

Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras
Facultad de Administración de Empresas
Departamento de Comunicación Empresarial

PRONTUARIO

TÍTULO DEL CURSO	:	Etiqueta y Protocolo en el Entorno Empresarial
CODIFICACIÓN	:	COEM 4005
CANTIDAD DE HORAS/CRÉDITO	:	Tres créditos Una (1) hora de Conferencia y dos (2) horas de discusión a la semana
PRERREQUISITOS, CORREQUISITOS Y OTROS REQUIMIENTOS:	:	Ninguno

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.

Curso presencial, en línea e híbrido.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

Al finalizar el curso, el estudiante podrá:

1. Proyectar una imagen positiva en su industria y en el mercado de sus clientes.
2. Identificar los usos correctos para una comunicación oral, no verbal, telefónica y electrónica.
3. Realizar 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. Identificar los usos correctos para una comunicación escrita efectiva en el contexto empresarial.
5. Distinguir el protocolo pertinente cuando se conduce o se participa en una entrevista de empleo.
6. Describir el protocolo pertinente cuando se conduce o se participa en una reunión de trabajo.
7. Aplicar las destrezas de competencia social en un entorno profesional local e internacional.
8. Evaluar las particularidades de distintas culturas corporativas y de las culturas extranjeras.
9. Manejar la preparación y el desarrollo de actos públicos de una empresa.

BOSQUEJO DE CONTENIDO Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO:

Tema	Distribución del tiempo		
	Presencial	Híbrido	En línea
<p>I. INTRODUCCIÓN DEL CURSO.</p> <p>A. Presentación e interacción inicial entre estudiantes y profesor.</p> <p>B. Revisión y explicación del protocolo y la etiqueta del curso.</p> <p>C. Discusión del Prontuario del curso.</p> <p>D. Asignación de trabajos especiales para el semestre de clases.</p> <p>E. Prueba de medición.</p>	1.5 horas	1.5 horas presenciales	1.5 horas
<p>II. INTRODUCCIÓN Y EVOLUCIÓN HISTÓRICA.</p> <p>A. El pasado y el presente del protocolo.</p> <p>B. El pasado y el presente de la etiqueta.</p> <p>C. El protocolo y la etiqueta como reglas de organización social desde sus orígenes.</p> <p>D. Serenidad y confianza en los negocios.</p> <p>E. La comunicación rápida del siglo XXI y sus exigencias interpersonales.</p>	1.5 horas	1.5 horas en línea	1.5 horas
<p>III. POSICIONÁNDONOS EN EL MUNDO PROFESIONAL.</p> <p>A. Establecer, fortalecer, y mantener perdurables relaciones profesionales. Obtener la información y desarrollar las destrezas para que cada oportunidad de contacto con otros se convierta en “momentums” que conducen a crear nexos.</p> <p>B. La comunicación personal presencial.</p> <p>i. Presentarnos con naturalidad y certeza.</p> <p>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.</p> <p>b) La importancia de una efectiva presentación personal.</p> <p>c) Ejercicio en clase para que los estudiantes se presenten.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grabación en video para luego proyectarlo y los estudiantes estudien su manera de presentarse. - Se volverán a presentar superando su presentación anterior. - Se grabarán nuevamente ofreciéndoles la oportunidad de reflexionar sobre su antes y después. - Se practicará durante todo el semestre. <p>ii. Contacto visual.</p> <p>a) La confianza que inspira y proyecta un buen contacto visual.</p> <p>b) Contacto visual de negocio, social e íntimo.</p> <p>c) Ejercicio de contacto visual.</p> <p>iii. La importancia del saludo de mano en el mundo profesional y en diferentes culturas.</p> <p>a) La efectividad de un buen saludo de mano.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Historia. - Importancia. - Significado. - Las mujeres y el saludo de mano. - El saludo de mano en otras culturas. - El saludo profesional y social. - Actividad del saludo de mano. <p>iv. La buena postura.</p> <p>a) Lo que dice de mi estado de ánimo y como me siento conmigo mismo.</p> <p>b) Lo que perciben los demás de mí.</p> <p>c) Creando la postura apropiada de pie y sentados.</p> <p>v. La Voz.</p> <p>C. Crear conciencia que todos tenemos una voz propia y la podemos educar para que expreses lo que deseamos transmitir</p> <p>a) Respiración.</p>	14.5 horas	14.5 horas (6 horas en línea 8.5 horas presenciales)	14.5 horas

