

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO
Recinto de Río Piedras
Facultad de Administración de Empresas
Departamento de Comunicación Empresarial

PRONTUARIO

Misión de la Facultad de Administración de Empresas

Desarrollar líderes profesionales y académicos, mediante una educación de excelencia e iniciativas de investigación que les prepare para servir en el contexto empresarial.

A. Programa	Comunicación Empresarial
B. Título del curso	Etiqueta y Protocolo en el Entorno Empresarial
C. Codificación del curso	COEM 4005
D. Cantidad de horas/créditos	Tres horas semanales/ tres créditos
E. Prerrequisitos	Ninguno
F. Descripción del curso	

Este 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. Además del conocimiento, la preparación técnica y la experiencia profesional, es necesario tener la educación, la información y las destrezas en las formas y procesos correctos de conducta social en el mundo de los negocios. El 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 la empresa.

G. Objetivos de aprendizaje

Al finalizar el curso los estudiantes:

1. Proyectarán una imagen positiva en su industria y en el mercado de sus clientes.
2. Identificarán los usos correctos para una comunicación oral, no verbal, telefónica y electrónica.
3. Realizarán presentaciones efectivas sobre temas vinculados a la etiqueta y el protocolo en la empresa y los negocios. Dichas presentaciones les proveerán un valor añadido que les distinguirá entre la competencia, les

- ayudará a desarrollar y mantener mejores relaciones de negocio y les dará reconocimiento y visibilidad entre sus superiores, pares y subordinados.
4. Identificarán los usos correctos para una comunicación escrita efectiva en el contexto empresarial.
 5. Conocerán el protocolo pertinente cuando se conduce o se participa en una entrevista de empleo.
 6. Conocerán el protocolo pertinente cuando se conduce o se participa en una reunión de trabajo.
 7. Aplicarán las destrezas de competencia social en un entorno profesional local e internacional.
 8. Reconocerán las particularidades de distintas culturas corporativas y de las culturas extranjeras.
 9. Manejarán la preparación y el desarrollo de actos públicos de una empresa.
 10. Manejarán una bibliografía selecta en torno a los temas de etiqueta y protocolo.

H. Bosquejo de contenido y distribución del tiempo – 45 horas contacto

1. **Introducción del curso** **1.5 horas contacto**
 - a. Presentación e interacción inicial entre estudiantes y profesor
 - b. Discusión del **Prontuario** del curso

2. **Pasado y presente de la etiqueta y el protocolo** **1.5 horas contacto**
 - a. Orígenes
 - b. Definiciones
 - c. Importancia
 - d. Utilidad

3. **Comunicación oral** **9 horas contacto**
 - a. Definición del concepto de oratoria
 - b. Características de la lengua hablada
 - c. Ventajas de su dominio
 - d. Partes que la componen:
 1. Orador

2. Mensaje
3. Canal
4. Público
5. Contexto
6. Ruido

7. Retroalimentación

e. Cualidades del estilo oral

1. Claridad
2. Precisión
3. Concisión
4. Naturalidad

f. Cualidades de la articulación

1. Claridad
2. Intensidad

g. Flexibilidad

1. Velocidad
2. Pausas
3. Ritmo
4. Tono

h. Énfasis

i. Defectos de pronunciación

1. Usos incorrectos de palabras
2. Usos incorrectos de frases preposicionales

j. Destrezas de escuchar

1. Proceso

k. La comunicación empresarial telefónica

1. Recomendaciones
2. Llamadas entre ejecutivos
3. Grabadora
4. Celular

4. Comunicación no verbal

6 horas contacto

a. Características de la comunicación no verbal

b. Quinesia

1. gestos
2. miradas
3. saludos
4. mensajes del cuerpo

c. Proxemia

d. Paralingüística

1. volumen
2. tono
3. entonación
4. velocidad
5. fluidez

5. Comunicación escrita

3 horas contacto

- a. Reglas de la comunicación escrita para proyectar una imagen profesional
- b. *Netiquette* aplicable en la redacción de un correo electrónico de tipo corporativo

6. Presentarnos con confianza y seguridad

1.5 horas contacto

- a. Imagen personal
- b. Autoimagen
- c. Autoconfianza
- d. Cómo realizar una entrada triunfal
- e. Efectividad de un buen saludo de mano

