



---

**Universidad de Valladolid**

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**EDUCACIÓN SOCIAL**

Curso Académico 2017- 2018

**“PROPUESTA DE INNOVACIÓN FORMATIVA:  
CUALIFICACIÓN PROFESIONAL EN ASESOR DE  
PROTOCOLO EMPRESARIAL”**

**Autora:** Sara Fernández Cueto

**Tutor de la UVA:** Vicente Matia Portilla

## ÍNDICE.

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETIVOS .....	5
3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA ELEGIDO .....	6
4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
4.1. CONCEPTO DE PROTOCOLO .....	10
4.2. TÉRMINOS RELACIONADOS .....	12
4.3. EL PROTOCOLO EN LA HISTORIA.....	15
4.4. ENFOQUES .....	18
4.5. TIPOS DE PROTOCOLO .....	19
4.6. ¿QUÉ APORTA EL PROTOCOLO? RELEVANCIA DEL PROTOCOLO EN LA SOCIEDAD.....	21
4.7. FORMACIÓN EN MATERIA DE PROTOCOLO Y SU UTILIDAD .....	22
4.8. MARCO DE FORMACIÓN.....	23
5. PROPUESTA FORMATIVA .....	25
5.1. CUALIFICACIÓN PROFESIONAL.....	25
5.1.1. Unidad de competencia 1 .....	28
5.1.2. Unidad de competencia 2 .....	31
5.1.3. Unidad de competencia 3 .....	33
5.2. MÓDULOS FORMATIVOS .....	35
5.2.1. Modulo formativo 1 .....	35
5.2.2. Modulo formativo 2 .....	39
5.2.3. Modulo formativo 3 .....	43
6. CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES.....	47
7. BIBLIOGRAFÍA.....	48

## **RESUMEN.**

Creación de una cualificación profesional en materia de protocolo como asesor de protocolo de empresa a nivel internacional como propuesta formativa. A través de esta, se busca que se desarrollen una serie de competencias que sirvan para desenvolver de manera exitosa el futuro profesional de la persona.

## **ABSTRACT.**

Creation of a professional qualification in protocol matters as a protocol advisor in an international company as a training proposal. Through this, it seeks to develop a series of skills that serve to successfully develop the professional future of the person.

## **PALABRAS CLAVE.**

Protocolo – cualificación profesional – sistema de cualificaciones – formación para el empleo

## **KEYWORDS.**

Protocol - professional qualification - qualifications system - training for employment

# 1. INTRODUCCIÓN

La globalización, que sufre la sociedad actual, promueve la constante profesionalización de los individuos debido a las exigencias del mercado de trabajo. Las personas cada vez necesitan más formación para poder desarrollar su oficio y nuevas cualificaciones adaptadas a profesiones emergentes que surgen con el paso del tiempo.

A esto, se le suma que los individuos cada vez tienen más estudios, por lo que las demandas de trabajo se vuelven más exigentes produciendo una mayor competitividad en los candidatos.

La sociedad, se ha convertido en un mundo global, donde los procesos industriales ya no sólo se mueven en el ámbito local y nacional sino que también lo hacen a nivel internacional. Esto, provoca que las relaciones comerciales se muevan en grandes esferas para lograr un próspero desarrollo industrial y comercial. Las relaciones comerciales han de realizarse de manera correcta, debido a que se ha de tener en cuenta que la sociedad es global pero que cada una de ellas tiene sus costumbres y tradiciones y se ha de evitar las confrontaciones por malos entendidos.

Por lo tanto, lo que intento lograr a través de la realización de este trabajo de fin de grado es crear una cualificación de asesor de protocolo en empresa que favorezca las relaciones interempresariales a nivel internacional y que éstas se realicen de manera correcta con el fin de que las empresas prosperen en su mercado de negocios. Así como también, favorecer la creación de nuevas cualificaciones profesionales y fomentar la mejora de los sistemas de formación en el ámbito empresarial.

La propuesta que llevaré a cabo en este trabajo de fin de grado, va ligada a la colaboración en el Proyecto TIMMIS, en el que participo como componente de un equipo multidisciplinar, formado por dos miembros de comercio y otro de filosofía. Nuestro equipo tiene como temática el protocolo y por esto, voy a llevar a cabo la creación de una cualificación de asesor de protocolo empresarial, con el fin de crear un proyecto conjunto entre todos los participantes, aportando cada uno de nosotros nuestro enfoque académico.

## **2. OBJETIVOS**

Los objetivos que propongo alcanzar a través de la realización de este trabajo de fin de grado son los siguientes:

- Mejorar y promover nuevas cualificaciones profesionales.
- Mejorar los sistemas de formación en el ámbito empresarial.
- Promover recursos que mejoren las relaciones entre las empresas.

### **3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA ELEGIDO**

La globalización ha producido cambios en las economías y mercados de los países. Como consecuencia, las empresas buscan alianzas estratégicas para promover su expansión y crear vínculos estrechos con otras empresas a nivel internacional. Para obtener vínculos óptimos, las entidades han de tener en cuenta ciertos aspectos importantes a la hora de llevar a cabo negociaciones o alianzas como las culturas, las tradiciones y las costumbres de los diferentes países.

Estos cambios sociales provocan que los procesos industriales no se ejerzan a nivel local y nacional sino a nivel internacional. Los intercambios de mercancías, de viajeros, de personas se realizan en un mundo global donde las relaciones comerciales cada vez tienen más relevancia y son necesarias para que las empresas prosperen. Las relaciones entre las políticas activas, que se hacen en cada uno de los estados, y todo el desarrollo de la industria y del comercio a nivel internacional, promueven su mejora y su avance.

Para lograr unas relaciones interempresariales efectivas, es necesario que las empresas tengan un asesor de protocolo que ayude a realizar de manera correcta estas acciones, con el fin de evitar conflictos que repercutan en sus alianzas.

Las empresas están en contextos políticos, sociales, económicos distintos y mantienen costumbres, planteamientos, formas de relacionarse diferentes entre sí. Es muy importante que el protocolo una y no divida, ya que la no utilización de éste puede generar diferencias u ofensas bienintencionadas.

La idea de crear una cualificación profesional de asesor de protocolo en el ámbito empresarial a nivel internacional surge debido a la importancia de las relaciones interempresariales. La imagen y las relaciones son fundamentales en el ámbito de la empresa por lo que es necesario mantenerlas estables a través de la participación de profesionales en materia de protocolo que asesoren a las empresas con el fin de optimizar los sistemas de comunicación y relación entre ellas.

Además en el sector privado, se realizan eventos sociales de gran importancia que se rigen por reglas de protocolo y etiqueta, y es necesario conocerlas y emplearlas de forma adecuada para su correcto desarrollo.

El protocolo es una herramienta de gran relevancia, que busca que la empresa obtenga el máximo prestigio, reconocimiento y éxito, consolidando una gran imagen corporativa y un buen posicionamiento en el mercado gracias a la humanización de sus relaciones interempresariales, en las que ayuda a salvar las distancias y evita los errores.

Ayuda a conseguir una buena y efectiva convivencia con las demás empresas y comprende la necesidad de adaptarse, integrarse y conocer qué reglas son necesarias para seguir y adquirir el trato correcto (Gestiopolis, 2001).

Es realmente importante crear una cualificación profesional basada en esta materia puesto que no existe en el sistema nacional de cualificaciones y tiene especial relevancia en la actualidad. Además, ofrece a las personas que se formen en ella un título oficial con el que puedan desarrollar su actividad en el mercado de trabajo. La cualificación profesional, creará un marco para poder desarrollar competencias que permitan a las personas trabajar en este sector de manera eficiente.

