

# PROTOCOLO Y EMPRESA: CEREMONIAL CORPORATIVO

Curso 2015/2016

(Código: 26616127)

## 1. PRESENTACIÓN

La asignatura "Protocolo y empresa: El ceremonial corporativo", pretende introducir al alumnado en el conocimiento del protocolo de la empresa como un instrumento imprescindible para conseguir la mejor imagen de la empresa, por lo que desde la perspectiva actual de la comunicación integral corporativa, el protocolo se convierte en un instrumento imprescindible para dotar de coherencia las distintas acciones comunicativas de la organización. Ciertamente, el desarrollo del concepto de comunicación integral no se introduce en España hasta los años 80 y las acciones de comunicación, aparecían muchas veces como elementos dependientes de las distintas unidades de la organización empresarial, pero sin reunir la suficiente coherencia por no estar integradas en un todo unificador. Con el desarrollo del concepto de comunicación integral de la empresa, la aparición de la figura del DIRCOM como elemento unificador de la comunicación y las distintas acciones empresariales dirigidas hacia el concepto eficacia, la necesidad de atender a los distintos públicos de la organización y la realidad de la convivencia en el espacio público de las empresas privadas con las instituciones públicas, requieren que hoy en día las instituciones privadas se doten de sus propias normas de protocolo.

De esta forma el Protocolo se convierte en una herramienta de gestión empresarial, de proyección de imagen y en un instrumento necesario para propagar la imagen y reputación empresarial. Se trata de un elemento imprescindible para que la empresa pueda comunicar a su entorno las acciones que desarrolla, dirigiéndose a sus públicos como un sujeto social actuante.

La asignatura se presenta estructurada en cinco bloques que comprenden las siguientes temáticas: Introducción al protocolo de la empresa, Protocolo empresarial y comunicación integral en la empresa; Consideraciones básicas sobre la imagen personal en la empresa; La organización de actos en la empresa y Protocolo empresarial y medios de comunicación.

## 2. CONTEXTUALIZACIÓN

La asignatura pretende delimitar los principales conceptos del protocolo empresarial, introduciéndonos en sus principios, fundamentos, tipologías, así como su regulación, para poner en valor la necesidad del protocolo empresarial como instrumento propio y ordenador de sus acciones y de la proyección externa e interna que emite de la organización empresarial. Una vez realizada esta delimitación se continuará con una introducción al mundo de la comunicación y organización empresarial, explicando la necesidad de una comunicación coherente e integral para proyectar la mejor imagen de la empresa y ahondar en la necesidad del protocolo y la gestión de eventos empresariales internos y externos y la importancia de los intangibles en las acciones comunicativas empresariales. También se desarrollará al detalle el proceso de realización de un evento empresarial, abordando sus distintas partes (previa, ejecutiva i post-evento) tratando sus diferentes manifestaciones y tipologías (convenciones, junta general de accionistas, road shows, ferias etc.) y las partes fundamentales en su desarrollo (proveedores, gestores, agencias, prensa, seguridad...): También se tendrá en cuenta las reglas de oro del protocolo empresarial (gastronomía, indumentaria, tratamientos, lenguaje...) necesario para tener y proyectar una buena imagen dentro de la organización empresarial. Finalmente, el papel de los medios de comunicación y sus especiales vínculos con la empresa.

## 3. REQUISITOS PREVIOS RECOMENDABLES



Titulación de grado. Titulación de licenciado o de graduado, de acuerdo con los requisitos de la UNED. Conveniencia de conocimientos del mundo de la empresa, de la comunicación en la misma y de los intangibles empresariales.

#### 4.RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Esta asignatura tiene como objetivo dotar al estudiante de una serie de competencias generales y específicas relacionadas con protocolo y empresa. Son las siguientes:

Competencias generales:

- a) Adquirir, comprender e interpretar conocimientos sobre el protocolo empresarial en las organizaciones privadas, así como la importancia de la comunicación integral en la organización empresarial.
- b) Capacidad para comprender y entender, de manera global, el entorno y las diferentes dimensiones y problemáticas del protocolo en las empresas desde su vertiente interna y externa.
- c) Tener conciencia de la importancia de los manuales de protocolo y comunicación como reguladores de las relaciones internas y externas de la empresa.
- d) Adquirir conocimientos básicos sobre los elementos comunicacionales de la empresa de la empresa, especialmente los intangibles empresariales.
- e) Capacidad de análisis y síntesis, de organización y planificación de eventos empresariales.
- f) Desarrollar la capacidad para reunir e interpretar datos relevantes dentro de la organización empresarial.
- g) Aplicación de los conocimientos aprendidos en las lecciones a la práctica.
- h) Conseguir la percepción del carácter unitario e integral de la comunicación y proyección empresarial del y la necesidad del ceremonial y protocolo de empresa para su mejor aplicación.
- i) Transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado, es decir aquellas referidas a la comunicación y expresión escrita y oral.
- j) Utilización adecuada del tiempo.
- k) Uso de las TICs

