

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO
RECINTO DE RIO PIEDRAS
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL EN ESPAÑOL

Dra. Zoraida Fajardo
Office: AMO 210 #5
Ext. 87289
Office Hours: MJ 1:30-3:30Pm
Por acuerdo

Syllabus

- I. Título** – Etiqueta y Protocolo en el Entorno Empresarial
- II. Codificación del curso** – COEM 4005
- III. Número de horas - Crédito Tres horas semanales**
- IV. Prerrequisitos** – Ninguno
- V. Descripción del curso**

El curso ofrece una introducción general a la información necesaria en etiqueta y protocolo para aquellos que interesan trabajar con soltura, confianza y éxito en el entorno empresarial en Puerto Rico, en Estados Unidos, así como en otras sociedades y culturas. Este curso ofrece las reglas de conducta, sus fundamentos teóricos y su razón de ser, así como las destrezas y la formación práctica para funcionar efectivamente en las empresas.

VI. Objetivos del curso

Al finalizar el curso los estudiantes:

1. Manejarán una bibliografía selecta que retrata el devenir histórico de la movilidad semántica del protocolo y etiqueta, y así mismo sus usos y costumbres.
2. Presentarán con confianza y seguridad que les proveerá de un valor añadido que les distinguirá entre la competencia, les ayudara a desarrollar y mantener mejores relaciones de negocio y les dará el reconocimiento y visibilidad entre los que componen su entorno de trabajo: sus superiores, sus pares y sus subordinados.
3. Proyectarán una imagen positiva en su industria y en el mercado de sus clientes.
4. Identificarán los usos correctos para una buena comunicación oral, no verbal, telefónica y electrónica.

5. Conocerán el protocolo a seguir cuando conducen o participan en una reunión de trabajo, prestando atención a su contenido y considerando al otro que comparte en esa misma.
6. Estudiarán la relevancia que supone la correspondencia, comercial, como imagen fiel de la empresa. La preparación de su papel, sobres y tarjetas de presentación.
7. Aplicarán las destrezas de la competencia social en un entorno profesional, local e internacional.
8. Reconocerán las particularidades de las distintas culturas corporativas y de las culturas extranjeras.
9. Manejarán la preparación y el desarrollo de actos públicos de una empresa.
10. Conocerán el manejo efectivo hacia los medios de comunicación que presupone otro comportamiento y otras habilidades.

VII. Bosquejo de contenido

- 1. Introducción del curso** **1.5 horas contacto**
 - a. Presentación e interacción inicial entre estudiantes y profesor
 - b. Discusión del **Prontuario** del curso
 - c. Revisión y explicación del protocolo del curso
- 2. Pasado y presente de la Etiqueta y Protocolo** **1.5 horas contacto**
 - a. Sus orígenes
 - b. Definiciones
 - c. Importancia
 - d. Utilidad
 - e. Desmitificación
 - f. ¿Por qué un protocolo empresarial?
 - g. Las nuevas tendencias
- 3. Presentarnos con confianza y seguridad** **13.5 horas contacto**
 - a. La importancia de esa primera impresión con la correspondencia oral y no verbal. Lo que se dice tiene que ir directamente relacionado y balanceado con el lenguaje corporal.
 - b. Ejercicio en clase para que los estudiantes se presenten.

1. Grabación en video para luego proyectarlo y los estudiantes estudien su manera de presentarse
 2. Se volverán a presentar superando su presentación anterior.
 3. Se grabaran nuevamente ofreciéndoles la oportunidad de reflexionar sobre su antes y después.
- c. La llegada a un salón de trabajo o a un salón de una actividad social extensión de nuestro trabajo.
1. Planificar nuestra aparición
 2. Mantener una postura adecuada
 3. Ir a un evento social y la actitud de participar en el mismo por razones comerciales
 4. Manejo de la ansiedad social
 5. Obtener la mayor información de la reunión o del evento que se celebra
 6. La importancia de compartir con nuestros superiores, nuestros pares y nuestros subordinados
 7. Evitar lo inevitable
- d. La efectividad de un buen saludo de mano
1. Historia
 2. Importancia
 3. Significado
 4. Las mujeres y el saludo de mano
 5. El saludo de mano en otras culturas
 6. El beso como parte del saludo en la empresa
 7. Actividad del saludo de mano
- e. El contacto visual
1. La confianza que inspira y proyecta un buen contacto visual
 2. Contacto visual de negocio, social e intimo
 3. Ejercicio de contacto visual
- f. Presentar a otros
1. El respeto a las jerarquizas
 2. El uso de los tratos honoríficos
 3. Los tratamientos oficiales y sociales

