

Organització d'actes i protocol

Ma. Teresa Otero Alvarado
Elisenda Estanyol i Casals

Amb la col·laboració de
M. Rosa Collell
Sandra Ferrer Conill
Núria Gacimartín Guitart
Elvira Garcia
Rosa Garriga Mora
Isabel Llanos
Teresa Pallàs
Fernando Pesci Bosch
Elisabet Pont Prat
Elisabet Vila Vinós

PID_00193362

Material docent de la UOC


Ma. Teresa Otero Alvarado

Doctora en Ciències de la Informació i llicenciada en Geografia i Història. Professora de Programació i tècniques de les relacions públiques: protocol a la Facultat de Comunicació de la Universitat de Sevilla. Presidenta de l'Associació Universitària de Relacions Públiques i Protocol d'Andalusia. Ha estat responsable de protocol de la Junta d'Andalusia i de l'Exposició de Sevilla de 1992.


Elisenda Estanyol i Casals

Llicenciada en Comunicació Audiovisual (UAB) i màster en Comunicació empresarial especialitzat en tecnologies digitals (UPF), ha treballat durant més de deu anys com a directora de comptes i responsable d'organització d'esdeveniments en consultories de comunicació i relacions públiques (Llorente & Cuenca, Hill & Knowlton), i també als departaments de comunicació de diferents entitats (Col·legi d'Aparelladors, Arquitectes Tècnics i Enginyers d'Edificació de Barcelona, Grup DIR). Des de 2010 és professora de Publicitat i Relacions públiques als estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

M. Rosa Collell

Professora de la Universitat de Girona, col·laboradora docent de la UOC i experta en protocol, organització d'esdeveniments i etiqueta social.

Sandra Ferrer Conill

Tècnica de relacions públiques de la UOC.

Núria Gacimartín Guitart

Interiorista.

Elvira Garcia

Directora de l'agència Setting Comunicació i col·laboradora docent de la UOC.

Rosa Garriga Mora

Event Roi Institute. Experta en tècniques d'avaluació d'esdeveniments.

Isabel Llanos

Especialista en organització d'esdeveniments i seguretat.

Teresa Pallàs

Directora de l'Àrea de Formació i Col·legiació, i d'Actes i Activitats del Col·legi d'Aparelladors, Arquitectes Tècnics i Enginyers de l'Edificació de Barcelona (CAATEEB).

Fernando Pesci Bosch

Director de negoci de Tous per a Amèrica Llatina i el Carib.

Elisabet Pont Prat

Directora de màrqueting del Grup Xaluca.

Elisabet Vila Vinós

Tècnica de protocol de la Diputació de Lleida.

La revisió d'aquest material docent ha estat coordinada per la professora: Elisenda Estanyol i Casals (2013)

Primera edició: febrer 2013

© Ma. Teresa Otero Alvarado, Elisenda Estanyol i Casals, M. Rosa Collell, Sandra Ferrer, Núria Gacimartín Guitart, Elvira Garcia, Rosa Garriga Mora, Isabel Llanos, Teresa Pallàs, Fernando Pesci Bosch, Elisabet Pont Prat, Elisabet Vila Vinós

Tots els drets reservats

© d'aquesta edició, FUOC, 2013

Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona

Disseny: Manel Andreu

Realització editorial: Eureka Media, SL

Dipòsit legal: B-31.611-2012

Cap part d'aquesta publicació, incloent-hi el disseny general i la coberta, no pot ser copiada, reproduïda, emmagatzemada o transmesa de cap manera ni per cap mitjà, tant si és elèctric com químic, mecànic, òptic, de gravació, de fotocòpia o per altres mètodes, sense l'autorització prèvia per escrit dels titulars del copyright.

"Un tron és només un tamboret de fusta folrat de seda."

Napoleó

"Spectacular achievement is always preceded by unspectacular preparation."

Robert H. Schuller

"Expect the best, plan for the worst, and prepare to be surprised."

