personalidad. Si le damos un uso adecuado a los medios con los cuales contamos y nos sabemos organizar, para lograr lo que deseamos y nos decidimos a actuar, haciendo uso del proceso administrativo por medio de un programa; esto nos permitirá el desarrollo de nuestras capacidades humanas, para alcanzar los objetivos que nos hemos planteado, haciendo uso de nuestra libertad, siendo uno más dueño de uno mismo y de sus actos (17).

(17) cfr., GARCÍA HOZ, V., El Concepto de Persona., p. 123

El ser humano es el único que puede dar cauce a su vida, perfeccionarla, y por tanto utilizar su libertad para el bien de sí mismo y lograr el bien común (18). El sentido de la libertad es no sólo elegir entre una cosa o la otra, sino la posibilidad de elegir los medios para realizarse como persona, de irse perfeccionando ya que es perfectible.

II. 2. 3 DIGNIDAD DE LA PERSONA "Esta prestancia o superioridad del ser humano sobre los que carecen de razón es lo que se llama: dignidad de la persona humana"

Por las facultades que se manifiestan en el hombre, nos damos cuenta de que esta por encima de cualquier otro ser vivo creado en el mundo, (unión de alma y cuerpo, por ser único e irrepetible y estar dotado de inteligencia y voluntad, siendo dueño de sí) Por esta razón se añade que el hombre tiene **dignidad**, simplemente por el hecho de ser persona y poseer inteligencia, voluntad y libertad para actuar y encauzar su saber, su decisión y su realización en su proyecto de vida, para lograr dirigirse a su fin; independientemente de las cualidades que posea o el trabajo que realice (19).

Debemos respetar la dignidad humana, respetando nuestras potencialidades, poniendo en práctica nuestros conocimientos y nuestra voluntad, en busca de la verdad. Para ser lo que debemos ser, cumpliendo con nuestros compromisos de hijas, madres, esposas, trabajadoras, etc.

(18) cfr. MILLAN PUELLES, A. **Persona Humana y Justicia Social.**, p. 15

Se ha hablado de que el valor de una persona radica precisamente, en el hecho de ser lo que es, **persona** y por ello tiene dignidad. Es por ello que no debe ser tratada como un medio. Todos merecemos respeto y un trato digno, considerando a los demás siempre como personas, como fines en sí (19).

Se puede hablar de dos tipos de dignidad en el hombre:

a) La ontológica

b) La operativa o moral

a) La dimensión ontológica es la que es inherente a cada persona, por su ser, por su esencia, permaneciendo siempre en lo más profundo del ser, y esto implica que nunca puede perderla, es decir nadie se la puede arrebatar y lo que cabe mencionar es que todos los seres humanos la tenemos desde que nacemos hasta que morimos, es por ello que no debe tratarse al hombre como un medio sino como un fin en sí mismo respetándolo y amándolo por lo que es.

b) La dimensión operativa, es la que se lleva al cabo a lo largo de nuestra vida en cada una de nuestras acciones, aquí debemos buscar siempre el perfeccionar nuestras potencialidades, utilizando la libertad (que más adelante se hablará de ella) como un medio de alcanzar la verdad y el bien. Aquí se encuentra el deber ser no lo que nos acomode hacer, tener congruencia en lo que somos y hacemos, entre lo que pensamos y decimos.

(19) cfr., EDAC., **La Mujer y Libertad.**, Tomo II, p. 23

Al lograr acercarnos a la verdad estamos ejerciendo de una manera correcta nuestras facultades (20).

Otra de las características del ser humano es que es un ser **social** y de **aportaciones**, es decir el hombre necesita de los demás para dar y recibir amor, para aprender, para ayudarse mutuamente, para enriquecerse con las virtudes que cada uno posee, y en la medida en que más nos demos a los demás, que los sirvamos más nos enriquecemos como personas, desarrollando más nuestra personalidad. "La presencia de cada uno en el mundo es necesariamente con otros" (21).

La persona es también **perfectible**, esto es que nunca termina de desarrollarse, es decir cada acción que el hombre realiza le permite que se vaya perfeccionando, que vaya adquiriendo por medio de la educación, del trabajo de las relaciones con los demás nuevos conocimientos traducidos en la adquisición de nuevas habilidades y actitudes y cualidades que lo van haciendo crecer individualmente como persona.

Es importante mencionar en este punto que el hombre tiene la oportunidad de levantarse cuando comete errores y esto es maravilloso porque siempre existe la esperanza de reivindicar en lo que la persona haya fallado. En la medida que la persona actúa como tal buscando su perfección y la de los demás, en esta manera humaniza más su vida y la de los que le rodean tanto en la familia como en el trabajo.

(20) *cfr.*, EDAC., La Mujer y Libertad., Tomo II, p.23

(21) BALSAMEDA, Carmen., La Mujer frente a sí Misma., p.34

Entre más busquemos nuestra perfección, **más felices** seremos. Por tanto es muy importante enseñar a los demás el camino correcto para alcanzar esa perfección, orientándolos para que utilicen de una manera apropiada sus facultades humanas para alcanzar su fin, realizando cada acto humano con responsabilidad.

II. 2. 4 Actos Humanos y Actos del Hombre

La diferencia entre los **actos humanos** y los **actos del hombre**, es que a los primeros son los que se realizan con plena conciencia, es decir aquí intervienen las facultades del hombre la razón, la voluntad y la libertad por medio de la toma de decisiones y realización de acciones, en cambio en los actos del hombre no interviene la inteligencia ni la voluntad; como podrían ser la circulación de la sangre, el respirar; son actos involuntarios, en donde no se es responsable de lo que ocurre. Los actos del hombre son como los actos de los animales, es decir, se llevan al cabo por el instinto (22).

En la medida en que la persona vive, actúa y realiza su trabajo cooperando para el bien común se va perfeccionando como tal y también las acciones que realiza y la convivencia con los demás. El fin de la persona en los actos humanos que realiza es obtener el mayor bien de cada uno de ellos realizándolos con responsabilidad, utilizando su inteligencia y su voluntad sólo de esta manera conseguirá la felicidad, ya que se realiza como persona en la búsqueda y construcción de un mundo mejor.

(22) cfr., EDAC., La Mujer y Libertad., Tomo II, p.26

Al mencionar que de el hombre depende el construir un mundo mejor para todos, se refiera que tiene en sus manos los medios para hacerlo, todo es que se lo proponga . que busque formarse y cultivar el mayor de los valores posible para conseguir una personalidad integral. "La formación integral es ante todo el desarrollo armónico de todas las facultades y capacidades de la propia personalidad, junto al control y superación de las propias imitaciones" (23).

Finalmente cada persona requiere de una orientación o educación a lo largo de su vida para lograr ese desarrollo integral del que se ha venido hablando, para enfocar sus actos hacia su fin alcanzando su plenitud como ser humano, que solo lo logrará a través del perfeccionamiento de sus potencialidades. Después de haber profundizado en el concepto de persona y sus potencialidades específicamente humanas, así como el sentido de su vida y su fin; proseguiremos a hablar a continuación del tema de mujer como persona; de la **Mujer Integral**.

(23) op.cit., Llanes Tovar, R., **Formación Humana.**, p.52

II. 3 MUJER INTEGRAL

En este tema se pretende profundizar sobre lo que es ser mujer, conocer las cualidades que posee la mujer, la importancia de desarrollarlas al máximo utilizando conocimientos y herramientas, que le faciliten el camino para alcanzar su **Desarrollo Integral**; teniendo un **proyecto de vida** para crecer como persona, para saber cual es la misión que debe cumplir y las cualidades que debe desarrollar. "El equilibrio y armonía en la familia y en la sociedad depende de que ella ocupe el sitio específico que le corresponde y que nadie más puede llenar. Es en el cumplimiento de su misión donde la mujer encuentra su realización; el auténtico éxito con miras al fin para el que fue creada y su plenitud como persona" (24).

Se profundizará en los deberes y responsabilidades que debe afrontar la mujer en la actualidad a causa de los grandes cambios que se han suscitado en la sociedad, tanto tecnológicos, culturales, políticos, científicos... es por tanto necesario que se oriente a la mujer para que logre un equilibrio en los ámbitos en que se desenvuelve: personal, familiar o social, logrando su perfeccionamiento: "Ha llegado la hora en que la vocación de la mujer se cumple en plenitud, la hora en que la mujer adquiere en el mundo una influencia, un peso, un poder jamás alcanzados hasta ahora" (25).

