



Ministerio de Cultura y Educación
 Universidad Nacional de San Luis
 Instituto Politécnico y Artístico Universitario
 Departamento: IPAU
 Area: IPAU

(Programa del año 2018)
 (Programa en trámite de aprobación)
 (Presentado el 11/06/2019 08:26:47)

I - Oferta Académica

Materia	Carrera	Plan	Año	Período
PROTOCOLO Y CEREMONIAL.	TÉC.UNIV.EN SECR.EJECUT.(M.D.)	31/98	2018	2° cuatrim.DESF

II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
QUIROGA GIL, MARIELA PATRICIA	Prof. Responsable	P.Adj Semi	20 Hs
MONTHELIER, MARIELA GENOVEVA	Prof. Colaborador	CONTRATO	6 Hs
RUA, ANA BEATRIZ	Prof. Colaborador	CONTRATO	6 Hs

III - Características del Curso

Credito Horario Semanal				
Teórico/Práctico	Teóricas	Prácticas de Aula	Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc.	Total
2 Hs	4 Hs	Hs	Hs	6 Hs

Tipificación	Periodo
A - Teoria con prácticas de aula y campo	1° Cuatrimestre

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
11/03/2019	22/06/2019	15	113

IV - Fundamentación

En el mundo actual, los seres humanos no estamos aislados; nos comunicamos, vivimos junto a otros y así participamos de una misma vida en común, de una misma cultura.

En su tiempo, Aristóteles definió al hombre como un «animal social» puesto que debía vivir en comunidad. De allí que la práctica social, la urbanidad y las costumbres son un valor cultural.

Estas son las formalidades que todos debemos respetar en los actos públicos o solemnes, donde la simbología y los honores constituyen una parte principal.

Hoy nadie desconoce la máxima: «Cuanto más civilizado es un pueblo, mayor es su tradición protocolaria». La buena educación, los buenos modales y el trato con los demás, no son sólo patrimonio en exclusivo de unos pocos hombres y mujeres, ni es algo pasado de moda. Por ello, la cortesía, la etiqueta y la urbanidad son parte del Protocolo y Ceremonial.

Una secretaria y/o secretario debe conocer las normas de Protocolo y Ceremonial; ellas constituyen el primer peldaño para hacer efectivo el trabajo de la organización, tanto empresarial como gubernamental. En muchos casos, los secretarios no tendrán a su cargo todo lo que atañe al área de Ceremonial, dado que en las instituciones públicas es usual que haya una persona designada en esta tarea, pero será crucial para el secretario/a conocer los pormenores de esta disciplina para formar un verdadero equipo. Estas normas coadyuvan a aumentar su prestigio y utilidades.

El arma principal de ellas es la verdad, y nada es más perjudicial que aplicarlas con doble sentido encubrimiento o disimulo.

Tal enfoque no es ético y el público generalmente acaba por descubrir el engaño; las consecuencias suelen ser calamitosas, tanto para la persona como para la institución.

El uso de estas normas debe hacerse con un minucioso planeamiento de la actividad, basada en los principios que la sustentan, y acorde al evento que se realizará. Del tratamiento que se realice de ellas dependerá el éxito del evento y la imagen de la institución a la que representa.

Aún con la irrupción de la formalidad y la inmediatez que aportan las nuevas tecnologías, el tratamiento adecuado de las jerarquías y el respeto y conocimiento de otras culturas siguen siendo factores claves en el mundo de las empresas.

Al hablar de las normas protocolares generalmente se las compara con el arte de las buenas costumbres. Sin embargo, los manuales de protocolo empresarial las definen como todas las técnicas empleadas en la organización de eventos, tanto internos como externos, que apuntan a reforzar la identidad de la compañía. Entre las actividades externas más habituales se destacan las rondas de negocios, desayunos de trabajo, banquetes, lanzamientos de productos o servicios, inauguraciones y homenajes. En todos los casos, las empresas deben constituirse en un verdadero anfitrión.

Las normas protocolares permiten definir ciertas pautas de comportamiento en el encuentro con el otro, con el objetivo de reconocer la posición y la representatividad de cada uno dentro de la organización.

Al Ceremonial hay que considerarlo como un elemento constructivo; hay que respetar las jerarquías, valores sociales como la dignidad, el honor, la amistad, la solidaridad y el tratamiento cortés.

