



Fundamentos de Protocolo  
en la comunicación  
organizacional

**Máster Universitario en  
Comunicación política y Gestión  
de crisis y Emergencias  
2024-25**



UNIVERSIDAD  
**NEBRIJA**

## GUÍA DOCENTE

**Asignatura:** Fundamentos de Protocolo en la Comunicación Organizacional

**Titulación:** Máster Universitario en Comunicación Política y Gestión de Crisis y Emergencias.

**Curso Académico:** 2024-25

**Carácter:** Obligatoria

**Idioma:** Español

**Modalidad:** Presencial / A distancia

**Créditos:** 3

**Curso:** 1º

**Semestre:** 1º

**Profesores/Equipo Docente:** Dra. Ana Belén Oliver González

## 1. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

### 1.1. Competencias

- Aplicar las herramientas de protocolo institucional en los eventos derivados de la comunicación organizacional.
- Aplicar los conocimientos adquiridos en el contexto general de las organizaciones, tanto del ámbito público como privado y, de manera especial, en la comunicación política y gestión de crisis y emergencias.
- Demostrar la autonomía necesaria para adaptarse a un entorno cambiante y con múltiples desafíos, propios del campo de la comunicación política.
- Controlar las técnicas y dinámicas que se aplican en la comunicación política y en la gestión de crisis y emergencias.
- Resolver problemas y tomar decisiones eficaces ante problemas planteados y situaciones de alto nivel competitivo en el entorno de la comunicación política.
- Utilizar el trabajo en equipo de forma eficaz en el contexto de la comunicación política y gestión de crisis y emergencias.
- Controlar las herramientas digitales necesarias para las estrategias en procesos electorales, situaciones de crisis y emergencias de empresas privadas, instituciones públicas y organizaciones no gubernamentales.

### 1.2. Resultados de aprendizaje

Conocer las claves y manejar las herramientas propias del protocolo institucional.

## 2. CONTENIDOS

### 2.1. Requisitos previos

Ninguno

## 2.2. Descripción de los contenidos

Conocer y diferenciar el protocolo oficial y no oficial, aplicar los principios del protocolo y profundizar en el conocimiento del protocolo en las instituciones públicas y privadas.

## 2.3. Contenido detallado

Tabla donde se detalla el contenido de la materia, las actividades dirigidas, prácticas, proyectos, memoria u otras prácticas a desarrollar tanto en las sesiones con profesor como aquellas a realizar por el alumno en su tiempo de trabajo fuera de horario docente.

### **UNIDAD 1: PROTOCOLO EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS I**

- 1.1 Tipos de actos
- 1.2 Ordenación y precedencias
- 1.3 Anfitrión, presidencia e invitado de honor

### **UNIDAD 2 PROTOCOLO ORGANIZACIÓN DE ACTOS II**

- 2.1 La diana organizativa y contratación de servicios
- 2.2 Fases de la organización y plan de seguridad
- 2.3 El protocolo en la organización de actos

### **UNIDAD 3 EVENTOS INSTITUCIONALES**

- 3.1 Fundamentos del protocolo oficial y Real Decreto 2099/1983
- 3.2 Protocolo según el ámbito local, autonómico y estatal
- 3.3 El protocolo en organismos e instituciones

### **UNIDAD 4 SÍMBOLOS INSTITUCIONALES**

- 4.1 La bandera y metodología protocolaria
- 4.2 Casos prácticos: precedencias y ordenación de banderas
- 4.3 Cómo trabajar con el Real Decreto 2099/1983

### **UNIDAD 5 PROTOCOLO Y COMUNICACIÓN EN EVENTOS EMPRESARIALES**

- 5.1 La comunicación en el protocolo en la empresa
- 5.2 El manual de protocolo y la identidad corporativa
- 5.3 Comunicación en los eventos institucionales de empresa

