

## PRONTUARIO

<b>TÍTULO:</b>	Protocolo corporativo
<b>CODIFICACIÓN:</b>	RPU 370
<b>PRERREQUISITO:</b>	RPU 225
<b>CRÉDITOS:</b>	3 créditos   3 horas semanales   1 sesión

### DESCRIPCIÓN

El curso enfatiza en los principios del protocolo, el trasfondo histórico, el significado de los símbolos, las indumentarias, el orden de precedencia y el acomodo de las personas en diferentes escenarios corporativo, gubernamental, eclesiástico, social, deportivo o académico; entre otros. Se familiariza, además, con estructuras, actos y ritos y les enseña a interpretarlos y desarrollarlos. El protocolo es una herramienta fundamental, pertinente y actual que facilita la comunicación y la proyección de toda organización. Utilizando el protocolo como una herramienta de comunicación, podremos establecer relaciones saludables con instituciones públicas y privadas, tanto nacionales como internaciones, de tipo cultural, social, económico, comercial, científico y turístico; entre otros. Este curso provee al estudiante la base teórica y práctica para planificar, ejecutar y proyectar de manera exitosa todas las actividades de su organización.

### JUSTIFICACIÓN

El protocolo es pertinente a todo tipo de organización y cumple con la función de establecer orden y obtener la mayor eficacia y eficiencia. Un profesional con conocimiento en protocolo es una herramienta fundamental para cualquier entidad. Pocos cuentan con el conocimiento y la preparación; por lo que en algunas ocasiones se cometen errores que afectan a la organización.

### OBJETIVOS

Al finalizar el curso los estudiantes estarán capacitados para:

1. Definir los conceptos básicos relacionados al protocolo para aplicarlos efectivamente tanto presencial como virtualmente.
2. Conocer el significado de los símbolos, las indumentarias y el trato en las diferentes manifestaciones del protocolo.

3. Establecer el orden de precedencia, tratamientos y títulos protocolarios a las personas en el ámbito local e internacional.
4. Organizar los elementos necesarios para el desarrollo de todo tipo de actividad.
5. Organizar eventos en coordinación con el Departamento de Estado del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, instituciones, empresas u organizaciones.
6. Evaluar variedad de eventos protocolarios.

## **CONTENIDO**

- I. Fundamentos del protocolo y la etiqueta
  - A. Estructura social
  - B. Tipos de protocolo
  - C. Importancia y pertinencia para el relacionista
  - D. El protocolo como herramienta de comunicación
- II. Definiciones
  - A. Comunicación
  - B. Protocolo, etiqueta , ceremonial, diplomacia
  - C. Imagen corporativa
  - D. Identidad corporativa
  - E. Net Etiqueta
- III. Historia del protocolo
  - A. Antigüedad
  - B. Edad Media
  - C. Renacimiento
  - D. Modernidad
  - E. Actualidad
  - F. Medios sociales
- IV. Protocolo gubernamental
  - A. Estado Libre Asociado de Puerto Rico
  - B. Orden de precedencia y saludo protocolar en el ELA
  - C. Orden de precedencia en el gabinete constitucional del ELA
  - D. Trato personal y por correspondencia
  - E. Símbolos patrios
- V. Protocolo religioso
  - A. Precedencia y trato
  - B. Símbolos
- VI. Protocolo institucional
  - A. Tradición
  - B. Precedencia

- C. Símbolos
  - D. Monumentos históricos
  - E. Actividades académicas
  - F. Actividades institucionales
  - G. Vestimenta académica
- VII. Protocolo empresarial
- A. Trato en la oficina
  - B. Comunicación interna y externa
  - C. Actividades empresariales
    - 1. Reuniones
    - 2. Cócteles
    - 3. Celebración de aniversarios
    - 4. Cena de negocios
    - 5. Desayunos y almuerzos corporativos
  - D. Etiqueta de mesa
    - 1. Tipos de mesa
    - 2. Ubicación de presidencias
    - 3. Ubicación de comensales
  - E. Etiqueta en restaurantes
    - 1. Personal a cargo del restaurante: Maitre, Capitán, Sommelier, etc.
    - 2. Selección de menús
    - 3. Ubicación de invitados
- VIII. Protocolo deportivo
- A. Historia del movimiento olímpico
  - B. COI, COPUR y federaciones
  - C. Precedencia
  - D. Organización de actividades deportivas
- IX. Protocolo internacional
- A. Negocio internacional
  - B. Cómo hacer negocios
  - C. Organizaciones internacionales
- X. La planificación de un evento
- A. Tipos de actividades
    - 1. Planificación de una rueda de prensa
    - 2. Inauguraciones
    - 3. Presentaciones de libros