- b) Dicción.
- c) Claridad
- d) Ritmo.
- e) Tono.
- f) Volumen
- ii. La comunicación no verbal – ver más allá del sujeto.
 - a) Los gestos.
 - b) La kinesia.
 - c) La proxemia.
 - d) Estar de pie.
 - e) Manera correcta de sentarse y levantarse de la silla, butaca y sofá.
 - f) El comportamiento detrás del escritorio.
 - Lo que dice de mí.
- D. La importancia del respeto a las jerarquías, precedencias y a los tratamientos honoríficos.
 - i. De lo formal a lo menos formal.
 - ii. Tratamientos en español y en inglés; las abreviaturas y sus significados.
 - iii. ¿Quién es usted? Entonces le diré como dirigirse a mí
 - iv. Nociones internacionales: en el mundo árabe y en el oriental.
- E. Presentar a otros.
 - i. El respeto a las jerarquías.
 - ii. El uso de los honoríficos.
 - iii. Los tratamientos oficiales y sociales.
 - iv. El uso del “Tú” y del “Usted”.
 - v. El encuentro con personas con diversidad funcional.
 - a) Las personas con diversidad funcional deben ser tratadas con el mismo respeto que las demás personas.
- F. La llegada a un salón de trabajo o a un salón de una actividad social extensión de nuestro trabajo.
 - i. Planificar nuestra llegada.
 - ii. Mantener una postura adecuada.
 - iii. Asistir a un evento social profesional.
 - iv. Manejo de la ansiedad social.
 - v. Obtener la mayor información de la reunión o del evento.
 - vi. La importancia de compartir con nuestros superiores, nuestros pares y nuestros subalternos.
 - vii. Lo que debemos evitar.
- G. Ir a un evento social y la actitud de participar en el mismo por razones profesionales.
 - i. En todas partes del mundo se celebran actividades sociales de negocio.
 - ii. Orientarse bien que se celebra y cuál es el motivo.
 - iii. Preparar nuestra agenda: ¿A quién tengo que saludar?, ¿A quién debo conocer?
 - iv. Moverme dentro del salón.
 - v. El buen uso del protocolo y la etiqueta como herramienta vital para las buenas relaciones.
- H. La conversación en el entorno empresarial.
 - i. Estar bien informado.
 - ii. La conversación liviana y honesta.
 - iii. Prestar atención “al otro”.
 - iv. La simpatía, consideración y tacto conducen a ser una persona deseable para compartir.
 - v. De lo que no debemos hablar.
 - vi. Escuchar, pensar y, no interrumpir.
- I. Etiqueta de las reuniones profesionales.
 - i. Las agendas.
 - ii. Información: Lugar y hora.
 - iii. Puntualidad.

<ul style="list-style-type: none"> iv. Materiales de trabajo. v. Saludos y despedidas. vi. Dirección y participación. vii. Tarjetas de presentación. viii. Los buenos modales. ix. Minutas. J. Las tarjetas de presentación. <ul style="list-style-type: none"> i. Una buena tarjeta de presentación manejada de forma correcta representa en el presente y deja para el futuro una buena impresión. ii. La elección del papel, el tamaño, los colores, el tipo de letra y el contenido. iii. La información de contacto en español o en inglés para uso local, regional o internacional. iv. Información de la tarjeta de presentación para ser dirigidas a países de otros idiomas. v. El protocolo y la etiqueta al entregar una tarjeta de presentación. vi. Lo que dice sin estar escrito. 			
<p>IV. EL PROTOCOLO Y LA ETIQUETA EN OTROS PAÍSES.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Punto de partida: estudiar la historia, la cultura, las tradiciones y costumbres, industrias con presencia internacional, Premios Nobel, gastronomía, moneda, idiomas y religiones. B. Las bases de una efectiva relación multicultural. C. Lo bien visto y lo ofensivo. <ul style="list-style-type: none"> i. Regalos. ii. Flores. iii. Puntualidad y horarios. iv. Amuletos. v. Tono de la voz. D. Las culturas de alto y bajo contexto - el tiempo Monocrónico / Policrónico. E. La creación de un "dossier " que recoge; toda la información necesaria e imprescindible del país con el que estamos estableciendo relaciones de negocios. <ul style="list-style-type: none"> - Nombre. - Idiomas. - Bandera. - Lugares de interés turístico. - Escudo. - Moneda. - Himno. - Premios Nobel. - Religiones. - Artistas. - Política. - Monumentos históricos. - Demografía. - Orquesta nacional. F. Estilos variados de comunicación, conversación, espacios y gestos. <ul style="list-style-type: none"> i. El arte de escuchar lo que no se dice... ii. Diversidad cultural. 	6.5 horas	5 horas (2 horas en línea 4.5 horas presenciales)	6.5 horas
<p>V. LA COMUNICACIÓN ESCRITA.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Como escribir una carta. B. Normas generales. C. Distintos modelos de papel, sobres, tarjetas e invitaciones. D. Los anuncios, enhorabuena, felicitaciones y sentido pésame. <ul style="list-style-type: none"> i. que no se dice... ii. Diversidad cultural. 	1.5horas	1.5 horas presenciales	1.5horas
<p>VI. LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL TELEFÓNICA Y ELECTRÓNICA.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Etiqueta del saludo y la despedida. B. Originar y recibir llamadas. C. Las contestadoras automáticas y los mensajes grabados. D. Sistema de alta voz. E. Llamadas, Conferencias y Skype. F. Los celulares. G. Protocolo del correo electrónico. 	3 horas	3 horas (1.5 horas en línea 1.5 hora presencial)	3 horas