El diseño de cualificaciones profesionales es una tarea ligada al perfil profesional del educador social, que entre otras muchas, tiene las competencias que permiten la orientación hacia el empleo de las personas, y en concreto, nos permite trabajar, dentro de lo que es el grado de educación social, las siguientes competencias de acuerdo a lo que se establece en la memoria verificada del título:

### **Competencias generales:**

#### **A. Instrumentales**

- **G1.** Capacidad de análisis y síntesis.
- **G2.** Organización y planificación.
- **G3.** Comunicación oral y escrita en la/s lengua/s materna/s.

- **G5.** Utilización de las TIC en el ámbito de estudio y contexto profesional.
- **G6.** Gestión de la información.
- **G7.** Resolución de problemas y toma de decisiones.

## **B. Interpersonales**

- **G8.** Capacidad crítica y autocrítica.
- **G9.** Capacidad para integrarse y comunicarse con expertos de otras áreas y en distintos contextos.
- **G10.** Reconocimiento y respeto a la diversidad y multiculturalidad.
- **G11.** Habilidades interpersonales.
- **G12.** Compromiso ético.

## **C. Sistémicas**

- **G13.** Autonomía en el aprendizaje.
- **G14.** Adaptación a situaciones nuevas.
- **G15.** Creatividad.
- **G17.** Iniciativa y espíritu emprendedor.
- **G18.** Apertura hacia el aprendizaje a lo largo de toda la vida.
- **G19.** Compromiso con la identidad, desarrollo y ética profesional.

## **D. Competencias específicas**

- **E1.** Comprender los referentes teóricos, históricos, culturales, comparados, políticos, ambientales y legales que constituyen al ser humano como protagonista de la educación.
- **E2.** Identificar y emitir juicios razonados sobre problemas socioeducativos para mejorar la práctica profesional.
- **E3.** Comprender la trayectoria de la Educación Social y la configuración de su campo e identidad profesional.



- **E5.** Diseñar planes, programas, proyectos, acciones y recursos en las modalidades presenciales y virtuales.
- **E12.** Formar profesionales y agentes de intervención socioeducativa y comunitaria.
- **E18.** Elaborar e interpretar informes técnicos, de investigación y evaluación de acciones, procesos y resultados socioeducativos.
- **E19.** Realizar estudios prospectivos y evaluativos sobre características, necesidades y demandas socioeducativas. En particular, saber manejar fuentes y datos que le permitan un mejor conocimiento del entorno y el público objetivo para ponerlos al servicio de los proyectos de educación social.
- **E20.** Conocer el marco de la educación social y los modelos desarrollados en otros países con especial atención a las iniciativas de la Unión Europea.
- **E23.** Conocer los factores biológicos y ambientales que afectan a los procesos socioeducativos.
- **E24.** Conocer las características fundamentales de los entornos sociales y laborales de intervención.
- **E26.** Conocer la teoría y la metodología para la evaluación en intervención socioeducativa.
- **E27.** Diseñar, utilizar y evaluar los medios didácticos en la intervención socioeducativa.
- **E29.** Gestionar estructuras y procesos de participación y acción comunitaria.
- **E36.** Incorporar los recursos sociales, institucionales, personales y materiales disponibles para llevar a cabo el trabajo en un determinado ámbito de acción.
- **E41.** Mostrar una actitud empática, respetuosa, solidaria y de confianza hacia los sujetos e instituciones de educación social.

## 4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 4.1. CONCEPTO DE PROTOCOLO

Para comprender el término de protocolo, debemos recurrir a su origen etimológico que nos ayudará a entender mejor y acercarnos al concepto.

“El sustantivo protocolo procede del latín *protocollum*, que a su vez procede del griego y que significa la primera hoja encolada o pegada... El protocolo nace con la persona humana, como agente determinador de las formas bajo las cuales se llevan a cabo las relaciones del ser humano con sus semejantes”. (Urbina, 1994, p.33)

Piñuel (citado por González, 2014) menciona que “de los griegos heredamos el término *prôtokollon*, derivado del adjetivo *prôtos* (primero) y del verbo *kollân* (pegar, ligar, unir)” (p.17).

Teniendo en cuenta todas las aportaciones de los siguientes autores que definirán su manera de entender el protocolo, yo parto de una idea de éste, que defino en estos términos:

El protocolo es una disciplina artística y científica de comunicación no verbal, que se rige por una serie de normas legales sobre el saber estar, el saber hacer y el saber funcionar, que confluyen finalmente en el saber vivir, que es lo que necesitamos para poder desenvolvemos en cualquier acto y evento de manera correcta. Además el protocolo respeta, salva las diferencias, une y humaniza las relaciones a través de su objetivo integrador, que se basa en el tacto, el sentido común, la flexibilidad y la tolerancia. Finalmente, nos ayuda a saber relacionarnos y a no saltarnos las normas. El protocolo determina las reglas a seguir.

Para poder defender mi idea sobre el concepto de protocolo me apoyo en los siguientes autores a través de sus definiciones del término:

- La Real Academia de la Lengua Española (2017), concibe el protocolo como el “conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes”.
- Urbina (1994), define protocolo como “aquella disciplina que con realismo, técnica y arte, determina las estructuras o formas bajo las cuales se desarrolla una actividad humana pluripersonal e importante; con objeto de su eficaz realización y, en último lugar, de mejorar la convivencia" (p.29).
- López-Nieto (2006) recoge algunas definiciones de protocolo, aportadas por diversos autores:
  - Marchesi comprende el protocolo como “el conjunto de reglas precisas que rigen el ceremonial”. (p. 22)
  - Vilarrubias define el concepto de protocolo como “la transición escrita de los usos, costumbres y tradiciones de un determinado país o territorio en fórmulas reglamentadas”. (p. 23)
  - Tristany define el protocolo como “el conjunto de reglas atinentes al ceremonial diplomático o platino establecido por ley o por la costumbre”. (p. 23)
  - López dice que “el concepto de protocolo hace referencia siempre al arte de la forma en la celebración de actos públicos, esto es, a la disposición y ordenación de todos los medios necesarios para que un acto se desarrolle según lo previsto y del modo más correcto posible”. (p. 23-24)
- Estrada (2011) presenta también definiciones de diversos autores tales como:
  - Álvarez define protocolo como: “es un conjunto de normas ceremoniales que rigen las relaciones con y entre determinadas personas en razón del cargo y la dignidad”. (p.70)
  - Maqueda comprende el término de protocolo como: “el arte de hacer bien las cosas”. (p. 70)

- Franco define protocolo como: “el conjunto de ritos, ceremonias, reglas de etiqueta, urbanidad y ceremonial”. (p.70)
  - Soto lo define como: “conjunto de normas que rigen el desarrollo de los actos oficiales, especialmente aquellos que hacen referencia o en los que intervienen los máximos representantes de los Estados o de los que actúan en su nombre”. (p.70)
- LaFuente (2004) define protocolo como un “conjunto de normas o reglas establecidas por ley, decreto, disposiciones o costumbres, así como técnicas específicas tradicionales y modernas que son de aplicación para la organización de los actos públicos y privados de carácter formal, ya sean de naturaleza oficial o no oficial, y que se ejecutan con solemnidad o sin ella”. (p.33)
  - Vilarrubias (2004) comprende el protocolo como “el ordenamiento reglado y jerarquizado de los concurrentes a un acto público o privado, según la naturaleza y fines del mismo y en razón del cargo que ostenta los invitados, que es la motivación de la invitación y de su presencia frente al anfitrión”. (p.35)
  - Maqueda (citado por Álvarez, 2015) define el protocolo es “un arte que debe entenderse como virtud, debido a que tiene que ver con la manera de comportarse de las personas. El arte de hacer las cosas que hay que hacer de una manera perfecta y natural a la vez”. (p. 35)

## **4.2. TÉRMINOS RELACIONADOS**

Para poder entender el concepto de protocolo, debemos comprender qué no es el protocolo. A continuación, se explican una serie de conceptos que tienden a confundirse con esta palabra y que es importante que conozcamos. Debo destacar, que estos conceptos forman parte del protocolo. Están relacionados entre sí y se complementan los unos con los otros, pero por sí mismos no definen la globalidad del concepto, ya que este va más allá. Los términos que describiré son: ceremonial, precedencia, urbanidad y cortesía.

