

Etiqueta y protocolos interculturales en negocios internacionales

Ciencias Sociales y Humanas | Comunicación

Descripción del Curso

Este curso se orienta a desarrollar capacidades de comunicación efectiva para entornos empresariales internacionales, con énfasis en la gestión de mensajes, audiencias multiculturales y el uso de múltiples canales de comunicación. A lo largo de las unidades, los estudiantes adquieren herramientas para analizar contextos culturales, planificar y ejecutar estrategias de comunicación institucional y presentar información de negocio de forma clara y persuasiva. La Unidad 6 culmina este proceso mediante el diseño en equipo de un protocolo de comunicación para una presentación de negocio internacional, que contemple diversidad cultural, públicos objetivo, canales de comunicación y seguimiento. La unidad enfatiza el trabajo colaborativo, la coordinación de mensajes y la planificación de comunicaciones multicanal, integrando teoría con una práctica de prototipado y defensa ante la clase u audiencia invitada. Se espera que los estudiantes apliquen habilidades de análisis de audiencias, selección de canales (reuniones, correo electrónico, redes, videoconferencias, presentaciones digitales) y diseño de mensajes coherentes, adaptados a contextos internacionales y a diferentes stakeholders. El curso favorece el desarrollo de pensamiento crítico, capacidad de resolución de problemas, ética en la comunicación y habilidades de presentación y gestión de proyectos, con evaluaciones basadas en entregables escritos y exposiciones orales. Al finalizar, el grupo debe entregar un prototipo de protocolo y demostrar su funcionamiento a través de una presentación formativa ante un público real o simulado, demostrando claridad, cohesión y capacidad de respuesta ante preguntas y contingencias.

Competencias

- Comprender fundamentos de comunicación organizacional e intercultural en contextos de negocios internacionales.
- Analizar audiencias y públicos objetivo diversos para adaptar mensajes y estrategias.
- Diseñar mensajes claros, consistentes y persuasivos, ajustados a múltiples canales de comunicación.
- Seleccionar y justificar canales de comunicación multicanal (presencial, digital, audiovisual) para una presentación internacional.
- Trabajar en equipo, liderar proyectos y coordinar esfuerzos para crear un protocolo de comunicación integral.
- Desarrollar, documentar y defender un prototipo de protocolo de comunicación ante una audiencia.
- Aplicar normas éticas y de inclusión cultural, gestionando la diversidad y diferencias de contexto.
- Utilizar herramientas tecnológicas para la planificación, ejecución y seguimiento de comunicaciones empresariales.

Requerimientos

- Participación activa y cumplimiento de plazos en todas las fases del proyecto.

- Formación de equipos de trabajo para diseñar y presentar un prototipo de protocolo de comunicación.
- Entrega de un prototipo escrito de protocolo de comunicación y un plan de seguimiento, en formato digital.
- Preparación y realización de una presentación ante la clase o público invitado, demostrando manejo de mensajes multicanal y respuesta a preguntas.
- Elaboración de documentación de soporte (resumen ejecutivo, anexos, referencias) con estándares académicos.
- Uso de herramientas de presentación y colaboración (p. ej., PowerPoint/Google Slides, herramientas de gestión de proyectos) y plataformas de videoconferencia.
- Lecturas y análisis de casos de comunicación internacional para enriquecer la propuesta.

Unidades del Curso

Unidad 1: Unidad 1: Identificación de diferencias clave de etiqueta y protocolo entre Asia, Europa y América

Objetivos de Aprendizaje

- Describir diferencias en saludo, presentación y lenguaje corporal entre Asia, Europa y América.
- Analizar casos prácticos para clasificar diferencias culturales relevantes y sus impactos en la negociación.
- Identificar buenas prácticas y errores comunes de etiqueta en las tres regiones para guiar futuras interacciones.

Contenidos Temáticos

1. **Saludo y presentación en Asia, Europa y América:** diferencias en formalidad, jerarquía y protocolo de introducción.
2. **Comunicación corporal y normas no verbales:** gestos, contacto físico, distancia interpersonal y contacto visual.
3. **Tiempo, agenda y cortesía en reuniones:** puntualidad, estructura de la reunión y manejo de pausas.

