

# PROTOCOLO EN LA EMPRESA

Grado en Organización de Eventos,  
Protocolo y Relaciones Institucionales  
2019-2020

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

## 1\_ DATOS DESCRIPTIVOS DE LA ASIGNATURA

### NOMBRE DE LA ASIGNATURA

Protocolo en la empresa

CRÉDITOS	TIPO	CURSO	SEMESTRE
6 ECTS	Básica	Primero	Segundo

<b>Titulación</b>	Grado Organización de Eventos, Protocolo y Relaciones Institucionales
<b>Centro</b>	IMEP en C/ Arzobispo Loaces, 3
<b>Aula teoría</b>	Planta 3, Aula 2
<b>Aula práctica</b>	Planta 3, Aula 2
<b>Idioma</b>	Castellano

### PROFESORADO

Nombre	e-mail
Diana Rubio	diana.rubio@protocoloimep.com

### HORARIO

Clase	Fecha salida académica Fecha "Meet the pros"	Fecha Exámenes
Jueves 09:30h a 13:30h.	Por determinar	Presencial ordinario: 9 de junio de 10 a 12. A distancia ordinario: 5 de junio de 10 a 12 Extraordinario septiembre: 3 de septiembre de 16 a 18 horas.

## 2\_ CONTEXTUALIZACIÓN

La asignatura de Protocolo de empresa tiene una orientación aplicada a la interacción y comunicación de la partes que intervienen en el ámbito de la empresa, incluyendo contextos comerciales e interculturales, que la convierte en una asignatura relevante en la formación de futuros profesionales de la organización de eventos, protocolo y relaciones institucionales al incrementar las competencias y las habilidades sociales de los alumnos.

La asignatura presenta una estrecha relación con la mayoría de las materias impartidas en el primer curso del Grado en Organización de Eventos, Protocolo y Relaciones Institucionales: Organización y administración de empresas, Comunicación Aplicada, Deontología de la Comunicación, Marketing y Publicidad, Psicología de la Comunicación, Empresa y Técnicas de Organización de Eventos, por cuanto ofrecen,

en su conjunto, el marco que condiciona el conocimiento del entorno empresarial, así como el de la interacción personal en el ámbito comercial nacional e internacional, incluyendo el contexto intercultural que se aborda en esta asignatura de protocolo de empresa.

### 2.1 Recomendaciones para la asignatura.

La asignatura “Protocolo en la empresa” está estructurada en cinco temas. Para la preparación de los mismos se recomienda recurrir a los textos básicos citados en la bibliografía recomendada, así como la documentación adicional que la profesora facilita a los alumnos durante la impartición del temario.

### 2.2 Mecanismos de Coordinación Docente.

En la actualidad dentro de IMEP, se ha creado la figura del Coordinador del Grado, que recae en la figura del Director de Grado.

Será él quien se encargue de establecer las reuniones necesarias para:

- Coordinar las actividades docentes dentro de una misma área de especialización.
- Compartir recursos y materiales docentes.
- Poner en común criterios que aplican los docentes para evaluar la adquisición.
- Revisar contenidos y métodos para evitar las duplicidades entre asignaturas.
- Intercambiar experiencias docentes.

## 3\_ COMPETENCIAS

### 3.1 Competencias generales (transversales) y Competencias específicas.

#### COMPETENCIAS GENERALES

CG2 - Formar a los estudiantes en el desarrollo de capacidades directivas profesionales.

CG5 - Capacidad analítica y crítica para definir acciones y situaciones protocolarias que no favorezcan la buena interrelación entre diferentes instituciones.

CG6 - Capacidad para innovar en el desarrollo de nuevas líneas, eventos y productos.

#### COMPETENCIAS ESPECIFICAS

CE4 - Capacidad para aplicar las técnicas de administración de empresa en la gestión del protocolo y relaciones institucionales

CE8 - Capacidad para desarrollar proyectos organizativos sectoriales.

#### 4\_ CONTENIDOS.

##### 4.1\_ TEORIA

###### TEMA 1: LAS REGLAS BÁSICAS DEL PROTOCOLO.

- Introducción a los intangibles comunicativos
- El protocolo institucional Vs el protocolo de empresa
- Los elementos del protocolo
- Anfitrión, Invitados y su ordenación.
- Simbología corporativa

###### TEMA 2: COMUNICACIÓN ESCRITA y PROTOCOLO

- La imagen corporativa y el protocolo
- El manual interno de protocolo
- Cartas y e-mails: dos elementos dispuestos a entenderse
- Documentos internos
- Documentos externos.