## A) **Ceremonial.**

Desde mi punto de vista, el ceremonial es aquella disciplina relacionada con la imagen, en la que además, se integran costumbres y tradiciones. La componen una serie de reglas que rigen el comportamiento y el saber estar. Y está directamente ligada al protocolo, ya que ambos buscan dar una imagen de poder. El ceremonial está relacionado con los actos o eventos de carácter público y oficiales. El ceremonial especifica las formalidades.

- La Real Academia de la Lengua Española (2017), entre otras definiciones, describe ceremonial como la “serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne”.
- El blog de divulgación dinámica (2017) define ceremonial como “conjunto de reglas y ceremoniales que deben seguirse en ciertos actos o con ciertas personalidades” o “conjunto de normas y procedimientos útiles para la transmisión de datos, conocidos por el emisor y el receptor”.

## B) **Precedencia.**

Entiendo por precedencia, al establecimiento de un determinado orden entre las personas en un acto, que se determina en relación a su nivel o rango oficial, y que se establece mediante normas legales. Las precedencias se regulan mediante Real Decreto, debido a que se enmarcan en un régimen jurídico que dictamina el Estado. La precedencia fija la posición.

- La Academia de la Lengua Española (2017) define, entre otros, precedencia como “preeminencia o preferencia en el lugar y asiento y en algunos actos honoríficos” o “primacía, superioridad”.
- Urbina (1994) define el concepto de precedencia como “el previo establecimiento de un orden entre las personas que realizan o participan en una

actividad, en función de su preeminencia, primacía, rango, nivel o relevancia en el seno de una estructura cualquiera, o de la sociedad humana integrada en un Estado, para obtener la máxima eficacia de la mencionada actividad. En esta definición aparecen ya las dos interpretaciones que pueden darse de la precedencia:

- En sentido estricto: la ordenación de las personas en virtud de su nivel o rango oficial, establecido por norma legal, tradición o uso.
- En sentido amplio: la ordenación de las personas en virtud de su importancia real en la sociedad soporte del Estado”. (p.212)

### **C) Etiqueta.**

El término de etiqueta, lo entiendo cómo aquello que se relaciona con el ceremonial. Alude a las maneras correctas para comportarse ante diferentes actos de carácter social, públicos y solemnes. La etiqueta a su vez, regula la conducta personal de cada uno y no siempre comprende las reglas protocolarias, ya que depende del comportamiento individual de cada persona. La etiqueta, la forman los sentimientos, las tradiciones y las costumbres, y tienen carácter universal. La etiqueta distingue el acto con cortesía.

- La Real Academia de la Lengua Española (2017) define etiqueta, entre otros significados, como el “ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardar en actos públicos solemnes” o “ceremonia en la manera de tratarse las personas particulares o en actos de la vida privada, a diferencia de los usos de confianza o familiaridad”.
- El Blog de divulgación dinámica (2017) define etiqueta como “estilos, usos y costumbres que se deben observar y guardar en los actos públicos solemnes. Por extensión, se usa para los actos privados como el conjunto de reglas del decoro que guían el comportamiento humano”.

#### **D) Urbanidad.**

El concepto de urbanidad, hace referencia a los buenos modales, que van ligados a una buena educación, y que se realizan a través de la cortesía. A su vez, la urbanidad favorece una actitud agradable fundamentada en el respeto hacia los demás.

- La Real Academia de la Lengua Española (2017) define, entre otras concepciones, el término de urbanidad como “cortesanía, comedimiento, atención y buen modo”; “porte y modales de una persona” o “acciones externas de una persona por las que se hace advertir y se singulariza entre las demás, dando a conocer su buena o mala educación”.

#### **E) Cortesía.**

La cortesía se basa en el respeto, la tolerancia, la amabilidad y la afabilidad hacia otra persona. Considero la cortesía como un elemento primordial en la convivencia social.

- Urbina (1994), define cortesía como “el respeto a la persona, a su modo de ser, sus ideas y sus costumbres. Respeto a la libertad, pero al tiempo, a sus límites, necesarios para la convivencia. Respeto a la mujer, a la edad, al saber, a la autoridad y a la ley”. (p.48)

### **4.3. EL PROTOCOLO EN LA HISTORIA**

Fernández (2012) afirma que el protocolo surge en el instante que aparecen las sociedades primitivas que buscan una manera en la que convivir todos juntos pacíficamente y así poder relacionarse entre sí. Por esto, puede considerarse al protocolo como una ciencia milenaria, ya que a largo de la historia han aparecido muchos documentos, libros y estudios que muestran normas, costumbres y tradiciones que han hablado sobre él. Pero las raíces del protocolo son anteriores a estos documentos. Estos, establecen las pautas de comportamiento que ha de seguir la sociedad en las diferentes épocas.

Fernández (2012) destaca que en la época del Paleolítico, utilizaban el protocolo como medio para sobrevivir, ya que este establecía pautas de conducta que regía las relaciones sociales entre los individuos.

“El primer código que hay como referencia de normas protocolarias es el Código de Hammurabi de hace 3.750 años. Hammurabi era el Rey de Babilonia en el s. XVIII a.C. El mencionado código (código integral) se consideraba una norma que establecía los criterios que debían regir la vida de los ciudadanos y no ciudadanos (los esclavos, que no eran considerados como personas), para la mejor convivencia de todos en este antiquísimo reino de la primera Babilonia”. (Fernández, 2012, p.5)

Durante el Imperio Romano, Ovidio, poeta, recitaba en sus versos los buenos modales a seguir en la mesa (Pereira, 2010).

Confucio, un pensador chino del año 551 a.C., se interesó desde joven en los ritos y ceremonias, y logró convertirse en experto en el ceremonial y estudiar reglas de etiqueta (Pereira, 2010).

“Los griegos, pueblo culto por excelencia, practicaban las más sabias leyes protocolarias” (Fernández, 2012, p. 5).

Pereira (2010) afirma que el primer protocolo que se empezó a utilizar fue el protocolo ceremonial, que era aquel que se realizaba en los funerales de los faraones.

Según Fernández (2012), “en el antiguo Egipto se ha encontrado el libro de enseñanzas de los escribas, donde se determina el orden protocolario de las autoridades y describe cómo se deben realizar los ritos y ceremonias que se celebraban en presencia del Faraón. En Egipto al Jefe de Protocolo se le llamaba, ritualista Jefe, y la dueña de la casa era la anfitriona”. (p.5)

“Según los archivos, el primer manual de etiqueta data aproximadamente de 2.000 años antes que la propia Biblia. Su autor fue Ptahotep, administrador y visir de Dyedkara-Isesi, faraón del Alto y Bajo Egipto durante la quinta dinastía, que daba consejos como



el siguiente: *Procura que tu pensamiento sea profundo y tu lengua parca en hablar, Guarda silencio porque es un don del que han de venirte muchos bienes*. Fueron los egipcios, en el año 3000 a.C., los que desarrollaron el primer protocolo y ceremonial de Estado”. (Fernández, 2012, p.4)

“El Antiguo Testamento está lleno de hechos sobre un sentido del ceremonial. En la Biblia encontramos referencias al papel del anfitrión y la colocación de los invitados de honor, la cesión de puestos y otros procesos protocolarios”. (Fernández, 2012, p.5)

“En el pueblo persa, regía en la corte una severa y bien organizada etiqueta y ceremonial. Sólo se podía acceder al Rey mediante una serie de ceremonias protocolarias”. (Fernández, 2012, p.5)

Los pueblos Nórdicos europeos, tenían una serie de normas a la hora de ocupar el sitio de honor en la mesa relacionándolo con las precedencias que se siguen hoy en día. Durante estas épocas, todo se transmitía a nivel oral, aunque también se reflejaban en algunos poemas y sátiras de la época (Pereira, 2010).