4. Conferencias magistrales
  5. Colocación de una tarja
  6. Cena diplomática
  7. Otros
- B. Invitados
  - C. Manejo del tiempo
  - D. Seguridad
  - E. Facilidades de accesos
  - F. Transportación
  - G. Otros
- XI. Guías de redacción de:
- A. Invitaciones
  - B. Saludo protocolar y programa de actividades
  - C. Cartas y tarjetas de felicitación para diferentes ocasiones (nombramientos, pésame, premios, retiro, etc.)
  - D. Mensajes especiales
  - E. Cartas de endoso a una figura importante
  - F. Redacción de comunicado de noticias
  - G. La gráfica como elemento de comunicación para actos protocolarios
- XII. Estrategias para trabajar con los medios de comunicación
- A. Formato de cada medio
  - B. Relaciones con la prensa
  - C. Código de ética
  - D. El manejo de crisis protocolarias
  - E. Análisis de casos locales e internacionales

## **METODOLOGÍA**

- Conferencias
- Lecturas
- Discusión
- Presentación de casos
- Informes escritos
- Presentación

## **EVALUACIÓN**

Informes	25%
Análisis de casos	15%
Asistencia y participación	10%
Exámenes	25%

Proyecto final	25%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## AVALÚO DEL APRENDIZAJE

Se aplica la rúbrica de avalúo institucional a la actividad central del curso.

## BIBLIOGRAFÍA

Argüello, L. (2014, 03). Etiqueta y Protocolo . *mLaetiqueta.com*. Recuperado 03, 2014, de [http://mLaetiqueta.com/MLA\\_Etiqueta.pdf](http://mLaetiqueta.com/MLA_Etiqueta.pdf)

Avedaño , J. (2014, 03). Etiqueta y Protocolo de Negocios. *www.slideshare.net*. Recuperado 03, 2014, de <http://www.slideshare.net/jeka80/etiqueta-y-protocolo-de-negocios>

EL Comercio (2010, February 7). Etiqueta es la consideración por el otro. *El Comercio (Ecuador)*. p. 1.

Kasianczuk, V. (2009). *Ceremonial y protocolo empresarial [recurso electrónico] / Vera Alicia Kasianczuk*. [Santa Fe, Argentina] : [El Cid Editor | apuntes], [2009].

La Nación Costa, R. (2013, December 1). Guía básica de etiqueta. *El Nacional (Venezuela)*. p. 1.

Luna Pérez, N. (2014, 03). Etiqueta y protocolo. *senaintro.blackboard.com*. Recuperado 03, 2014, de [https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/pid-51854640-dtcontent-rid-25412240\\_4/institution/634122\\_tvirtual/OAAPs/OAAP3\\_Fase2/swf/aa4\\_oa3/utilidades/oa.pdf](https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/pid-51854640-dtcontent-rid-25412240_4/institution/634122_tvirtual/OAAPs/OAAP3_Fase2/swf/aa4_oa3/utilidades/oa.pdf)

Manual de Protocolo y Etiqueta. *www.uncu.edu.ar*. Recuperado 03, 2014, de [http://www.uncu.edu.ar/relaciones\\_institucionales/upload/manual-para-web.pdf](http://www.uncu.edu.ar/relaciones_institucionales/upload/manual-para-web.pdf)

Miranda Osornio A, Favila Cisneros H. La comida y su protocolo: Sentido y significado de los modales de mesa entre los otomíes de la comunidad de San Gregorio Macapexco - México. (Spanish). *Estudios Y Perspectivas En Turismo* [serial online]. November 2012;21(6):1578-1593. Available from: Fuente Académica Premier, Ipswich, MA. Accessed March 5, 2014.