###### TEMA 3: TIPOLOGÍA DE EVENTOS EMPRESARIALES.

- Tipologías teóricas de actos
- Eventos Internos de empresa
- Eventos externos de empresa
- Eventos corporativos de empresa

###### TEMA 4: LA COMUNICACIÓN y EL PROTOCOLO DE EMPRESA

- Los medios de comunicación
- Los eventos corporativos y la comunicación
- Redes sociales y Protocolo empresarial

###### TEMA 5: LA ETIQUETA EMPRESARIAL

- Etiqueta internacional
- Etiqueta en la empresa
- Etiqueta corporativa intercultural

##### 4.2\_ PRÁCTICA

Resolución diversos casos prácticos,  
Realización de análisis objetivos de eventos reales ya realizados,  
Debates y ensayos sobre diversos eventos  
Artículos que tengan que ver la asignatura.  
Actividades basadas en role play

## 5\_ METODOLOGÍA

### 5.1\_PRESENCIAL

#### CLASES TEÓRICAS.

En forma de clases magistrales apoyadas en el análisis de textos, productos audiovisuales y en la exposición por la profesora de sus propias experiencias, circunstancias que permitirá al alumno conocer desde dentro la mecánica organizativa, así como los problemas, dificultades y técnicas aplicables a cada caso y momento.

#### CLASES PRÁCTICAS.

Los alumnos aplican, a través de casos reales o simulados, los conocimientos conceptuales y procedimentales explicados por el profesor mediante la puesta en común y la discusión a partir de las actividades de trabajo en grupo y de trabajo autónomo.

### 5.2\_DISTANCIA

#### CLASES TEÓRICAS.

El profesor facilitará cada semana el tema correspondiente, de esta manera el alumno podrá realizar una lectura general del contenido para después iniciar el proceso de comprensión y memorización de los contenidos. Aparte el alumno tendrá píldoras formativas que ayuden a la asimilación de los contenidos de la asignatura y tutorías y prácticas mediante sistema de Blackboard. Esta técnica de estudio se puede reforzar con el diseño de resúmenes personales.

Se grabará una primera blackboard donde se explique en qué consiste la dinámica de la asignatura junto con la metodología de evaluación de la misma antes del comienzo de las clases.

Las clases de Blackboard de una hora aproximadamente de duración se realizarán los siguientes días:

12 de febrero de 2020

5 de marzo de 2020

2 de abril de 2020  
7 de mayo de 2020  
21 de mayo de 2020

La hora: de 16,30 a 17,30 horas. Estas clases quedarán grabadas.

En el caso de tener algún impedimento para poder impartir la clase, se avisará mediante el foro de noticias con la antelación suficiente junto con la nueva fecha de realización.

#### CLASES PRÁCTICAS.

Los alumnos aplican, a través de casos reales o simulados, los conocimientos

#### 5.3\_ ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

tener en cuenta en el aula son, en líneas generales:

- Favorecer la autonomía y el desarrollo personal dentro del marco de las propias posibilidades.
- Cooperación y ayuda entre los alumnos y el profesor con la finalidad de estimular situaciones propicias para la puesta en común de dudas, soluciones o resultados.
- Propiciar la puesta en común de experiencias y vivencias.

Propiciar la interacción comunicativa entre los alumnos a través del trabajo en parejas o grupos reducidos.

#### 6\_ RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Dominar y conocer todo lo relativo a la empresa, su estructura y organigrama y sus relaciones externas e internas.
2. Familiarizarse con el protocolo específico para la empresa y con las soluciones organizativas propias de las entidades privadas.
3. Conocer las técnicas de aplicación del protocolo en la empresa.
4. Manejar la realización del Manual Interno de Protocolo en la empresa y sus contenidos.
5. Estudiar las técnicas necesarias para crear una buena imagen de la organización.
6. Desarrollar las técnicas de establecimiento de un plan estratégico de relaciones públicas de la organización.
7. Conocer y desarrollar las Técnicas de organización, comunicación e investigación de mercados aplicadas a la empresa.

## 7\_ SISTEMA DE EVALUACIÓN (Consultar ADENDA en final del documento)

### 7.1\_ PRESENCIAL

La calificación de la asignatura “Protocolo en la empresa” se obtiene de la siguiente manera:

50%: Examen Final de desarrollo, consistente en 5 preguntas a realizar 4 de ellas.

50% : Creación de un manual de protocolo corporativo, que se deberá entregar por partes en el aula virtual.

1º parte de la entrega: 2 de abril

2º parte de la entrega: 7 de mayo.

Se deberá realizar una última entrega del trabajo manual de protocolo corporativo con fecha 1 de junio en el que se unan ambas partes y se maquete de manera correcta, acorde a lo que se vaya aprendiendo en la asignatura.

Se deberá aprobar ambas partes con un 5 para aprobar la asignatura

### 7.2\_ DISTANCIA

La calificación de la asignatura “Protocolo en la empresa” se obtiene de la siguiente manera:

50%: Examen Final de desarrollo

50%: Creación de un manual de protocolo corporativo, que se entregará en dos partes en el aula virtual.