Denis Waitley

"There is no second chance to make a first impression."

Oscar Wilde

Introducció

Organització d'actes i protocol és un nom suggeridor per a una assignatura del grau de Comunicació. Al poder evocador que té de ritus misteriosos i regles ignorades s'uneix el necessari caràcter pràctic dels actuals assessors d'imatge i organitzadors d'actes, versió moderna de la molt exclusiva casta dels mestres de cerimònies de l'antiguitat. I, per descomptat, l'actualitat de la disciplina és fora de tot dubte: suposa un important sector en expansió tant en termes institucionals com comercials dins de les relacions públiques.

Protocol i relacions públiques? Al segle passat es va discutir molt en àmbits professionals sobre les relacions entre les dues matèries. El desconeixement mutu i la fase precientífica en la qual es trobaven provocava que els caps de protocol reneguessin del caràcter "mercantilista" i "pragmàtic" de les relacions públiques, mentre que els especialistes en relacions públiques menyspreaven el "servilisme" i "elitisme" del protocol.

Tanmateix, ja fa una dècada que els àmbits acadèmics s'hi han pronunciat incorporant l'estudi del protocol com una tècnica de gestió de públics en les relacions públiques institucionals, específicament en els sistemes cerimonials que conformen els actes o esdeveniments especials. No es discuteix tampoc que es pugui estudiar des d'una de perspectiva rigorosa i amb mètodes científics, ni que la seva planificació estratègica es realitzi en nom d'una direcció orientada a uns objectius. I ha deixat de ser considerat un element que reconeix privilegis de les classes altes i s'ha convertit en un instrument necessari d'ordenació basat en els principis democràtics del mèrit i la representació.

Aquest és el plantejament amb què enfocarem l'assignatura i us convidem des d'aquestes primeres pàgines a recórrer junts aquest apassionant camí. Ens apropem al lloc natural de la presència pública organitzacional, els esdeveniments especials, descobrirem la capacitat de crear àmbits relacionals en funció de la identitat que volem transmetre i aprendrem a analitzar la imatge percebuda desxifrant-la amb els codis que el protocol ens proporciona.

Des de l'antiguitat més remota, els éssers humans han estat conscients de la necessitat de tractar d'una manera especial aquelles instàncies, naturals o sobrenaturals, de les quals depenia la seva supervivència. Les sol·licituds de favors a déus i governants, i també l'agraïment pels béns concedits, es presenten molt aviat vinculades a ritus propiciatoris i festius, i tant en la vida quotidiana com en cerimònies especials el poder es mostra mitjançant l'aparença del poder.

Què volem dir amb aquestes afirmacions? Que els éssers vius mantenen una poderosa vida social en la qual les formes doten de significat el fons. De la mateixa manera que en una ramada de llops és el cap aquell que udola al promontori més alt en una nit de lluna plena, en la tribu humana és el líder aquell qui s'asseu més amunt que els altres en un magnífic tron, encara que només es tracti d'un tamboret de fusta folrat de seda.

Les persones i els animals comparteixen un sistema de comunicació no prou valorat a les nostres facultats, la comunicació no verbal, gràcies a la qual la nostra espècie ha aconseguit sobreviure en ocasions en què la parla, el llenguatge, encara no era possible. Les jerarquies s'han manifestat sempre per mitjà de l'ordenació espacial i temporal dels àmbits en els quals es desenvolupava el poder establert, tant si es tractava de poder polític, econòmic, social o religiós. I si la semiòtica resulta per a aquest propòsit de transcendental importància a causa de la força intrínseca dels símbols, no són menys importants dues de les seves disciplines auxiliars: la proxèmica i la cronèmica, que ens ajuden a configurar les identitats corporatives i a desxifrar els mapes organitzacionals.

I resulta imprescindible per a estudiants de comunicació, però molt especialment per a aquells que heu escollit la comunicació corporativa i les relacions públiques com a objecte d'estudi, dominar els codis que ens ho permeten, perquè si no és així ni sereu capaços d'organitzar esdeveniments amb una projecció pública correcta ni d'entendre els missatges que us siguin transmesos a través d'aquests.