(24) EDAC., Mujer Integral, El gran Acontecimiento de hoy., p.29

(25) JUAN PABLO II., Carta Apostólica: La Dignidad y la Vocación de la Mujer. p.3

Es preciso por tanto saber lo que significa ser mujer, conociendo su esencia y naturaleza más profunda, para poder solucionar los problemas que le ocurren a muchas mujeres sobre como desarrollar óptimamente los distintos papeles de su vida (26). Sin embargo ante esta situación, con todos estos cambios la mujer se encuentra confundida y esto muchas veces porque descuidan el hogar por lograr su desarrollo profesional, queriendo ser igual que el hombre, por tanto es necesario orientar sobre este aspecto para que sepan dirigirse correctamente por el camino adecuado. Ante esta situación hay un aspecto doble, algo que permanece como son las características propias de la mujer, su esencia, receptora, transmisora y conservadora de la vida de los demás, su dignidad, fecundidad y complementariedad con el hombre y lo que cambia como son las circunstancias que le toca vivir, los nuevos avances, la participación, las nuevas oportunidades de trabajo, la tecnología... (27).

II.3.1 Identidad de la Mujer

Debemos partir de lo que es ser mujer; profundizar en lo que ella es como **persona**.

La mujer se define como "factor de integración y unidad" en la familia y en la sociedad. (28).

(26) **cfr.**, EDAC., La Mujer Integral El gran Acontecimiento de Hoy., p. 12-16

(27) **cfr.**, EDAC., ibidem., p. 15

(28) EDAC., ibidem., p. 35

Al igual que el hombre es un ser humano, con todas las características mencionadas en el tema anterior; una unidad de cuerpo y espíritu, con inteligencia y voluntad, con capacidad de pensar decidir y realizar , con una personalidad individual, con una finalidad de ser feliz de trascender

II. 3. 2 Complementariedad entre Varón y Mujer

Hombre y mujer por el hecho de ser personas , tienen una misma dignidad humana. Pero tienen habilidades cognoscitivas diferentes, otro lado también su genética es distinta tienen una modalidad sexual diferente; la conformación física de la mujer esta diseñada para generar vida, a esto se refiere la maternidad; por otro lado también estas diferencias entre hombre y mujer se manifiestan profundamente en su personalidad, en sus emociones, estados de ánimo, mentalidad; pero hombre y mujer son un complemento el uno de otro. La mujer tiene una muy peculiar sensibilidad para comprender cuando alguien esta triste o tiene algún problema y busca instintivamente apoyarlo, guiarlo; ocurre que en muchas ocasiones la mujer siente que aquello que aqueja a los demás es como si le ocurriera a ella y se preocupa por buscar la solución más adecuada, dando una entrega sincera de si misma (29). Esta complementariedad de ambos está fundamentalmente encaminada a participar en la procreación y educación de la especie humana.

(29) cfr., CASTILLA, Blanca., La Complementariedad Hombre-Mujer., p. 89

“Esta realidad determina también el horizonte esencial de la reflexión sobre la dignidad y sobre la vocación de la mujer”(30).

De esta identidad de la mujer se desprende su misión trascendental con los demás seres vivos, trascendiendo los límites del hogar, dando un trato personal mediante un servicio de amor. Esa capacidad congénita que posee la mujer, no solo se cumple cuando da a luz un hijo, sino también va más allá, alcanza un nivel más profundo y esto quiere decir que la mujer tiene la capacidad de dar vida, de transmitir valores a los demás, de influir positivamente y por ende lleva a la mujer a perfeccionarse y a realizarse completamente. “La mujer de nuestra época está llamada a desarrollar su inteligencia y voluntad para lograr el proceso de humanización en el mundo. De ahí que la maternidad espiritual sea tan importante como la maternidad física”(31).

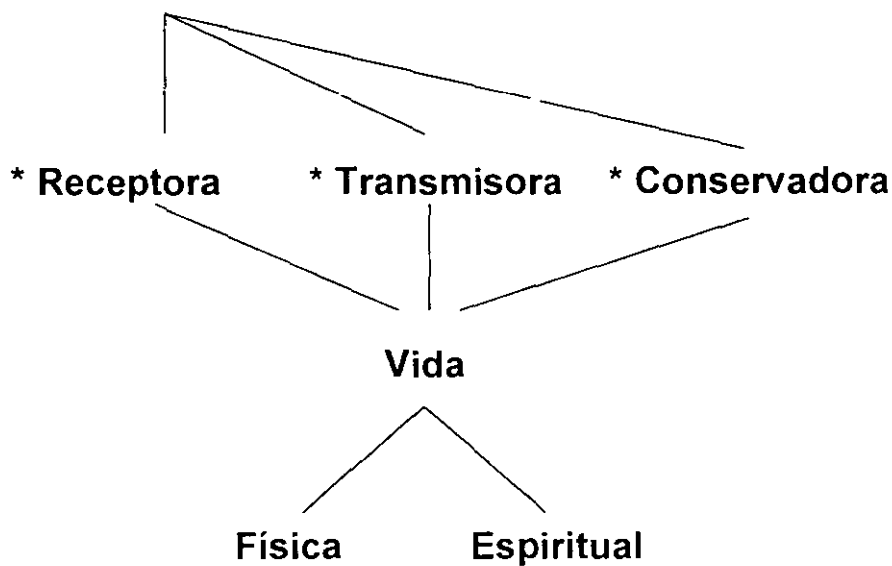
Para lograr alcanzar esta realidad es fundamental que la mujer emplee su libertad con responsabilidad, que se entregue a su misión profundamente, ayudando a crecer a los demás. Dando lo mejor de sí misma, buscando hacer crecer a los demás, dando vida en su entorno, esto implica una entrega desinteresada a los demás “ la manera como el ser humano tiene de expresar su relación con lo vital es la afectividad...su especial sensibilidad le lleva a comprender y a identificarse con las penas y alegrías de los demás”(32).

(30) JUAN PABLO II., op.cit., p. 17

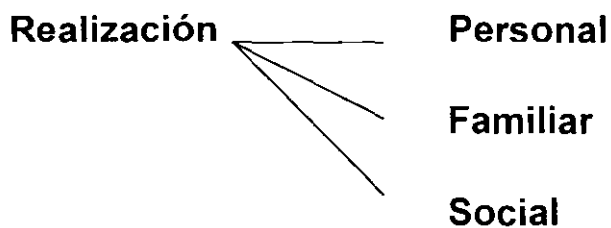
(31) EDAC., op.cit., p. 58

(32) BALSAMEDA, C., op.cit., p. 40-41

Misión de la Mujer



Objetivos



La mujer esta llamada a cooperar activamente para el bien común, a participar activamente para lograr dar vida, a comprometerse cada vez más y alcanzar sus objetivos para poder realizarse; proporcionando a los demás el "gran acopio de valores de que es depositaria" (33).

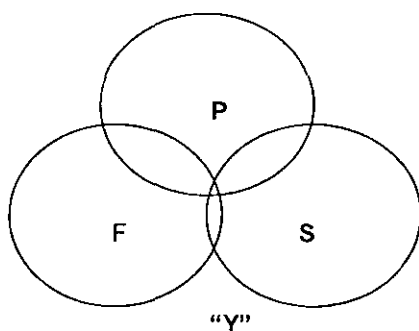
II. 3. 3 UNIDAD EN LOS TRES ÁMBITOS : PERSONAL, FAMILIAR Y SOCIAL

Con el movimiento feminista se disgregó la función de la mujer; se hizo una ruptura entre los tres ámbitos, personal, familiar y social, creó confusión en el verdadero papel que debe realizarse, lo cual lleva a la mujer a una crisis de identidad por no saber complementar o unir armónicamente su misión como mujer. Es preciso que comprendan que pueden y deben sumarse los tres ámbitos, no dividirse, no descartar ninguno de ellos; para ello es indispensable formarse y crecer como persona en cada circunstancia, no descuidar las labores del hogar, procurar amor y satisfacer las necesidades básicas de alimentación, descanso, intimidad, apoyo incondicional, vivir los valores y virtudes y transmitirlos a cada miembro de la familia; y por supuesto aplicarlos en el trabajo, en las relaciones con los demás; en una palabra ser **auténticas**, para fortalecer y enriquecer el mundo que nos toca vivir, teniendo la oportunidad de avanzar hacia la perfección, en el cumplimiento de los deberes como mujer.