### **UNIDAD 6 PROTOCOLO Y COMUNICACIÓN EN EVENTOS POLÍTICOS**

- 6.1 Comunicación política
- 6.2 Formación de portavoces, protocolo y comunicación
- 6.3 La comunicación en la organización de actos políticos

## 2.4. Actividades Dirigidas

### Actividad Dirigida 1 (AD1)

El alumno debe buscar, describir y analizar errores protocolarios en la organización de un evento y cómo fue su comunicación, bien sea un acto oficial o no oficial, un acto institucional, político, corporativo, etc. Explicar desde el punto de vista del protocolo que se hizo mal y que consecuencias o crisis puede haber causado. (20% de la nota).

### Actividad Dirigida 2 (AD2)

El alumno deberá analizar desde el protocolo la organización de un acto de comunicación ante una crisis (puesta en escena, mensajes, simbología, protocolo, etc.). (20% de la nota).

### Caso práctico / examen final:

El alumno debe describir el briefing de un evento de fusión de dos entidades bancarias y preparar la exposición del acto para su futura organización, explicando que quiere comunicar la empresa a través del protocolo.

El alumno deberá poner en práctica todos los temas explicados en la asignatura.

Esta actividad práctica será el 50% de la nota, correspondiente a la prueba final.

Las Actividades Dirigidas deberán ser entregadas en tiempo y forma para su positiva valoración.

Asistencia y participación (10%). Los estudiantes de la modalidad presencial tienen que asistir a un 75% de las sesiones para poder optar al punto de asistencia y participación, que se redondeará en función de la proactividad del alumno en el aula.

Asistencia y participación (10%). Los alumnos de la modalidad online demostrarán su participación en el aula a través de la conversación directa en clase, pudiendo hacerlo también en los foros de debate que se crearán en el campus virtual.

## 2.5. Actividades formativas

Modalidad Presencial:

Código	Actividad formativa	Horas	Porcentaje de presencialidad
AF1	Clases de teoría y práctica	112,5	100%
AF2	Trabajo personal del alumno	187,5	0%
AF3	Tutorías	37,5	50%
AF4	Evaluación	37,5	100%
		375	

Modalidad A distancia:

Código	Actividad formativa	Horas	Porcentaje de presencialidad
AF1	Clases de teoría y práctica	75	0%
AF2	Trabajo personal del alumno	187,5	0%
AF3	Tutorías	37,5	0%
AF4	Evaluación	75	13%
		375	

## 2.6. Metodología docente

Código	METODOLOGÍA DOCENTE	DESCRIPCIÓN
MD1	Método expositivo	Exposición por parte del profesor de los contenidos de cada tema por medio de explicaciones y presentaciones en las que se promueve la participación del estudiante.
MD2	Aprendizaje autodirigido	El alumno deberá realizar trabajos o proyectos (individuales o en grupo) que le ayuden a adquirir las competencias y los conocimientos teórico-prácticos de la asignatura.
MD3	Estudio de casos	Análisis de casos que generen un diálogo sistemático y ordenado sobre situaciones y circunstancias reales con fines de aprendizaje. El alumno aprende por descubrimiento, no sólo por recepción, ejercitando su pensamiento creativo y crítico. Requiere el asesoramiento y seguimiento por parte del profesor.
MD4	Aprendizaje basado en proyectos	Aprendizaje basado en la simulación de situaciones profesionales. Bajo un objetivo y con unos recursos, el alumno debe resolver una situación que se asemeje a una situación real de la vida profesional. El alumno aprende por descubrimiento, no sólo por percepción, desarrollando sus habilidades sociales, el trabajo en equipo, el liderazgo, la disciplina y la solidaridad. Requiere el asesoramiento y seguimiento por parte del profesor.
MD5	Taller	Aprendizaje basado en una metodología eminentemente práctica aplicada a la realización de trabajos pre-profesionales bajo la orientación del profesor. El estudiante aprende por descubrimiento y por el seguimiento y feed-back del profesor sobre sus errores o aciertos, ejercitando el pensamiento creativo del alumno, su capacidad de autocrítica y autoexigencia.
MD6	Documentación e investigación	Elaboración de informes en los que el alumno debe recurrir a documentación específica, recursos bibliográficos, recopilación de datos, análisis de estudios e informes, etc., para la redacción de documentos y explicación de conclusiones.

