

## Programa de asignatura Protocolo Empresarial

### 1. Identificación

Nombre Escuela:	Administración
Nombre Departamento:	Negocios Internacionales
Nombre Programa:	Negocios Internacionales
Nombre Programa Académico:	Protocolo Empresarial
Nombre Programa Académico (En inglés):	Business Etiquette
Materia Prerrequisito:	
Semestre de Ubicación:	5
Código:	NI0331
Intensidad Horaria Semanal:	1 horas
Intensidad Horaria Semestral:	16 horas
Créditos:	1
Características:	Suficientable

---

---

### 2. Justificación

La capacidad de manejarse correctamente hoy en día a veces puede superar incluso las habilidades técnicas. Si se sabe qué hacer, cuándo hacerlo y cómo hacerlo con gracia y estilo, se tendrá una ventaja competitiva en su vida profesional. Todos los expertos en negocios están de acuerdo en que los buenos modales promueven los buenos negocios. Así de importante es la etiqueta empresarial.

El protocolo o etiqueta es un conjunto de reglas no escritas que se aplican a situaciones sociales, lugares de trabajo profesionales y relaciones. En el mundo de los negocios, la buena etiqueta significa que se actúa profesionalmente y se ejerce los modales adecuados cuando se relaciona con otros en su profesión. Ejercer una buena etiqueta, es exhibir habilidades de comunicación de primer nivel para construir relaciones positivas en el mundo de los negocios. Aquellos que muestran tener buena etiqueta en los negocios, están demostrando que respetan su trabajo, compañeros y toman en serio su desempeño.

### 3. Propósito u objetivo general del curso

Aprender normas de comportamientos en diferentes escenarios de los negocios, para llevar a cabo un correcto seguimiento del protocolo y la etiqueta que permita continuar exitosamente con procesos de negociación y relacionamiento de la forma esperada por diferentes grupos de interés.

#### 3.1 Competencias genéricas

Adaptación a diferentes culturas

#### 3.2 Resultados de Aprendizaje

Adaptación a diferentes culturas:

- Identifica diferentes patrones de comportamiento en diversos entornos

- Interpreta comportamientos en su contexto
- Ajusta su comportamiento al contexto en el que se encuentra
- Encuentra el valor en la diferencia e integra comportamientos disímiles al suyo

#### **4. Contenidos**

##### UNIDAD 1: Protocolo para los negocios

- Saludo
- Presentaciones sociales y empresariales.
- Tarjetas de presentación
- Protocolo telefónico: Correcto uso del teléfono fijo y celular (llamadas, mensajes de voz y de texto, chats personales y grupales)
- Normas y diferentes culturas
- Correos institucionales
- Redes sociales y Netiqueta

##### UNIDAD 2: Protocolo de oficina

- Reuniones: uso del tiempo, asientos
- Espacio de oficina
- Protocolo de correspondencia escrita

##### UNIDAD 3: Vestuario

- Vestuario para eventos
- Vestuario para negocios

##### Módulo 4. Protocolo en la mesa

- Etiqueta en la mesa (asientos, configuración de la mesa, ordenar)

#### **5. Estrategias metodológicas y didácticas**

Este taller se llevará a cabo en metodología virtual. Se trata de un curso práctico en el que los estudiantes aprenden haciendo por medio de diferentes tareas y actividades a desarrollar, con la ayuda de tutoriales, manuales e instrucciones. Esto implica que el curso puede llevarse a cabo combinando actividades sincrónicas y asincrónicas, privilegiando las asincrónicas para que el estudiante tenga autonomía en el cumplimiento de este taller.

##### **5.1 Metodología docente y estimación de volumen de trabajo del estudiante**

Las actividades serán realizadas de manera asincrónica y el aprendizaje se obtendrá leyendo y escuchando las lecciones y aplicando lo aprendido en casos para su análisis y brindando recomendaciones de comportamiento para diferentes situaciones.

##### **5.2 Temporalización o cronograma**

UNIDAD 1: 7 horas

UNIDAD 2: 3 horas

UNIDAD 3: 3 horas

UNIDAD 4: 3 horas

## **6 Recursos:**

### **6.1 Locativos:**

Acceso a internet y dispositivo electrónico para trabajar en la plataforma

### **6.2 Tecnológicos:**

Acceso a Interactiva Virtual y bases de datos de biblioteca

### **6.3 Didácticos:**

Videos ejemplificando diferentes situaciones

## **7 Criterios y políticas de seguimiento y evaluación académica**

### **Unidad 1:**

Caso 25%

### **Unidad 2:**

Caso 25%

### **Unidad 3:**

Caso 25%

### **Unidad 4:**

Caso 25%

### **Criterios:**

- El estudiante reconoce una situación de negocios en la que se espera un comportamiento específico
- El estudiante se dirige telefónicamente de manera correcta con distintas personas
- El estudiante da cuenta de un buen manejo de la herramienta tecnológica en una videoconferencia
- El estudiante redacta y responde correos electrónicos de manera adecuada
- El estudiante maneja éticamente y correctamente las redes sociales en ambientes de negocio
- El estudiante adapta su forma de vestir y manejo del cuerpo a diferentes situaciones
- El estudiante conoce los elementos que conforman una mesa de reuniones y el protocolo a seguir en caso de compartir un almuerzo o cena

## **8 Bibliografía**

- Graham, John L. & Lam, N. Mark (2003) Chinese Negotiation. HBR
- Morgan, Nick (2002) Don't Push That Send Button! HBP Newsletters
- Post, Peter & Bierck, Richard (2000) Turn Off That Cell Phone! HBP Newsletters
- Newton, David (2000) How to Do Business in Italy. HBP Newsletters
- Goodman, Robert (2000) Doing Business in Japan. HBP Newsletters
- Alexander, Jan (2001) Doing Business in Hong Kong. HBP Newsletters
- Newton, David & Bierck, Richard (1999) Communicating in Germany. HBP Newsletters
- Newton, David (2000) Doing Business in France. HBP Newsletters

## 9 Requisitos del proceso de aseguramiento de la calidad

Versión número: X  
Fecha elaboración: X  
Responsable: Sara Aguilar-Barrientos