Competencias específicas:

Tras haber cursado esta asignatura el alumno habrá adquirido un conocimiento previo, preciso y concreto de la asignatura "Protocolo y empresa: El ceremonial corporativo. Por tanto, con relación a las competencias que se han de adquirir con el estudio de esta asignatura, los resultados de aprendizaje son :

- Conocer la necesidad del protocolo en la organización empresarial así como el ceremonial que se debe aplicar.
- Comprender la necesidad de la comunicación integral de la empresa para poder desarrollar y aplicar un protocolo en la misma coherente e integrado.
- Conocer los distintos intangibles empresariales y su correcta ubicación, fundamentalmente la marca y símbolos de empresa.
- Conocer la importancia de la imagen de los representantes de la organización empresarial y la manera de proyección corporativa.
- Saber la forma de comunicación interna y externa de la organización empresarial.
- Poder planificar y desarrollar un evento corporativo.
- Saber planificarse el tiempo entre las actividades previas al aprendizaje, trabajo autónomo y trabajo en equipo, distribuyendo racionalmente el esfuerzo.
- Seguimiento y evaluación del propio trabajo.



- Saber tomar iniciativa al plantear cuestiones en los foros, siendo capaz de motivar al grupo con sus propuestas.
- Competencia para comunicarse eficazmente con un lenguaje empresarial y capacidad de adaptación a nuevas situaciones.

## 5. CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

La asignatura se articula en cinco bloques temáticos:

-Bloque temático I: Introducción al protocolo de la empresa. Historia del protocolo empresarial, confluencia con el protocolo institucional. Definición y tipologías del protocolo empresarial. Las reglas básicas del protocolo empresarial. Precedencias, banderas y símbolos en la empresa.

-Bloque temático II: Protocolo empresarial y comunicación integral en la empresa. Los intangibles empresariales, Marca, Reputación, Cultura empresarial, Imagen de empresa, Mapa de públicos, Dircom y RSC. Manual interno de protocolo en la empresa.

-Bloque temático III: Consideraciones básicas sobre la imagen personal en la empresa: indumentaria, lenguaje, protocolo en las comidas de empresa.

-Bloque temático IV: La organización de actos en la empresa. Protocolo empresarial y gestión de eventos. El evento como proyección de la imagen de empresa. Análisis del evento empresarial; Eventos internos y externos. Partes. Proveedores. Tipología de eventos empresariales.

-Bloque temático V: Protocolo empresarial y medios de comunicación. Ruedas de prensa. Comunicación de crisis. La publicity y el cleaping.

## 6. EQUIPO DOCENTE

- [DOLORES DEL MAR SANCHEZ GONZALEZ](#)

## 7. METODOLOGÍA

El plan de trabajo, de acuerdo con la metodología de la UNED, tiene tres fases:

En primer lugar, el análisis de los textos recomendados y el material proporcionado por el profesorado de la asignatura que permitirá seleccionar la temática para realizar la investigación de una parte concreta de la asignatura. Se trata de un trabajo a realizar por el estudiantado, de forma individual, que debe servir para demostrar la madurez adquirida durante el desarrollo de la asignatura, en especial en lo que respecta a la adquisición de las competencias generales y específicas desarrolladas en la misma. Este trabajo se irá desarrollando a través de la realización de distintos casos prácticos.

En segundo lugar, una sesión presencial voluntaria, sobre alguna materia incluida en las temáticas desarrolladas en la asignatura "Protocolo y empresa: ceremonial corporativo".

En tercer lugar, la redacción de un proyecto de investigación inédito sobre protocolo empresarial o la realización de un proyecto de protocolo empresarial inédito vinculándolo a una empresa real o ficticia.

