



Protocolo Empresarial  
y social / Business  
and social protocolo  
**Grado en Comunicación  
Corporativa, Protocolo y  
Organización de Eventos  
2024-25**



## GUÍA DOCENTE

**Asignatura:** Protocolo Empresarial y Social / Business and social protocolo

**Titulación:** Grado en Comunicación Corporativa, Protocolo y Organización de Eventos

**Curso Académico:** 2024-25

**Carácter:** Obligatoria

**Idioma:** Español / inglés

**Modalidad:** Presencial / Virtual

**Créditos:** 6

**Curso:** 2º

**Semestre:** 1º

**Profesores/Equipo Docente:** D. Pedro Tomás Tortosa Segura

### 1. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

#### 1.1. Competencias

- Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
- Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
- Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.
- Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
- Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.
- Demostrar el correcto uso del lenguaje oral y escrito.
- Recopilar, saber discriminar y categorizar la información procedente de fuentes bibliográficas y documentales.
- Aplicar un razonamiento crítico, a partir del análisis y la síntesis.
- Demostrar sensibilidad social en el desarrollo de su trabajo profesional y/o académico dentro del respeto a la normativa vigente tanto a nivel español como europeo, a los códigos de buenas prácticas, a los criterios de autocontrol, a la igualdad de sexos, a las especiales necesidades de las personas discapacitadas, de la protección de la infancia y, en general, a los principios que se contienen en la Constitución Española y a los valores propios de la Cultura de la Paz.
- Demostrar la capacidad para trabajar en equipo, desarrollando las relaciones interpersonales.
- Manejar correctamente las nuevas tecnologías de la comunicación.
- Demostrar el correcto uso del lenguaje oral y escrito en la lengua inglesa en la materia de Lenguas modernas y en aquellas asignaturas impartidas en inglés.
- Demostrar la capacidad de adaptación en entornos cambiantes.

- Conocer, aplicar y determinar las técnicas propias del protocolo en todo tipo de actos, así como la puesta en escena tanto de las ceremonias institucionales como del ámbito empresarial, de carácter nacional e internacional.
- Conocer y comprender las normas no escritas de convivencia y relación social, así como las normas básicas protocolarias en la organización de actos y eventos en la empresa.

## **1.2. Resultados de aprendizaje**

Aplicar las normas protocolarias a la elaboración de procedimientos protocolarios propios internos en empresas.

## **2. CONTENIDOS**

### **2.1 Requisitos previos**

Ninguno.

### **2.2 Breve descripción de los contenidos**

Esta asignatura abarca el estudio de las herramientas empleadas para el buen funcionamiento protocolario de una empresa u organización, que permitan elaborar el Manual Interno de Protocolo de la empresa, así como el protocolo en las relaciones sociales. Etiqueta, comunicación verbal, no verbal y escrita, imagen personal y protocolo en comidas, Gestión de la restauración en eventos y todo tipo de actos sociales.

This subject covers the study of the tools used for the good operation established by the protocol of a company or organization that permit to prepare the company's Internal Protocol Manual, as well as protocol in social relations. Etiquette, verbal, non-verbal and written communication, personal image and protocol in lunch meetings, event restoration management and all kinds of social events.

### **2.3 Contenido detallado**

Esta asignatura abarca el estudio de las herramientas empleadas para el buen funcionamiento protocolario de una empresa u organización, así como el protocolo en las relaciones sociales. Etiqueta, NETiqueta comunicación verbal, no verbal y escrita, imagen personal y protocolo en comidas, Gestión de la restauración en eventos y todo tipo de actos sociales y relacionados con el mundo empresarial.

A continuación, se detallan las principales temáticas a tratar a lo largo del curso:

**Clase introductoria.** Presentación de la asignatura y explicación de la Guía Docente.

**UNIDAD 1. Protocolo social aplicado a la empresa.**

- 1.1. Urbanidad del siglo XXI.
- 1.2. Encuentros sociales, relaciones profesionales.
- 1.3. La imagen personal, indumentaria en la empresa.
- 1.4. La mesa en los negocios.

**UNIDAD 2. NETiqueta. Protocolo en la Red.**

- 2.1. Lectura y escritura en pantalla.
- 2.2. La cortesía y el protocolo en los sistemas de comunicación escritos en diferido: el email.
- 2.3. La cortesía y el protocolo en los sistemas de comunicación escritos en tiempo real: Whatsapp, Telegram, Instagram...
- 2.4. La cortesía y el protocolo en los sistemas de comunicación en entorno laboral: Microsoft Teams, Zoom, Google Meet.
- 2.5. La cortesía y el protocolo en las redes sociales.