<p>H. Uso correcto de las redes sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Facebook. ii. Twitter. iii. Instagram. iv. Otros. 			
<p>VII. PRESENTANDO UNA IMAGEN PROFESIONAL INTERNACIONAL.</p> <p>A. Vestimenta y cultura corporativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Definiciones y términos relacionados con la vestimenta. <ul style="list-style-type: none"> - Casual, Informal, Semiformal, Formal, Etiqueta. <p>B. Vestimenta apropiada en actividades sociales – trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Las prendas femeninas. <ul style="list-style-type: none"> - Vestido corto, pantalón, vestido de cóctel, vestido largo, sombreros y guantes. ii. Las prendas masculinas. <ul style="list-style-type: none"> - Pantalón, camisa, chaqueta, el traje, el chaqué, el frac, el esmoquin. <p>C. Vestimenta Género Neutro.</p> <p>D. Accesorios.</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Joyería. ii. Correas. iii. Carteras. iv. Medias. v. Zapatos. vi. Pañuelos. vii. Maletines. viii. Portafolio. ix. Bolígrafos. x. Perfumes. xi. Paraguas y sombrilla. <p>E. Los colores y sus significados.</p> <p>F. El maquillaje.</p> <p>G. El cabello.</p> <p>H. Recomendaciones de cuidado.</p> <p>I. Inclusión: Los tatuajes, las manos y las perforaciones del cuerpo.</p>	3 horas	3 horas (1 hora En línea 2 horas Presenciales)	3 horas
<p>VIII. ENTRETENIMIENTO EN EL ENTORNO PROFESIONAL.</p> <p>A. Invitar y aceptar invitaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Verbales. ii. Escritas. <ul style="list-style-type: none"> - En papel. - A través de los medios electrónicos. <p>B. La línea de recepción y de recibo y su protocolo.</p> <p>C. Responsabilidades del anfitrión y del invitado.</p> <p>D. Los entremeses y las bebidas a la hora del cóctel.</p> <p>E. El ritual de la mesa.</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Distintas mesas de comer. <ul style="list-style-type: none"> - Colocación de los comensales. - Respeto a las precedencias. ii. Sentarse y manejar la servilleta. iii. Los aperitivos servidos en la mesa. iv. El brindis. <ul style="list-style-type: none"> - Bienvenida. - Honor o mención de la celebración. - La correspondencia al anfitrión. v. Las copas y los vasos. <ul style="list-style-type: none"> - Las bebidas que contienen alcohol. vi. La buena postura en la mesa. vii. Reconocimiento de los estilos en la mesa de comer Occidental. 	6 horas	6 horas (3 horas en línea 3 horas presenciales)	6 horas