## 8. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

ISBN(13): 9788484600039

Título: PROTOCOLO EN LOS NEGOCIOS - EL. LAS REGLAS DE ORO DEL SABER SER, ESTAR Y FUNCIONAR (MADRID, 2000)

Autor/es: José Antonio De Urbina ;

Editorial: : TEMAS DE HOY



Buscarlo en librería virtual UNED

Buscarlo en bibliotecas UNED

Buscarlo en la Biblioteca de Educación

Buscarlo en Catálogo del Patrimonio Bibliográfico

ISBN(13): 9788496743250

Título: PROTOCOLO Y COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA Y LOS NEGOCIOS. (MADRID 2007)

Autor/es: Carmen Cuadrado Esclapez ;

Editorial: FUNDACIÓN CONFEMETAL

Buscarlo en librería virtual UNED

Buscarlo en bibliotecas UNED

Buscarlo en la Biblioteca de Educación

Buscarlo en Catálogo del Patrimonio Bibliográfico

## 9. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

ISBN(13): 9788423423521

Título: EVENTOS DE EMPRESA: EL PODER DE LA COMUNICACIÓN EN VIVO. (BARCELONA, 2005)

Autor/es: Raimond Torrens ;

Editorial: : EDICIONES DEUSTO

Buscarlo en librería virtual UNED

Buscarlo en bibliotecas UNED

Buscarlo en la Biblioteca de Educación

Buscarlo en Catálogo del Patrimonio Bibliográfico

ISBN(13): 9788470741661

Título: EL PROTOCOLO EN LOS ACTOS DE EMPRESA. LA GESTIÓN DE EVENTOS CORPORATIVOS. (2004)

Autor/es: Francisco Marín Calahorra ;

Editorial: : FRAGUA

Buscarlo en librería virtual UNED

Buscarlo en bibliotecas UNED

Buscarlo en la Biblioteca de Educación

Buscarlo en Catálogo del Patrimonio Bibliográfico



ISBN(13): 9788479911393

Título: LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA E INSTITUCIONAL. DE LA IMAGEN AL PROTOCOLO (MADRID, 2000)

Autor/es: Fernando Ramos Fernandez ;

Editorial: : UNIVERSITAS

Buscarlo en librería virtual UNED

Buscarlo en bibliotecas UNED

Buscarlo en la Biblioteca de Educación

Buscarlo en Catálogo del Patrimonio Bibliográfico

ISBN(13): 9788490291061

Título: PROTOCOLO Y EMPRESA. EL CEREMONIAL CORPORATIVO (BARCELONA, 2011)

Autor/es: M. Teresa Otero Alvarado ;

Editorial: : UOC

Buscarlo en librería virtual UNED

Buscarlo en bibliotecas UNED

Buscarlo en la Biblioteca de Educación

Buscarlo en Catálogo del Patrimonio Bibliográfico

ISBN(13): 9788497451956

Título: PROTOCOLO Y ESTRATEGIA PARA PYMES (MADRID 2007)

Autor/es: Fernando Ramos Fernandez ;

Editorial: Netbiblio

Buscarlo en librería virtual UNED

Buscarlo en bibliotecas UNED

Buscarlo en la Biblioteca de Educación

Buscarlo en Catálogo del Patrimonio Bibliográfico

ISBN(13): 9788497452410

Título: EL PROTOCOLO DE EMPRESA (2008)

Autor/es: Fernando Ramos Fernandez ;

Editorial: Netbiblio

Buscarlo en librería virtual UNED

Buscarlo en bibliotecas UNED

Buscarlo en la Biblioteca de Educación

Buscarlo en Catálogo del Patrimonio Bibliográfico



Comentarios y anexos:

La bibliografía complementaria reseñada, se señala a título orientativo y exclusivamente de ampliación en referencia a la bibliografía básica.

## 10.RECURSOS DE APOYO AL ESTUDIO

Utilización de programas de TV UNED, programas de radio y videoconferencias

## 11.TUTORIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

Jueves de 11 a 19h.

Telf:

Eulogio Fernández Carrasco: 91 398 80 52

Estela Bernard Monferrer:

efernandez@der.uned.es

bernard@uji.es

## 12.EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

La evaluación final consistirá en una prueba de evaluación realizada en el curso virtual (apartado tareas), sometida a tiempo, en que el alumno responderá a un número determinado de preguntas tipo test. Dicha prueba deberá ser realizada en el plazo de tiempo que se indicará debidamente en el curso virtual. La calificación será de 1 a 10 puntos.

## 13.COLABORADORES DOCENTES

- MARTA PULIDO POLO