(33) LA SANTA, P., Op.cit., p. 68

Puede darse el caso que por la desesperación que pueda sentir la mujer, por querer abarcar mucho se sienta que no puede con todo y que además no tiene tiempo para nada y provoca que descuide a su familia o su trabajo; es necesario pues lograr integrar lo que permanece con lo que cambia, como se mencionó antes. "Quien se está formando personalmente en todos los aspectos: físico, espiritual, intelectual, profesional, puede enriquecer la vida de familia, la convivencia, las conversaciones, los criterios para educar y orientar" (34).

La formación continua en la vida de la mujer, hace posible que la mujer desarrolle armónicamente todos sus papeles debe desarrollarse y realizarse como ser humano y dedicando tiempo a la familia y a los demás aceptando el compromiso y responsabilidad que cada uno exige.



(34) NAVARRO, FERRER Ana Maria., Feminismo Familia y Mujer., p. 72

Aunque son tres ámbitos distintos, es la persona quien les da unidad y enriquece, por tanto es indispensable siempre partir de la premisa "y " para lograr un equilibrio que se enriquezcan mutuamente de manera continua; para ello será indispensable que cada mujer aproveche la superación constante que le exige su preparación personal o profesional para hacer más enriquecedora la convivencia dentro de la familia; implica también llevar fuera del hogar todos esos valores y virtudes a su trabajo como son: la comprensión, colaboración, respeto, generosidad, fidelidad, sacrificio, autenticidad, orden, desprendimiento ante los demás... El esfuerzo por integrar estos ámbitos favorece a recuperar la pérdida de valores tan grande que se vive en la actualidad; procurando además ejercitar en cada uno de ellos también las habilidades y principios, para generar actitudes positivas en cada persona (35).

El cultivar las relaciones humanas, tanto en la familia, como el trato social, es necesario que se acrecienten los valores humanos, teniendo en cuenta siempre la unidad e integridad de la persona, los valores que se tengan tienen que realizarse en los tres ámbitos para favorecer su integración. Por otro lado se llevará al cabo su misión más profunda que es el dar **vida** y **luz**, así misma y a las funciones que le toca desarrollar a la mujer le exigen, una mayor madurez y disciplina, llenarse de conocimientos, desarrollar habilidades y tener actitud de entrega. Debe saber lo que es, para no desviarse en el camino de la vida. Tener presente el papel que le corresponde tanto en la familia, como en la sociedad y que nadie lo va a ocupar.

(35) op.cit., Tomo I EDAC., p. 24

II. 3. 4 Desarrollo Integral de la Mujer

Para lograrlo se deben considerar los tres ámbitos de la mujer: Personal, familiar y social. Al reflexionar las facultades específicamente humanas, la **inteligencia** y la **voluntad** es menester incluir un elemento que no puede faltar al ejercer nuestras acciones, para que adquieran mayor valor y es el **amor**, es decir poner el corazón; lo mejor de nosotros mismos en todo lo que hacemos, buscando el bien del otro. En cuanto a la **libertad** que posee la persona, esta debe educarse para desarrollar la capacidad de autodeterminarse y autoposeerse esto con el objeto de permanecer firmes a los principios dominando así por medio de sus conocimientos y habilidades, los acontecimientos que ocurren, aportando siempre lo mejor de sí misma (36).

II. 3. 5 Mente Administrativa

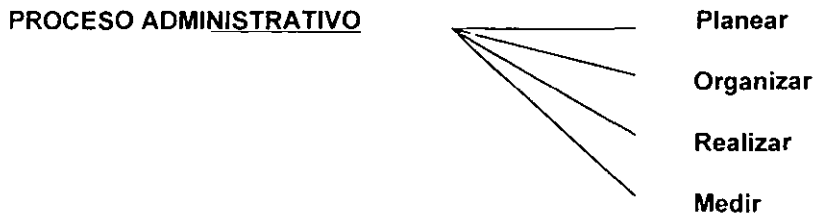
Existe una herramienta que **EDAC**, propone llamada **Mente Administrativa** de la cual puede valerse la mujer para lograr un equilibrio en todo lo que se ha escrito hasta ahora. Es una **aptitud** que la mujer desarrolla ejercitando sus capacidades humanas de *pensar, decidir y realizar*, en sus diferentes actividades, sabiéndose organizar cada vez mejor sabiendo con que recursos dispone tanto humanos, económicos, materiales de espacio y de tiempo. Por otro lado ayuda a establecer orden en la vida de cada persona, evitando las prisas y la desorganización.

"Quien *piensa, decide y realiza* en forma organizada en cualquier actividad tiene **mente administrativa** o mentalidad profesional" (37).

(36) **cfr.**, **ibidem.**, p. 36

(37) **cfr.**, **ibidem.**, p. 50

Las etapas se muestran en el siguiente esquema:



Esquema (38).

Planear: "Significa prever (pre-ver) por adelantado, aplicar la inteligencia para analizar una situación, concretar una actividad, proponer el objetivo o fin que se quiere lograr....Las funciones específicas de la **planeación** son **analizar** y **fijar**, establecer aquello que va a servir de estructura y de guía para la acción" (39).

(38) ibidem., p. 57

(39) ibidem., p. 58

En esta etapa del proceso administrativo, se debe dar respuesta a una serie de preguntas fundamentales:

- | | |
|------------|---|
| ¿Qué? | Definir la actividad (qué voy a hacer) |
| ¿Para qué? | Fijar objetivos o fin concreto (para qué lo voy a hacer) |
| ¿ A quién? | Personas (a quién va dirigida mi acción, según sus características y necesidades |
| ¿Con qué? | Recursos: (con qué medios dispongo para realizar la acción) |
- * Humanos
 - * Económicos
 - * Materiales
 - * Espacio
 - * Tiempo

Esquema (40).

(40) ibidem., p. 58

Organización:” Esta es la segunda etapa del proceso administrativo y sus funciones son:

enumerar, jerarquizar y distribuir actividades “ (41).

Al organizar se da respuesta a cuatro preguntas:

¿Cómo? ————— Enumerar, jerarquizar actividades

Distribuir entre:

¿Quién? ————— Personas que van a ejecutar la actividad, según sus aptitudes y habilidades

¿Cuándo? ————— Tiempo del que se dispone para realizar la actividad

¿ Dónde? ————— Espacio o lugar con el que se cuenta

Esquema (42).

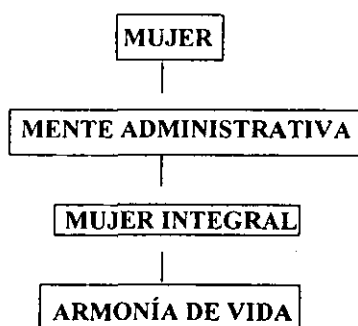
(41) **ibidem.**, p. 61

(42) **ibidem.**, p. 62

Realizar: "Consiste en hacer o hacer que otros hagan las actividades, cronológicamente y conforme a lo planeado...eliminando probabilidades de improvisación y de error (43).

Medir: "Es comprobar si se logró el objetivo y verificar si la actividad se realizó a lo programado, para que con base en la experiencia obtenida: se apliquen las correcciones necesarias" (44).

Cada mujer al hacer uso de la mente administrativa, le ayudará no solo a desenvolverse en sus actividades personales y familiares, sino que va a trascender de manera óptima en el área del trabajo, ayudando a desenvolverse mejor en cualquier aspecto de su vida. En la parte de Descripción General de este trabajo se esquematizó el Proceso Administrativo, conteniendo este los pasos a seguir con las respectivas preguntas correspondientes a cada etapa.



El mundo reclama la participación de la mujer organizada, activa, con objetivos claros, decidida en todo momento por salir adelante y vivir una vida más plena.

(43) ibidem., p. 64

(44) idem.