4. El uso del “ Tu” y del “ Usted”
5. Las tarjetas de visita
- g. El encuentro con personas de necesidades especiales
 1. Las personas con necesidades especiales deben ser tratados con el mismo respeto de las demás personas
- h. Formulas para recordar nombres
- i. La conversación en la empresa
 1. Estar bien informado
 2. La conversación liviana y honesta
 3. Prestar atención “ al otro”
 4. La simpatía, consideración y tacto conducen a ser una persona deseable para compartir
 5. De lo que no debemos hablar
 6. Escuchar, pensar, no interrumpir
- j. La comunicación no verbal – ver mas allá del sujeto
 1. Los gestos
 2. La kinesia
 3. La proxemia
 4. Estar de pie
 5. Manera correcta de sentarse y levantarse de la silla, butaca y sofá
 6. El comportamiento detrás del escritorio
 7. Lo que dice de mi

4. La comunicación escrita

3 horas contacto

La importancia de la proyección de una imagen profesional positiva:

- a. Presentación de distintos modelos de sobres, papeles, letras y tarjetas informales
- b. Invitaciones
- c. Estrategias de comunicación escrita para proyectar una imagen profesional

5. La comunicación empresarial telefónica

1.5 horas contacto

- a. La voz
- b. ¿Cómo originar y recibir llamadas?
- c. Contestadora automática, los mensajes grabados y el sistema de alta voz
- d. Celulares
- e. El correo electrónico
- f. Llamadas de conferencia
- g. Video-conferencias
- h. *Facebook* y otros directorios telefónicos

6. La cultura corporativa

1.5 horas contacto

- a. Identidad corporativa
- b. Las reuniones en la oficina con miembros de nuestra organización
 - 1. Superiores, pares y subordinados
 - 2. Director o participante
 - 3. La critica constructiva
- c. Las reuniones en la oficina con invitados de otras empresas
- d. Asistencia a reuniones representando a nuestra empresa
 - 1. Como presentar nuestra tarjeta de visita
- e. El cigarrillo
 - 1. El gran riesgo

7. El vestuario apropiado en la empresa

4.5 horas contacto

- a. Vestimenta y cultura corporativa
 - 1. Definiciones y términos relacionados con la vestimenta
 - a. Casual, Informal, Semiformal, Formal, Etiqueta
- b. Vestimenta apropiada en actividades sociales y profesionales
 - 1. Las prensas femeninas

a. Vestido corto, pantalón, vestido de coctel, vestido largo, sombreros y
guantes

2. Las prendas masculinas

a. Pantalón, camisa, chaqueta, el traje, el chaqué, el frac, el esmoquin

c. Accesorios

1. Joyería

2. Correas

3. Carteras

4. Medias

5. Zapatos

6. Pañuelos

7. Maletines

8. Portafolio

9. Bolígrafos

10. Perfumes

11. Paraguas y sombrilla

d. Los colores y sus significados

e. El maquillaje

f. El cabello

g. Recomendaciones para la proyección de la imagen (marketing personal)

8. Entretenimiento de negocio

4.5 horas contacto

a. Extender una invitación

1. Verbal

2. Escrita.

b. Aceptar/declinar una invitación

1. Verbal

2. Escrita

- c. La línea de recepción y de recibo
- d. Los deberes del anfitrión
- e. Los deberes del invitado

9. El ritual de la mesa

6.0 horas contacto

- a. Distintas mesas de comer
 - 1. Colocación de los comensales
 - 2. Respeto a las precedencias
- b. Sentarse y manejar la servilleta
- c. El brindis
 - 1. Bienvenida
 - 2. Honor o mención de la celebración
 - 3. La correspondencia al anfitrión
- d. Las copas y los vasos
 - 1. Las bebidas que contienen alcohol
- e. La buena postura en la mesa
- f. Reconocimiento de los estilos en la mesa de comer Occidental
 - 1. Americano
 - a. Reconocimiento y manejo de los cubiertos
 - 2. Continental
 - a. Reconocimiento y manejo de los cubiertos
 - b. Mapa de la mesa para 4 y 6 cursos
- g. La sopa
 - 1. Consomé o crema
 - 2. Sopa con sólidos
- h. El pan
 - 1. Historia, mitos y leyendas
 - 2. Forma correcta de comerlo
- i. La ensalada
 - 1. Estilo Americano y estilo Continental
- j. Los aperitivos
 - 1. Servidos en la mesa