D'aquí ve la necessitat d'incorporar aquesta assignatura en el catàleg de les que estan programades en el grau de Comunicació, per tal que vosaltres, l'alumnat, identifiqueu correctament el cerimonial i l'etiqueta com un sistema tremendament eficaç de definició d'identitats i enfortiment de vincles comuns, en el qual el protocol gestiona la visibilitat dels públics organitzacionals i els dota del posicionament en l'espai i en el temps que necessiten per tal que es puguin reconèixer entre ells.

No hem d'oblidar el procés històric que ha contemplat l'aparició d'importants fites cerimonials, i identificarem en quins moments l'autoritat pren consciència de la necessitat de controlar la seva imatge pública com una demostració més de poder molt més efectiva que qualsevol altra. Si bé Plató ja va definir la retòrica com "l'obra de la persuasió" a *Gòrgias* –text que conté l'origen de les relacions públiques com avui les coneixem–, cap retòrica no és més efectiva que aquella que no necessita paraules per a convèncer, perquè ho fa amb la sola presència d'una imatge o d'un ritu.

L'organització d'actes requereix una planificació acurada i adaptada a les característiques pròpies de cada esdeveniment. De fet, la tipologia d'actes és molt variada, de la mateixa manera que ho són els subjectes promotors: individus particulars, empreses, corporacions, institucions públiques, ONG, etc. Serà imprescindible conèixer el públic al qual van dirigits els esdeveniments, tant si

es tracta d'un grup reduït com si es tracta d'un auditori de milers de persones. Alguns dels actes més complexos necessiten mesos i fins i tot anys de planificació per a assolir els objectius marcats. Les eines i els recursos que podem emprar per a organitzar-los s'hauran d'adaptar sempre a les característiques particulars pròpies de cada esdeveniment. En aquests materials trobareu una sèrie de documents que ens ajudaran en la planificació de qualsevol acte, des dels brífings, les fitxes d'activitat i els *check-lists* fins a l'elaboració de pressupostos.

Atès que, per força, la nostra intenció és dotar-vos de les eines més efectives per tal que pugueu desenvolupar la vostra tasca professional enarborant la bandera de l'excel·lència i la qualitat. No ens referim només a les tècniques, l'últim pas del procés, en el qual veureu el sistema de presidències i ordenació de convidats en diferents tipus d'actes, sinó que començarem amb la planificació estratègica en les relacions públiques i una de les seves manifestacions més efectives, l'organització d'esdeveniments, i després continuarem amb les tàctiques que podem utilitzar en cada cas.

Tot això amb la intenció d'acabar per sempre més amb l'estereotip de l'*event planner* i del cap de protocol o la cap de protocol com a personal sense cap formació superior que es dediquen a col·locar les banderes com si fossin bidells, acompanyar les autoritats com senyorettes de companyia, posar les flors a les taules dels banquets com floristes o desfer-se en reverències desfasades com si vinguessin de temps ja passats.

El nou perfil del professional de l'organització d'actes i del protocol és el d'un titulat superior, amb formació en comunicació i relacions públiques, que investiga científicament i treballa per objectius, amb l'autoritat reconeguda que li dona la seva titulació universitària, i que sap que el protocol mai no és una cotilla, sinó una guia que pot utilitzar per a aconseguir els propòsits de l'organització per a la qual treballa. I no necessàriament es dedicarà en exclusiva a aquesta disciplina, perquè és només en les administracions públiques que solen proliferar aquests càrrecs, sinó que el més probable és que també sigui seva la responsabilitat de la imatge, la presència pública i les activitats relacionals de la seva organització, en definitiva, de les relacions públiques.

Confiem que aquestes paraules d'introducció a l'assignatura us hagin resultat d'utilitat per a entendre el propòsit que ens ha impulsat a incorporar-la a aquests estudis, si bé és veritat que ha estat tan important la demanda per part vostra com el reconeixement de la necessitat que hi ha en la nostra societat de professionals ben formats en la matèria.