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

II. 4 TRABAJO

Es fundamental retomar, los diferentes conceptos que se han venido manejando en los temas anteriores para profundizar más adelante en lo que es el trabajo y lo que éste implica, para la persona humana. Al referirnos a lo que es la persona humana con sus facultades específicas: la inteligencia (**pensar**) y su voluntad (**querer**) en relación con el trabajo, es fundamental recordar que al realizar cualquier actividad humana se requiere de ambas; ya que por medio de ellas tenemos la capacidad de conocer, pensar y reflexionar al realizar cualquier actividad y buscar nuestra autorealización. Para ello es fundamental educar nuestra inteligencia y educar nuestra voluntad, para desarrollar nuestras capacidades; aplicando la **mente administrativa** en nuestro plan de vida. Cumpliendo así los objetivos que se plantee, tanto a nivel personal como profesional. El papel del **pedagogo** juega un papel fundamental en el desarrollo del trabajo del hombre ya que busca proporcionar las bases para que la persona se valore a sí misma y a los demás. La acción de la educación por parte del pedagogo es indispensable ya que la persona al ser perfectible, puede llegar a ser mejor cada vez como persona y cada vez procurar hacer mejor (45). Nuestra actividad en el trabajo nos permite desarrollar nuestras capacidades, al pensar y reflexionar se ejercita nuestra inteligencia y la voluntad se fortalece, ya que se ejercita constantemente en la formación de hábitos, en el esfuerzo que cada actividad requiere y en el logro de objetivos propuestos.

(45) LUZURRIAGA, L., Pedagogía., p. 51

De esta manera se puede decir que el trabajo es humano, ya que intervienen las características esenciales del hombre, en donde va desarrollando además de conocimientos, habilidades en función de un crecimiento de la persona y de la sociedad. Por otro lado el trabajo también se realiza con **libertad** que es otra de las características que nos distingue como personas; al trabajar la persona lo realiza libremente tendiendo a alcanzar una serie de fines que se ha propuesto, actuando con responsabilidad siendo la primera una característica fundamental de la persona desarrollando su propio proyecto de vida.

"La mujer que trabaja es **más libre**. La libertad la lleva a dominar las cosas y las situaciones por el **saber**, y a servir a las personas por **amor**"(46).

Al hablar de libertad esta debe entenderse también como responsabilidad que implica un compromiso con las demás personas y con uno mismo. La persona puede decidir los compromisos que lo mejoran y sus deseos de saber actuar, siempre enfocados a su perfeccionamiento y la de los demás, tomando sus propias decisiones." Batallar para llegar a ser lo que podemos y debemos ser...actuar, ejercitar y utilizar las potencias" (47). Sólo ejercitando nuestra inteligencia y voluntad podremos realizarnos como personas logrando nuestro perfeccionamiento. Del concepto que se tenga del trabajo, éste será visto como un medio de realización o por el contrario de agobio y fatalidad.

(46) cfr., EDAC., **Mujer y Trabajo**, Tomo VI., p. 66

(47) BALMACEDA., C. op.cit., p. 112

La **actitud positiva** ante el trabajo que debemos tener *sólo* es posible cuando la persona **conoce** lo que es el trabajo y cuáles son los *motivos* para realizarlo. De esta manera logra la persona realizarlo con gusto, sabiendo qué es lo que se pretende lograr a través del trabajo, los fines que persigue; desarrollando cada vez con más creatividad su labor, estimulándola a través de una continua preparación profesional, contando con motivos valiosos resolviendo de la mejor manera los problemas, manteniendo el entusiasmo, ampliando sus horizontes, por tanto es necesario que hablemos de lo que es el trabajo, dado que del valor que le demos será la razón de nuestra actividad y de nuestra realización personal, que es promover la educación. (48).

II. 4. 1 El Trabajo como Actividad Humana

El "trabajo humano es un conjunto de actividades humanas, esforzadas, necesarias, con carácter de medio y técnicamente cualificables, por la que los hombres transforman la naturaleza en beneficio propio, prestan un servicio reconocido a la sociedad, y se perfeccionan en cuanto a personas"(49).

Analizando esta definición, vemos que se refiere a un conjunto de **actividades humanas**.- se realizan exclusivamente por el hombre con su inteligencia y voluntad y no a los actos humanos que son comunes a los animales.

(48) **cfr.**, EDAC, **ibidem.**, p. 117, 118

(49) MELENDO, Tomás. **op.cit.**, p. 25

Esforzadas.- El esfuerzo en cualquier trabajo bien hecho necesita ejercitar nuestra inteligencia y voluntad y esto provoca cansancio, porque requiere de toda nuestra atención y entrega.

“Aunque exige un esfuerzo, no pone al hombre por debajo de las cosas, sino a las cosas bajo el dominio o señorío del hombre” (50).

Actividad necesaria con carácter de medio.- el trabajo no es un fin en si mismo, las personas que lo consideran así se olvidan de otros factores relevantes en su vida, pasan horas y horas sin darse tiempo para la familia u otras actividades. Por tanto el trabajo es un medio para conseguir otros fines.

Técnicamente cualificable.- es necesario que al realizar un trabajo este sea evaluado técnica o profesionalmente para evaluar los resultados y saber que se estén logrando los objetivos. Pero el trabajo no sólo tiene un significado técnico, “sino ético...íntimamente relacionado con el desarrollo de la libertad humana” (51). La persona que carece de rectitud ética en su labor no perfecciona a ésta ni a la persona que ejecuta.

Transformando la naturaleza en beneficio propio, servicio a la sociedad y perfección en cuanto persona.- El hombre es el único ser sobre la tierra que puede transformar los bienes que la naturaleza nos da; lo que se requiere es del trabajo humano que convierta esos medios en bien de la humanidad.

(50) MILLAN PUELLES, A., op.cit ., p. 18

(51) OLIVEROS F. Otero., La Educación para el Trabajo., p. 81

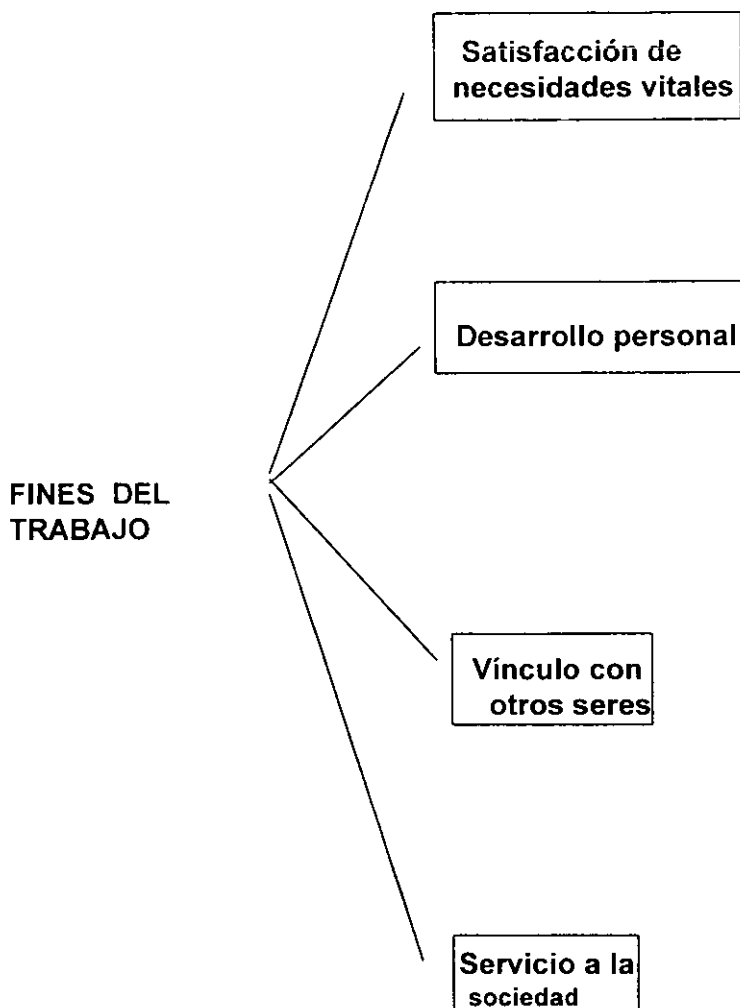
“Sólo el trabajo realizado acabadamente, propiamente personal, el buen trabajo; será aquel que en definitiva, puede llevar al hombre hasta su plenitud como persona humana” (52). “La especie humana esta sujeta a la obligación de trabajar. Sin el trabajo. los hombres dejaríamos de existir, y como hay obligación moral de conservarse o mantenerse en la vida, es preciso afirmar que hay, consiguientemente, el deber humano al trabajo” (53). El hombre a través de su trabajo obtiene los medios para subsistir, como es la remuneración económica por el trabajo realizado. Pero aquí es indispensable mencionar que la persona debe no sólo trabajar para ganar dinero, haciéndolo sólo por obligación, sino que debe valorar al trabajo como un medio de perfección de crecer en valores, de relacionarnos con los demás y el trabajo es pues, para todo ser humano una necesidad y una exigencia; es un medio por el cual nos formamos continuamente y crecemos como personas; por tanto es muy importante que la persona se integre a su actividad y que se identifique con ella, para que encuentre una satisfacción en ella y no vea el trabajo como una carga, para que repercuta positivamente en todos los aspectos de su vida. “La satisfacción en el trabajo forma parte de la satisfacción en la vida, y a su vez, el trabajo como una dimensión de la vida humana, influye en la satisfacción que se tenga de la propia existencia” (54).

