

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 REQUERIMIENTOS	Ninguno

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Este curso ofrece una introducción general a la información necesaria en etiqueta y protocolo para quienes interesan trabajar con soltura, confianza y éxito en el entorno empresarial en Puerto Rico, Estados Unidos y otras sociedades y culturas. Además del conocimiento, la preparación técnica y la experiencia profesional, se desarrollan las destrezas relacionadas con las formas y procesos correctos de conducta social en el mundo de los negocios. El curso presenta reglas de conducta, sus fundamentos teóricos y su razón de ser, junto con formación práctica para funcionar efectivamente en la empresa. Curso presencial, híbrido o en línea.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Al finalizar el curso, el estudiante podrá:

- Proyectar una imagen positiva en su industria y en el mercado de sus clientes.
- Identificar los usos correctos de la comunicación oral, no verbal, telefónica y electrónica.
- Realizar presentaciones efectivas sobre etiqueta y protocolo en la empresa y los negocios.
- Aplicar usos correctos para una comunicación escrita efectiva en el contexto empresarial.
- Distinguir el protocolo pertinente al conducir o participar en una entrevista de empleo.
- Describir el protocolo pertinente al conducir o participar en una reunión de trabajo.
- Aplicar destrezas de competencia social en un entorno profesional local e internacional.
- Evaluar particularidades de culturas corporativas y extranjeras.
- Manejar la preparación y el desarrollo de actos públicos de una empresa.

BOSQUEJO DE CONTENIDO Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO

Tema y contenido	Presencial	Híbrida	En línea
I. Introducción del curso Presentación; interacción inicial; protocolo y etiqueta del curso; discusión del prontuario; asignaciones y prueba de medición.	1.5	1.5 horas (0.75 presenciales: 1 sesión corta de 45 min; 0.75 en línea)	1.5
II. Introducción y evolución histórica Pasado y presente del protocolo y la etiqueta; organización social; serenidad, confianza y comunicación del siglo XXI.	1.5	1.5 en línea	1.5
III. Posicionamiento en el mundo profesional Relaciones profesionales; presentación personal; contacto visual; saludo de mano; postura; voz; comunicación no verbal; jerarquías y tratamientos; presentación de personas; llegada y participación en eventos; conversación; reuniones y tarjetas de presentación.	14.5	14.5 horas (3.75 presenciales: 2 sesiones de 1.5h c/u + 1 sesión corta de 45 min; 10.75 en línea)	14.5
IV. Protocolo y etiqueta en otros países Historia, cultura y costumbres; relaciones multiculturales; conductas apropiadas u ofensivas; alto y bajo contexto; tiempo monocrónico y policrónico; dossier del país; estilos de comunicación y diversidad cultural.	6.5	6.5 horas (1.5 presenciales: 1 sesión de 1.5h; 5 en línea)	6.5