Conceptes bàsics

Encara que bona part dels materials de l'assignatura es dediquen a analitzar i definir els conceptes que constitueixen el seu objecte d'estudi, aquí trobareu una primera aproximació per tal que tots sapiguem, des de bon començament, de què estem parlant.

El **protocol** constitueix l'ordenació espacial i temporal de l'àmbit de presència pública en el qual es desenvolupa el poder polític, establert legítimament o il·legítimament en forma d'estat o entitats paraestatal. Es tracta de normes escrites i d'usos i costums tradicionals que configuren els aspectes relacionats amb el triple resultat espai-temps-persones en el cerimonial de determinats actes: els oficials.

Aquest **cerimonial** constitueix un sistema propi, compost d'un conjunt indeterminable d'accions de caràcter més o menys solemne l'objectiu de les quals és, en el marc que defineixi constitucionalment cada entitat, honorar les persones físiques i jurídiques que tenen la seva representació creant un àmbit relacional adequat. Les **cerimònies** estan constituïdes al seu torn per infinitat d'elements de comunicació no verbal susceptibles de ser percebuts amb suma facilitat sensorialment: auditius, com la música; visuals, com els espectacles de llum; olfactivs, com les aromes; tàctils, com les textures dels ornaments; o gustatius, com les viandes dels banquets.

El cerimonial i el protocol són part integrant dels **esdeveniments especials** programats per persones físiques o jurídiques, en aquest cas l'estat, en forma de comunicació selectiva de caràcter interpersonal, col·lectiva o col·lectiva massiva –i, en ocasions, totes alhora–, amb l'objectiu d'organitzar una relació més o menys directa amb els seus diferents públics que estableixi un vincle d'unió basat en la confiança i que es tradueixi bàsicament i legítimament en suport, solidaritat o complicitat. El cerimonial proporciona el marc relacional adequat en el qual es desenvoluparan els vincles entre ells, i el protocol és la tècnica de gestió espacial i temporal de la seva presència pública. Tots dos ens proporcionen el mapa de les forces imperants en aquesta comunitat i el de la seva interrelació.

Objectius

- 1.** Obtenir una bona base teoricopràctica per a l'exercici de les relacions públiques institucionals.
- 2.** Familiaritzar-se amb les noves línies d'investigació que s'han obert en cerimonial i protocol, com a disciplines vinculades a la comunicació verbal i no verbal i a les relacions.
- 3.** Completar la capacitat per a assumir la direcció dels gabinets o departaments de relacions públiques i protocol.
- 4.** Conèixer i ser capaços d'emprar les noves estratègies, tàctiques i tècniques, nacionalment i internacionalment, amb què s'està enfocant l'organització d'esdeveniments.
- 5.** Conèixer i aplicar eines per a la gestió d'esdeveniments.

Continguts

Mòdul didàctic 1

Fonamentació teòrica del protocol

Ma. Teresa Otero Alvarado

1. Marc teòric
2. Marc conceptual
3. Comunicació no verbal i semiòtica

Mòdul didàctic 2

Organització d'esdeveniments corporatius

Elisenda Estanyol i Casals, Núria Gacimartín Guitart i Isabel Llanos

1. L'organització d'actes dins l'estratègia comunicativa i el pla de comunicació de l'organització
2. Agències enfront de departaments integrats
3. Tipologia d'actes
4. Producció d'esdeveniments
5. Eines i documents per a la planificació d'un esdeveniment
6. Creativitat i noves tendències en organització d'esdeveniments
7. Entitats, associacions i premis del sector

Mòdul didàctic 3

Esdeveniments especials: les celebracions

Ma. Teresa Otero Alvarado

1. Concepte i definicions
2. Sistematització i tipologies d'esdeveniments especials
3. Definidors d'identitat i perceptors d'imatge
4. Principis rectors per a l'organització d'esdeveniments especials o celebracions
5. Reflexió final