Actividades

1. **Análisis de casos multiculturales:** revisión de tres casos breves que ilustran diferencias de etiqueta.

Descripción: los estudiantes leen casos y señalan aspectos de saludo, presentación y lenguaje no verbal que generan fricción o facilitan la interacción. Se identifican buenas prácticas y errores comunes en Asia, Europa y América.

Puntos clave: identificación de elementos de etiqueta por región; impacto en la dinámica de negociación; posibles soluciones: adaptar mensajes y conductas.

2. **Debate estructurado por regiones:** debate en equipos sobre las diferencias observadas en cada cultura.

Descripción: cada equipo defiende una postura respecto a qué elementos de etiqueta deben priorizarse al interactuar con una cultura específica.

Puntos clave: argumentación basada en evidencia de casos; escucha activa; reconocimiento de sesgos culturales.

3. **Mapa de diferencias culturales:** construcción de un mapa visual con diferencias clave entre Asia, Europa y América.

Descripción: los grupos elaboran un diagrama que sintetiza saludos, presentaciones y comportamientos no verbales por región.

Puntos clave: síntesis clara; uso de ejemplos concretos; aplicación para futuras interacciones.

Evaluación

Evaluación alineada al objetivo general de la unidad:

- Análisis de casos y clasificación de diferencias culturales (rubrica de análisis, 40%).
- Participación y argumentación en debates (observación y retroalimentación, 20%).
- Informe breve de reflexión sobre buenas prácticas y errores comunes (20%).
- Presentación del mapa de diferencias culturales (20%).

Unidad 2: Unidad 2: Reglas de saludo, presentación y etiqueta en reuniones de negocios en contextos culturales diversos

Objetivos de Aprendizaje

- Describir reglas de saludo y presentación en contextos culturalmente distintos (Asia, Europa, América).
- Analizar la comunicación no verbal y las normas de cortesía durante reuniones de negocios.
- Comparar prácticas de etiqueta entre regiones y proponer adaptaciones para reuniones internacionales.

Contenidos Temáticos

1. **Saludo y presentación en distintas culturas:** protocolo, formalidad y oportunidades de contacto visual.
2. **Comunicación corporal y cortesía en reuniones:** gestos, distancia, gestos de saludo, y uso de tarjetas.
3. **Etiqueta de reuniones y manejo del tiempo:** estructura de la agenda, turnos y cierre de reuniones.

Actividades

1. **Role-play de saludos y presentaciones:** simulación de encuentros entre representantes de Asia, Europa y América.

Descripción: los participantes practican saludos, presentaciones y gestión de tarjetas de presentación, adaptando su lenguaje corporal al contexto cultural asignado.

Puntos clave: adecuación de saludo, etiqueta de presentación, control de gestos y distancias, feedback inmediato.

2. **Análisis de señales no verbales en reuniones:** interpretación de señas y comportamientos no verbales en tres contextos culturales.

Descripción: revisión de videos breves y extracción de pautas de lectura de señales no verbales apropiadas.

Puntos clave: lectura de contexto, interpretación de señales y ajuste de la propia comunicación.

3. **Guía rápida de etiqueta para reuniones internacionales:** elaboración de una guía de 1 página para equipos multiculturales.

Descripción: los grupos crean una guía aplicable a presentaciones y reuniones internacionales, con ejemplos prácticos.

Puntos clave: claridad, utilidad práctica, capacidad de consulta rápida.

Evaluación

Evaluación centrada en el objetivo general de la unidad:

- Desempeño en role-plays con rubrica de adecuación cultural (40%).
- Análisis y retroalimentación de señales no verbales (20%).
- Entrega y calidad de la guía de etiqueta (20%).
- Participación y reflexión sobre aprendizajes (20%).

Unidad 3: Unidad 3: Aplicación de estrategias de comunicación intercultural en simulaciones de negociación

Objetivos de Aprendizaje

- Diseñar mensajes y argumentos adaptados a tres audiencias culturales distintas (Asia, Europa, América).
- Participar en simulaciones de negociación con roles interculturales y registrar resultados de la interacción.
- Utilizar criterios de retroalimentación para ajustar estrategias de comunicación y mejorar la efectividad de la presentación.