En Venecia, durante el siglo XV, se crearon una serie de servicios en materia de relaciones externas como Cancillerías, Ministerios de Relaciones Exteriores y Oficinas de Asuntos extranjeros, que servían como medio para mantener relaciones entre los diferentes países siguiendo una serie de normas para evitar conflictos entre ellos (Pereira, 2010).

Finalmente en el siglo XVII, en Europa, surge un código en el que se registran procedimientos diplomáticos y normas de protocolo. Más tarde, durante la Convención de Viena, se lleva a cabo una serie de precedencias en las que se colocan los cónsules representantes de cada país en función de la fecha de otorgamiento del Exequator; se trata de un documento emitido por el país receptor que legaliza la actuación y jurisdicción del cónsul, acreditando su figura. A través de esto podemos observar, como el protocolo ha estado presente a lo largo de la historia en numerosos actos en los que se reflejan las normas protocolarias que se han de seguir. (Pereira, 2010)

#### **4.4. ENFOQUES**

Hay muchas investigaciones acerca del protocolo, y son muchas las doctrinas que lo han estudiado. A continuación, se mencionarán las que se conciben como más importantes.

En el marco del protocolo hay 3 enfoques:

##### **1) Perspectiva histórica.**

- Vilarrubias (citado por Álvarez, 2008) destaca que “la perspectiva histórica está centrada en el estudio del protocolo, concretamente en la narración de las tradiciones, costumbres, usos sociales y modas, a lo largo de la historia” (p.166).

Desde mi punto de vista, el enfoque histórico, define el protocolo como el conjunto de tradiciones y costumbres que determinan la manera de comportarse y que están ligadas a la moda de cada época de la historia.

##### **2) Perspectiva jurídica.**

- López (citado por Álvarez, 2008) afirma que “la perspectiva jurídica se concreta en el estudio del protocolo regulado a través de las leyes, normas y reglas, que se han aprobado en el transcurso de los tiempos. Esta puede considerarse la perspectiva más clásica, la más conocida y apreciada”. (p.166)

Por lo tanto, la perspectiva jurídica relaciona el protocolo directamente con leyes, normas y reglas de carácter legal.

### 3) **Perspectiva comunicológica.**

- Otero y Calahorro (citados por Álvarez, 2008) conciben “la perspectiva comunicológica que se centra en la acción comunicativa que ejerce el protocolo. Esta estudia el protocolo como un agente transmisor de la identidad que lleva a cabo la creación de la imagen de una organización” (p.166).

Esta última perspectiva, se centra en la comunicación como objeto del protocolo, ya que a través de ella se intenta mantener una imagen buena que se diferencie de las demás a partir del buen uso del protocolo en la comunicación.

## 4.5. **TIPOS DE PROTOCOLO**

El protocolo, además de ser un término muy extenso, si divide en tipos orientados a diferentes áreas, instituciones, eventos, etc. Son muchos los autores (Urbina, Álvarez y Royal), que han trabajado sobre las tipologías o los sistemas de clasificación de protocolos. A la hora de definir los tipos de protocolo se pueden hacer desde diferentes perspectivas.

- 1) La **primera perspectiva**, es según **la naturaleza de su función**. Urbina (1994, p.32) señala que de acuerdo con esta categoría se podrían definir estos tipos de protocolo:
  - **Protocolo estructural:** se basa en la estructura, dentro de la cual se realiza una determinada acción humana de suma importancia.
  - **Protocolo de gestión:** se basa también en la creación de estructuras y gestiona la acción humana que se realiza dentro de ellas.
  - **Protocolo de atención a personalidades:** se encarga de dirigir, gestionar y atender a personalidades.
  - **Protocolo de la eficacia personal:** se basa, en la mejora de la acción humana en las relaciones sociales, a través de la eficacia personal.

2) La **segunda perspectiva**, es según **el colectivo al que va dirigido**. Urbina (1994, p.32) y Álvarez (2008, p.169) diferencian los siguientes tipos de protocolo, que son:

- Protocolo Religioso.
- Protocolo Laico.
- Protocolo Civil.
- Protocolo Militar.
- Protocolo del Estado.
- Protocolo Oficial.
- Protocolo Diplomático.
- Protocolo Social.
- Protocolo Universitario.
- Protocolo en la Empresa.
- Protocolo Internacional.
- Protocolo Europeo.
- Protocolo en el Deporte.

3) Una **tercera perspectiva**, que es la que se establece según Royal (2005, p.3), donde se distingue entre actos públicos y privados.

- Los **actos públicos** pueden ser:
  - **Protocolo Oficial:** aquel que se lleva a cabo en actos civiles, militares, de Estado, de la realeza, de diplomacia, en universidades y reales academias.
  - **Protocolo no oficial:** que se realizan tanto en los ámbitos empresarial, religioso o deportivo.

- Los **actos privados** pueden ser:
  - **Protocolo Social Formal:** se basa en un conjunto de normas y reglas sociales que se han de seguir y respetar en los medios formales como bodas, comuniones, bautizos y funerales.
  - **Protocolo Social Informal:** es aquel que se realiza de manera más informal en las reuniones familiares o de amigos y que no requiere de un carácter estricto.

#### **4.6. ¿QUÉ APORTA EL PROTOCOLO? RELEVANCIA DEL PROTOCOLO EN LA SOCIEDAD**

El protocolo aporta orden, disciplina, cortesía, buenos modales... Es necesario en nuestras vidas. Favorece el respeto en la comunicación, humaniza las relaciones, crea un buen clima y armonía entre las personas.

Estacio (2014) afirma que en la comunicación personal, son varios los aspectos que entran en juego y que aportan información personal del individuo, como el saber estar que se incluye dentro del protocolo personal. Los seres humanos son seres sociables, y necesitan sociabilizarse con el resto de individuos, debido a que forma parte de nuestra naturaleza. Para poder llevar a cabo una convivencia pacífica se establecieron entre los individuos una serie de normas y pautas de conducta con el fin de favorecer sus relaciones sociales. A esa serie de normas y pautas de conducta se les llama protocolo. Son muchas las personas que asimilan el concepto de protocolo a las altas esferas, pero realmente el protocolo está en la vida de cada una de las personas. Existe un protocolo para cada uno de los eventos, o actividades que se pueden desarrollar a lo largo de la vida. El protocolo que rige las situaciones en las que podemos desenvolvernos se llama protocolo social. El protocolo es una herramienta que se adapta a las necesidades del momento, favoreciendo que se desarrollen correctamente relaciones personales y profesionales. El saber estar, el saber actuar en cada momento a través del respeto y la buena educación... se reflejan a través del protocolo, promoviendo un valor único a su imagen, que a su vez aumentará el poder de influencia en su medio (Estacio, 2014).