Mòdul didàctic 4

L'aplicació del protocol

Ma. Teresa Otero Alvarado

1. Àmbits territorials i competencials
2. Normativa protocol·lària, democràcia i monarquia parlamentària
3. Àmbits de titularitat
4. Principis d'aplicació de la normativa
5. Tipologies d'ordenació

Mòdul didàctic 5

Annex 1. Fites històriques del cerimonial i el protocol

Ma. Teresa Otero Alvarado

1. Antiguitat
2. Edat mitjana

3. Edat moderna: el Renaixement
4. Segles XVII i XVIII
5. Segle XIX
6. Segle XX i actualitat

Mòdul didàctic 6

Annex 2. Estudis de cas

Elisenda Estanyol i Casals, Sandra Ferrer Conill, Elvira Garcia, Rosa Garriga Mora, Teresa Pallàs, Fernando Pesci Bosch, Elisabet Pont Prat i Elisabet Vila Vinós

1. Acte de graduació, Universitat Oberta de Catalunya
2. Acte de celebració del desè aniversari de Tous a Mèxic
3. ABC Technology Company, Inc. World Wide Sales Conference
4. Desert Run 2011
5. La Nit de la Construcció, CAATEEB
6. Jornada Tècnica de Retail Comertia
7. Acte de constitució de la nova Corporació Provincial organitzat per la Diputació de Lleida

Mòdul didàctic 7

Annex 3. Etiqueta social

M. Rosa Collell

1. Presentacions i salutacions
2. Comunicació verbal i no verbal
3. El primer senyal d'identitat de l'empresa: la recepció
4. Atenció i cortesia en les trucades telefòniques
5. La correspondència comercial i la comunicació escrita en l'empresa
6. Les bones maneres a la xarxa
7. Preparació i organització d'àpats

Bibliografia

Bibliografia general

A. H. N. "Etiquetas". A: *Libro de Gobierno de la Sala de Alcaldes: año 1809* (signatura núm. 1400, fol. 363-364).

Alcaide Hernández, F. (2007). *Retos, tendencias y oportunidades en el sector de eventos*. Madrid: Druk Comunicación.

Aliai Crispino, Francesca (2011, novembre-desembre). "A flor de piel: los eventos utilizan el tacto para comunicar". *Eventos* (núm. 37, pàg. 80-83).

Allen, J. (2002). *The business of event planning: Behing-the-scenes secrets of successful special events*. Ontario: Wiley.

Antona Illanes, A. (1991). *Las relaciones públicas, técnica de comunicación*. Sevilla: Alfar.

Arceo Vacas, J. L. (1988). *Fundamentos para la Teoría y la Técnica de las Relaciones Públicas*. Barcelona: ESRP-PPU.

Arceo Vacas, J. L. (1994). "Las relaciones públicas en España: la visión de las revistas especializadas del sector". *Revista Universitaria de Publicidad y Relaciones Públicas* (núm. 1, 2a. època, pàg. 127-135). Madrid: Facultad de Ciencias de la Información.

Aristóteles (1990). *Retórica*. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales.

Arnaldi, P. (1968). *Manual de relaciones públicas*. Madrid: Ibérico-Europea de Ediciones.

Arnheim, R. (1993). *El poder del centro*. Madrid: Alianza.

Augé, M. (1996). *Los no lugares*. Barcelona: Gedisa.

Balandier, G. (1994). *El poder en escenas: de las representaciones del poder al poder de la representación*. Barcelona: Paidós.

Barnum, Ph. T. (2000). *The life of P.T. Barnum Writen by Himself*. Urbana/Chicago: University of Illinois Press.

Barón de García de la Vega (1879). *Guide pratique des Agents Politiques du Ministère des Affaires Étrangères. Cérémonial National et Cérémonial de la Cour*. Brussel·les/París: Decq & Duhent / Ernest Thorin.