Contenidos Temáticos

1. **Fundamentos de comunicación intercultural en negociación:** diferencias de marco cultural, valores y estilos de persuasión.
2. **Estrategias de adaptación de mensajes:** ajuste de tono, estructuras de argumentos y canales de comunicación.
3. **Prácticas de negociación en Asia, Europa y América:** tácticas, concesiones y lectura de señales de interés o rechazo.

Actividades

1. **Simulación de negociación multicultural:** equipos negocian un acuerdo con perfiles culturales distintos.

Descripción: se asignan roles y contextos culturales; cada equipo debe adaptar su mensaje y plan de negociación, luego se evalúa la efectividad con una rúbrica de retroalimentación entre pares.

Puntos clave: adaptación de mensajes, escucha activa, manejo de concesiones y control de conflictos.

2. **Retroalimentación estructurada:** análisis de desempeño y propuesta de ajustes.

Descripción: tras la simulación, se proporciona retroalimentación formativa para mejorar la claridad, la coherencia y la adecuación cultural de la comunicación.

Puntos clave: identificación de fortalezas y áreas de mejora; plan de acción personal.

3. **Presentación de propuesta adaptada:** cada equipo presenta una versión adaptada para una audiencia específica.

Descripción: exposición breve ante la clase o un panel, con preguntas y respuestas que verifican la comprensión de la cultura objetivo.

Puntos clave: claridad, adecuación cultural, respuesta a preguntas y manejo del tiempo.

Evaluación

Evaluación centrada en el objetivo general de la unidad:

- Desempeño en simulación de negociación (40%).
- Calidad de la adaptación de mensajes (25%).
- Retroalimentación y mejora iterativa (15%).
- Presentación final adaptada y defensa ante preguntas (20%).

Unidad 4: Unidad 4: Manejo del protocolo de reuniones internacionales: agenda, horarios, tarjetas de presentación y cortesía

Objetivos de Aprendizaje

- Elaborar una agenda de reunión internacional con tiempos adecuados y roles asignados.
- Gestionar horarios y pausas respetando normas culturales de cada región.
- Aplicar normas de cortesía y protocolo para el intercambio de tarjetas de presentación y cierre de reuniones.

Contenidos Temáticos

1. **Agenda y estructura de reuniones internacionales:** fases, tiempos y roles.
2. **Tarjetas de presentación y protocolo de intercambio:** diseño, datos relevantes y etiqueta en diferentes culturas.
3. **Normas de cortesía y manejo de horarios:** puntualidad, pausas y gestos de cortesía.

Actividades

1. **Simulación de reunión con agenda detallada:** un equipo coordina una reunión internacional ficticia.

Descripción: se propone una agenda con tiempos, responsables y objetivos; se simulan interrupciones culturales y se gestiona el cierre de la reunión.

Puntos clave: claridad de objetivos, distribución del tiempo, manejo de turnos y recapitulación de acuerdos.

2. **Diseño y uso de tarjetas de presentación:** práctica de intercambio y presentación de tarjetas en un contexto intercultural.

Descripción: se crean tarjetas con información adecuada y se ejecuta un intercambio de tarjetas respetando las normas culturales.

Puntos clave: formato de la tarjeta, información relevante, protocolo de entrega y recibimiento.

3. **Proyecto de protocolo de cortesía para reuniones internacionales:** guía de buenas prácticas.

Descripción: los equipos elaboran un protocolo breve que aborde saludos, gestos, distancias y conductas de seguimiento después de la reunión.

Puntos clave: coherencia, aplicabilidad y adaptabilidad a culturas específicas.

Evaluación

Evaluación vinculada al objetivo general de la unidad:

- Rúbrica de desempeño en la simulación de reunión (40%).
- Calidad del diseño de agenda y del protocolo de cortesía (30%).
- Precisión en el intercambio de tarjetas y cumplimiento de normas (20%).
- Presentación y defensa del protocolo (10%).