MD7	Aprendizaje instrumental	Aprendizaje a través del uso de herramientas específicas para el ejercicio profesional.
-----	--------------------------	---

Modalidad presencial: MD1; MD2; MD3; MD4; MD5; MD6; MD7

Modalidad virtual: MD1; MD2; MD3; MD4; MD5; MD6; MD7

### 3. SISTEMA DE EVALUACIÓN

#### 3.1. Sistema de calificaciones

El sistema de calificaciones finales se expresará numéricamente, de acuerdo a lo dispuesto en el art. 5 del Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre (BOE 18 de septiembre), por el que se establece el Sistema Europeo de Créditos y el sistema de Calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y su validez en todo el territorio nacional.

- 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. Su número no podrá exceder de 5% de los alumnos matriculados en una materia en el correspondiente curso académico, salvo que el número de alumnos matriculados sea inferior a 20, en cuyo caso sólo se podrá conceder una sola Matrícula de Honor.

#### 3.2. Criterios de evaluación

##### Convocatoria ordinaria

Modalidad: Presencial

Sistemas de evaluación	Ponderación mínima	Ponderación máxima
SE1. Asistencia y participación	10%	10%
SE2. Actividades académicas dirigidas	40%	40%
SE3. Prueba final presencial	50%	50%

Modalidad: A distancia

Sistemas de evaluación	Ponderación mínima	Ponderación máxima
SE1. Asistencia y participación	10%	10%
SE2. Actividades académicas dirigidas	30%	30%
SE3. Prueba final presencial	60%	60%

Convocatoria extraordinaria

Modalidad: Presencial

Sistemas de evaluación	Ponderación mínima	Ponderación máxima
SE1. Actividades académicas dirigidas	40%	40%
SE2. Prueba final presencial	60%	60%

Para poder hacer media con las ponderaciones anteriores será necesario obtener al menos una calificación de 5 en la prueba final presencial.

Modalidad: A distancia

Sistemas de evaluación	Ponderación mínima	Ponderación máxima
SE1. Actividades académicas dirigidas	40%	40%
SE2. Prueba final presencial	60%	60%

Para poder hacer media con las ponderaciones anteriores será necesario obtener al menos una calificación de 5 en la prueba final presencial.

### **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, es potestad del profesor que el alumno pueda presentar 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, siempre en la convocatoria extraordinaria.

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 y proyectos escritos, así como en los 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. El uso de las citas no puede ser indiscriminado. El plagio 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

- Campos García, G. (2008). Producción de eventos. La puesta en escena del protocolo. Ediciones Protocolo.
- De la Serna, M. y Escudero López-Cepero, M. (2017). Guía de organización de congresos, eventos feriales y exposiciones. Editorial Síntesis.
- De Senillosa, B. (2006). El libro de la buena educación. Ediciones El Aleph.
- De Urbina, J.A. (2001). El gran libro del protocolo. Ediciones Temas de Hoy, Madrid.
- Fuente Lafuente, C. (2007). Protocolo para eventos. Técnicas de organización de actos I. Ediciones Protocolo.
- Fuente Lafuente, C. (2008). Protocolo oficial. Las instituciones españolas del Estado y su ceremonial. Ediciones Protocolo.
- García Prado, E. (2019). Organización de eventos de marketing y comunicación. Ediciones Paraninfo.
- Herrero, J.C. y Fuente Lafuente, C. (2018). La Comunicación En El Protocolo - Las Redes Sociales, Internet Y Los Medios Tradicionales En La Organización De Actos. Ediciones Protocolo.
- Jiménez Morales, M. y Panizo Alonso, J.M. (2016). Eventos y protocolo. La gestión estratégica de actos corporativos e institucionales: La gestión estratégica de actos corporativos e institucionales. Ediciones UOCSL.
- Otero Alvarado, M.T. (2016). Protocolo y organización de eventos. Ediciones UOCSL.
- Sabater, F. (2020). Planificación de La comunicación de eventos: Estrategia e innovación en tiempos de inmediatez. Ediciones UOCSL.
- Villena López, A. (2017). Eventos. Herramienta de comunicación y su valor en el marketing. Editorial Sindéresis.
- Zala Martínez, D. (2008). La comunicación en los eventos. Ediciones Protocolo.