Barriga Hidalgo, A. (2010). *La creatividad en los eventos*. Madrid: Protocolo.

Baus, H. M.; Lesly, P. (1981). "Preparaciones para la comunicación". A: P. Lesly. *Nuevo Manual de Relaciones Públicas* (tom II, pàg. 57-92). Barcelona: Martínez Roca.

Benavente y Benavides, C. de (1643). *Advertencias para Reyes, Príncipes y Embajadores*. València: Universidad de Valencia, 1999.

Bernays, E. L. (1966). *Relaciones Públicas*. Buenos Aires: Troquel.

Blanco Villalta, J. G. (1969). *Ceremonial a nivel de Relaciones Públicas*. Buenos Aires: Instituto Superior de Relaciones Públicas.

Blanco Villalta, J. G. (1981). *Ceremonial en las Relaciones Públicas*. Buenos Aires: Banco de la Nación Argentina.

Blanco Villalta, J. G. (1992). *Ceremonial*. Buenos Aires: Lugar Editorial.

Blanco Villalta, J. G. (1997). *Ceremonial. Filosofía, ciencia y arte de la convivencia*. Buenos Aires: Lugar Editorial.

Boorstin, D. (1961). *The image of what happened to the American dream*. Nova York: Vintage.

Bravo Olalde, A. (1957). *Enciclopedia de Protocolo. Protocolo civil, militar y diplomático* (3a. ed.). Madrid: Ediciones Consultivas.

Bravo Olalde, A. (1960). *Enciclopedia de vida oficial internacional* (s. d.) (primer tom). Bilbao: Ediciones Consultivas (Minerva).

Brown, P. (1989). *El mundo en la Antigüedad tardía. De Marco Aurelio a Mahoma*. Madrid: Taurus.

Busslinger, N. (1983). *Armonía de fragancias: el maravilloso mundo del perfume*. Barcelona: Tusquets.

Bustos, E. (1996). "La ceremonia". *Imagen* (núm. 4, pàg. 28-36).

Cambon, J. (1926). *Le Diplomate*. París: Hachette.

Campos García de Quevedo, G. (2008). *Producción de eventos: La puesta en escena del protocolo*. Madrid: Protocolo.

Cano de la Vega, J. (1961). *Tratado de protocolo*. València: Gráficas Genovés.

Carrasco Belinchón, J. (1977). *Manual de organización y métodos. IV. Relaciones Públicas*. Madrid: Instituto de Estudios de la Administración Local.

Casares, J. (1992). *Diccionario ideológico de la Lengua Española*. Barcelona: Ed. Gustavo Gili.

Castiglione, B. (1994). *El Cortesano*. Madrid: Cátedra.

Castro Nogueira, L. (1997). *La risa del espacio. El imaginario espacio-temporal en la cultura contemporánea: una reflexión sociológica*. Madrid: Tecnos.

Castro y Casaleiz, A. (1886). *Guía práctica del diplomático español*. Madrid: Establecimiento Tipográfico de El Correo.

“Cenas a ciegas: una divertida experiencia para poner a prueba el paladar”.
Hola.com [article en línia].

Collell, Maria Rosa (2003). *Etiqueta social: preguntas y respuestas*. Barcelona: Gestión 2000.

Collell, Maria Rosa (2003). *Guía de la etiqueta social y empresarial*. Barcelona: Gestión 2000.

Commer, H. (1982). *Protokoll und Etikette für Wirtschaft und Verwaltung* (2a. ed. Auflage). Munich: W. Langen Müller / Herbig.

Corbacho y Pérez de Alba, J. (1929). *Protocolo y Régimen de Pasaportes*. Madrid: Editorial Reus.

Craven, R. E.; Johnson Golabowski, L.; & Waldoch, D. (2006). *The complete idiot's guide to meeting and event planning* (2a. ed.). Nova York: Alpha Books.

Da Vinci, L. (1996). *Notas de cocina*. Madrid: Temas de Hoy.