(52) MELENDO, T., *op.cit.*, p. 31

(53) MILLAN PUELLES, A., *op.cit.*, p. 114

(54) DAVIS, KEITH., El comportamiento Humano en el trabajo., p. 88

II. 4. 2 Fines del Trabajo



Esquema (55)

(55) EDAC, TOMO II., op.cit., p. 11

II. 4. 3 Obstáculos para Realizar Bien el Trabajo

Sucede que muchas mujeres no valoran lo que es el trabajo, porque no están conscientes de lo que realmente este significa o por falta de preparación o profesionalismo. Todo esto influye para que existan limitaciones en la mujer que trabaja:

"La ignorancia - *no sé*

El egoísmo - *no quiero*

La pereza - *no puedo*" (56).

Es necesario prepararse para trabajar, todos los días; procurando actualizarse, autoexigirse para estar cada vez mejor preparado, teniendo mayor creatividad para no hacerlo monótono. Varias veces nos podemos encontrar con un factor negativo como es la pereza, que nos lleva a decir *no quiero*, es por ello que cuando tenemos bien claro lo que implica el trabajo y el valor que tiene es como un impulso para superar los obstáculos que se nos presentan imponiendonos a nuestra falta de voluntad. "Si falta la educación entendida como crecimiento del ser humano en los más altos valores del espíritu...de la propia vida en función de esos valores, no será posible realizar un trabajo humano" (57). La educación y desarrollo de valores en la persona, en y para el trabajo ayuda a ir eliminando los obstáculos mencionados anteriormente.

(56) EDAC., Tomo VI, op.cit., p. 83

(57) OLIVEROS, F. O., op.cit., p. 67

II. 4. 4 El Sentido del Trabajo

"El trabajo humano se caracteriza, esencialmente, por su categoría personal significa que importa mucho más la *forma de trabajar* que la *tarea* realizada. Y la forma de trabajar está muy influida por el sentido del trabajo" (58).

La persona humana por su dignidad puede hacer que su trabajo lo sea igualmente, lo importante no es el trabajo que desempeñemos o el puesto que ocupemos, sino la forma, el modo en que lo ejecutamos, dando lo mejor de nosotros mismos, para sacar adelante la labor encomendada y de la mejor manera posible.

Por medio de la actitud que tengamos hacia el trabajo, es en donde se encontrará el sentido y la razón de lo que hacemos.

El materialismo y el conformismo han afectado en todos los sentidos a la persona y por ende a darle el sentido que merece el trabajo; hay un desaforado sentido de ocupar un nivel social a como de lugar; llevando todo esto a que la persona se olvide de quien es y para que trabaja.

Es fundamental que la persona encuentre en el trabajo un medio ideal para desarrollar virtudes humanas, como pueden ser la generosidad con los compañeros de trabajo, honradez, deseos de servir a los demás por el hecho de ser personas buscando su bien y satisfacción (59). Hasta aquí hemos visto lo que es el trabajo, su finalidad y su sentido; es necesario tener en cuenta también los motivos y actitudes de la persona que le impulsan a determinar su trabajo.

(58) OLIVEROS, F. Otero., op.cit., p. 78

(59) OLIVEROS, F. Otero., Realización Personal en el Trabajo., p. 103

II. 4. 5 Motivos para el Trabajo Humano

Se comenzará por mencionar lo que es un motivo, y es lo que nos impulsa a realizar algo, a alcanzar algo que consideramos como bueno o importante en nuestra vida.

El trabajo es un motivo en la vida del ser humano, ya que en el existen varios motivos por los cuales realizarlo y realizarnos como personas; los motivos son los siguientes: (60).

1. Para desarrollar las propias capacidades (**Intrínsecas**)
2. Para incrementar el valor de las cosas (**Extrínsecas**)
3. Para servir a otras personas (**Trascendente**)

Cada nivel de motivación nos proporciona diferentes grados de satisfacción. Pero es necesario analizar cual es la motivación que más nos mueve a trabajar, ya que debe de haber un equilibrio entre las tres.

El primer tipo de motivación es la que lleva a la persona a buscar el desarrollo de su personalidad, aprendiendo nuevas cosas, destrezas, etc.

El segundo tipo de motivación se origina cuando el hombre por medio de su trabajo transforma los bienes de la tierra para vivir mejor y por último la tercera motivación la trascendental, en donde de la persona realiza lo mejor que puede su trabajo cuidando los detalles, buscando dar el mejor servicio a los demás satisfaciendo sus necesidades para contribuir al bien común (61).

(60) OLIVEROS, F. Otero., **ibidem.**, p. 50

(61) **cfr.**, EDAC, Tomo VI., **op.cit.**, p. 116

“Los principales problemas laborales se podrían resolver si las personas cuentan con motivos valiosos para trabajar, si son capaces de mover su voluntad hacia el bien. La única forma de lograrlo se basa en la lucha por conseguir y mejorar en las *virtudes humanas*” (62).

II. 4. 6 Trabajo en Equipo y Participación

El hombre por naturaleza es un ser social y en el trabajo convivimos y nos relacionamos con los demás. Es por tanto fundamental que en el ambiente de trabajo se respeten a los compañeros por su dignidad como personas, procurando mantener un ambiente agradable, para que el desempeño laboral personal y en conjunto sea favorable, encontrando apoyo y ayuda para crear un auténtico equipo de trabajo. “...bien común no es únicamente el que requiere que todos hagan algo por lograrlo, sino también aquel en que todos puedan participar y del que tienen derecho a beneficiarse” (63).

La participación y el trabajo en equipo, son indispensables en cualquier organización, representando un compromiso personal con los demás y con la empresa; aportando cada quien para conseguir un fin en bien de los demás y también para combatir el individualismo y la soledad fenómenos que ocurren en la actualidad. La persona necesita de los demás y los demás necesitan de cada persona , es un dar y recibir para ser mejores y más felices (64).

(62) EDAC., op.cit., p. 115

(63) MILLAN PUELLES., op.cit., p. 44

(64) cfr., EDAC., op.cit., Tomo VI., p. 154

Para lograr el trabajo en equipo se **requiere** de una persona que dirija, coordine, distribuya funciones, oriente y estimule el equipo. Es necesario que exista un plan de trabajo, que se fijen metas concretas y alcanzables para todos, de acuerdo a la capacidad de cada integrante, lo mismo que una comunicación continua y un sistema de evaluación que permita ver los logros que se van adquiriendo, con menor esfuerzo (65).

Tanto la participación como el trabajo en equipo deben tomar en cuenta estos aspectos fundamentales.

- Tender hacia un destino común cada uno aportando sus capacidades.

- Debe haber alguien que guíe la participación, sin imponer ni manipular a los demás,

La participación dentro del trabajo en equipo no es solamente realizar actividades, sino también debe haber participación en el pensar, aportando cada uno sus ideas, sugerencias, promoviendo la comunicación.

“La calidad del equipo de trabajo depende siempre de la calidad de las personas que lo forman....” (66).

Tomando lo anterior en cuenta, notamos que las ventajas del trabajar en equipo son enormes ya que nos ayudan a enriquecernos y a tomar mejores decisiones tomando en cuenta las cualidades de cada quien, conjuntando esfuerzos, intercambiando experiencias, promoviendo la ayuda mutua, fomentando la responsabilidad personal respecto al bien de la empresa; logrando así mejores y mayores resultados.

(65) EDAC., Tomo VI., op.cit., p. 153

(66) idem

Sin embargo pueden existir una serie de **obstáculos** que deben evitarse como pueden ser: falta de objetivos comunes, individualismo por parte de algún integrante del equipo desconocimiento los beneficios de trabajar con otros y unir esfuerzos.

II. 4. 7 SERVICIO: La Obra Bien Hecha

Se ha dicho que la mujer alcanza su propio desarrollo y su perfeccionamiento a través del trabajo, pero es necesario que este trabajo este bien hecho para que esto sea posible. El trabajo modifica el interior de la persona que lo lleva al cabo. "Es aquí donde radica el *valor educativo* del trabajo" (67).

