



GUÍA DOCENTE 2024-2025

DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

ASIGNATURA:	Comunicación y Protocolo			
PLAN ESTUDIOS:	DE	Máster Universitario en Comunicación Corporativa		
FACULTAD :	Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades			
CARÁCTER ASIGNATURA:	DE	LA	Obligatoria	
ECTS:	3			
CURSO:	Primero			
SEMESTRE:	Primero			
IDIOMA EN QUE SE IMPARTE:	EN	QUE	SE	Español
PROFESORADO:	Hadit Pamela Brito			
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:	hadit.brito@uneatlantico.es			

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

REQUISITOS PREVIOS:
No aplica.
CONTENIDOS:
<ul style="list-style-type: none">• Tema 1. Gestión y dirección de actividades de protocolo en la empresa<ul style="list-style-type: none">- Subtema 1.1. Comunicación organizacional- Subtema 1.2. Gestión de la comunicación- Subtema 1.3. Gestión y dirección de actividades• Tema 2. Ámbitos y gestión del protocolo con los clientes de la empresa.

- Subtema 2.1. Gestión y dirección del protocolo
- Subtema 2.2. El modelo de las 7 S de McKinsey
- Subtema 2.3. La dirección de comunicación en las organizaciones

Tema 3. Tendencias actuales en la implementación del protocolo con los medios de comunicación.

- Subtema 3.1. Comunicación externa
- Subtema 3.2. Reputación corporativa
- Subtema 3.3. Medios de comunicación y gabinetes de prensa

COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMPETENCIAS GENERALES:

Que los estudiantes sean capaces de:

- CG2. Poseer formación para integrar los conocimientos adquiridos y formular juicios críticos sobre los mismos.
- CG5. Tener la capacitación para comunicar sus conocimientos de modo claro a diversos tipos de público.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

Que los estudiantes sean capaces de:

- CE14. Aplicar conocimientos sobre el protocolo de relaciones públicas en la comunicación interna y externa de la empresa.
- CE15. Analizar los proyectos y experiencias del protocolo establecido en diversos sectores de la industria.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

En esta asignatura se espera que los alumnos alcancen los siguientes resultados de aprendizaje:

- Aplicar conocimientos sobre la gestión de relaciones con el cliente, las particularidades, requerimientos, y el protocolo a seguir en los servicios y eventos.
- Aplicar conceptos y procedimientos básicos de relaciones públicas y protocolo.

METODOLOGÍAS DOCENTES Y ACTIVIDADES FORMATIVAS

METODOLOGÍAS DOCENTES:

En esta asignatura se ponen en práctica diferentes metodologías docentes con el objetivo de que los alumnos puedan obtener los resultados de aprendizaje definidos anteriormente:

- Método expositivo
- Estudio y análisis de casos
- Resolución de ejercicios
- Aprendizaje cooperativo/ trabajo en grupos
- Trabajo autónomo

ACTIVIDADES FORMATIVAS:

A partir de las metodologías docentes especificadas anteriormente, en esta asignatura, el alumno participará en las siguientes actividades formativas:

Actividades formativas		Hora
Actividades supervisadas	Actividades de foro	11.25
	Supervisión de actividades	2.25
	Tutorías (individual / en grupo)	6
Actividades autónomas	Sesiones expositivas virtuales	6
	Preparación de las actividades de foro	11.25
	Estudio personal y lecturas	18.75
	Elaboración de trabajos (individual-en grupo)	15
	Realización de actividades de autoevaluación	2.25
Actividades de evaluación	Actividades de evaluación	2.25

El día del inicio del período lectivo de la asignatura, el profesor proporciona información detallada al respecto para que el alumno pueda organizarse.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

CONVOCATORIA ORDINARIA:

En la convocatoria ordinaria de esta asignatura se aplican los siguientes instrumentos de evaluación:

Actividades de evaluación	Ponderación
Actividades de debate	20%
Trabajo	30%
Prueba tipo test en línea	50%

Para más información consúltese [aquí](#).

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

En la convocatoria extraordinaria de esta asignatura se aplican los siguientes instrumentos de evaluación:

Actividades de evaluación	Ponderación
Calificación obtenida en la actividad de debate de la convocatoria ordinaria	20%
Trabajo	30%
Prueba tipo test	50%

Para más información consúltese [aquí](#).