**UNIDAD 3. Protocolo en la empresa.**

- 3.1. Tipos de actos y presidencias.
- 3.2. Protocolo para organizar eventos.
- 3.3. Las invitaciones.
- 3.4. Visitas y organización de reuniones.
- 3.5. Regalos de empresa.
- 3.6. El comedor de empresa.
- 3.7. Los viajes de empresa.
- 3.8. Los viajes de incentivos: los teambuildings.
- 3.9. El manual interno de protocolo.
- 3.10. Políticas de igualdad de género.
- 3.11. Políticas de integración intergeneracional, multicultural e integración de la diversidad.

**UNIDAD 4. Protocolo en la Comunicación Empresarial.**

- 4.1. Protocolo de comunicación interna.
- 4.2. Protocolo de comunicación externa por parte de las empresas.
- 4.3. Protocolo de comunicación externa por parte de organismos.
- 4.4. Protocolo de comunicación de crisis.

**2.4.Actividades Dirigidas**

Durante el curso se van a desarrollar algunas actividades dirigidas, de carácter eminentemente práctico, para su realización bien en grupo, bien de manera individual.

La idea es realizar **4 actividades dirigidas**, una por cada una de las cuatro unidades de las que consta el curso, y que serán parte importante de la evaluación de la asignatura y de carácter obligatorio para todos los alumnos.

A lo largo del curso se definirá la naturaleza de cada una de estas actividades, que contarán con un porcentaje de valoración, cada una de ellas, del 5% sobre la nota final.

Estas actividades tendrán un plazo de entrega debidamente establecido previamente, si bien podrán entregarse, con carácter excepcional, hasta la semana anterior al examen ordinario.

Con la diferencia de que su entrega posterior al primer plazo de entrega establecido acarreará una menor valoración por parte del profesor.

A priori, las Actividades Dirigidas a desarrollar a lo largo de la asignatura serán las siguientes:

\_Actividad Dirigida 1 (AD1): *Protocolo en la firma de un acuerdo empresarial.*

\_Actividad Dirigida 2 (AD2): *Protocolo en una videollamada de negocios.*

\_Actividad Dirigida 3 (AD3): *El regalo de empresa ideal.*

\_Actividad Dirigida 4 (AD4). *Acción de comunicación interna.*

## 2.5. Actividades formativas:

### **Modalidad presencial:**

- Clases de teoría y práctica: 30% (45h)
- Trabajo personal del alumno: 50% (75h)
- Tutorías: 10% (15h)
- Evaluación: 10% (15h)

### **Modalidad virtual:**

- Estudio, comprensión y evaluación de la materia: 40% (60h)
- Trabajos/proyectos/prácticas a desarrollar y presentar por el alumno: 50% (75h)
- Tutorías: 10% (15h)

## 3. SISTEMA DE EVALUACIÓN

### 3.1 Sistema de calificaciones

El sistema de calificaciones finales se expresará numéricamente (R.D. 1125/2003, de 5 de septiembre) del siguiente modo:

- 0 - 4,9 Suspenso (SS)
- 5,0 - 6,9 Aprobado (AP)
- 7,0 - 8,9 Notable (NT)
- 9,0 - 10 Sobresaliente (SB)

La mención de "matrícula de honor" podrá ser otorgada a alumnos que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9,0.

### 3.2 Criterios de evaluación

#### Convocatoria ordinaria

Modalidad: Presencial

Código	Sistemas de evaluación	Porcentaje
SE1	Asistencia y participación en clase	10%
SE2	Prueba parcial	15%
SE3	Actividades académicas dirigidas	25%

SE4	Prueba final presencial	50%
-----	-------------------------	-----

Modalidad: Virtual

Código	Sistemas de evaluación	Porcentaje
SE9	Participación en foros y otras actividades tutorizadas	15%
SE3	Actividades académicas dirigidas	45%
SE4	Prueba final presencial	40%

Convocatoria extraordinaria

Modalidad: Presencial

Código	Sistemas de evaluación	Porcentaje
SE3	Actividades académicas dirigidas	30%
SE4	Prueba final presencial	70%

Modalidad: Virtual

Código	Sistemas de evaluación	Porcentaje
SE3	Actividades académicas dirigidas	40%
SE4	Prueba final presencial	60%

### 3.3 Restricciones

Calificación mínima

Para poder hacer media con las ponderaciones anteriores es necesario obtener al menos una calificación de 5 en la prueba final. Asimismo, será potestad del profesor solicitar y evaluar de nuevo las prácticas o trabajos escritos, si estos no han sido entregados en fecha, no han sido aprobados o se desea mejorar la nota obtenida en convocatoria ordinaria.

Asistencia

El alumno que, injustificadamente, deje de asistir a más de un 25% de las clases presenciales podrá verse privado del derecho a examinarse en la convocatoria ordinaria.