Otero Alvarado, M. (2011). *Protocolo y empresa [recurso electrónico]: el ceremonial corporativo / María Teresa Otero Alvarado*. Barcelona : Editorial UOC, 2011.

Pérez, R. (2011). Ceremonial y etiqueta en las procesiones virreinales de Santafé. (Spanish). *Universitas Humanística*, (71), 115-131.

Protocolo Comensal . [www.uco.es](http://www.uco.es). Recuperado de <http://www.uco.es/ayc/protocolo.pdf> Ramos Perea, I. (2008). *Avalúo formativo de los talleres celebrados sobre etiqueta y protocolo e impacto del impuesto en el consumo individual, familiar y en la economía puertorriqueña : informe técnico / Israel Ramos Perea-Investigador "Senior"*. Bayamón, P.R. : La Universidad, 2008.

Roibal, S., Pereira, D., Carballo, M., & Solórzano, E. (2008). Estudio sobre el desarrollo de protocolos familiares en Galicia. (Spanish). *Estudios De Economía Aplicada*, 26(2), 1-22.

S. (2012, 03). Etiqueta y protocolo: Diseños curriculares con enfoque en competencias laborales . Recuperado 03, 2014, de [http://200.107.37.54/OFERTA/archivos/corta\\_modulos/alimentacion\\_gastronomia\\_turismo/etiqueta\\_y\\_protocolo.pdf](http://200.107.37.54/OFERTA/archivos/corta_modulos/alimentacion_gastronomia_turismo/etiqueta_y_protocolo.pdf)

Sánchez, J. (2008). Protocolo: herramienta comunicativa persuasiva y simbólica. (Spanish). *Zer: Revista De Estudios De Comunicación*, 13(24), 337-361.

Siles Elizondo, V. (2014, 03). Etiqueta y protocolo para auditores. [www.iaicr.com](http://www.iaicr.com). Recuperado 03, 2014, de [http://www.iaicr.com/boletin/boletin07/Etiqueta\\_protocolo\\_auditores.pdf](http://www.iaicr.com/boletin/boletin07/Etiqueta_protocolo_auditores.pdf)

Somavilla Rodríguez, E. (2011) Protocolo y estado de la Ciudad del Vaticano. Estado de la Cuestión. (Spanish). *Revista De Derecho UNED*, (9), 399-419.

## **ENLACES A DIRECCIONES DE PORTALES**

**ELECTRÓNICOS:** [www.emilypost.com](http://www.emilypost.com)

[www.executiveplanet.com](http://www.executiveplanet.com)

[www.charlestonschoolofprotocol.com](http://www.charlestonschoolofprotocol.com) [www.protocolo.org](http://www.protocolo.org)

<http://www.revistaprotocolo.es/> <http://www.gesprotocolo.com/>

<http://www.imagensemam.com/secciones/etiqueta-y-protocolo/>

Puede encontrar más recursos de información relacionados a los temas del curso en la página de la biblioteca <http://biblioteca.sagrado.edu/>

## **ACOMODO RAZONABLE**

Para obtener información detallada del proceso y la documentación requerida, debe visitar la oficina correspondiente. Para garantizar igualdad de condiciones, en cumplimiento de la Ley ADA (1990) y el Acta de Rehabilitación (1973), según enmendada, todo estudiante que necesite servicios de acomodo razonable o asistencia especial deberá completar el proceso establecido por la Vicepresidencia de Asuntos Académicos.

## **INTEGRIDAD ACADÉMICA**

Esta política aplica a todo estudiante matriculado en la Universidad del Sagrado Corazón para tomar cursos con o sin crédito académico. Una falta de integridad académica es todo acto u omisión que no demuestre la honestidad, transparencia y responsabilidad que debe caracterizar toda actividad académica. Todo estudiante que falte a la política de honradez, fraude y plagio se expone a las siguientes sanciones: recibirá nota de cero en la evaluación y/o repetición del trabajo en el seminario, nota de F(\*) en el seminario: suspensión o expulsión según se establece en el documento de Política de Integridad Académica con fecha de efectividad de noviembre 2022.

Derechos reservados | Sagrado | Noviembre, 2022