1º parte: 2 de abril

2º parte: 7 de mayo.

Se deberá realizar una última entrega del trabajo manual de protocolo corporativo con fecha 1 de junio en el que se unan ambas partes y se maquete de manera correcta, acorde a lo que se vaya aprendiendo en la asignatura.

Se deberá aprobar ambas partes con un 5 para aprobar la asignatura.

## 8\_ PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

TIPOS DE ACTIVIDADES	HORAS
ASISTENCIA A CLASES TEORICAS	30
ASISTENCIA A CLASES PRÁCTICAS	30
ASISTENCIA A SEMINARIOS, CHARLAS O CONFERENCIAS RELACIONADAS CON LA ASIGNATURA	4
PREPARACIÓN CLASES TEÓRICAS	35
PREPARACIÓN TRABAJOS PARA CLAES PRACTICAS	45
ASISTENCIA A TUTORIAS	2
ESTUDIO DE PREPARACIÓN EXAMENES	15
VISITA A INSTALACIONES O EMPRESAS	6
REALIZACIÓN DE EXAMENES TEÓRICOS Y PRÁCTICOS	4
<b>TOTAL VOLUMEN TRABAJO ALUMNO</b>	<b>150</b>



### 8.1\_PRESENCIAL

Tema 1-3			Semana 9
Resultado de Aprendizaje	Actividad Práctica/ Metodología	Sistema de Evaluación	Porcentaje
1-2-3-4-5-6-7	Elaboración de un manual de protocolo empresarial tipo Deberán entregar las partes del manual según plazos puestos por el profesor.	Evaluación Continua	25%

Tema 4 - 5			Semana 12
Resultado de Aprendizaje	Actividad Práctica/ Metodología	Sistema de Evaluación	Porcentaje
1-2-3-4-5-6-7	Elaboración de un manual de protocolo empresarial tipo Deberán entregar las partes del manual según plazos puestos por el profesor.	Evaluación Continua	25%

### 8.2\_DISTANCIA

Tema 1-3			Semana 9
Resultado de Aprendizaje	Actividad Práctica/ Metodología	Sistema de Evaluación	Porcentaje
1-2-3-4-5-6-7	Elaboración de un manual de protocolo empresarial tipo	Evaluación continua	25%
Tema 4			Semana 12
Resultado de Aprendizaje	Actividad Práctica/ Metodología	Sistema de Evaluación	Porcentaje
1-2-3-4-5-6-7	Elaboración de un manual de protocolo empresarial tipo	Evaluación continua	50%

## 9.-BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

### 9.1\_GENERAL

- Jiménez-Morales, Mónica y Panizo Alonso, Julio M., *Eventos y protocolo. La gestión estratégica de actos corporativos e institucionales*, UOC, 2017.
- López-Nieto, Francisco, *Manual de protocolo*, Ariel, 2006.
- Marín Calahorro, Francisco, *El protocolo en los actos de empresa. La gestión de eventos corporativos*, Fragua, 2004.
- Martínez Guillén, M<sup>a</sup> Carmen, *Manual básico de protocolo empresarial y social*, Díaz de Santos, 2007.
- Otero Alvarado, M<sup>a</sup> Teresa, *Acontecimientos especiales: los eventos*, UOC [http://reskyt.com/uploads/4414/files/XX08\\_88027\\_00471-3.pdf](http://reskyt.com/uploads/4414/files/XX08_88027_00471-3.pdf)
- Urbina, José Antonio de, *El protocolo en los negocios*, Temas de hoy, 1998.
- Urbina, José Antonio de, *100 preguntas básicas del protocolo*, Temas de hoy, 2004.
- Sánchez González, Dolores del Mar, *Fundamentos del Ceremonial y del Protocolo*, Editorial Síntesis S.A, 2011.
- Sánchez González, Dolores del Mar, *Técnicas de organización de eventos (Ceremonial y Protocolo)*, Editorial Síntesis, 2016.

### 9.2\_ESPECÍFICO

#### Protocolo empresarial

- Jiménez-Morales, Mónica y Panizo Alonso, Julio M., *Eventos y protocolo. La gestión estratégica de actos corporativos e institucionales*, UOC, 2017.
- Marín Calahorro, Francisco, *El protocolo en los actos de empresa. La gestión de eventos corporativos*, Fragua, 2004.
- Martínez Guillén, M<sup>a</sup> Carmen, *Manual básico de protocolo empresarial y social*, Díaz de Santos, 2007.
- Otero Alvarado, M<sup>a</sup> Teresa, *Acontecimientos especiales: los eventos*, UOC [http://reskyt.com/uploads/4414/files/XX08\\_88027\\_00471-3.pdf](http://reskyt.com/uploads/4414/files/XX08_88027_00471-3.pdf)

#### Ceremonial y protocolo

- López-Nieto, Francisco, *Manual de protocolo*, Ariel, 2006.
- Urbina, José Antonio de, *100 preguntas básicas del protocolo*, Temas de hoy, 2004.
- Sánchez González, Dolores del Mar, *Fundamentos del Ceremonial y del Protocolo*, Editorial Síntesis S.A, 2011.
- Sánchez González, Dolores del Mar, *Técnicas de organización de eventos (Ceremonial y Protocolo)*, Editorial Síntesis, 2016.