En las empresas, la guía más útil para poder determinar el tratamiento que le corresponde a cada miembro de la empresa es el organigrama. Por ello, el ordenamiento protocolar de las autoridades de una compañía servirá también para establecer diferentes formas de dirigirse a alguien o de distribuir a los asistentes en una mesa de negociaciones o en un banquete.

Las reglas del Ceremonial permiten reconocer tanto en los ámbitos públicos como privados, las jerarquías de los cargos que detentan determinadas personas, para aplicar correctamente el orden de precedencia, efectuar presentaciones en forma adecuada, utilizar los títulos y tratamientos correspondientes, tanto en la comunicación verbal como en la escrita, para que quien tenga la responsabilidad de la organización pueda actuar con verdadero profesionalismo.

Los profesionales de Protocolo y de Secretaría Privada son responsables habituales de la organización de todo tipo de actos; son los que elaboran desde un sencillo acontecimiento a la recepción más sofisticada, y por supuesto, congresos y todo tipo de reuniones tanto públicas como privadas.

Hoy, la tecnología, desafía con su aporte de informalidad e inmediatez al protocolo tradicional.

Aunque las invitaciones impresas que cuidan la calidad del papel, la buena impresión y las fórmulas tradicionales de cortesía cuentan, todavía, con gran aceptación. Pero hoy no se puede desconocer que un e-mail o un fax acortan las distancias y los tiempos de la comunicación. Los especialistas recomiendan utilizar estos medios tecnológicos para adelantar la invitación y para reducir los tiempos de respuestas; pero luego el protocolo obliga enviar la invitación formal.

También es importante tener presente que algunas costumbres que rigen las relaciones profesionales varían según los países. El Protocolo internacional apunta a reconocer y respetar estas pautas culturales. Y en estos casos conviene considerar y consultar los aspectos que pueden cambiar con la geografía: la manera de saludar, las consideraciones frente a las mujeres, las pautas de comidas o los días y horarios para negociar.

En el siglo XXI, el Protocolo y Ceremonial podría aparecer como un conjunto de normas que hacen más rígidas las relaciones sociales. Pero, muy lejos de eso, hoy la palabra clave para poder manejar los recursos protocolares con criterio es, justamente, flexibilidad.

Por ello, para enfrentar situaciones no habituales o imprevistas que requieran de una solución criteriosa, más que la mera aplicación de fórmulas conocidas, un profesional de la Secretaría Privada de cualquier institución necesita conocer acabadamente los principios básicos de esta disciplina. Además del conocimiento, es necesario contar con una importante dosis de iniciativa personal para resolver problemas de forma inmediata, con una clara vocación de servicio, voluntad para el trabajo en equipo, con una actitud permanente de respeto y consideración hacia el prójimo, especialmente a sus colegas.

V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

La asignatura Protocolo y Ceremonial tiene como propósito abordar el estudio del Protocolo en el contexto de las estrategias de la comunicación institucional (pública o privada) y la proyección de una imagen. En la actualidad, es conveniente insistir sobre las normas, reglas o principios comunes que deben regir en el comportamiento empresarial, tanto interno como externo. También es propósito de la asignatura contribuir a la organización exitosa de las actividades sociales y de negocio de la empresa o institución a la que usted pertenece, o en la que se tenga que desempeñar en el futuro, al egresar de la carrera.

MÓDULO I

NUESTRO MODO DE VIDA Y LAS PAUTAS DE COMPORTAMIENTO

- Conocer y diferenciar el campo del Protocolo y Ceremonial.
- Identificar la terminología básica de la asignatura.
- Descubrir los elementos distintivos de las tipologías de protocolo.
- Comprender la relación conceptual que existe entre los hechos históricos y la práctica del Ceremonial.
- Reflexionar sobre el rol del responsable de Ceremonial y Protocolo en una institución.

MÓDULO II

CADA UNO EN EL LUGAR QUE LE CORRESPONDE

- Valorizar el conocimiento y la práctica del Ceremonial a través del uso adecuado de las precedencias.
- Comprender la importancia de respetar las jerarquías y aplicarlas correctamente según el ámbito que corresponda.
- Conocer los modos de optimizar la disposición de los invitados en actos públicos y privados.
- Potenciar el uso de modales correctos en situaciones cotidianas y extraordinarias.