<ul style="list-style-type: none"> - Americano y Continental. - Reconocimiento y manejo de los cubiertos. - Mapa de la mesa para 4 y 6 cursos. <p>viii. La sopa.</p> <p>ix. El pan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Historia, mitos y leyendas. - Forma correcta de comerlo. - <p>x. La ensalada.</p> <p>xi. El plato principal.</p> <p>xii. El postre.</p> <p>xiii. Manejo de diferentes alimentos.</p> <p>xiv. El desayuno, bufé y cóctel.</p> <p>xv. El ritual del té en otros países.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Historia y etiqueta inglesa. - Ritual del té en otros países. <p>xvi. Una mirada a la mesa del mundo árabe y al oriental.</p>			
<p>IX. ETIQUETA EN LA CALLE Y EN LOS LUGARES PÚBLICOS.</p> <p>A. Normas básicas para todos.</p> <p>B. Caminando en la calle, encontrarnos con personas en la calle, utilización de escaleras y de escaleras mecánicas, las filas y los ascensores.</p> <p>C. Transporte en auto y transportación pública.</p>	1.5 horas	1.5 horas (.5 hora En línea 1 hora Presencial)	1.5 horas
<p>X. LOS VIAJES DE NEGOCIO.</p> <p>A. Planificación y organización.</p> <p>B. Pasaporte y otros documentos importantes.</p> <p>C. Vestimenta de viaje.</p> <p>D. Lo que debemos comer y tomar.</p> <p>E. Al llegar a nuestro destino.</p> <p>F. Los hoteles y la transportación.</p> <p>XI. LA SEGURIDAD.</p> <p>A. Las recomendaciones del Departamento de Estado, Estados Unidos de América.</p>	1.5 horas	1 1.5 horas (.5 hora En línea 1 hora Presencial)	1.5 horas
<p>XII. EL PROTOCOLO EN ACTOS PÚBLICOS.</p> <p>A. Planificación y preparación.</p> <p>B. Protocolo del evento.</p> <p>C. Colocación de las banderas.</p> <p>D. Los discursos.</p> <p>E. Los invitados.</p> <p>F. Seguridad.</p> <p>G. Manejo de los vehículos.</p> <p>XIII. EL GESTOR DE PROTOCOLO EN LAS EMPRESAS.</p> <p>A. Sus funciones.</p>	1.5 horas	1.5 horas (.5 hora En línea 1 hora Presencial)	1.5 horas
<p>XIV. ETIQUETA BÁSICA PARA LOS FUNERALES.</p> <p>A. Comunicación escrita o verbal.</p> <p>B. Vestimenta apropiada.</p> <p>C. El pésame en otros países</p> <p>XV. EL PROTOCOLO Y LA ETIQUETA BUENA VOLUNTAD PARA UN MUNDO MEJOR.</p> <p>A. Manejo de dificultades positivamente.</p>	3 horas	3 horas 1 hora En línea 2 horas presenciales	3 horas

Total de horas contacto	45 horas	45 horas 27.5 horas presenciales = 61% 17.5 horas en línea =39%	45 horas
Examen Final se ofrece en el horario asignado por el Registrador			

ESTRATEGIAS INSTRUCCIONALES:		
Presencial	Híbrido	En línea
<ul style="list-style-type: none"> ● Conferencias ● Lecturas ● Tareas individuales ● Etiqueta en el Salón ● Presentaciones orales ● Actividades de avalúo ● Actividades prácticas 	<ul style="list-style-type: none"> ● Módulos instruccionales en línea e interactivos ● Lecturas de artículos profesionales en línea ● Videos instruccionales ● Tareas individuales ● Actividades de avalúo ● Actividades prácticas ● Presentaciones orales ● Videoconferencias asincrónicas y sincrónicas 	<ul style="list-style-type: none"> ● Módulos instruccionales interactivos e interactivos. ● Lecturas de artículos profesionales en línea ● Videos instruccionales ● Tareas individuales ● Actividades de avalúo ● Actividades prácticas ● Presentaciones orales ● Videoconferencias asincrónicas y sincrónicas

RECURSOS MÍNIMOS DISPONIBLES O REQUERIDOS:			
Recurso	Presencial	Híbrido	En línea
Cuenta en la plataforma institucional de gestión de aprendizaje. Ej.: Google Hangouts Meets. Moodle UPR.	Institución	Institución	Institución
Cuenta de correo electrónico institucional.	Institución	Institución	Institución
Computadora con acceso a internet de alta velocidad o dispositivo móvil con servicio de datos.	Estudiante	Estudiante	Estudiante
Microsoft Word, PowerPoint, Gmail, procesador de palabras, hojas de cálculo, editor de presentaciones.	Estudiante	Estudiante	Estudiante
Bocinas integradas o externas.	No aplica	Estudiante	Estudiante
Cámara web o móvil con cámara y micrófono.	No aplica	Estudiante	Estudiante