Normas de escritura

Se prestará especial atención en los trabajos, prácticas, proyectos y exámenes tanto a la presentación como al contenido, cuidando los aspectos gramaticales y ortográficos. El no cumplimiento de los mínimos aceptables puede ocasionar que se resten puntos en dicho trabajo.

### 3.4 Advertencia sobre plagio

La Universidad Antonio de Nebrija no tolerará en ningún caso el plagio o copia. Se considerará plagio la reproducción de párrafos a partir de textos de auditoría distinta a la del estudiante (Internet, libros, artículos, trabajos de compañeros...), cuando no se cite la fuente original de la que provienen. Su uso no puede ser indiscriminado. El plagio, que debe demostrarse, es un delito.

En caso de detectarse este tipo de prácticas se considerará falta Grave y se podrá aplicar la sanción prevista en el Reglamento del alumno.

#### 4. BIBLIOGRAFÍA

##### Bibliografía básica

- Otero, M.T. (2011). *Protocolo y empresa. El ceremonial corporativo*. Barcelona: Editorial UOC.
- Portugal, M.C. (2022). *Guía de protocolo institucional para periodistas y comunicadores*. Madrid: Editorial Sindéresis.
- Castro, M. (2009). *Protocolo social*. Madrid: Ediciones Protocolo.
- Castro, M. (2016). *NETiqueta. Comunicación en entornos digitales*. Vigo: Ediciones Protocolo.
- Castro, M. (2016). *Etiqueta & NETiqueta. Generación Digital*. Vigo: Ediciones Protocolo.
- Correas, G. con la colaboración de Poveda, A. y Colorado, D. (2009). *Protocolo para empresas. La organización de eventos ante las nuevas necesidades en las entidades privadas*. Madrid, España: Ediciones Protocolo.
- Correas, G. (2004). *La empresa y su protocolo*. Madrid, España: Ediciones Protocolo.
- Muñoz, S. (2018). *Protocolo empresarial*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Portugal, M.C. (2018). *Libro de estilo del protocolo oficial y las relaciones institucionales*. Barcelona: UOC.
- Portugal, M.C. (2020). *Guía práctica ilustrada de ordenación de banderas oficiales*. Círculo Rojo.

##### Bibliografía recomendada

- Fuente, C. (2005). *Manual práctico para la organización de eventos. Técnicas de organización de actos*. Madrid, España: Ediciones Protocolo.
- Marín, F. (2004). *El protocolo en los actos de empresa. La gestión de eventos corporativos*. Madrid, España: Editorial Fragua.
- Vilarrubias, F. (2004). *Tratado de Protocolo*. Oviedo: Ediciones Nobel

##### Otros recursos

- Ser Comunicación: <https://sercomunicacion.es/blog/>
- Blog de Mar Castro: <http://www.marcastro.es>
- Blog de Comunicación, Protocolo y RRLL: <https://paracortarselasvenasconunapaladepescado.com/category/empresa-y-protocolo/>
- Protocolo y Etiqueta: <http://www.protocolo.org>

#### 5. DATOS DEL PROFESOR

Nombre y Apellidos	D. Pedro Tomás Tortosa Segura
Departamento	Publicidad
Titulación académica	Licenciado en Periodismo y Doctorando de Historia de la Comunicación Social
Correo electrónico	<a href="mailto:ptortosa@nebrija.es">ptortosa@nebrija.es</a>
Localización	Campus de Comunicación y Artes en Madrid-San Francisco de Sales
Tutoría	Contactar con el profesor previa petición de hora por e-mail

<p>Experiencia docente, investigadora y/o profesional, así como investigación del profesor aplicada a la asignatura, y/o proyectos profesionales de aplicación.</p>	<p>Licenciado en Ciencias de la Información Rama Periodismo por la Universidad Complutense de Madrid, y Diploma de Estudios Avanzados en el Departamento de Historia de la Comunicación Social.</p> <p>Impartí varias clases en Facultad de Ciencias de la Información de la Complutense sobre Periodismo Cívico, objeto de mi tesina.</p> <p>En docencia, he sido profesor de Comunicación On y Off en el Máster de Comunicación de la Escuela Europea de Negocios. 2011-2013.</p> <p>En la Universidad Nebrija, profesor en 3º de Periodismo en la asignatura de Comunicación Corporativa, y en 2º de Periodismo en la asignatura de Protocolo Empresarial y Social.</p> <p>Profesionalmente, y en paralelo, soy comunicador y periodista con 30 años de experiencia trabajando en el sector de los medios de información y en el mundo de la comunicación y las PR</p> <p>Actualmente, Director de PR en Coonic, donde colaboro en transformar el mundo de la comunicación desde un PR tradicional a una comunicación 360º. Especializado en comunicación corporativa e institucional, organización de protocolo y eventos, comunicación de crisis y formación de portavoces.</p>
---	--