

## 4.1. Trabajo práctico, administrativo, asesoría, consultoría, coaching

El ***trabajo práctico*** es un instrumento de evaluación que permite ***aunar teoría y práctica***, no solo mediante la ***aplicación de saberes apprehendidos*** para la resolución de distintas situaciones prácticas -en muchos casos relacionados a la realidad actual- sino también al desarrollo de conocimiento que intentan acercar los trabajos prácticos a una tarea de investigación seria, reproduciendo el proceso de descubrimiento afín a la ciencia. La finalidad del trabajo práctico es ***elaborar una producción coherente, clara, que responda a las preguntas citadas y al tema de la disciplina en cuestión***. El trabajo práctico tiene como propósito general ayudar a obtener ***una comprensión de los conocimientos adquiridos aplicándolos a necesidades determinadas***. Es decir, favorece a que ***se internalicen conceptos teóricos mediante la aplicación práctica***.

### ***Trabajo administrativo***

Un administrativo es una persona empleada en la administración de una empresa o de otra entidad. Su tarea ***consiste en ordenar, organizar y disponer distintos asuntos que se encuentran bajo su responsabilidad.*** Los trabajos administrativos ***se realizan en oficinas, escuelas o tiendas.*** Ejemplos de dichos empleados son los médicos, abogados, contadores, maestros y banqueros.

Los trabajos administrativos **son sinónimo de puestos corporativos y gerenciales** y honorarios competitivos. Como regla general, los trabajos administrativos **los realizan los profesionales con educación superior y que cuentan con una especialización,** como lo es la medicina, el derecho, la educación o las ventas.

## Asesoría

La asesoría son aquellas ***circunstancias en las que una persona busca apoyo en otra para aclarar cómo realizar cierta actividad.*** Los asesores deberán ser sujetos calificados y que tengan un conocimiento completo en el área en que ayudan a otros individuos.

Existen diferentes tipos de asesoría, pero las más solicitadas son: la ***asesoría jurídica***, en la que se podrá mantener ***una guía que ayude en todos los trámites legales que pueda un sujeto tener en su entorno personal o empresarial,*** al igual que estar alerta ante cualquier situación que pueda ser lasciva; ***asesoría administrativa***, es una categoría en la que se podrá ***informar acerca de la administración de una empresa, desde la contratación de personal hasta cómo manejar el aspecto financiero;*** similar a la asesoría administrativa, la de tipo ***contable*** está dedicada completamente a la educación sobre los métodos más simples para cumplir con obligaciones económicas.

### ***Consultoría***

La consultoría *es un servicio profesional prestado por empresas, o por profesionales en forma individual (conocidas como consultoras o consultores respectivamente) con experiencia o conocimiento específico en un área, asesorando personas, asesorando a otras empresas, a grupos de empresas, a países o a organizaciones en general.*

### ***Fases:***

- Iniciación (preparación inicial):** • Primeros contactos con el cliente • Diagnóstico preliminar • Planear el cometido • Propuesta de tareas • Contrato
- Diagnóstico** • Descubrir los hechos • Análisis y síntesis • Examen detallado del problema.

3. **Planificación de medidas (Plan de acción)** • Elaborar soluciones • Evaluar opciones • Propuesta al cliente • Planear la aplicación de medidas • Identificar y proponer inversiones
4. **Aplicación (implementar)** • Contribuir a la aplicación • Propuesta de ajustes • Capacitación
5. **Terminación** • Evaluación • Informe final • Establecer Compromisos • Planes de seguimiento • Retirada

## Coaching

El coaching es un **proceso de acompañamiento** en el que se establece una relación de ayuda que presupone que el coachee (persona que recibe el coaching) tiene todas las respuestas en su interior. Es, en esencia, un **proceso de aprendizaje que permite a los clientes maximizar sus capacidades y competencias para obtener la mejor versión de sí mismos**. El coaching ayuda a cambiar las “gafas” con las que las personas miramos la realidad, con el fin de aprender a actuar de otra manera. El coach permite **identificar los puntos ciegos que todos tenemos y que, en ocasiones, limitan nuestra capacidad de acción**. El coaching **promueve no sólo la reflexión, sino la acción con la mirada puesta en el futuro y el seguimiento al plan de acción decidido con el cliente, distinguiéndolo claramente de un proceso de reflexión psicológica o un curso de formación de conceptos teóricos. ¿Para qué? Para hacer real lo antes posible: el potencial del cliente.**

## 4.2. Protocolos profesionales

El protocolo es el conjunto de ***reglas ceremoniales que rigen una actividad***, establecidas por un decreto o por la costumbre. Son las formas, tiempos, lugares y rituales que se da por sentado que todos los participantes observarán.

La palabra protocolo proviene del latín *protocollum* que significa “lo pegado en primer lugar”. Este sentido de lo primero constituye el radio de regulación del comportamiento institucional. Por tanto, **la investigación y el diagnóstico, el diseño estratégico, la producción y evaluación de los estímulos verbales y no verbales correspondientes al protocolo y al manejo eficaz de una crisis serán vitales para orientar por buen camino el proyecto comunicante de la organización.** La calidad de las relaciones interpersonales es el punto de partida para cualificar la cultura de toda organización.



***El orden*** institucional norma los procesos de socialización. Interioriza y comparte los significados. Orienta los caminos de convivencia. Presenta **referentes de acción**. Constituye lo que se llama “las huellas digitales de la organización”; únicas pero comunes, que ***prescriben los niveles de esfuerzo/desempeño; dan señales explícitas del desempeño que deben poner las personas en el trabajo, del grado de productividad que se requiere.*** Las normas son obligatorias y permiten la supervivencia del grupo, reducen los problemas interpersonales y expresan los valores centrales del grupo y su distinción/identidad grupal.