Tema y contenido	Presencial	Híbrida	En línea
V. Comunicación escrita Cartas; normas generales; papel, sobres, tarjetas e invitaciones; anuncios, felicitaciones y pésame.	1.5	1.5 horas (0.75 presenciales: 1 sesión corta de 45 min; 0.75 en línea)	1.5
VI. Comunicación telefónica y electrónica Saludos y despedidas; llamadas; mensajes; altavoz; conferencias; celulares; correo electrónico y redes sociales.	3	3 horas (0.75 presenciales: 1 sesión corta de 45 min; 2.25 en línea)	3
VII. Imagen profesional internacional Vestimenta y cultura corporativa; niveles de formalidad; prendas femeninas, masculinas y de género neutro; accesorios; color; maquillaje; cabello; cuidado, tatuajes y perforaciones.	3	3 horas (0.75 presenciales: 1 sesión corta de 45 min; 2.25 en línea)	3
VIII. Entretenimiento profesional Invitaciones; recepción; responsabilidades; cóctel; ritual de la mesa; brindis; cubiertos; estilos americano y continental; alimentos; desayuno, bufé, té y mesas de otras culturas.	6	6 horas (1.5 presenciales: 1 sesión de 1.5h; 4.5 en línea)	6
IX. Calle y lugares públicos Normas básicas; calle, escaleras, filas, ascensores; auto y transportación pública.	1.5	1.5 horas (0.75 presenciales: 1 sesión corta de 45 min; 0.75 en línea)	1.5
X. Viajes de negocio y XI. Seguridad Planificación; documentos; vestimenta; alimentación; destino; hoteles; transporte y recomendaciones del Departamento de Estado de EE. UU.	1.5	1.5 en línea	1.5
XII. Protocolo en actos públicos y XIII. Gestor de protocolo Planificación; protocolo; banderas; discursos; invitados; seguridad; vehículos y funciones del gestor.	1.5	1.5 en línea	1.5
XIV. Funerales y XV. Buena voluntad Comunicación, vestimenta y pésame en otras culturas; manejo positivo de dificultades.	3	3 horas (0.75 presenciales: 1 sesión corta de 45 min; 2.25 en línea)	3
TOTAL DE HORAS CONTACTO	45	45 (11.25 presenciales y 33.75 a distancia)	45

Nota: En la modalidad presencial, hasta un 25% del tiempo de contacto podrá ofrecerse mediante una modalidad alterna (a distancia), de ser necesario.

LIBRO DE TEXTO PRINCIPAL

El curso no requiere un libro de texto.

ESTRATEGIAS INSTRUCCIONALES

Presencial	Híbrida	En línea
• Conferencias • Lecturas • Tareas individuales • Etiqueta en el salón • Presentaciones orales • Avalúo • Actividades prácticas	• Módulos interactivos • Lecturas profesionales • Videos • Tareas individuales • Avalúo y práctica • Presentaciones orales • Videoconferencias	• Módulos interactivos • Lecturas profesionales • Videos • Tareas individuales • Avalúo y práctica • Presentaciones orales • Videoconferencias

RECURSOS MÍNIMOS DISPONIBLES O REQUERIDOS

Recurso	Presencial	Híbrida	En línea
Plataforma institucional de gestión del aprendizaje	Institución	Institución	Institución
Correo electrónico institucional	Institución	Institución	Institución

Recurso	Presencial	Híbrida	En línea
Computadora o dispositivo móvil con internet	Estudiante	Estudiante	Estudiante
Procesador de palabras, hojas de cálculo y 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: 10% - Examen: 20% - Etiqueta de la clase: 15% - Presentaciones orales: 45% Asistencia y participación: 10% Total: 100%	- Participación en foros: 10% - Examen: 20% - Etiqueta de la clase: 15% (10% presencial y 5% en línea) - Presentaciones orales: 45% Asistencia y participación: 10% Total: 100%	- Participación en foros, 10% - Examen final, 25% - Etiqueta de la clase, 15% - Presentaciones orales virtuales, 50% Total: 100%

ACOMODO RAZONABLE

La Universidad de Puerto Rico reconoce el derecho del estudiantado con impedimentos a una educación postsecundaria inclusiva, equitativa y comparable. Todo estudiante cualificado tiene derecho a participar en igualdad de condiciones y a recibir acomodos o modificaciones razonables. Si requiere acomodo, deberá notificarlo al profesor y solicitarlo a la Oficina de Servicios a Estudiantes con Impedimentos (OSEI).

LINEAMIENTOS Y GUÍAS PARA LA INTEGRACIÓN Y USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)

La Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, establece en la Circular 8, 2024-2025 DAA que el uso de IA está permitido conforme a las guías institucionales. El estudiantado deberá declarar su uso y explicar su contribución. Se prohíbe utilizar IA para suplantar la autoría o presentar contenido no original sin atribución.