- k. Los entremeses
 - 1. La hora del coctel
- l. El plato principal
- m. El postre
- n. Manejo de diferentes alimentos
- o. El desayuno, bufe y coctel
- p. El ritual del te
 - 1. Historia y etiqueta inglesa

10. Los anuncios de enhorabuena, felicitaciones y el sentido pésame 1.5 horas contacto

- a. Comunicación escrita o verbal
- b. Vestimenta apropiada

11. La organización y planificación de actos en la empresa 4.5 horas contacto

- a. Planificación y preparación
- b. Protocolo del evento
- c. Los discursos
- d. Los invitados
- e. Seguridad
- f. Manejo de los vehículos
- g. La comunicación con los medios

12. Exhortación final para alcanzar el éxito 1.5 horas contacto

- a. Manejo de dificultades positivamente
- b. Consejos finales

VIII. Estrategias Institucionales

Además de la conferencia y la discusión en clase se realizarán diversas actividades tanto individuales como grupales, tales como:

- Redacción de ensayo reflexivo
- Simulaciones
- Presentaciones orales
- Análisis de documentos y audiovisuales

De ser necesario, se realizara evaluación diferenciada a estudiantes con necesidades especiales.

IX. Recursos de Aprendizaje

Con el propósito de apoyar las estrategias instruccionales se utilizaran los recursos tecnológicos con los que cuenta el Departamento. Si fuera necesario y respetando el protocolo de préstamos de quipos se solicitaran a la Facultad.

El uso de presentaciones en *Power Point*, diapositivas, transparencias, equipo de televisión, DVD/VHS, grabadoras de sonidos son de utilidad como apoyo del curso. Si los estudiantes se sientes mas cómodos utilizando su equipo personal, se tomara a bien.

X. Estrategias de Evaluación

La evaluación del rendimiento de los estudiantes durante el proceso enseñanza – aprendizaje será a través de las horas contacto y en los espacios del taller de trabajo. Se utilizara el concepto de evaluación integrada: concepto, procedimiento y actitud.

Porcentajes relativos:

1. Simulaciones/ Presentaciones	60%
2. Redacciones/Exámenes	20%
3. Participación	20%

XI. Estrategias de Avalúo

Con el fin de evaluar la competencia comunicativa de cada estudiantes se recopila la información obtenida de las diversas actividades individuales y grupales realizadas. Como parte de ese proceso de evaluación. Se utilizan rubricas que cumplen con un doble propósito:

1. Sirven de guía a los estudiantes cuando realizan las actividades requeridas para aprobar el curso.

2. Facilitan el que los profesores utilicen criterios e indicadores uniformes y objetivos para asignar la nota correspondiente a cada trabajo, y la nota final obtenida en el curso.

XII. Sistema de Calificaciones

Se utilizara el siguiente sistema de calificaciones para la otorgación de la calificación final en el curso:

Calificación	Promedio
A	100-90
B	80-89
C	70-79
D	60-69
F	Menos de 60

XIII. Cumplimiento de la Ley 51

1. **Ley 51 del 7 de junio de 1996**, conocida como **Ley de Servicios para Personas con Impedimentos**

En cabal cumplimiento con estas disposiciones, se proveerá el ambiente de aprendizaje adecuado para los (las) estudiantes con necesidades especiales. Cualquier estudiante que amerite atención especial, según lo dispuesto en dicha ley, debe proveer la información de modo voluntario y confidencial, si así lo desea.

XIV. Bibliografía

1. **Texto**

The protocol School of Washington (2001). Destacarme en la Competencia. Virginia, Estados Unidos. Se está trabajando en la redacción de un manual de protocolo que se utilizara en el curso.

2. **Lecturas, libros de referencias y referencias electrónicas**

Alvarez, L. *Protocolo y comunicación*. Blog de ceremonial, protocolo, etiqueta, buenas maneras y comunicación: Fecha de consulta: febrero 2009. Disponible en: <http://protocoloycomunicacion.blogspot.com/2007/06/la-teoras-del-seis-en-el-protocolo.html>

Baldrige, Leticia (1990). *The complete Guide to the New Manners for the '90s*. Nueva York: Rawon Associates.

Barthes, Roland (2003). *El sistema de la moda y otros escritos*. Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica.