7. Presentar a otros

1.5 horas contacto

- a. Respeto a las jerarquías
- b. Uso de los tratos honoríficos
- c. Tratamientos oficiales y sociales
 1. Uso del *tú* y del *usted*
- d. Tarjetas de visita

8. La entrevista de empleo

6 horas contacto

- a. Tipos de entrevista
- b. Etapas del proceso
- c. Errores comunes que se deben evitar
- d. Uso de la comunicación no verbal

9. Las reuniones de trabajo

6 horas contacto

- a. Planificación
- b. Proceso
- c. Conclusión del proceso

10. Las comidas de empresas

6 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. 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. El manejo de diferentes alimentos

- o. El desayuno, bufé y coctel

- p. El ritual del té
 - 1. Historia y etiqueta inglesa
 - 2. La hora del coctel

11. La organización y planificación de actos en la empresa 3 horas contacto

- a. Planificación y preparación
- b. Protocolo del evento
- c. Los discursos

- d. Los invitados
- e. La seguridad
- f. El manejo de los vehículos
- g. La comunicación con los medios

I. Técnicas instruccionales

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

- Redacción de un texto propio del ambiente empresarial
- Simulaciones
- Presentaciones orales
- Análisis de documentos y audiovisuales

Las actividades requeridas para aprobar el curso son las siguientes:

- **Presentación oral** - Cada estudiante participará en una presentación oral en grupo. Esta actividad requiere investigación acerca del asunto, elaboración de un esquema preliminar, diseño de recursos audiovisuales y redacción de un informe sobre la labor realizada en equipo.
- **Redacción** - Cada estudiante participará en una actividad de redacción individual. Esta actividad requiere investigación sobre el tema seleccionado y propuesto por el profesor.
- **Nota por asistencia y participación**- Incluye tanto la asistencia como los trabajos realizados en clase y las asignaciones especiales que se deberán entregar.
- **Examen final**

J. Recursos mínimos disponibles o requeridos

Con el propósito de apoyar las estrategias instruccionales, se utilizarán los recursos tecnológicos con los que cuenta el Departamento, ubicados en el Laboratorio de Comunicación Empresarial. Se emplearán, además, presentaciones en *PowerPoint*, vídeos y películas.

K. Técnicas de evaluación

Métodos de evaluación y porcentajes relativos:

1. Exámenes (uno final)	una nota 25%
2. Presentación oral.	una nota 25%
3. Redacción	una nota 25%
4. Actividades adicionales y asistencia y participación	<u>una nota 25%</u>
	100%

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

L. Acomodo razonable

Los estudiantes que reciben servicios de Rehabilitación Vocacional deben comunicarse con el profesor al inicio del semestre para planificar el acomodo razonable y equipo asistido necesario conforme a las recomendaciones de la Oficina de Asuntos para Personas con impedimentos en la unidad. (**Ley 51** del 7 de junio de 1996 conocida como la Ley de Servicios Educativos para Personas con Impedimentos. En cumplimiento con esa ley se le proveerá al estudiante con necesidades especiales el acomodo necesario. El estudiante que así lo amerite deberá presentar de manera voluntaria y confidencial la información que valide su petición).

M. Integridad académica

La Universidad de Puerto Rico promueve los más altos estándares de integridad académica y científica. El Artículo 6.2 del Reglamento General de Estudiantes de la UPR (Certificación Núm 13, 2009-2010, de la Junta de Síndicos) establece que “la deshonestidad académica incluye, pero no se limita a: acciones fraudulentas, la obtención de notas o grados académicos valiéndose de falsas o fraudulentas simulaciones, copiar total o parcialmente la labor académica de otra persona, plagiar total o parcialmente el trabajo de otra persona, copiar total o parcialmente las respuestas de otras personas a las preguntas de un examen, haciendo o consiguiendo que otro tome en su nombre cualquier prueba o examen oral o escrito, así como la ayuda o facilitación para que otra persona incurra en la referida conducta”. Cualquiera de estas acciones estará sujeta a sanciones disciplinarias en conformidad con el procedimiento disciplinario establecido en el Reglamento General de Estudiantes de la UPR vigente.

N. Sistemas de calificación

Se utilizará 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

O. Bibliografía

Álvarez, L.(2007, 21 de junio). *Protocolo y comunicación*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://protocoloycomunicacion.blogspot.com/2007/06/la-teoras-del-seis-en-el-protocolo.html>

Brown, R. E. y Johnson, D. (2004). *The power of handshaking*. Virginia, Estados Unidos: Capital Books, Inc.