La persona debe hacer con la mayor perfección posible su trabajo, dando como resultado una *obra bien hecha*. Esto puede ser posible cuando tenemos claramente nuestros objetivos, dirigiéndose a dar el mejor servicio al cliente; teniendo espíritu de colaboración y entrega dando lo mejor de nosotros mismos.

(67) EDAC., Tomo VI., op.cit., p. 86

Ahora bien ¿ En que consiste la obra bien hecha? y ¿Qué es el servicio? La primera se refiere al esmero con que realizamos nuestra tarea , el cuidado de los detalles para que todo salga lo mejor posible." El trabajo bien hecho...es iluminado y orientado por la actitud recta y exige conocimiento y dominio de las reglas específicas de la tarea en que consiste" (68) .

II. 4. 8 Características del Trabajo Bien Hecho

Un trabajo bien hecho y con actitud de servicio se caracteriza por:

- Poner empeño en lo que se hace
- Conocer lo que se hace
- Fomentar una voluntad de aprender y de bien hacer
- Realizarlo con dedicación
- Desarrollar la capacidad de pensar, decidir y realizar
- Tener iniciativa y ayudar a los demás, con un sentimiento de solidaridad y colaboración
- Realizarlo con orden y puntualidad
- Procurar tener buen humor y no desquitarnos con los demás cuando tenemos algún problema o estamos de malas
- Procurar una sonrisa a todos y realizar con amor lo encomendado (69).

(68) BALSAMEDA, C. op.cit., p. 114

(69) cfr., OLIVEROS, F. Otero., op.cit., p. 128

Se deben destacar tres aspectos importantes que deben tomarse en cuenta para comprender la profundidad que encierra el significado de **servicio**:

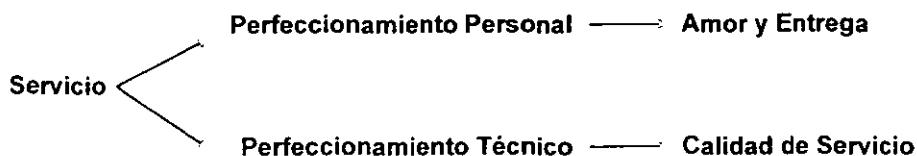
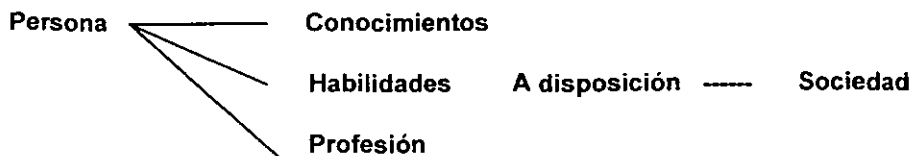
- Es la actividad humana que presupone una capacidad de autodonación consciente, libre y responsable.
- Su finalidad consiste en poner a disposición del otro aquellos medios que le son necesarios para su realización y perfección.
- Favorece el desarrollo personal de quien lo ofrece (70).

El hombre es el único ser que puede dar lo mejor de sí mismo, en su trabajo, en sus relaciones con los demás; procurando dar lo mejor de sí, buscando serle útil a los demás. Esto es posible porque como se ha mencionado en el capítulo de persona, es el único ser con facultades superiores capaz de desarrollarlas y hacer uso de su libertad correctamente, encaminada a querer de verdad servir a los demás y además hacerlo con amor." El hombre no puede encontrar su propia plenitud si no es en la entrega sincera de sí mismo a los demás" (71).

El hombre consciente de esto contribuye en su actuar en la búsqueda de la perfección de los demás; proporcionándole los medios para que lo consiga y es fundamental tenerlo presente para tener la **intención** al servir a los demás.

(70) EDAC, Tomo II., **op.cit.**, p. 158

(71) EDAC., **op.cit.**, p. 160



En cada organización se debe dar prioridad al cliente, buscando satisfacer sus expectativas“El hombre, única criatura terrestre a la que Dios ha amado por sí misma, no puede encontrar su propia plenitud si no es en la entrega sincera de sí mismo a los demás”....”La mujer no puede encontrarse a sí misma si no es dando amor a los demás” (72).

El servir a los demás también se entiende como un intercambio de bienes espirituales, no sólo materiales al venderle un producto; simplemente por deseo de hacerle un bien al otro que necesita de mí. En el servir radica la grandeza del ser humano, ya que tiene la capacidad de dar y darse a los demás por amor, buscando aportar lo que tiene para logro del bien común.

(72) JUAN PABLO II., op.cit., p. 114

II. 4. 9 Obstáculos para dar un Buen servicio

Sin embargo la falta de servicio es muy notoria en muchas partes a las que acudimos a pedirlo por la falta de responsabilidad, de educación, de eficacia, de amor al trabajo por parte de las personas que nos atienden.

Cabe mencionar también, la falta de motivos que tiene la persona al trabajar, que en varias ocasiones si los tiene es sólo movido por causa externas, importando sólo cuanto se va a ganar económicamente. Esta falta de servicio se da por la ignorancia que se tiene respecto al significado de lo que es el ser humano y el trabajo.

El **hacer un buen trabajo** implica también el **superar** toda clase de **obstáculos** que se nos vayan presentando, como son la pereza, la monotonía, la falta de interés y cansancio, es ahí cuando debe intervenir nuestra fuerza de voluntad, haciendo un esfuerzo personal por superarlos.

II. 4. 10 SERVIR—— ALEGRÍA

Cuando hacemos bien nuestro trabajo éste nos perfecciona, reforzando nuestras aptitudes y es así cuando el trabajo se vuelve gratificante, dándonos alegría "...ser feliz en el ejercicio de su profesión, si la educación es preparar y prepararse para ser feliz" (73). Es necesario por tanto buscar esa felicidad que encontramos en el desarrollo de nuestro trabajo, reflexionando sobre lo que el cliente realmente necesita, darle solución a sus necesidades y tener siempre presente que al dar un buen servicio se hace feliz a los demás y también a uno mismo .

(73) OLIVEROS, F. O., op.cit., p.141

II. 4. 11 Cualidades para un Buen Servicio

- **Cortesía:** El cliente desea siempre ser bien recibido, que lo hagan sentirse importante.
- **Atención rápida:** El tiempo de la gente es muy valioso, a nadie le gusta esperar horas para que sea atendido o sentir que se le ignora.
- **Confiabilidad:** El cliente espera encontrar en el producto que compro o en el servicio que le van a dar seguridad, cumpliendo con lo que ofrece el producto.
- **Atención Personal:** Toda persona le gusta ser tratada como tal, que se preocupen por nuestras necesidades y que buscan ayudarnos de la mejor manera.
- **Personal bien informado:** Es fundamental estar bien enterado del producto que se vende o actividad que se hace.
- **Empatía:** Cuando surge algún problema, al cliente le gusta ser escuchado, que se le comprenda.
- **Tangibles:** Es indispensable cuidar todos los detalles del negocio o producto, en el caso de una mujer sobrecargo, que su uniforme esté limpio, que esté arreglada, proyectando la imagen que la línea aérea desea transmitir (74).

La idea de **servicio** por el contrario, busca el bien del otro, darse a sí mismo en la tarea que se tiene encomendada.

(74) THOMAS, MARIAN., Servicio, Servicio, Servicio., p. 15, 16

SERVICIO ——— DAR Y RECIBIR

El servir es un recíproco dar y recibir. Es dar al otro lo que necesita de mí que le hace falta y yo recibir lo que me hace falta que el otro me puede dar.

El servicio se manifiesta por medio de una actividad concreta; la persona tiene la responsabilidad de desarrollar sus **capacidades humanas**, para que en el trabajo nos realicemos como personas. Al servir bien a los demás nos enriquecemos también a nosotros mismos, siempre y cuando sea una **autodonación**, consciente, libre y responsable, por buscar el bien del otro.

El servicio así entendido adquiere un pleno significado, cuando se promueve entre las personas un continuo **dar y recibir**.