Dayan, D.; Katz, E. (1992). *Media Events: The live broadcasting of history*. Harvard: Harvard University Press.

Dayan, D.; Katz, E. (1995). *La historia en directo: la retransmisión televisiva de acontecimientos*. Barcelona: Gustavo Gili.

De Bono, E. (1994). *El pensamiento creativo. El poder del pensamiento lateral para la creación de nuevas ideas*. Madrid: Paidós.

Debord, G. (1990). *Comentarios sobre la sociedad del espectáculo*. Barcelona: Anagrama.

Delmée, M. (1960). *Guide Pratique des questions de protocole, de cérémonial et de l'étiquette*. Brussel-les.

Diputació de Barcelona (2000). *Manual de protocol municipal de la Diputació de Barcelona*. Barcelona: Institut d'Edicions de la Diputació de Barcelona.

Diversos autors (1996). *El protocol avui. El protocolo hoy*. Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya.

Diversos autors (2011). *Els vins i caves de Catalunya. Les Denominacions d'Origen: història, patrimoni i paisatge*. Barcelona: Edicions i Propostes Culturals Andana.

Domínguez Casas, R. (1993). *Arte y etiqueta de los Reyes Católicos*. Madrid: Alpuerto.

Dozier, D. M.; Grunig, L. A.; Grunig, J. E. (1995). *Manager's guide to excellence in public relations and communication management*. Mahwah: Lawrence Erlbaum.

Dreimann (1981). *Das Diplomatisches Protokoll*. Leipzig: Koehler und Amelang.

Duccini, H. (1985). "Un aspect de la propagande royal sous les Bourbons: image et polémique". A: J. Ph. Genet (dir.). *Culture et idéologie dans la genèse de l'Etat Moderne* (pàg. 211-229). Roma.

Durandin, G. (1983). *La mentira en la propaganda política y en la publicidad*. Barcelona: Paidós.

Enciclopedia Universal Ilustrada Europeo Americana (1989). Madrid: Espasa Calpe.

Encyclopaedia Universalis (1989). París: Encyclopaedia Universalis France.

Erice y O'Shea, J. S. de (1945). *Normas de Diplomacia y de Derecho Diplomático*. Madrid: Instituto de Estudios Políticos.

Estanyol, Elisenda (2012, febrer). "Noves tendències en organització d'esdeveniments". *ComeIn* (núm. 8).

Fernández, F.; Barquero, José D. (2004). *El libro azul del protocolo y las relaciones públicas*. Madrid: McGraw-Hill.

Fernandez, L. A.; García Fernandez, I. (2010). *Diseño de exposiciones: concepto, instalación y montaje* (2a. ed.). Madrid: Alianza Forma.

Fernández de Oviedo, G. (1870). *Libro de la Cámara Real del Príncipe Don Juan e offiçios de su casa e servicio ordinario*. Madrid: Viuda e hijos de Galiano.

Fuente Lafuente, C. (2002). *Técnicas modernas de protocolo*. Madrid: Ediciones Protocolo.

Fuente Lafuente, C. (2004). *Técnicas de organización de actos*. Madrid: Ediciones Protocolo.

Fuente Lafuente, C. (2004). *Protocolo oficial. Las instituciones españolas del Estado y su ceremonial*. Madrid: Ediciones Protocolo.

Fuente Lafuente, C. (2006). *Manual práctico para la organización de eventos. Técnicas de organización de actos*. Madrid: Protocolo.

Fuente Lafuente, C. (2009). *Manual práctico para la organización de eventos. Técnicas de organización de actos II*. Madrid: Protocolo.

Gandouin, J. (1989). *Guide des bonnes manières et du protocole en Europe*. París: Pergamon Books Ltd. / Fixot.

Gandouin, J. (1991). *Guide du protocole et des usages*. París: Ed. Stock.

Gran Larousse Universal (1984). Barcelona: Plaza & Janés.