#### **4.7. FORMACIÓN EN MATERIA DE PROTOCOLO Y SU UTILIDAD**

Mohino (2013) afirma que debido a las relaciones que tienen las empresas a nivel internacional en la actualidad, necesitan el protocolo, ya que están en una continua interrelación. El protocolo es una herramienta que favorece las cuentas de resultados, mejora sus competencias, promueve su desarrollo y mejora su competitividad en el mercado. El protocolo abarca normas de etiqueta y cortesía que se pueden desarrollar en diferentes eventos de empresa, así como también en negociaciones o convenios entre éstas. Lo que busca conseguir el protocolo en el ámbito empresarial es que los responsables, asistentes o invitados a sus eventos sepan actuar ante cualquier circunstancia, desenvolviéndose correctamente en el uso de las reglas de cortesía. La imagen es primordial para las empresas, ya que sirve para diferenciarse de las demás. El mantenimiento de buenas relaciones y de una imagen positiva fomenta la credibilidad y su compromiso. Además, está surgiendo la necesidad de crear departamentos que gestionen el protocolo, controlando la organización de sus actos y las actuaciones de los empleados. El protocolo favorece la imagen de la empresa en actos empresariales y públicos, mejorando su proyección social, su prestigio y sus buenas técnicas de organización. En definitiva, el protocolo facilita establecer una diferencia en un mercado competitivo, contribuye al liderazgo, reitera el compromiso con la calidad y la excelencia, a la vez que genera confianza (Mohino, 2013).

Según Feijóo (2017) el concepto de protocolo abarca diferentes áreas que están directamente relacionadas con: el saber estar en diversos actos públicos, el conocimiento de las normas reguladoras que se han de seguir en ceremonias y ritos de carácter social, la determinación de un orden de precedencias, la forma de tratar y el saber organizar un evento con disciplina y rigor. Todas ellas, son acciones que provocan una gran incidencia, tanto en la imagen de lo que se organiza, como, la imagen de quién lo protagoniza.

Por lo que debemos destacar que el protocolo en la empresa es un factor determinante del que todas deben disponer, ya que mejora la imagen, da prestigio, genera confianza, agudiza la mirada... La necesidad de personas expertas en esta materia, es cada vez

mayor en el sector empresarial. El protocolo se basa en el saber hacer, saber estar, saber funcionar y saber vivir. Son normas que regulan las pautas de comportamiento de manera correcta en diferentes espacios y que hay que saber dominar para evitar cometer errores graves. El protocolo, te ayuda a saber comportarte en cualquier evento y ante cualquier persona.

Esto, hace cada vez más necesario que haya expertos formados en la temática del protocolo. Puesto que las relaciones de empresas, a nivel internacional, necesitan el protocolo para poder desarrollar correctamente sus relaciones con entidades de otros países y continentes, y así lograr fuertes alianzas o negocios que les ayuden a expandirse y a mejorar su empresa. Estos expertos, se pueden formar dentro del marco español que tenemos a través del sistema nacional de cualificaciones y de formación profesional. Hay una gran necesidad de que las personas sean competentes en materia de protocolo.

#### **4.8. MARCO DE FORMACIÓN**

De acuerdo con lo que hemos planteado tanto en la justificación como en la fundamentación, ha quedado clara la gran importancia que tiene el tema de protocolo en las relaciones comerciales y las relaciones empresariales. La propuesta que intento llevar a cabo, conforme a esa necesidad formativa detectada, se basa en la creación de una cualificación profesional específica relacionada con el protocolo.

El marco formativo para esta cualificación profesional, es el establecido por la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las cualificaciones y de la formación profesional. Esta ley, regula un sistema nacional de cualificaciones y de formación profesional, que pretende unificar las acciones que en materia de formación profesional se venían realizando tanto en el sistema educativo como en el marco de la formación para el empleo. Para organizar este nuevo modelo, se crea un instrumento, el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, como marco de referencia para el diseño de las diferentes acciones formativas. En este Catálogo se proponen las diferentes cualificaciones profesionales, ordenadas por familias profesionales y por niveles de

cualificación, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Las cualificaciones se plantean de acuerdo a un modelo formativo de tipo modular, y basado en el desarrollo de competencias profesionales. Es en este marco en el que se propone incluir una cualificación profesional en materia de protocolo en el ámbito comercial.

Esta cualificación profesional de asesor en protocolo empresarial, formaría parte de la familia profesional de comercio y marketing, y se ajustaría a un nivel 3 de cualificación. Se considera que esta cualificación constituye una propuesta innovadora, ya que no existe una cualificación similar en el Catálogo Nacional.



# 5. PROPUESTA FORMATIVA

## 5.1. CUALIFICACIÓN PROFESIONAL

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:** Asesor en protocolo empresarial. Alta asesoría y relaciones empresariales/ experto en asesoría y relaciones interempresariales.

- **Familia Profesional:** Comercio y Marketing
- **Nivel:** 3

### - **COMPETENCIA GENERAL**

- Organizar, gestionar, asesorar e informar sobre protocolo en la empresa como medio de optimización de las relaciones interempresariales, atendiendo de manera personalizada cada uno de los casos y promoviendo un alto grado de desarrollo empresarial.

### - **UNIDADES DE COMPETENCIA**

- **UC2018\_1:** Atender y asesorar a las grandes empresas y a agrupaciones empresariales en la organización y establecimiento de sus relaciones e interacciones comerciales a nivel global.
- **UC2018\_2:** Atender e informar a círculos internacionales de empresa en la organización de eventos empresariales que mejoren los procesos de intercambio.
- **UC2018\_3:** Organizar y gestionar eventos de comunicación y negociación interempresarial, siguiendo el protocolo empresarial y los criterios de calidad.

- **ENTORNO PROFESIONAL**

○ **Ámbito profesional**

- Desarrolla la actividad profesional en asesoría protocolaria en el sector empresa, en organismos de carácter privado, por cuenta ajena o de forma autónoma a nivel internacional. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

○ **Sectores productivos**

- Está ubicado dentro del sector empresarial, en empresas privadas, agrupaciones empresariales, confederaciones o federaciones empresariales que lleven a cabo relaciones interempresariales a nivel global.

○ **Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes**

- Asistente en eventos de relaciones interempresariales.
- Gestor protocolar.
- Alto asesor en materia de relaciones intercomerciales entre empresas.
- Organizador de eventos, reuniones, jornadas o encuentros empresariales.
- Asesor en relaciones institucionales.
- Gestor de reuniones de trabajo o equipos directivos.

- **FORMACIÓN ASOCIADA** (360 horas)
  - **Módulos formativos**
    - **MF2018\_1:** Atención y asesoramiento en el establecimiento de relaciones e interacciones interempresariales. (120 horas)
    - **MF2018\_2:** Asesoramiento en la organización de eventos empresariales de carácter internacional. (120 horas)
    - **MF2018\_3:** Procedimiento de comunicación interempresarial. (120 horas)

### 5.1.1. Unidad de competencia 1

Atender y asesorar a las grandes empresas y a agrupaciones empresariales en la organización y establecimiento de sus relaciones e interacciones comerciales a nivel global.

#### - **REALIZACIONES PROFESIONALES Y CRITERIOS DE REALIZACIÓN**

- **RP1:** Realizar la atención y asesoramiento de la empresa solicitante en relaciones en las que interactúan empresas comerciales a nivel global, identificando las características de las empresas para ofrecer una relaciones fluidas y una buena interacción entre los empresarios a nivel internacional.
  
- **CR1.1:** La atención y asesoramiento se realizan en función de las características de las empresas con las que se realicen las interacciones comerciales, teniendo en cuenta la información sobre la historia, cultura, política, economía, tradiciones y costumbres de los países y regiones de donde proceden las empresas con la que se va a interactuar.
  