Brown, Robert E. y Johnson, Dorothea (2004). *The Power of Handshaking*. Virginia, Estados Unidos: Capital Books, Inc.

Cuadrado Escalpéz, Carmen (2005). *Protocolo y Comunicación en la Empresa y los Negocios*. Madrid, España: Editorial Fundación Confemetal.

De Soto Díaz, Carmen (2004). *Las Buenas Maneras: Usos y Costumbres Sociales*. Madrid, España: Ediciones Palabra, S.A.

_____, (1999). *Saber Estar*. Madrid, España: Ediciones Palabra, S.A.

De Urbina, José Antonio (2002). *El arte de invitar*. Madrid, España: Ediciones Temas de Hoy, S.A.

_____. (2001). *El Gran Libro del Protocolo*. Madrid, España: Ediciones Temas de Hoy, S.A.

Ediciones Protocolo. (2008). *Guía de protocolo para profesionales y proveedores*. Fecha de consulta: febrero 2009. Disponible en: <http://www.edicionesprotocolo.com/userfiles/file/GuiaProtocolo.pdf>

Enwistle, Joanne (2002). *El Cuerpo y la Moda*. Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

García, L. *Protocolo Empresarial: una buena inversión*. Microsof. Centro para Empresas y Profesionales. Fecha de consulta: febrero 2009). Disponible en: [http://www. Microsoft.com/spain/empresas/rppp/protocoloempresarial.msp](http://www.Microsoft.com/spain/empresas/rppp/protocoloempresarial.msp)

Haslett, Adam (2004). *George Washington's Rules of Civility*. Estados Unidos: Akashic Books.

Hobsbawn, Eric y Ranger, Terence (1983). *La invención de la Tradición*. Barcelona, España: Editorial Critica, S.L.

Johnson Gross, Kim, Stone, Jeff y Solomon, Michael (2002). *Dress Smart Men*. Nueva York, Estados Unidos: Chic Simple Ltd.

Maturana, Humberto (1999). *Transformación en la Convivencia*. Santiago, Chile: Dolmen Ediciones, S.A.

Mercedes, Mary Sister (2001). *A book of Courtesy*. Nueva York, NY: Harper Collins Publishers Inc.

Mesalles, Lluís (2003). *Eventos, reuniones y banquetes*. Barcelona, España: Alertes.

Morrison, Terri, Conaway, Wayne A. y Borden, George A. (1994). *Kiss, Bow, or Shake Hands*. Massachusetts, Estados Unidos: Adams Media Corporation

Noticias de protocolo. Blog publicado por la Escuela de Protocolo.com Fecha de consulta: febrero 2009. Disponible en:
<http://www.noticiasprotocolo.blogspot.com>

Olamedi, G. *Manual de protocolo empresarial*. Fecha de consulta: febrero 2009. Disponible en:
http://www.estoesmarketing.com/Protocolo/Protocolo%20en%20la%20Empresa%20_1_.pdf

Reglas de oro. La esencia del protocolo empresarial. Comportamiento en el mundo de los negocios. *Protocolo y Etiqueta*. Fecha de consulta: febrero de 2009. Disponible en:
http://www.protocolo.org/gest_web/proto_Seccion.pl?rfID=129&arefid=155&pag=0

Rueda Cuenca, Fernando y Sajuán Monforte, José Carlos (1996). *El Protocolo en la Sociedad y en la Empresa*. Madrid, Espuma: Union Fenosa.

Shepherd, Margaret (2005). *The Art of Civilized Conversation*. Nueva York, Estados Unidos: Brodway Books.

Sole, Montse (2001). *El protocolo y la empresa*. Barcelona, España: Editorial Planeta

Torrvalva, Tomas F. y R. (1998). *Los Buenos Modales*. Editorial El Drac, S.L.

Torres Serrano, L.M. 2002. *Inclusión: Estrategias de Intervención*. San Juan: ISLA Negra.

____ 1999. *Movilidad: Necesidad Básica de Personas con Impedimentos*. San Juan: Isla Negra.

____ 1999. *Asistencia Tecnológica, Una posibilidad Real*. San Juan: Isla Negra.

____ 1999. *Impedimentos Visuales, Naturaleza y Necesidad*. Isla Negra, San Juan.

Nota: En este documento se utiliza el masculino genérico. Los términos el estudiante, el profesor hacen referencia tanto al género masculino como al género femenino.

Revisado el 25 de agosto de 2009.