En este plano de la cultura protocolaria podemos señalar ***tres factores a considerar en el ser y parecer, que estimulan la confianza y certidumbre en las relaciones profesionales:***



1. El **equilibrio emocional**: constituye la esencia del sujeto y define su capacidad de comunicación con los demás.
2. La **imagen física**: establece el primer referente de percepción que condiciona el sentido de las relaciones interpersonales.
3. El **manejo del estrés**: representa la capacidad de entendimiento con el entorno y el manejo de sistemas complejos.

Estos tres factores intervienen en la calidad de las relaciones interpersonales y los ambientes institucionales.

En el campo práctico del protocolo, **la administración inteligente de estos factores permitirá reproducir con eficiencia formas de comportamiento que estimulen relaciones de confianza**. En este ámbito se recomienda un catálogo de buenas formas.

Cualquier protocolo necesitará como base una buena imagen física y una buena actitud. Ambas se lograrán si existe un reconocimiento previo de la esencia.

## ***EL TRATO INTERPERSONAL EN EL AMBIENTE PROFESIONAL***

---

### ***El saludo profesional***

Tres reglas de oro:

- ✓ El anfitrión siempre salud primero.
- ✓ La persona a honrar se menciona primero.
- ✓ No hay diferencias de género, edad o rango.

### ***Cuándo ponerse de pie***

En el medio laboral no hay diferencias de género, así que cuando una mujer ejecutiva va a ser presentada, debe seguir las mismas normas que sus compañeros masculinos y ponerse de pie para saludar. Por supuesto, los hombres siempre deben ponerse de pie ante las damas y los demás caballeros.

### ***El saludo de mano***

Es un código de comunicación no verbal que ***transmite cortesía y reconoce al otro como miembro de la misma especie***. Es el primer acto protocolario cuando se inicia una nueva relación social o profesional. Es tan importante que de hecho podemos formular la máxima dime cómo saludas y te diré quién eres.

Algunas normas:

- ✓ El saludo debe ser firme pero con tacto.
- ✓ Debe darse completo, estrechando la mano del interlocutor hasta el pliegue que forma la unión del pulgar y el índice.
- ✓ Si por distracción el saludo se da incompleto, corrija de inmediato. Esto nadie lo hace, así que empiece a hacerlo usted.
- ✓ En el saludo no hay diferencia de género.
- ✓ Jamás niegue dar la mano. ☹ Dé la mano con ánimo, demuestre agrado y energía.
- ✓ Póngase de pie.
- ✓ Mire a la otra persona directamente a los ojos y sonría.
- ✓ Al saludar, inclínese hacia delante un poco, transmitirá deferencia y respeto.

El saludo es la **contraseña por excelencia de las formas protocolarias profesionales**; sin embargo, también es necesario decidir las ***situaciones cuando resulta PERTINENTE NO SALUDAR, como:***

- Cuando interrumpe.
- Cuando se llega tarde a un recinto en donde ya está en marcha la actividad.
- En recintos como templos o bibliotecas.

### ***El tuteo***

Este protocolo verbal varía dependiendo del país y es también relativo a la cultura institucional, pues las sociedades y organizaciones varían la formalidad de sus vínculos interpersonales o interinstitucionales en razón de su contexto.

En México se está dando en fenómeno de que todos los jóvenes que se incorporan al terrenos laboral llegan tuteando de inicio, lo que ***puede restarles oportunidades de contratación o cierres de negocios***. A ellos les digo: ***no tuteen, espérense a entablar una relación de confianza y amistad, sobre todo con personas de más edad o jerarquía***. Como podrán apreciar, ***tutear puede arriesgar el buen inicio de una relación personal o profesional, así que vale la pena, como previsión, considerar que:***

- Todas las personas que acabemos de conocer deberá nombrarse con el pronombre “usted”, hasta recibir el permiso de tutear, según sea el caso.
- Algunas empresas promueven el tuteo, pero es importante saber si se adapta al tipo de cultura protocolaria que tiene el interlocutor.
- Jamás tutee por teléfono.
- Si duda... utilice el “usted” para evitar malos entendidos.

### ***El beso en los negocios***

¿Besarse o no besarse en los negocios? La cultura protocolaria en las organizaciones es una exigencia institucional que ajusta los usos y costumbres de la gente. Por eso, aunque resulta común y frecuente la manifestación de afecto entre las personas mediante besos en la mejilla, la percepción no siempre es positiva cuando se reproducen estas conductas en contextos institucionales, por lo cual es conveniente ***contemplar lo siguiente***:

- ☑ Un hombre nunca debe besar a una mujer profesional, a menos que sea ella quien inicie la acción de besar.
- ☑ Nunca se debe besar a alguien recién conocido.
- ☑ En la cotidianidad de la oficina no es necesario dar el beso, ni saludar de mano permanentemente... Con un gesto cordial es suficiente.
- ☑ El beso en la mejilla es una conducta táctil que transmite amistad y calidez, así que sólo deberá darse cuando la relación haya llegado a esa calidad.



Es importante señalar que en los países latinos el beso en los ambientes profesionales se da con mayor frecuencia y naturalidad. Sin embargo, en los países anglosajones sería una falta total de seriedad y respeto, llegando hasta ser considerado acoso sexual. Por favor, si usted tiene relaciones profesionales con gente extranjera, evítelo.