II. 4. 12 Empresas de Servicio

La empresa continuamente atraviesa por muchos cambios, necesita progresar, actualizar sus productos, crecer, manteniendo un nivel de calidad a la altura de la competencia. Las empresa tienen un objetivo utilitario, lo cual se consigue a través de un capital, de una organización y principalmente del trabajo en equipo de su gente. La educación dentro de la empresa es el medio por el cual los empleados pueden estar al día, actualizarse tanto en lo que se refiere a su actividad, incrementando sus habilidades y conocimientos, desarrollando su potencial; así como lograr un mayor desarrollo humano, buscando su perfeccionamiento como personas.

...”saber crear ilusión por un trabajo bien hecho; por un servicio bien dado, de saber contagiar el propósito, el afán de la misión, la satisfacción por hacer de la propia empresa una realización humana plena. Esto es lo que la gente percibe que vale la pena” (75). Lo cual hace más necesaria la personalización dentro de la empresa, puesto que quien da el **servicio** es la **persona**, quien da la **calidad de ese servicio** es la **persona** y lo importante de la empresa, es la **satisfacción de las necesidades del cliente**.

II. 4.13 CALIDAD DE SERVICIO

Se ha mencionado que la persona al considerar el trabajo como un medio de perfección, tiene como resultado un desarrollo personal y como resultado una obra bien hecha.

Por tanto la calidad con que la persona realice el trabajo, desarrollando sus capacidades, aplicando la herramienta de la mente administrativa para pensar, decidir y realizar para hacer un trabajo profesional; ayudando también al desarrollo de su creatividad, y por otro lado la forma en como se relaciona con los demás; dará como resultado calidad en el servicio que se vera reflejada en la forma personal de brindarlo.

Pero ¿Qué es la calidad?, la palabra calidad se refiere “a que algo esta bien hecho, que posee la perfección que le corresponde” (76) y esto siempre lo **determina el cliente**.

(75) GINEBRA., Joan, et. al Dirección por Servicio., p. 76

(76) EDAC., Tomo VI., op.cit., p. 94

II. 4. 14 Modelo de Calidad

La calidad dependerá de la forma en como se manejen estos tres factores:

1. Satisfacción de las necesidades del cliente. (Bien propio y específico del otro)
2. Excelente servicio. (Obra bien hecha)
3. Desarrollo personal del empleado. (Capacitación y atención personal) (79).

La finalidad del servicio, es cubrir con las expectativas del cliente y superarlas si es posible; para ello se debe tomar en cuenta la personalidad del cliente única e irrepetible, que le merece toda consideración y respeto y lo ayuda de la misma manera que le gustaría ser ayudado y tratado; dando un servicio con la categoría y dignidad que la persona se merece.

Cuando se tiene presente lo anterior, el desarrollo de nuestro trabajo adquiere un verdadero sentido.

Para lograr un modelo de servicio excelente dentro de una empresa debe ser responsabilidad de todos, integrando esfuerzos procurando así obtener la habilidad para saber responder con prontitud a las necesidades del cliente.

Cada empresa tiene el deber de promover el desarrollo integral de las empleadas ya que por resultado obtendrá un trabajo de calidad.

Es imprescindible tomar conciencia de la trascendencia de un servicio de calidad en toda empresa que se eduque a la gente en el servicio (80).

(79) EDAC., Tomo VI., op.cit., p. 99

(80) cfr., EDAC, Tomo VI., op.cit., p.102

"...dar a la gente la información que necesita para hacer funcionar la estrategia en su trabajo y darles las destrezas que necesitan para manejar bien sus empleos de servicio" (81).

La empresa necesita lograr que su personal sea lo más eficiente y creativo posible, es por eso tan importante en estos tiempos de tanta competencia que la gente esté mejor preparada, la competencia es muy fuerte y los clientes acudirán a donde mejor servicio les den, con una atención personalizada. La educación para el trabajo debe fortalecerse, para aumentar las habilidades técnicas, a sí como también para lograr el alcance del desarrollo integral.

Los principios fundamentales que se debe fomentar en cualquier empresa de servicio para fomentar este desarrollo integral deben ser los siguientes:

"Honestidad, lealtad, respeto, responsabilidad, laboriosidad, discreción, compromiso, sociabilidad, perseverancia, audacia, flexibilidad, justicia. Todas estas virtudes, aunadas a los conocimientos propios a desempeñar, constituyen la **ética profesional** (82).

Se ha hablado de la importancia de la calidad de persona para dar un servicio de calidad, pues bien, algo indispensable es tener ética profesional, ser personas rectas de corazón tanto dentro de la empresa como con los clientes.

(81) ALBERTH, Karl, La Revolución del Servicio., p. 176

(82) EDAC., Tomo VI., op.cit., p. 107

II. 4. 15 CALIDAD DE SERVICIO → TRATO PERSONAL

Al ser la persona humana digna de apreciarse por su valor, por su dignidad; ésta merece respeto y es necesario ser conscientes de ello cuando nos relacionamos con los demás, ya que cada persona desea en cada momento, es que se le trate como tal. Es por tanto un requisito indispensable dar trato humano a los demás, ponernos en su lugar y tratarlos como a nosotros nos gustaría que nos tratarán.

" ... el trato personal en una empresa depende del modo en que se manejen las relaciones humanas y de la importancia que a estas se les dé" (83).

Tener la conciencia de servicio, que se da a los demás por medio de un trato personalizado o de la tarea bien hecha, satisfaciendo las necesidades del cliente es lo que hace el cambio, lo que mejora a las empleadas, a la empresa y al país.

(83) EDAC, Tomo VI., op.cit., p. 131

II. 4. 16 Claves del éxito de una Empresa

Al hablar de calidad de servicio en las empresas, por tanto se consideran dos aspectos: el trato personal y la eficiencia en el servicio, siempre cuidando los detalles y buscando exceder las expectativas del cliente. Son los medios más eficaces para asegurar el éxito de la empresa, no hay otra manera de lograr y mantener al cliente como ventaja competitiva, asegurando su confianza y permanencia de estos.

Cabe decir para terminar que las claves del éxito de una empresa son: **eficiencia, eficacia y productividad.**

“La clave para ser efectiva estriba en:

- ❖ Tener metas valiosas bien definidas
- ❖ Adecuar nuestras acciones para conseguirlas
- ❖ Elegir el método o camino y los medios adecuados (84).

Se puede concluir diciendo que el trabajo no sólo implica la satisfacción de una necesidad, sino el deseo de alcanzar un fin mayor, de trascender en nuestra vida, sirviendo a los demás, dando lo mejor de nosotros mismos, respetando a los demás por el hecho de ser personas que tienen dignidad; por ser únicas e irrepetibles reflejándose en el servicio a los demás por amor. Dar un servicio de calidad, no significa dar un servicio a medias, es brindar el mejor servicio, siendo profesionales buscando nuestro perfeccionamiento como personas a través del trabajo bien hecho y buscando el bien común de la sociedad en que vivimos.

(84) EDAC, Tomo VI, op.cit., p. 165

III. Logros, Posibilidades y Limitaciones del Proyecto seleccionado

❖ Logros

- ◆ Los logros obtenidos en el proyecto presentado “curso de Calidad de Servicio” dirigido a mujeres sobrecargo, fueron muy buenos; ya que se cubrió el principal objetivo de dar a conocer los conceptos de calidad en el servicio; con base a la calidad de la persona, del trabajo profesional a través de la calidad de las relaciones humanas.
- ◆ En cuanto a los objetivos específicos de cada sesión también se cubrieron satisfactoriamente; contando siempre con la participación de las participantes, lo cual ayudó a enriquecer todos los temas expuestos
- ◆ Al notificar la aerolínea contratante a EDAC, después del curso impartido; sobre los cambios positivos en la actitud de las sobrecargos en el desempeño de su trabajo diario, así como también el notable cambio en el servicio; ayudo a corroborar los resultados exitosos que tuvimos a lo largo del curso.
- ◆ Fue satisfactorio también el que solicitará la empresa contratante a la presidenta de EDAC, otros posibles cursos para mantener continuidad en el desarrollo integral de sus empleadas.
- ◆ Fue un gran reto para mí el impartir el curso, preparar tanto los materiales como a mí misma para que todo saliera bien; esforzarme para contribuir a la mejora del grupo y la enorme responsabilidad por contribuir de manera personal a la mejora del país.

- ◆ El uso de los materiales didácticos así como las técnicas empleadas sirvieron de gran apoyo para el mejor desarrollo del curso.

