Materia: Etiqueta de Negocios

*Prof Rosa María López Larios*



**Grupo: 43A / 83A**

|  |  |
| --- | --- |
| **TEMA: Imagen empresarial**  **Subtema: Etiqueta y protocolo, relación con la cultura** | **Clases: 1 - 2**  **Fecha: Febrero 6 al 9** |

**OBJETIVO:** Reconocer la importancia de incorporar en el desempeño de los miembros de una entidad la etiqueta y el protocolo, de tal forma que se perfeccione el comportamiento individual impactando de manera positiva en el trato con los clientes internos y externos de la organización.

**INSTRUCCIONES**: Analizar la información contenida en el presente documento y realizar un mapa conceptual resaltando las características y diferencias entre etiqueta y protocolo. Documento para entregar de acuerdo a las especificaciones para la elaboración de trabajos y tareas.

**CONTENIDO:**

**INTRODUCCION**

Actualmente el mundo empresarial demanda, cada vez más, el seguimiento de las normas de comportamiento las cuales se muestran día a día a través de situaciones que muestran claramente la imagen que pretende emitir la empresa por medio de sus clientes internos. Esta imagen no surge únicamente por el conocimiento de los productos o servicios que los trabajadores ofrecen a sus clientes, sino también por la educación, cultura general, y capacitación en etiqueta y protocolo, de tal forma que den una imagen adecuada de la empresa para la cual trabajan y representan.

**DEFINICIÓN DE ETIQUETA Y PROTOCOLO**

La **Etiqueta** de puede definir como una serie de **reglas** que deben ser aplicadas en cualquier ámbito en el cual toda persona se desenvuelva, desde el momento de levantarse y dirigirse a los demás, así como durante todos los roles que esta persona desempeñe durante el resto del día como trabajador, desde el punto de vista social y familiar.

La etiqueta es el comportamiento adecuado y correcto que toda persona debe mostrar ante cualquier situación que se le presente, sin perder en ningún momento su imagen y manteniendo una correcta actitud y comunicación adecuada.

La relación entre etiqueta y protocolo, se puede definir considerando que la etiqueta es la herramienta fundamental del protocolo que guía las normas del comportamiento humano.

El **Protocolo** se define como la **forma** en la que un individuo desarrolla actividades relevantes. Es el proceso, y conjunto de actividades que se realizan diariamente en la vida personal y profesional. Dentro del término protocolo se encuentran las formalidades que dependiendo de cada cultura, se tienen en un determinado lugar, o evento.

Los dos términos están relacionados y su aplicación determina el comportamiento que toda persona asume en determinadas situaciones y la forma como las realiza, afectando positiva o negativamente la imagen personal y principalmente la imagen de la empresa para la cual labora.

Debe existir una armonía en el comportamiento de una persona para su reconocimiento en el medio laboral y en cualquier lugar o circunstancia que se le presente, tomando siempre en consideración los diversos códigos establecidos por la empresa para la cual trabaja.

**LA CULTURA Y SU RELACIÓN CON LA ETIQUETA Y PROTOCOLO**

Las costumbres y tradiciones definen la esencia de las culturas y se mantienen a través de los tiempos, a pesar de influencias externas que afectan la cultura de diferentes países.

Respecto a la etiqueta y el protocolo, se ven totalmente influenciados por el aspecto cultural, y deben ser respetados en casos como el de extranjeros que viajan a cualquier país o región.

**TAREA:**

* Investigar cinco costumbres que se siguen en países diferentes al nuestro y compáralo con las costumbre en México, haciendo referencia acerca de la importancia de su previo conocimiento para un trato armónico y de respeto. Tarea para ser entregada de acuerdo a las especificaciones para la entrega de trabajos dadas en clase.