- **CR1.2:** Identifica los recursos de los que dispone la empresa y las salas en las que se llevarán a cabo las relaciones interempresariales, adaptándolos a través de las normas de protocolo.
  
- **CR1.3:** Informa a los solicitantes del servicio sobre la manera de proceder o contactar, tomando en consideración las circunstancias espaciales y temporales de las empresas.

- **RP2:** Gestionar y asistir las relaciones interempresariales y la organización de los eventos a través del protocolo empresarial, cumpliendo las condiciones de participación.
  - **CR1.1:** Organiza las recepciones de empresa teniendo en cuenta el lugar de procedencia y las costumbres de las organizaciones participantes, asesorando al empresario de cómo llevarla a cabo para evitar situaciones de conflicto o altercados.
  - **CR1.2:** Adapta las instalaciones y los espacios de la empresa conforme a las normas de protocolo empresarial, asegurando la buena realización de los actos.
  - **CR1.3:** Reconoce el estatus y las categorías sociales, económicas y políticas de los interlocutores que participan en los actos, informando sobre el tratamiento y el modo de dirigirse a cada uno de ellos.
  
- **RP3:** Dirigir y organizar la celebración de los eventos, teniendo en cuenta el protocolo que se va a utilizar y las normas que se han de cumplir.
  - **CR1.1:** Conoce el orden de precedencia de los asistentes en función de su rango, conforme a lo que establece la normativa oficial sobre el tema y aplicando las normas del protocolo empresarial y ceremonial.
  - **CR1.2:** Asesora a los participantes en materia de imagen personal, relacionada con el protocolo de etiqueta que debe adaptarse al evento en el que se va a participar.
  - **CR1.3:** Proporciona directrices a las empresas sobre el modo de interactuar para conseguir unas relaciones positivas basadas en la cortesía y el respeto.

- **CONTEXTO PROFESIONAL**

- **Medios de producción:** Nuevas tecnologías, vídeos, manuales de buenas prácticas, análisis de normativa, información sobre historia, costumbres y modelos internacionales.
- **Productos y resultados:** Asesoramiento e información en materia de protocolo a la empresa; realización y organización de actos comerciales; impulso de relaciones interempresariales; adecuación de materiales, recursos e instalaciones para la celebración de eventos.
- **Formación utilizada o generada:** Protocolo empresarial; precedencias; el arte de negociar; la etiqueta; el entorno de la negociación y su estructura.

### 5.1.2. Unidad de competencia 2

Atender e informar a círculos internacionales de empresa en la organización de eventos empresariales que mejoren los procesos de intercambio.

#### - **REALIZACIONES PROFESIONALES Y CRITERIOS DE REALIZACIÓN.**

- **RP1:** Asesorar en la realización de procesos de intercambio de información mediante el protocolo, para evitar conflictos entre las empresas y conseguir acuerdos favorables entre las partes.
  - **CR1.1:** Establece puntos de encuentro equilibrados en los que se tiene en cuenta la identidad, la dignidad y los intereses de los participantes, evitando los posibles conflictos de intereses.
  - **CR1.2:** Promueve un clima distendido y un ambiente de confianza y comodidad facilitando la negociación y la relación cordial entre los participantes.
  - **CR1.3:** Utiliza la información recabada sobre las empresas para facilitar el equilibrio en las relaciones interempresariales.
- **RP2:** Asesorar y asistir en materia de calidad y cumplimiento de acuerdos entre empresas, fomentando uniones fiables y la consecución de negociaciones.
  - **CR2.1:** Domina técnicas básicas de comunicación empresarial en lengua materna y lengua inglesa aplicadas a organización de eventos y acuerdos entre organizaciones.
  - **CR2.2:** Redacta modelos de acuerdos por escrito, con lenguaje claro, específico y sencillo en su lengua materna y en lengua inglesa.

- **CR2.3:** Programa y planifica la agenda protocolar de la empresa, utilizando un lenguaje apropiado.
- **RP3:** Supervisar el desarrollo de actos y ceremonias protocolares de empresas.
  - **CR3.1:** Vela por el cumplimiento estricto de las normas protocolarias en los actos o eventos empresariales y de las disposiciones referentes a precedencias.
  - **CR3.2:** Elabora los mecanismos protocolares, las precedencias y los ordenamientos de las empresas.
  - **CR3.3:** Dirige y solventa de manera correcta y efectiva, situaciones imprevistas que hacen peligrar el entendimiento interempresarial.

## - **CONTEXTO PROFESIONAL**

- **Medios de producción:** Nuevas tecnologías, vídeos, manuales de buenas prácticas, análisis de normativa, precedencias, ordenamientos, información sobre mecanismos protocolares y protocolo internacional.
- **Productos y resultados:** Asesoramiento e información en materia de protocolo a la empresa.; realización y organización de actos comerciales; impulso de relaciones interempresariales; adecuación de materiales, recursos e instalaciones para la celebración de eventos; elaboración de guiones de actos; realización de informes de actividades y acuerdos periódicos; programación de la agenda protocolar.
- **Información utilizada o generada:** Protocolo ceremonial; protocolo empresarial; protocolo de etiqueta; precedencias; documentación y realización específica en materia de acuerdos y negociaciones; técnicas de comunicación.



### 5.1.3. Unidad de competencia 3

Organizar y gestionar eventos de comunicación y negociación interempresarial, siguiendo el protocolo empresarial y los criterios de calidad.

#### - **REALIZACIONES PROFESIONALES Y CRITERIOS DE REALIZACIÓN.**

- **RP1:** Asesorar en aspectos específicos del comportamiento social de las empresas en el ámbito de relaciones interempresariales.
  - **CR1.1:** Define y adapta las conductas de los participantes a los diferentes escenarios empresariales.
  - **CR1.2:** Domina los modelos de tratamiento, saludo y presentación de las organizaciones, así como el arte de agasajar.
  - **CR1.3:** Conoce y practica los tratamientos escritos y orales en el ámbito de la negociación.
- **RP2:** Utilizar las directrices de comportamientos adecuadas, adaptados a diferentes espacios.
  - **CR2.1:** Reconoce los mecanismos de comunicación no implícita y comunicación visual/gestual.
  - **CR2.2:** Explica e informa sobre las normas que regulan el saber estar, el saber funcionar y el saber hacer.
  - **CR2.3:** Conoce y concreta normas de cortesía y los buenos modales, abordando las relaciones interprofesionales con empatía.

- **RP3:** Conocer y manejar la lengua inglesa en las relaciones empresariales, valorando su utilidad y su contribución al desarrollo de las mismas.
  - **CR3.1:** Expresa de manera correcta sus conocimientos en lengua inglesa, tanto a nivel oral como escrito.
  - **CR3.2:** Utiliza fórmulas de comunicación en lengua inglesa adecuadas a la situación de trabajo.
  - **CR3.3:** Comprende la información escrita presente en los diferentes tipos de documentos de carácter empresarial.
  - **CR3.4:** Reconoce la importancia de la lengua inglesa en el establecimiento de relaciones intercomerciales.

#### - **CONTEXTO PROFESIONAL**

- **Medios de producción:** Nuevas tecnologías; vídeos; manuales de buenas prácticas; análisis de normativa; sistemas protocolares; protocolo internacional; normas de cortesía y saber estar.
- **Productos y resultados:** Asesoramiento e información en materia de protocolo a la empresa; realización y organización de actos comerciales; impulso de relaciones interempresariales; adecuación de materiales, recursos e instalaciones para la celebración de eventos; dominio de lengua inglesa.
- **Información utilizada o generada:** Protocolo empresarial; arte de agasajar; la comunicación y sus procesos; lengua inglesa; buenos modales; precedencias; tratamiento de atención personal; protocolo en los negocios.