MÓDULO III

LAS RELACIONES POR ESCRITO

- Ser eficaces y efectivos en la redacción de la correspondencia social, empresarial y protocolar.
- Ser concisos y claros en el mensaje que se quiere transmitir.
- Respetar las jerarquías.

MÓDULO IV

PREVER ANTES DE ACTUAR

- Adquirir nociones teóricas y prácticas, para optimizar los resultados en la organización de eventos.

MÓDULO V

LOS MEDIOS DIGITALES EN ESTE CAMPO DE TRABAJO

- Reconocer la importancia de las nuevas herramientas tecnológicas y su incidencia en el campo del Protocolo y del Ceremonial.
- Apropiarse de las reglas de urbanidad mínimas para comunicarse en el ciberespacio.

MÓDULO VI

SECRETARIA/O EJECUTIVA/O: ACTIVIDADES PROTOCOLARES

- Desarrollar las técnicas de comunicación necesarias para mantener y favorecer adecuadas relaciones entre la empresa/institución y sus diversos públicos.

VI - Contenidos

MÓDULO I

NUESTRO MODO DE VIDA Y LAS PAUTAS DE COMPORTAMIENTO

- El ceremonial en el tiempo
- Definición de Protocolo. Ceremonial y Etiqueta

- Tipologías de las Normas de Protocolo
- Terminología básica del Protocolo
- El Ceremonial como máximo ideal ético
- Habilidades de un/a Secretario/a en temas del ceremonial

MÓDULO II

CADA UNO EN EL LUGAR QUE LE CORRESPONDE

- ¿Qué es la precedencia?
- Precedencia por Derecho y por Cortesía
- Precedencia por derecha
- Prioridad de izquierda o proximidad
- Orden Lateral
- Orden Lineal
- Orden alternado y alfabético
- ¿Qué hacer para asignar los lugares?
- Precedencias en el orden privado.
- ¿Qué es la línea de recepción?
- Precedencia Protocolar de la República Argentina

MÓDULO III

LAS RELACIONES POR ESCRITO

- Ceremonial escrito
- La documentación oficial. Decreto N° 333/85
- La Esquela
- Tarjetas
- Correspondencia. Cartas de agradecimiento. Cartas de Condolencias. Cartas Comerciales. Gacetillas.
- Los nuevos medios tecnológicos
- Escribir para los medios de comunicación

MÓDULO IV

PREVER ANTES DE ACTUAR

- Organización de Eventos
- Preguntas básicas de la organización de eventos
- Como conseguir ideas
- Checklist
- Una mesa para cada ocasión
- Conferencia de prensa
- Consejos para planificar una feria o exposición

MÓDULO V

LOS MEDIOS DIGITALES EN ESTE CAMPO DE TRABAJO

- Los nuevos medios tecnológicos
- El correo electrónico
- Reglas de urbanidad mínimas para comunicarse en el ciberespacio.

MÓDULO VI

SECRETARIA/O EJECUTIVA/O: ACTIVIDADES PROTOCOLARES

- **Aspectos del protocolo que debe dominar un/a secretario/a**
- Visitas. Tipos y reglas particulares
- Recepción, coctel y vino de honor
- Desayunos y almuerzos de trabajo

VII - Plan de Trabajos Prácticos

Actividades NO obligatorias:

La asignatura contará con actividades propuestas en el desarrollo de los módulos de lectura, las cuales NO son de envío obligatorio. De igual manera se propondrán Foros según el desarrollo de las temáticas como sustento de consulta e intercambio entre el docente y los alumnos.

Actividades de Envío Obligatorio:

Las mismas corresponden a cada uno de los módulos respectivamente. Las actividades serán integradoras y su resolución individual, salvo en los casos en que se explicita lo contrario. Éstas deben ser enviadas a través de la plataforma cumpliendo las especificaciones y formatos solicitados por la cátedra.

Trabajo Final Integrador: actividad propuesta en el Módulo VI. La misma debe ser realizada de manera individual o en parejas y entregado el día del examen final presencial.

VIII - Regimen de Aprobación

Para REGULARIZAR: Presentación en tiempo y forma y Aprobación de todas las tareas de envío obligatorio propuestas para cada Módulo. Las tareas se aprueban con 7 (siete) – En el campus 70/100. Las tareas de envío obligatorio tendrán dos recuperaciones.