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DE REFERENCIA GENERALES

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

Las siguientes referencias son de consulta obligatoria y están ordenadas por nivel de importancia:

- Negrín, E. (s.f.) Comunicación y protocolo. Material didáctico propio elaborado para el máster.
- Ballesteros, M., & Carbonell, E. (2021). Protocolo Oficial y Empresarial en España. Editorial UOC.
- Camacho, M. (2021). *Protocolo y relaciones públicas: Herramientas para el éxito corporativo*. Editorial UOC.
- González-Meneses, A. (2022). El Protocolo en la Comunicación y los Eventos Corporativos. Editorial UOC.
- Herrero, J.C y Campos, G. (2010) El necesario protocolo en la comunicación organizacional. En Revista ICONO 14, año 8, Vol. <https://icono14.net/ojs/index.php/icono14/article/view/252>
- Martínez Sánchez, M.d.C. (2010). Comunicación y Protocolo. En R. Reig García (Ed.), *La dinámica periodística: perspectiva, contexto, métodos y técnicas* (pp. 248-261).

Sevilla: Asociación Universitaria Comunicación y Cultura.

<https://idus.us.es/handle/11441/74191>

- Martínez, A. (2020). *Protocolo y comunicación en la empresa: La imagen y el trato personal como herramientas clave*. Editorial Síntesis.

- Palomares, R. (2020). *El Protocolo en la Comunicación Institucional y Empresarial*. McGraw-Hill.

- Palomar, E. (2021). *El protocolo en las instituciones: Reglas y procedimientos de la comunicación institucional*. Editorial Fragua.

- Pérez-Campanero, P. (2021). *Protocolo y Comunicación Corporativa en el Siglo XXI*. Editorial CEF.

- Pullido, M. (2012). Técnicas de relaciones públicas en la comunicación organizacional. En Revista internacional de relaciones públicas, N° 3, Vol. II. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3966647.pdf>

- Ruiz Carreras, M. (2022). *Protocolo oficial y eventos: Claves para una comunicación exitosa*. Tecnos.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

Las siguientes referencias no se consideran de consulta obligatoria, pero su lectura es muy recomendable. Están ordenadas alfabéticamente

- De Sola, J. M. (2021). *Técnicas de Organización de Eventos y Protocolo Oficial*. Síntesis.

- De Juan, A. (2021). *Manual Práctico de Protocolo y Comunicación Institucional*. Tecnos.

- García Coll, A. (2020). *Protocolo Internacional: Nuevas Tendencias en las Relaciones Diplomáticas*. Pirámide.

- Martí, D. (2008). Comunicación y protocolo. Perspectivas teóricas. En Revista ICONO 14, nº 11. <https://www.icono14.net/ojs/index.php/icono14/article/view/352>

- Moreno, C. (2020). *Protocolo Oficial y Empresarial en Iberoamérica*. Fragua.

- Otero, M. T. (2006). Relaciones públicas y gestión de públicos en eventos: los principios rectores del ceremonial y el protocolo. Anàlisi 34. <http://www.raco.cat/index.php/Analisi/article/view/55456>

- Papí, M. (2021). *Protocolo Empresarial: Gestión de la Imagen y la Comunicación*. Editorial Universidad de Salamanca.

- Putnam, L., Costa, J. y Garrido, J. (2002). *Comunicación Empresarial*. Ediciones Gestión 2000. Barcelona, España.

- Ricarte, O. (2004). *CRM. Gestión de Relaciones con el Cliente*. Strategy Consultants.

- Rosselló, P. (2019). *Relaciones Públicas y Protocolo Empresarial: Herramientas para el Éxito Corporativo*. ESIC Editorial.

- Sánchez, L. (2005). Comunicación organizacional. Revista Dircom, no. 47, junio. pp.9. Buenos Aires, Argentina.

- Segura, M. (2020). *Protocolo y Etiqueta en el Mundo Empresarial*. EUNSA.

- Valle, M. M. (2003). La Comunicación Organizacional de cara al siglo XXI. Revista Razón y Palabra, no. 32, abril-mayo. Distrito Federal, México.

- Vallejo, F. (2022). *Protocolo en el Ámbito Institucional y Corporativo: Claves para la Comunicación Exitosa*. Tecnos.

WEBS DE REFERENCIA:

- Protocolo & Etiqueta: <https://www.protocolo.org/>
- Escuela Superior de Protocolo y Relaciones Institucionales: <https://www.espriprotocolo.eu/blog/>
- Gerardo Correas: reflexiones de protocolo y organización de eventos: <https://geradocorreas.com/>
 - Protocolo.org: https://www.protocolo.org/#google_vignette
 - Escuela Internacional de Protocolo: <https://www.protocolo.com/>

OTRAS FUENTES DE CONSULTA:

- Base de datos EBSCO – Acceso a través del campus virtual.