

Protocolo empresarial

Fecha de publicación: 10 de junio de 2026

Elaborado por: Darío Betancor Morera con la ayuda de la IA

Copyright © 2026 Darío Betancor Morera

RESUMEN

Este libro es una herramienta eminentemente práctica y aplicada diseñada para facilitar la labor docente en el módulo de Protocolo Empresarial. Su enfoque está alineado con los resultados de aprendizaje requeridos para la capacitación profesional en la asistencia a la dirección, las relaciones públicas y la gestión de la imagen corporativa.

Enfoque práctico y orientado a competencias: Transforma la teoría en situaciones reales de trabajo. El alumnado no solo memoriza normas, sino que aprende a desempeñarse con soltura en el entorno empresarial actual.

Casos prácticos y ejemplos reales: Incluye numerosos ejemplos contextualizados, situaciones de aula y actividades dinámicas que fomentan la resolución de problemas, el pensamiento crítico y el saber hacer profesional. Desarrollo de habilidades personales y directivas: Abarca desde la comunicación asertiva, la inteligencia emocional y la gestión de la propia imagen, hasta la organización integral de eventos y el protocolo institucional e internacional.

Recursos listos para usar: Cuenta con modelos de comunicación (anexo de correos profesionales), técnicas de persuasión y guías de comportamiento corporativo para la dinamización inmediata de las clases. Estructura modular y contenidos clave

El protocolo en la vida personal y profesional: Fundamentos, inteligencia emocional, saber estar y reglas de comportamiento. Comunicación e imagen corporativa: Lenguaje verbal/no verbal, secretariado, relaciones públicas e identidad de marca. Protocolo en la empresa: Vestimenta, orden de precedencias, distribución de mesas, organización de eventos y protocolo internacional.

Protocolo institucional: Tratamientos oficiales, actos públicos, banderas y ceremonias del Estado. Atención al cliente: Fases de venta, gestión de objeciones y resolución de quejas. Orientación al cliente y calidad: Calidad del servicio y cartas de servicios.

Anexos prácticos: Redacción de e-mails profesionales y técnicas de persuasión.

En resumen, el recurso didáctico ideal para preparar al alumnado en la gestión eficiente de la agenda, la organización de eventos y la representación impecable de la dirección empresarial.

ÍNDICE

UT1. El protocolo en nuestra vida personal y profesional

1.1 ¿Qué es el protocolo?

1.2 Rol de las y los asistentes a la dirección

1.3 Rol de las y los relaciones públicas

1.4 Capacidad de sociabilización y la inteligencia emocional

1.5 Normas generales de protocolo

Unidad 1. Resumen y actividades recomendadas

UT2. Comunicación: imagen, secretariado y relaciones públicas

2.1 ¿Qué es comunicar?

2.2 Consejos para nuestra comunicación como relaciones públicas y asistentes a la dirección

2.3 Nuestra imagen personal y profesional

2.4 Imagen corporativa, responsabilidad social y cultura empresarial

2.5 Comunicación: asistencia a la dirección y relaciones públicas

Unidad 2. Resumen y actividades recomendadas

UT3. Protocolo en la empresa

3.1 Normas particulares de protocolo en la empresa

3.2 Precedencias

3.3 Tipos de eventos que requieren un especial cuidado del protocolo

3.4 Aspectos protocolarios generales de un evento

3.5 Protocolo empresarial internacional

Unidad 3. Resumen y actividades recomendadas

Actividad 3.1 Casos prácticos en el aula sobre protocolo empresarial

Actividad 3.2 Vídeo de protocolo internacional

Actividad 3.3 Prueba final

UT4. Protocolo institucional

4.1 ¿Qué es el protocolo institucional?

4.2 Tratamientos

4.3 Precedencias en protocolo institucional

4.4 Banderas

4.5 Himno

4.6 Presidencia

4.7 Eventos instituciones y no institucionales con autoridades

4.8 Inauguración de edificios e instalaciones

4.9 Firma de convenio

4.10 Ejemplo de un evento que se organiza en el Congreso de los Diputados

4.11 Otros eventos relacionados con el protocolo institucional

Unidad 4. Resumen y actividades recomendadas

Actividad 4.1 Colección de casos prácticos

UT5. Atención al cliente

5.1 Stakeholders: clientes

5.2 Normas de protocolo general

5.3 Comunicación con los clientes

5.4 Proceso de comercialización

5.5 Tipos de clientes

5.6 Proceso de atención de quejas

Unidad 5. Resumen y actividades recomendadas

Actividad 5.1 Contestar email de los clientes

Actividad 5.2 Rol playing de atención al cliente

UT6. Orientación al cliente y al usuario: calidad

6.1 La orientación al cliente

6.2 Calidad

6.3 Servicios públicos y orientación al usuario

Unidad 6. Resumen y actividades recomendadas

Actividad 6.1 Aviones de papel: poner en práctica la búsqueda de calidad

Actividad 6.2 Análisis de cartas de servicio

Anexo I. Cómo escribir un correo electrónico

Anexo II. Cómo persuadir