#### 5. DATOS DEL PROFESOR

Nombre y Apellidos	Dra Dña. Ana Belén Oliver González
Departamento	Comunicación
Titulación académica	Dra. Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales
Correo electrónico	aolivergo@nebrija.es
Localización	Campus Facultad de Comunicación y Artes- San Francisco de Sales
Tutoría	Horario de 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>2018-actualidad: Clases de Comunicación y Negociación. Clases de RSC. Clases de Liderazgo Político. Máster Universitario en Comunicación Política y Empresarial. Facultad de Ciencias de la Comunicación, Universidad Camilo José Cela, Madrid. Clases de Habilidades de la Comunicación y el Pensamiento Crítico. Clases de Empresa y Estructuras de Comunicación. Clases de Dirección de Comunicación en el Grado en Publicidad. Facultad de Ciencias de la Comunicación, Universidad Camilo José Cela.</p> <p>2019-actualidad: Clases de Eventos Sociales, Corporativos, Institucionales y Políticos. Máster Universitario en Organización y Dirección de Eventos. Clases de marketing internacional. Máster en Relaciones Internacionales.</p> <p>Clases de Historia del Ceremonial y Protocolo. Grado en Comunicación Corporativa y Dirección de Eventos. Universidad de Nebrija, Madrid.</p> <p>Clases de Fundamentos del Protocolo en la Comunicación Organizacional. Máster en Comunicación Política y Gestión de Crisis y emergencias.</p> <p><b>PUBLICACIONES ACADÉMICAS:</b> Oliver-González, A.B. (2024). La importancia de la comunicación en el ceremonial académico. <i>Revista Protocolo Y Comunicación</i>, Vol. 1(3), pp. 1-13. <a href="https://doi.org/10.58703/rpyc.v1n3a1">https://doi.org/10.58703/rpyc.v1n3a1</a>.</p> <p>Oliver-González, A.B. (2023). Las relaciones públicas y la comunicación; interdependencia en las relaciones internacionales. <b>Miguel Hernández Communication Journal</b>, Vol. 14 (2), pp. 295-314. <a href="https://doi.org/10.21134/mhjjournal.v14i.1973">https://doi.org/10.21134/mhjjournal.v14i.1973</a>.</p> <p>Oliver-González, A.B. (2023). El lobby y las relaciones internacionales. <i>Revista VISUAL REVIEW</i>, 13(2), pp.1-12. <a href="https://doi.org/10.37467/revvisual.v10.4564">https://doi.org/10.37467/revvisual.v10.4564</a></p> <p>Oliver-González, A.B. (2022). Estrategias comunicativas y lobbying de la industria farmacéutica europea. <i>Pensar el poder: derechos humanos y herramientas comunicativas</i>. Primera edición. Capítulo 9, pp. 156-170. ISBN: 978-84-1122-080-4.</p> <p>Oliver-González, A.B. (2022). La industria de eventos: análisis conceptual y evolutivo en la organización de actos como herramienta de comunicación y marketing. <i>¿Comunicar es informar?</i> Colección Nueva Academia 04. Primera edición. Capítulo 24, pp. 327-339. Editorial Thomson Reuters Aranzadi. ISBN: 978-84-1124-255-4</p>
---	--