## ADENDA sobre metodología docente y evaluación de la asignatura:

A consecuencia de la situación de excepcionalidad provocada por el COVID-19, y ante la necesidad de adaptación del sistema universitario español a la no presencialidad, el desarrollo de la actividad docente correspondiente al segundo cuatrimestre del curso 2019/2020 estará sujeto a los siguientes cambios en la guía docente de la asignatura “Protocolo de empresa” que se concretan como *adenda* a la *previamente aprobada para la asignatura*.

### METODOLOGÍA DOCENTE

Actividades formativas:

Durante el periodo de suspensión de actividad docente presencial, IMEP ha establecido la impartición de las clases a través de dos herramientas virtuales: campus virtual, el cual el alumnado y profesorado del centro conocen, ya que es el elemento básico de entrega de trabajos, estudio de temarios y creación de debates en el foro, y Blackboard Collaborate, una herramienta tecnológica ya usada para la metodología de clase establecida para los alumnos en modalidad a distancia, que se ha adaptado para la modalidad presencial durante el periodo de estado de alarma. Esta herramienta permite realizar la docencia online en streaming y simultáneamente la grabación de cada una de las sesiones. Las clases se seguirán impartiendo en el mismo horario establecido a principio de curso y aprobado por Comisión Académica. Las tutorías se realizan a petición del estudiantado, a través de la herramienta BlackBoard, en horario acordado por profesor-estudiante. Otras se realizan a través del correo electrónico, respondiendo las dudas planteadas o a través del foro y son dudas de grupo.

### EVALUACIÓN

**El sistema de evaluación de la asignatura en modalidad presencial y a distancia, (evaluación continua)<sup>1</sup> ante esta situación excepcional será la siguiente:**

- A) Examen final no presencial consistente en el desarrollo de 6 preguntas de desarrollo a través del campus virtual, en un tiempo no mayor de 90 minutos. Se realizará en la fecha prevista en calendario académico. (50%).

<sup>1</sup> Alumnos que hayan tenido 4 faltas sin justificar, no hayan entregado los trabajos en tiempo y forma, o alumnos con la asignatura pendiente de años pasados que no hayan optado por la evaluación continua.

B) Realización de dos entregas de manual de protocolo diferenciadas. Cada práctica supondrá un 25% de la nota final.

La primera entrega deberá contener:

- Introducción de la empresa (historia, misión, visión valores...)
- Justificación del manual de protocolo
- Precedencia, organigramas
- Tipos de presidencias de la empresa en los actos a realizar
- Simbología
- Visitas y cortesías

La segunda entrega deberá contener:

- Materiales escritos (invitaciones, cartas, minutas...)
- Etiqueta en la empresa (personal, digital, telefónica)
- Tipos de eventos que realiza la empresa (programa, tipología)

**Se deberá realizar una última entrega del trabajo manual de protocolo corporativo con fecha 1 de junio en el que se unan ambas partes y se maquete de manera correcta, acorde a lo que se vaya aprendiendo en la asignatura.**

**Será necesario sacar un 5 en cada una de las partes (A, B1 y B2) para aprobar la asignatura en evaluación continua.**

#### **Evaluación no continua**

- Consistirá en un examen no presencial a través del campus virtual, consistente en 15 preguntas múltiples en un tiempo máximo de 120 minutos. El examen se realizará el día previsto en el calendario académico para los exámenes de distancia.

Esta *agenda* cumple una doble función:

*Primero.-* Concreta en cada asignatura los criterios generales aprobados para toda la Universidad respecto a la adaptación de la docencia al formato no presencial para este segundo cuatrimestre: cambios introducidos en la *metodología docente* y el sistema de *evaluación* aplicables en este periodo de excepción ( de acuerdo con las *Reflexiones del*

*Ministerio de Universidades, de 4 de abril de 2020, sobre criterios generales para la adaptación del sistema universitario español ante la pandemia del Covid-19, durante el curso 2019-2020, así como el Acuerdo de REACU de 3 de abril de 2020, ante la situación de excepción provocada por el COVID-19)*

*Segundo.-* Hace público y oficializa el cambio de procedimiento evaluador y los criterios que lo condicionan, garantizándose el procedimiento de seguimiento de las titulaciones por los sistemas internos de garantía de la calidad y por las Agencias Evaluadoras.