Cuadrado Escalpéz, C. (2009). *Protocolo y comunicación en la empresa y los los negocios* (6ª ed.). Madrid, España: Editorial Fundación Confemetal.

_____. (2007). *Protocolo en las relaciones internacionales de la empresa y los negocios*. Madrid, España: Editorial Fundación Confemetal

Cyster, E. &Young, F. (2010). *Las buenas maneras: Manual moderno de estilo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.

De Soto Díaz, C. (2004). *Las buenas maneras: Usos y costumbres sociales*. Madrid, España: Ediciones Palabra, S.A.

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

- _____. (2007). *El gran libro del protocolo* (9a ed.). Madrid, España: Ediciones Temas de Hoy, S.A.
- _____. (2004). *100 preguntas básicas de protocolo*. Madrid, España: Ediciones Temas de Hoy, S.A.
- Di Génova, A.E. (2010). *Ceremonial empresarial. El ceremonial de relaciones públicas*. Buenos Aires, Argentina: Lectorum, S.A.
- Ediciones Protocolo. (2008). *Guía de protocolo para profesionales y proveedores*. Recuperado de <http://www.edicionesprotocolo.com/userfiles/file/GuiaProtocolo.pdf>
- García, L. *Protocolo empresarial: Una buena inversión*. Recuperado de <http://www.microsoft.com/spain/empresas/rppp/protocoloempresarial.msp>
- Gómez Torrego, L. (2011). *Las normas académicas: Últimos cambios*. Madrid, España: Grupo Editorial SM Internacional.
- Haslett, A. (2004). *George Washington's rules of civility*. Estados Unidos: Akashic Books.
- Mercedes, M. S. (2001). *A book of courtesy*. Nueva York, NY: Harper Collins Publishers, Inc.
- Mesalles, LI. (2003). *Eventos, reuniones y banquetes*. Barcelona, España: Alertes.
- Olamedi, G. *Manual de protocolo empresarial*. Recuperado de http://www.estoemarketing.com/Protocolo/Protocolo%20en%20la%20Empresa%201_.pdf
- Protocolo. org (2003). Reglas de oro. La esencia del protocolo empresarial. Comportamiento en el mundo de los negocios. *Protocolo y Etiqueta* Recuperado de http://www.protocolo.org/gest_web/proto_Seccion.pl?rfID=129&arefid=155&pag=0
- Real Academia Española. (2013). *El buen uso del español*. Barcelona, España: Espasa Libros, S.L.U.
- Rivera, P. (2005). *Avalúo de la competencia comunicativa. Actividades y rúbricas* (2ª ed.). Hato Rey, Puerto Rico: Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.

- Rivero Vergne, A. (2014). *La ciencia y el arte de entrevistar: Conceptos, estrategias, investigaciones y aplicaciones prácticas* (2a ed.). Hato Rey, Puerto Rico: Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.
- Rulicki, S.& Cherny, M. (2011). *Comunicación no verbal*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica, S.A.
- Sabath, A.M. (2001). *Etiqueta en el trabajo: 101 consejos para triunfar con encanto e inteligencia*. Madrid, España: Editorial El Drac, S.L.
- Shepherd, M. (2005). *The art of civilized conversation*. Nueva York, NY: Brodway Books.
- Silva González, M., Santos Durán, J.L., Rodríguez Jiménez, E. & Hernando Rojo, C. (2008). *Las relaciones humanas en la empresa*. Madrid, España: Editorial Paraninfo.
- Sole, M. (2001). *El protocolo y la empresa*. Barcelona, España: Editorial Planeta
- Vargas, G.(2007). *Todo sobre la imagen del éxito*. México, DF: Punto de Lectura

Referencias electrónicas

Protocolo y etiqueta

<http://www.protocolo.org/>

Recursos Humanos

<http://www.recursos-humanos.es>

Relaciones públicas y comunicación

<http://www.rrppnet.com.ar/index.htm>

NOTA:

En los casos en los que se emplean los términos *estudiante* y *profesor* se hace uso del masculino genérico en referencia a ambos sexos, es decir, se incluye tanto el femenino como el masculino.

Se incluye en la bibliografía textos con más de 5 años de publicación por ser obras seminales o fundamentales sobre el tema.

Revisado en diciembre 2015 por el Departamento de Comunicación Empresarial.