Los alumnos que no alcanzaron la condición de regulares deberán presentar diez días antes del turno de examen una evaluación integradora individual y a distancia, el puntaje mínimo para su aprobación será 7 (siete). Cumplida esta instancia podrán acceder al examen final, presencial, individual y escrito.

Para APROBAR: Una vez regularizada la asignatura, se accede al examen final, se toma en los turnos de exámenes fijados en el Calendario Académico que anualmente aprueba el Consejo Superior de la UNSL.

Sobre el examen final:

El examen final, presencial, individual y escrito se rinde en instalaciones de la UNSL. De carácter teórico-práctico. Se evalúan los temas estudiados en los cuatro Módulos con preguntas de desarrollo, opción múltiple y análisis de casos.

Para la preparación del examen deberá estudiar todos los temas desarrollados en cada módulo y las lecturas de ampliación y profundización.

El Trabajo Final /Actividad propuesto en el Módulo VI debe ser realizado de manera individual o en parejas y entregado el día del examen final presencial

El examen final presencial se aprueba con 4 (cuatro).

IX - Bibliografía Básica

[1] BERISSO, María. Protocolo y ceremonial: oficial, empresario y social; Buenos Aires; Editorial Espasa; 1999.

[2] BLANCO VILLALTA, Jorge.; Ceremonial; Buenos Aires, Lugar Editorial S. A.; 1992; Páginas 159 a 187: “Secuencias de actos cumplidos durante la Asunción de la Presidencia de la República por el Dr. Raúl R .Alfonsín (1983) y por el Dr. Carlos S. Menem (1989)”.

[3] GAVALDÁ Y CASTRO, Rubén Alberto de; Ceremonial. Un arte para comprender la vida; Buenos Aires; Paidós; 2010.

[4] Netiquette: Etiqueta en la Red. Última visita Abril de 2019

[5] <http://www.comunidadelectronicos.com/listas/netiquette.htm>

[6] TAQUECHEL BARRETO, Amalia y GARCÍA DÍAZ Carmen A. (2008) Aprende a ser secretaria. Manual para el desempeño profesional de la secretaria; 2da Edición; La Habana, Editorial Universitaria.

X - Bibliografía Complementaria

[1] Zapata Ros, Miguel “La ética de La Red” [en línea]. Revista Red Nº 5, Las buenas maneras en Internet. Año 2002. Universidad de Murcia. España. [Consulta: 5 de febrero 2003]. Última visita Abril de 2019.

[2] <http://www.um.es/ead/red/5/red5.html>

[3] <http://www.um.es/ead/red/5/buenasmaneras.pdf>

[4] Normas para la elaboración, redacción y diligenciamiento de los proyectos de actos y documentación administrativo. Decreto 333/85 y sus modificaciones. Última visita 30 de marzo de 2019

[5] <http://servicios.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/40000-44999/40882/texact.htm>

[6] Ordenamiento General de Precedencia Protocolar. Decreto 2072/93 y sus modificaciones. (Última visita marzo de 2013):

[7] <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/15000-19999/17573/texact.htm29>

XI - Resumen de Objetivos

La asignatura Protocolo y Ceremonial tiene como propósito abordar el estudio del Protocolo en el contexto de las estrategias de la comunicación institucional (pública o privada) y la proyección de una imagen. En la actualidad, es conveniente insistir sobre las normas, reglas o principios comunes que deben regir en el comportamiento empresarial, tanto interno como externo.

XII - Resumen del Programa

MÓDULO I

NUESTRO MODO DE VIDA Y LAS PAUTAS DE COMPORTAMIENTO

MÓDULO II

CADA UNO EN EL LUGAR QUE LE CORRESPONDE

MÓDULO III

LAS RELACIONES POR ESCRITO

MÓDULO IV

PREVER ANTES DE ACTUAR

MÓDULO V

LOS MEDIOS DIGITALES EN ESTE CAMPO DE TRABAJO

MÓDULO VI

SECRETARIA/O EJECUTIVA/O: ACTIVIDADES PROTOCOLARES

XIII - Imprevistos

Se realizarán los ajustes necesarios ante las eventualidades que surjan, continuando con el normal desarrollo del programa.

XIV - Otros

ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA	
	Profesor Responsable
Firma:	
Aclaración:	
Fecha:	