LEY 220-2024: ACUERDOS ACADÉMICOS PARA ATLETAS UNIVERSITARIOS

La Ley 220-2024 reconoce el derecho del estudiantado atleta acreditado a solicitar ajustes razonables durante entrenamientos o competencias avalados por la LAI. Se requiere documentación oficial y acuerdo escrito.

ASISTENCIA ESTUDIANTIL

La Certificación 111 (2023-2024) del Senado Académico del Recinto de Río Piedras requiere criterios claros de asistencia, puntualidad, participación y reposición. Contempla ausencias justificadas, Censo de Asistencia, apelaciones y ausencias prolongadas.

INTEGRIDAD ACADÉMICA

El Artículo 6.2 del Reglamento General de Estudiantes (Certificación Núm. 13, 2009-2010) tipifica conductas de deshonestidad académica. La Certificación 64 (2022-2023) del Senado Académico reafirma los valores de honestidad, respeto, responsabilidad y rigor en la enseñanza, el aprendizaje y la investigación. Las infracciones estarán sujetas a sanciones y cada usuario deberá proteger sus credenciales institucionales.

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE SITUACIONES DE DISCRIMEN POR SEXO O GÉNERO

Por virtud de la Certificación 107, JG 2021-2022, la Universidad promueve un ambiente seguro y establece protocolos para manejar discrimin por sexo, género o embarazo; hostigamiento sexual; violencia sexual; violencia doméstica; violencia en citas; y acecho.

SISTEMA DE CALIFICACIÓN

A, B, C, D y F.

PLAN DE CONTINGENCIA EN CASO DE UNA EMERGENCIA

En caso de emergencia o interrupción de clases, el profesor continuará ofreciendo el curso a distancia o en línea, según las directrices institucionales, y se comunicará mediante el correo institucional u otros medios disponibles.

BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

- Baldrige, L. (2016). *Letitia Baldrige's new manners for new times*. Scribner.
- Cialdini, R. B., Morgan, N., & Tannen, D. (2020). *HBR's 10 must reads on public speaking and presenting*. Harvard Business Review Press.
- Cuadrado Esclapez, C. (2017). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios* (8.ª ed.). Fundación Confemetal.
- Cuadrado Esclapez, C., & Rodríguez Cuadrado, R. (2015). *El ABC en la organización de eventos*. Fundación Confemetal.
- Cuddy, A. (2016). *El poder de la presencia*. Urano.
- Ekman, P. (2017). *El rostro de las emociones*. RBA Libros.
- Fernández Souto, A. B. (2016). *Guía de protocolo y usos sociales internacionales*. Síntesis.
- Fernández Torres, M. J. (2019). *Protocolo de bolsillo: Las reglas de oro*. EUNSA.
- García-Lomas, O. L. (2015). *Negociación internacional* (1.ª ed.). Global Marketing Strategies.
- López Pérez, R. M., Gordillo León, F., & Grau Olivares, M. (2016). *Comportamiento no verbal: Más allá de la comunicación y el lenguaje*. Pirámide.
- Martín Ovejero, J. L. (2019). *Tú habla que yo leo: Las claves de la comunicación no verbal*. Aguilar.
- Pulido Polo, M. (2016). *Manual de organizaciones de actos oficiales y empresariales*. Síntesis.
- Salas, C. (2017). *Storytelling*. Mirada Mágica.
- 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).
- Frisch, B., & Greene, C. (2020, March 5). What it takes to run a great virtual meeting. *Harvard Business Review*.
- Randau, H. R., & Medinskaya, O. (2015). Etiquette: Dos and don'ts. In *China business 2.0*. Springer.
- Thomas, R. J. (2017). *Excuse me: The survival guide to modern business etiquette*. AMACOM.

ENLACES ELECTRÓNICOS

American Foreign Service Association — afsa.org

Escuela Internacional de Protocolo — protocolo.com

Harvard Kennedy School — hks.harvard.edu

The Economist / 1843 Magazine — 1843magazine.com

The Protocol School of Washington — psow.edu

The New York Times — nytimes.com

Última actualización: mayo 2026