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN		
Presencial	Híbrida	En línea
Participación en foros de discusión 10% Examen 25% Etiqueta de la clase 15% Presentaciones orales 50% Total... 100%	Participación en foros de discusión 10% Examen 25% Etiqueta de la clase 15% (10% presencial y 5% en línea) Presentaciones orales 50% Total... 100%	Participación en foros de discusión 10% Examen final 25% Etiqueta de la clase 15% Presentaciones orales virtuales 50% Total... 100%

ACOMODO RAZONABLE:

La Universidad de Puerto Rico (UPR) reconoce el derecho que tienen los estudiantes con impedimentos a una educación post secundaria inclusiva, equitativa y comparable. Conforme a su política hacia los estudiantes con impedimentos, fundamentada en la legislación federal y estatal, todo estudiante cualificado con impedimentos, tiene derecho a la igual participación de aquellos servicios, programas y actividades que están disponibles de naturaleza física, mental o sensorial y que por ello se ha afectado, sustancialmente, una o más actividades principales de la vida como lo es su área de estudios post secundarios, tiene derecho a recibir acomodos o modificaciones razonables. De usted requerir acomodo o modificación razonable en este curso, debe notificarlo al profesor sobre el mismo, sin necesidad de divulgar su condición o diagnóstico. De manera simultánea, debe solicitar a la Oficina de Servicios a Estudiantes con Impedimentos (OSEI) de la unidad o Recinto, en forma expedita, su necesidad de modificación

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 otra persona 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.

Para velar por la integridad y seguridad de los datos de los usuarios, todo curso híbrido, a distancia y en línea deberá ofrecerse mediante la plataforma institucional de gestión de aprendizaje, la cual utiliza protocolos seguros de conexión y autenticación. El sistema autentica la identidad del usuario utilizando el nombre de usuario y contraseña asignados en su cuenta institucional. El usuario es responsable de mantener segura, proteger, y no compartir su contraseña con otras personas.

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE SITUACIONES DE DISCRIMEN POR SEXO O GÉNERO EN LA UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO

La Universidad de Puerto Rico (Universidad), como institución educativa y centro laboral, tiene como norte proteger los derechos y ofrecer un ambiente seguro a todas las personas que interactúan con la institución, ya sean estudiantes, empleados, contratistas y/o visitantes (en adelante “personas concernidas”). En atención a ello, se promulga la presente Política por virtud de la Certificación 107, JG 2021-2022, con el fin de promover un ambiente de respeto a la diversidad y los derechos de los

integrantes de la comunidad universitaria. Se establece el protocolo, para el manejo de situaciones relacionadas con las siguientes conductas prohibidas: discriminación por razón de sexo, género, o embarazo, hostigamiento sexual, violencia sexual, violencia doméstica, violencia en cita y acecho, (en adelante, «las conductas prohibidas»), en el ambiente de trabajo y estudio.

SISTEMA DE CALIFICACIÓN

A B C D F

PLAN DE CONTINGENCIA EN CASO DE UNA EMERGENCIA

En caso de surgir una emergencia o interrupción de clases, el profesor continuará ofreciendo el curso utilizando la modalidad a distancia o en línea, según establecidas en este prontuario oficial. De acuerdo a la información oficial y las directrices institucionales, el profesor realizará esfuerzos para comunicarse con los estudiantes vía correo electrónico institucional u otros medios alternos disponibles para coordinar la continuidad del ofrecimiento.

BIBLIOGRAFÍA

Textos Guías:

Cuadrado Esclapez, Carmen (2017). Protocolo y Comunicación en la Empresa y los Negocios. Madrid, España: Editorial Fundación Confemetal. (8ª Ed.).

Lecturas y Libros de Referencias:

Baldrige, Letitia (2016). LETITIA BALDRIGE'S new manners for new times. Nueva York, NY. Scribner

Cialdini, R. B., Morgan, N., & Tannen, D. (2020). HBR's 10 Must Reads on Public Speaking and Presenting. Massachusetts, EU: Harvard Business Review Press.

Cuadrado Esclapez, C., & Rodríguez Cuadrado, R. (2015). El ABC en la Organización de Eventos. España: Fundación CONFEMETAL.

Cuddy, A. (2016). El Poder de la Presencia. Barcelona, España: Editorial Urano.

Ekman, P. (2017). El Rostro de las Emociones. Barcelona, España: RBA Libros.

Fernández Souto, A. B. (2016). Guía de Protocolo y Usos Sociales Internacionales. Madrid, España: Editorial Síntesis.