## 5.2. MÓDULOS FORMATIVOS

### 5.2.1. Modulo formativo 1

**MÓDULO 1:** Atención y asistencia en el establecimiento de relaciones e interacciones comerciales.

- *Nivel: 3*
- *Código: MF2018\_1*
- *Asociado a la unidad de competencia: UC2018\_1: Atender y asesorar a las grandes empresas y a agrupaciones empresariales en la organización y establecimiento de sus relaciones e interacciones comerciales a nivel global.*
- *Duración (horas): 120 horas.*

#### - CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- **C1:** Desarrollar procesos de atención y asesoramiento a empresas solicitantes en las relaciones comerciales globales.
  - **CE 1.1:** Adapta la información a las características propias de las empresas.
  - **CE 1.2:** Enumera los recursos y salas de los que dispone la empresa solicitante y aplica correctamente las normas protocolarias
  - **CE 1.3:** Identifica las diferentes maneras de proceder, teniendo en cuenta el entorno de la empresa.

- **C2:** Promover procesos de gestión y asistencia en materia de relaciones interempresariales y organización de eventos.
  - **CE 2.1:** Realiza de manera correcta los actos de recepción de invitados a la empresa, en base a las normas del protocolo y a las características del país de procedencia de la empresa invitada.
  - **CE 2.2:** Adapta de manera precisa la instalación y los espacios a las peculiaridades del acto que se pretende celebrar.
  - **CE 2.3:** Identifica y diferencia adecuadamente el rango social de las personas asistentes al evento.
  
- **C3:** Llevar a cabo procesos de organización y dirección en la preparación y desarrollo de los eventos, siguiendo las normas de protocolo.
  - **CE 3.1:** Coloca de manera correcta a cada asistente, dándole la posición adecuada a las circunstancias del evento.
  - **CE 3.2:** Asesora a los participantes en materia de vestido adaptándose a las peculiaridades del acto.
  - **CE 3.3:** Crea un clima de confianza y de respeto, mediante la promoción de relaciones positivas basadas en las normas de cortesía.

**- CAPACIDADES CUYA ADQUISICIÓN DEBE SER COMPLETADA EN UN ENTORNO REAL DE TRABAJO**

- Demostrar un buen hacer profesional.
- Solventar eficazmente imprevistos.
- Ser responsable del trabajo que se ha de llevar a cabo.
- Trabajar en equipo.

## - **CONTENIDOS**

- **Atención y asesoramiento a la empresa demandante.**
  - Protocolo de la empresa.
  - Protocolo en los negocios.
  - Protocolo de cortesía y ceremonial.
  
- **Gestión y asistencia en las relaciones interempresariales.**
  - Principio universal de las visitas.
  - La recepción de la empresa negociadora.
  - El entorno de la negociación.
  
- **Organización y dirección de la celebración del evento.**
  - Tipos de eventos.
  - Precedencias.
  - El modus operandi de las negociaciones.

## - **PARÁMETROS DEL CONTEXTO DE LA FORMACIÓN**

- **Espacios e instalaciones:** Aula polivalente de un mínimo de 2 metros cuadrados por alumno o alumna.
  
- **Perfil profesional del formador o formadora:** Dominio en los conocimientos y normas del protocolo de empresa, así como también de los procedimientos que se han de seguir teniendo en cuenta los protocolos de etiqueta y ceremonial en las relaciones interempresariales.
  - Formación académica de técnico superior u otra formación de nivel superior relacionada con el campo del protocolo.

- Experiencia profesional de al menos 1 año en materia de competencias relacionadas con el módulo formativo.
- Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

### 5.2.2. Modulo formativo 2

**MÓDULO 2:** Asesoramiento en la organización de eventos empresariales de carácter internacional.

- *Nivel: 3*
- *Código: MF2018\_2*
- *Asociado a la unidad de competencia: UC2018\_2: Atender e informar a círculos internacionales de empresa en la organización de eventos empresariales que mejoren los procesos de intercambio.*
- *Duración (horas): 120 horas.*

#### - CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- **C1:** Aplicar técnicas en los procesos de intercambio de información a través del protocolo de manera correcta y efectiva con el fin de evitar conflictos.
  - **CE 1.1:** Elabora un discurso previo sobre las temáticas de interés que mejoren las relaciones entre las empresas.
  - **CE 1.2:** Establece relaciones de confianza, con el fin de crear un clima distendido.
  - **CE 1.3:** Especifica las pautas a seguir en un acuerdo comercial, en base al protocolo empresarial.

- **C2:** Especificar los aspectos importantes en materia de acuerdos que garanticen la confianza y fiabilidad en los procesos de negociación interempresarial.
  - **CE 2.1:** Realiza correctamente las actividades de comunicación empresarial en lengua inglesa.
  - **CE 2.2:** Redacta informes, actas, acuerdos interempresariales, utilizando un lenguaje claro, sencillo y específico.
  - **CE 2.3:** Realiza de forma adecuada una agenda protocolar.
  
- **C3:** Adaptar cada uno de los actos y ceremonias interempresariales conforme a los manuales de buenas prácticas.
  - **CE 3.1:** Conoce las normas protocolarias que rigen eventos y actos de empresa.
  - **CE 3.2:** Elabora de manera adecuada las precedencias, mecanismos protocolares y ordenamientos.
  - **CE 3.3:** Realiza correctamente la resolución de conflictos.

- **CAPACIDADES CUYA ADQUISICIÓN DEBE SER COMPLETADA EN UN ENTORNO REAL DE TRABAJO**

- Demostrar un buen hacer profesional.
- Solventar eficazmente imprevistos.
- Ser responsable del trabajo que se ha de llevar a cabo.
- Trabajar en equipo.



## - **CONTENIDOS**

### ○ **Procesos de intercambio de información**

- Documentos escritos.
- Comunicación verbal.
- El arte de negociar.

### ○ **Relaciones interempresariales**

- Modelos de comunicación e intercambio de información.
- Habilidades sociales.
- Empatía, tolerancia y respeto.

### ○ **Técnicas de gestión de eventos empresariales.**

- Gestión del tiempo.
- Modelos de organización y gestión.
- Gestión documental.

## - **PARÁMETROS DEL CONTEXTO DE LA FORMACIÓN**

- **Espacios e instalaciones:** Aula polivalente de un mínimo de 2 metros cuadrados por alumno o alumna.

- **Perfil profesional del formador o formadora:** Dominio en los conocimientos y normas del protocolo de empresa, así como también de los procedimientos que se han de seguir teniendo en cuenta los protocolos de etiqueta y ceremonial en las relaciones interempresariales.

- Formación académica de técnico superior u otra formación de nivel superior relacionada con el campo del protocolo.

- Experiencia profesional de al menos 1 año en materia de competencias relacionadas con el módulo formativo.
- Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

### 5.2.3. Modulo formativo 3

#### **MÓDULO 3:** Procedimientos de comunicación y negociación interempresarial.

- *Nivel: 3*
- *Código: MF2018\_3*
- *Asociado a la unidad de competencia: UC2018\_3: Organizar y gestionar eventos de comunicación y negociación interempresarial, siguiendo el protocolo empresarial y los criterios de calidad.*
- *Duración (horas): 120 horas*

#### - **CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- **C1:** Determinar el modelo de relación en los procedimientos de negociación en la empresa.
  - **CE 1.1:** Identifica las pautas para relacionarse correctamente en los sistemas de presentaciones formales.
  - **CE 1.2:** Determina los tratamientos, saludos, presentaciones y regalos correctos en un proceso de relación empresarial.
  - **CE 1.3:** Aplica las pautas de comportamiento adecuadas en los procesos de negociación.