- ❖ Posibilidades

 - ◆ Este curso tiene muchas posibilidades para poder impartirse en otras aerolíneas. Permitiendo con esto tener más mujeres preparadas y con una actitud de servicio para trabajar mejor, logrando un desarrollo integral de la mujer y la mejora tanto de la empresa como del país.
 - ◆ El crear conciencia de la importancia de impartir estos cursos en las empresas de servicio, es necesario ya que por los temas que se imparten se logra humanizar el entorno, valorar más a la persona y ejercer el potencial que cada persona tiene para lograr con mayor eficiencia y productividad su labor.
 - ◆ Los contenidos tan ricos que tiene el curso, se deben dar a conocer. El entorno se muestra cada vez más competitivo. La herramienta para lograr con éxito los objetivos de cada empresa, puede ser aplicando un curso, para mejorar el desempeño del trabajo de las empleadas y la calidad de servicio al cliente.

❖ Limitaciones

En cuanto a las limitaciones del desarrollo del proyecto cabe mencionar que:

- ◆ Hubo grupos en los que el nivel de preparación no era el mismo, por lo que había que ir mucho más despacio explicando varias veces los conceptos, afectando así el tiempo establecido de cada sesión.
- ◆ Otra limitante fue la calidad de uno de los videos ya que el sonido no era bueno y no se escuchaba bien aunque se subiera el volumen al máximo.
- ◆ Se trato solamente de un curso dentro de una empresa enorme en donde sólo se impartió a un grupo pequeño de empleados; habiendo sido necesario impartirlo a más empleadas, para lograr entre todos un verdadero trabajo en equipo para que por medio de la participación de todos se alcancen en todas las áreas la calidad en el trabajo y en el servicio al cliente.

IV. Presentación de la Propuesta

- ◆ El curso se diseño con la intención de responder a las necesidades de una línea aérea, pero por los temas que se manejan como se mencionó en las posibilidades, puede expandirse a cualquier otra empresa de servicio, cuya meta sea mejorar la calidad de las personas que ahí laboran, mejorando las relaciones humanas y por tanto obtener la calidad en el trabajo y en el servicio al cliente.

- ◆ Por otro lado se debería de dar continuidad a este curso, añadiendo nuevos temas dirigidos a la mujer; tales como los que publica EDAC; mencionados en la primera parte del informe académico; para crear una sociedad de mujeres cada vez más preparadas, para poder humanizar el entorno en donde se encuentre.
- ◆ Los contenidos del curso de continuidad deberían incluir temas de cómo incrementar la eficacia, eficiencia y productividad en la vida y trabajo, de la mujer.
- ◆ Debe ser un curso que pueda aplicarse en las diversas áreas productivas o cualquier institución, donde la mujer trabaje.
- ◆ Tener una adecuada planeación y diseño de los futuros cursos, los cuales ayudarán para ampliar cursos ya establecidos. Como objetivo general crear una transformación positiva en cada una de las mujeres, creando nuevos compromisos para tener unidad de vida en los personal, familiar y social. Proporcionándole los conocimientos, herramientas para alcanzar sus metas.
- ◆ De acuerdo a los temas de los ocho libros que publica EDAC, considero muy valioso que se planten nuevos cursos para las empresas para promover la productividad y calidad en el trabajo, con los siguientes objetivos particulares:
 - Motivación en las mujeres empleadas
 - Desarrollo integral de aptitudes y potencialidades
 - Calidad y excelencia en los resultados de su trabajo
 - Promover el desarrollo integral de la mujer que trabaja

- ◆ La metodología a utilizar sería participativa, misma que se empleo en el curso de calidad de servicio.
- ◆ El tipo de evaluación debe ser diaria al final de cada sesión y otra al final del curso.
- ◆ Siempre procurar actualizarse en nuevos temas en relación a la mujer para enriquecer cada vez más los cursos próximos a impartir; así como capacitar a más pedagogas que se preocupan por ejercer su profesión, en busca de promover la formación de más y más mujeres para mejorar su desarrollo integral armonizando los tres ámbitos en donde se desenvuelven: personal, familiar y social.

V. CONSIDERACIONES FINALES

- ❖ La participación de la mujer en el área del trabajo es una realidad; es necesario que se le dé orientación para que logre unidad de vida tanto en el ámbito personal, familiar y social.
- ❖ Cada mujer debe adaptarse al cambio y encontrar un equilibrio, para que encuentre en el trabajo un medio de satisfacción y realización personal.
- ❖ Muchas mujeres, tienen cada vez más la necesidad de trabajar y es por ello que necesitan una preparación y formación continua.
- ❖ La mujer debe emplear todas sus facultades para realizar de su trabajo una obra bien hecha, cuidando todos los detalles por pequeños que estos sean.
- ❖ La mujer necesita tener armonía en los tres ámbitos de su vida personal, familiar y social; nunca establecer una ruptura entre ellos, como condición de crecimiento personal.
- ❖ El trabajo es un medio de realización personal si se hace con amor, contribuyendo al bien común buscando dar un servicio de calidad.
- ❖ Buscar el bien común, significa unir fuerzas con los demás participando en un trabajo de equipo.

Por medio del uso de la herramienta de la mente administrativa la mujer desarrolla con mayor eficacia su capacidad de pensar, decidir y realizar. La calidad de servicio depende de la calidad de la persona que lo ejecuta y del amor con que lo hace.

La obra bien hecha da satisfacción a la mujer que la realiza y al quien se le da el servicio, por medio del trato personalizado. Es responsabilidad de cada pedagoga guiar a la mujer a enfrentar su desarrollo y a ser participe del cambio tan rápido que ocurre en el mundo, para que pueda adaptarse de la mejor manera, procurando trabajar con profesionalismo, dando lo mejor de sí misma en cada momento.

VI. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

1. VILLALOBOS, Marveya.
Mujer y Educación
México, Ed. Trillas
1997., 212 p.
2. EDAC
Mujer y Libertad
México, Ed. Trillas
1997., 169 p.
3. EDAC
Mujer Integral
México., Ed. Trillas
1996., 66 p.
4. BALSAMEDA, Carmen.
La Mujer Frente a sí Misma
España., Ed. Eunsa
1984., 190 p.
5. MELENDO, Tomas.
La Dignidad del Trabajo
Madrid., Ed. Rialp
1992., 229 p.
6. LA SANTA, Pedro Jesús
La Mujer Dignidad y Misión
Madrid, Familia Libros MC
1995., 195 p.
7. Llanes Tovar, Rafael
Formación Humana
Escuela de la Fé
1995., 107 p.
8. Juan Pablo II
Carta Apostólica sobre la Dignidad y Vocación de la Mujer
México, Tipografías Editoriales
1987., 122 p.

9. EDAC
Mujer y Trabajo
México, Ed. Trillas
1997., 311 p.

10. NAVARRO, FERRER, Ana María
Feminismo Familia y Mujer
España, Ed. Eunsa
1982., 195 p.

11. EDAC
Mujer y Sociedad
México, Ed. Trillas
1998., 276 p.

12. Oliveros, Otero
La Educación en el Trabajo
España, Ed. Eunsa
1985., 170 p.

13. THOMAS, Marian
Servicio Servicio Servicio: La clave para ganar clientes externos
México, Ed. Panorama
1993., 101 p.

14. MILLAN PUELLES, Antonio
Persona Humana y Justicia Social
Madrid, Ed. Rialp
1978., 164 p.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA

15. GARCÍA HOZ, Victor
El Concepto de Persona
España, Ed. Rialp
1989., 293 p.
16. JERPHAGNON, Lucien
¿Qué es la Persona Humana?
España. Ed. Nova Terra
1966., 128 p.
17. LUZURRIAGA, Lorenzo
Pedagogía
Buenos Aires, Ed. Losada
1981., 331 p.
18. CASTILLA, Blanca
Complementariedad Hombre-Mujer
Madrid, Ed. Rialp
1993., 104 p.
19. ALBERTCH, Karl
La Revolución del Servicio
Colombia, Ed. Legis
1990., 236 p.
20. HOROVITZ, Jaques
La Calidad de Servicio
Madrid, Interamericana de España Ed. Mc Graw Hill
1991. 105 p.
21. GINEBRA, Joan., et al
Dirección por Servicio
México, Ed. Mac Graw Hill
1992., 240 p.

22. DESATNICK, Robert Antonio
Cómo conservar su Clientela
Colombia, Ed. Legis
1990., 169 p.

23. CHAVARRIA, Marcela. VILLALOBOS, Marveya.
Orientaciones para la Elaboración de una Tesis
México, Ed. Trillas
1998., 104 p.