Fernández Torres, M. J. (2019). Protocolo de Bolsillo: Las Reglas de Oro. Navarra, España: Editorial EUNSA.

García-Lomas, O. L. (2015). Negociación Internacional. Madrid, España: Global Marketing Strategies, S.L.(1ra Ed.)

López Pérez, R. M., Gordillo León, F., & Grau Olivares, M. (2016). Comportamiento No Verbal: Más Allá de la Comunicación y el Lenguaje. España: Editorial Pirámide.

Martín Ovejero, J. L. (2019). Tu habla que yo leo: Las claves de la comunicación no verbal. Madrid, España: Editorial Aguilar.

Pulido Polo, M. (2016). Manual de Organizaciones de Actos Oficiales y Empresariales. Madrid, España: Editorial

Síntesis.

Salas, C. (2017). *Storytelling*. Madrid, España: Mirada Mágica S.R.L.

Referencias electrónicas:

Addams, Sean. *Zoom Meeting Etiquette: 15 Tips and Best Practices for Online Video Conference Meetings*. Pennlive Patriot News. Revised April 22, 2020. <https://www.pennlive.com/coronavirus/2020/04/zoom-meeting-etiquette-15-tips-and-best-practices-for-online-video-conference-meetings.html>

Bass, A. N. (2019). *Professional Presence and Executive Etiquette Tips for Job Candidates' Effectiveness During Employment Interview Meals*. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 16(3). Retrieved from <https://articlegateway.com/index.php/JHETP/article/view/1984>

Civilized Conversation: The Politics, Religion, and Philosophy Discussion Group of San Diego Acceso. 17 de mayo de 2020. www.civilizedconversation.wordpress.com

English For Business and Management. *Journal for Research Scholars and Professionals of English Language Teaching*. Issue 2, Vol. 1 (2017). <https://www.nochinglish.org/uploads/9/9/4/3/9943134/csrao-businessenglish.pdf>

Frisch, Bob; Greene, Cary. "What It Takes to Run a Great Virtual Meeting". *Harvard Business Review*. Published March 05, 2020 <https://hbr.org/2020/03/what-it-takes-to-run-a-great-virtual-meeting>

Guide to American Culture and Etiquette. PennState Harrisburg. Accessed June 26, 2020. <https://harrisburg.psu.edu/international-student-support-services/guide-american-culture-etiquette>

Hrehová, D; Bednár, M. "Business Etiquette as a Decisive Criterion for Entrepreneurship in the Global Labor Market". *Proceedings of the 11th MAC* (2017). Prague. <https://www.nochinglish.org/uploads/9/9/4/3/9943134/csrao-businessenglish.pdf>

Randau H.R., Medinskaya O. (2015) *Etiquette: Dos and Don'ts*. In: *China Business 2.0. Management for Professionals*. Springer, Cham https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-07677-5_43

Shawwa, H. *Etiquette, "Impressions and Success"*. *JOURNAL OF MEDICAL AND SURGICAL RESEARCH* - Vol. II, n 3 (Special Issue), February, 2016 (1st Int. Day for W.G.S) P. 187-188. https://www.journal-jmsr.net/abstract.php?article_id=4742

Thomas, R. J. *Excuse Me: The Survival Guide to Modern Business Etiquette* (2017) AMACOM. <https://books.google.com.pr/books>

Enlaces electrónicos

American Foreign Service Association afsa.org

Cronis. *Protocolo & Etiqueta*. Acceso 17 de mayo de 2020. www.protocolo.org

Escuela Internacional de Protocolo. Acceso: 17 de mayo de 2020. www.protocolo.com

Harvard Kennedy School. Harvard College. Accessed May 17, 2020. www.hks.harvard.edu

The Economist. Accessed May 17, 2020. www.1843magazine.com

The Protocol School of Washington. Accessed May 17, 2020. www.psow.edu

The New York Times. Accessed May 17, 2020. www.nytimes.com

1843 Magazine. Accessed May 17, 2020. www.1843magazine.com

Nota:

En los casos en los que se emplean los términos *estudiante* y *profesor* se hace uso del masculino en genérico de manera inclusiva en referencia a ambos sexos, es decir, se incluye tanto el femenino como el masculino, así como cualquier otro género con el que una persona pueda identificarse.

Las personas matriculadas en esta clase tienen el derecho a la inclusión, la equidad y a que se les llame por el nombre de su preferencia, independientemente de su género.

Última revisión: enero 2024