- **C2:** Determinar la importancia de los factores verbales y no verbales en los procesos de comunicación empresarial.
  - **CE 2.1:** Conoce y las aplica las normas de cortesía y los buenos modales en las situaciones de comunicación.
  - **CE 2.2:** Identifica el tipo de lenguaje adecuado, tanto a nivel verbal como no verbal, a las características del evento.
  - **CE 2.3:** Practica las normas que rigen el saber ser, el saber estar y el saber funcionar en diversos espacios.
  
- **C3:** Comprender y expresar mensajes orales y escritos en lengua inglesa, en el marco de las relaciones interempresariales.
  - **CE 3.1:** Utiliza el lenguaje oral y escrito en lengua inglesa para expresar ideas y pensamientos de carácter empresarial.
  - **CE 3.2:** Adapta el discurso, tanto oral como escrito, a las características y necesidades de la situación comunicativa.
  - **CE 3.3:** Identifica el contenido de los mensajes escritos en lengua inglesa atendiendo a la terminología específica de carácter empresarial.
  - **CE 3.4:** Valora la importancia de la lengua inglesa en las situaciones de intercambio empresarial.

- **CAPACIDADES CUYA ADQUISICIÓN DEBE SER COMPLETADA EN UN ENTORNO REAL DE TRABAJO**

- Demostrar un buen hacer profesional.
- Solventar eficazmente imprevistos.
- Ser responsable del trabajo que se ha de llevar a cabo.
- Trabajar en equipo.

- **CONTENIDOS**

○ **Las técnicas de comunicación**

- La comunicación en la negociación.
- El arte de agasajar y convidar.
- Las estrategias de comunicación.
- El turno de palabra.
- El saber estar y el saber ser.
- La cortesía y los buenos modales.

○ **La comunicación en lengua inglesa.**

- Comprensión oral y escrita
- Expresión oral y escrita.
- Usos y formas del lenguaje.

○ **Las técnicas de negociación.**

- La comunicación en lengua inglesa.
- Sugerencias sobre la interpretación.
- La adaptación del lenguaje técnico al contexto en lengua inglesa.

- **PARÁMETROS DEL CONTEXTO DE LA FORMACIÓN**

- **Espacios e instalaciones:** Aula polivalente de un mínimo de 2 metros cuadrados por alumno o alumna.
  
- **Perfil profesional del formador o formadora:** Dominio en los procedimientos de negociación e intercambio en el ámbito empresarial, en los sistemas de comunicación aplicables a las relaciones interempresariales.
  - Formación académica de técnico superior u otra formación de nivel superior relacionada con el campo del protocolo.
  
  - Experiencia profesional de al menos 1 año en materia de competencias relacionadas con el módulo formativo.
  
  - Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **6. CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES.**

En la actualidad, debido a la necesidad de trabajar para poder llevar a cabo un nivel de vida saludable, las personas que trabajan no disponen del tiempo necesario para realizar formaciones a largo plazo, puesto que exigen una asistencia y presencia obligatoria durante el curso. Es necesario promocionar la formación profesional ya que promueve una educación permanente a lo largo de la vida.

El sistema nacional de cualificaciones profesionales ofrece a las personas una formación mucho más corta y accesible que las vías de formación regladas. Esto facilita que las personas se formen, ya no sólo para mejorar su curriculum sino también para aumentar sus conocimientos y sus cualificaciones, ampliando sus competencias y sus posibilidades de acceso al mercado de trabajo.

Las empresas buscan personas con una gran formación, en las que se valoran principalmente sus cualificaciones para acceder al puesto. Las personas que disponen de una formación podrán acceder al mercado de trabajo más rápidamente que aquellas que no la tienen, y obtendrán un mayor número de oportunidades en el mercado laboral.

La globalización, ha incidido directamente en las empresas, lo que ha provocado que éstas establezcan sus relaciones empresariales a nivel internacional. Las empresas, demandan la necesidad de control en materia de protocolo. Por esto, llevo a cabo la creación de la cualificación profesional de asesor en protocolo empresarial, con el objetivo de cubrir y dar respuesta a esta demanda.

Finalmente busco que mi propuesta de formación pueda servir de planteamiento para realizar otras cualificaciones, o que sirva como base para la realización de una cualificación profesional que se pueda incluir en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales en materia de asesoría de protocolo empresarial.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, M. (2008). Nociones de protocolo desde la bibliografía de las autoridades. *Revista Latina de Comunicación Social* núm. 63 de 2008, pp. 165-173.
- Álvarez, M. (20 de abril de 2015). ¿Y qué es el protocolo? [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://abcblogs.abc.es/protocolo-etiqueta/2015/04/20/y-que-es-el-protocolo/>
- Divulgación Dinámica. (2017). Aproximación al protocolo y sus usos sociales [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <https://www.divulgaciondinamica.es/blog/protocolo/>
- Estacio, M. (2014). Qué es el protocolo empresarial. Revista digital *Pruébate Magazine* de 12 de Marzo de 2014. Recuperado de <http://pruebatemagazine.com/que-es-el-protocolo-personal/>
- Estrada, S. (2011). *Manual de protocolo y eventos* (trabajo de fin de grado). Corporación Universitaria Lasallista. Facultad de Ciencias Sociales y Educación Comunicación y Periodismo de Caldas, Antioquia, Colombia. Recuperado en: <http://docplayer.es/10668467-Capitulo-manual-de-protocolo-y-eventos-la-definicion-de-protocolo-es-tan-amplia-como.html>
- Feijóo, J. J. (2017). La importancia del protocolo. Diario *La Región* de 20 de Enero de 2017. Recuperado de <http://www.laregion.es/opinion/juan-jose-feijoo/importancia-protocolo/20170120090410679372.html>
- Fernández, J. (2012). *Antecedentes históricos del protocolo y su influencia a través de la historia en los Estado, en la sociedad y en la política en España y Europa*. Anuario Jurídico y Económico Escurialense, XLV (2012), pp. 737-754.



- Gestiopolis. (2001). ¿Qué es protocolo y para qué sirve en la empresa? [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/que-es-protocolo-y-para-que-sirve-en-la-empresa/>
- González, R. (2014). *La puesta en escena de la comunicación institucional en la universidad española y latinoamericana: rituales, ceremonial y protocolo* (tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid.
- LaFuente, C. F. (2004). *Protocolo oficial*. Madrid: Protocolo.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional*. Boletín Oficial del Estado núm. 147, de 20 de junio de 2002.
- López-Nieto, F. (2006). *Honores y protocolo*. Madrid: La ley.
- Martínez, C. (2007). *Manual básico de protocolo empresarial y social*. Madrid: Díaz de Santos.
- Mohíno, C. (2013). El porqué del protocolo empresarial [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.vertice.org/blog/el-porque-del-protocolo-empresarial/>
- Pereira, N. (2010). Breve historia del protocolo [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://protocolo-iecs.blogspot.com/2010/11/breve-historia-del-protocolo.html>
- Real Academia Española. (2017). *Diccionario de la lengua española* (23.1.<sup>a</sup> ed.). Recuperado de <http://dle.rae.es/?w=diccionario>
- Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior*. Boletín Oficial del Estado núm. 185, de 3 de agosto de 2011.

*Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.* Boletín Oficial del Estado núm. 223, de 17 de septiembre de 2003.

Royal, O. (2005). *Curso de protocolo.* Junta de Andalucía. Recuperado de <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/28697.pdf>

Urbina, J.A. (1994). *El protocolo en los negocios. Las reglas de oro del saber ser, estar y funcionar.* Madrid: Temas de hoy.

Vilarrubias, F. A. (2004). *Tratado de Protocolo.* Oviedo: Nobel.