Unidad 5: Unidad 5: Análisis de malentendidos interculturales en negociaciones y soluciones de etiqueta

Objetivos de Aprendizaje

- Identificar las causas principales de malentendidos en negociaciones multiculturales.
- Proponer soluciones de etiqueta y comunicación para mitigar conflictos culturales.
- Elaborar un plan de acción para una empresa ante posibles malentendidos en futuras negociaciones.

Contenidos Temáticos

1. **Causas de malentendidos en negociaciones:** diferenciales de idioma, interpretación de gestos y diferencias de protocolo.
2. **Soluciones de etiqueta y comunicación:** reglas de clarificación, confirmación y uso de lenguaje neutral.
3. **Planes de mitigación y prevención:** prácticas de verificación de entendimientos y seguimiento culturalmente sensible.

Actividades

1. **Estudio de casos de malentendidos:** análisis de situaciones reales o simuladas con resultados problemáticos.

Descripción: los estudiantes identifican las causas, proponen soluciones de etiqueta y presentan un plan de mitigación.

Puntos clave: diagnóstico claro, propuestas viables y justificación cultural.

2. **Role-play de resolución de conflicto:** representación de una negociación con malentendidos que deben resolverse mediante etiqueta adecuada.

Descripción: se simulan conversaciones, se detectan malentendidos y se aplican estrategias para restablecer la confianza y la claridad.

Puntos clave: manejo de la ambigüedad, frases clarificadoras y manejo de emociones.

3. **Propuesta de protocolo de etiqueta para mitigación:** diseño de un protocolo que la empresa puede aplicar para evitar malentendidos.

Descripción: los equipos redactan un protocolo práctico que puede implementarse en futuras negociaciones internacionales.

Puntos clave: aplicabilidad, escalabilidad y alineación con la cultura objetivo.

Evaluación

Evaluación enfocada en el objetivo:

- Calidad del diagnóstico y justificación cultural (40%).
- Propuestas de soluciones y plan de mitigación (35%).
- Demostración práctica en role-plays (15%).
- Participación y reflexión final (10%).

Unidad 6: Unidad 6: Diseño en equipo de un protocolo de comunicación para una presentación de negocio internacional

Objetivos de Aprendizaje

- Definir un protocolo de comunicación para una presentación internacional que tenga en cuenta diversidad cultural y públicos objetivo.
- Seleccionar y justificar los canales de comunicación adecuados y un plan de seguimiento.
- Trabajar en equipo para producir un prototipo de protocolo y presentarlo ante la clase o público invitado.

Contenidos Temáticos

1. **Diseño de protocolo de comunicación:** estructura de mensaje, tono, y adaptabilidad cultural.
2. **Canales de comunicación y seguimiento:** uso de canales digitales, presenciales y híbridos; planes de seguimiento y evaluación de impacto.
3. **Trabajo en equipo y presentación del protocolo:** roles, coordinación, revisión y entrega final.

Actividades

1. **Taller de diseño en equipo:** asignación de roles y desarrollo de un borrador de protocolo.

Descripción: equipos multidisciplinares diseñan un protocolo de comunicación para una presentación internacional, con consideraciones culturales y de audiencia.

Puntos clave: claridad del protocolo, coherencia entre mensajes y canales, inclusión de planes de seguimiento.

2. **Prototipo de protocolo y simulación:** presentación del prototipo ante la clase y ajuste mediante retroalimentación.

Descripción: se ensaya la presentación y se recogen comentarios para mejoras.

Puntos clave: capacidad de comunicación persuasiva, adecuación cultural y manejo de preguntas.

3. **Presentación final y retroalimentación:** entrega del protocolo final y evaluación entre pares.

Descripción: cada equipo presenta el protocolo completo y recibe retroalimentación formativa para mejorar futuras implementaciones.

Puntos clave: conectividad entre contenidos, plan de seguimiento realista y presentación profesional.

Evaluación

Evaluación basada en el objetivo general:

- Calidad del prototipo de protocolo (40%).
- Coherencia entre mensaje, canales y seguimiento (30%).
- Trabajo en equipo y presentación final (20%).
- Capacidad de respuesta a preguntas y defensa del protocolo (10%).