Grunig, J. E. (ed.) (1992). *Excellence in Public Relations and Communication Management: Contributions to Effective Organizations*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum.

Grunig, J. E.; Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. Nova York: Holt, Rinehart and Winston.

Grunig, J. E.; Hunt, T. (2000). *Dirección de Relaciones Públicas*. Barcelona: Gestión 2000.

Hall, E. T. (1959). *The Silent Language*. Nova York: Fawcett.

Hall, E. T. (1966). *The Hidden Dimension*. Nova York: Doubleday.

Hall, E. T. (1973). *La dimensión oculta: enfoque antropológico del uso del espacio*. Madrid: Instituto de Estudios de la Administración Local.

Hall, E. T. (1974). *Handbook for Proxemic Research*. Washington DC: Society for the Anthropology of Visual Communication.

Hall, E. T. (1979). *La dimensión oculta*. Madrid: Siglo XXI.

Herrero, P. (2000). *Gestión y organización de congresos*. Madrid: Síntesis.

Hertz, R. (1990). *La muerte y la mano derecha*. Madrid: Alianza.

Hoyle, L. H. (2002). *Event marketing: How to successfully promote events, festivals, conventions, and expositions*. Nova York: John Wiley.

Hughes, Philip (2010). *Diseño de exposiciones*. Barcelona: Promopress.

Jiménez Morales, M. (2007). *Manual de gestió d'esdeveniments. La construcció de la imatge de marca*. Vic: Eumo.

Knapp, M. L. (1995). *La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno*. Barcelona: Paidós.

Labariega, P. G. (2005). *Derecho Diplomático. Normas, usos, costumbres y cortesías*. Mèxic: Trillas.

Laforet, J. J. (1997). *Protocolo y medios de comunicación social*. Gran Canària: Instituto Canario de Administración Pública.

Lasswell, H. D. (1948). "The Structure and Function of Communication in Society". A: L. Bryson (ed.). *Communication of Ideas*. Nova York: Harper.

Lee, I. (1925). *Publicity: Some of the Things It Is and Is Not*. Nova York: Industries Publishing Company.

Lefebvre, H. (1991). *The production of space*. Oxford: Basil Blackwell.

Legge, J. (1926). *Li Chi*. Londres.

Lizcano de la Rosa, J. F. (1965). *Soluciones al Protocolo*. Barcelona: Pentágono.

Lloyd, H.; Lloyd, P. (1993). *Relaciones Públicas* (4a. ed.). Madrid: Ediciones Pirámide.

López-Nieto y Mallo, F. (1985). *Honores y Protocolo*. Madrid: El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados.

López-Nieto y Mallo, F. (1995). *Manual de Protocolo*. Barcelona: Ariel.

López-Nieto y Mallo, F. (1997). *Manual de Protocolo* (2a. ed.). Barcelona: Ariel.

López-Nieto y Mallo, F. (1998). *La Documentación del Protocolo*. Barcelona: Bayer Hnos.

López-Nieto y Mallo, F. (1999). *Legislación y Protocolo*. Madrid: Dykinson.

López-Nieto y Mallo, F. (2000). *Honores y Protocolo* (2a. ed.). Madrid: El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados.

López-Nieto y Mallo, F. (2006). *Honores y Protocolo* (3a. ed.). Madrid: El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados.

Lougovoy, C.; Huisman, D. (1981). *Traité de Relations Publiques*. París: Presses Universitaires de France.

Maquiavelo, N. (1992). *El Príncipe*. Barcelona: Edicomunicación.

Maquiavelo, N. (1994). *El Príncipe*. Madrid: Temas de Hoy.

Marín Calahorro, F. (1997). *Fundamentos del protocolo en la comunicación institucional*. Madrid: Síntesis.

Marín Calahorro, F. (2000). *Protocolo y Comunicación*. Barcelona: Bayer Hnos.

Marín Calahorro, F. (2004). *El protocolo en los actos de empresa. La gestión de eventos corporativos*. Madrid: Fragua.

Martens, Ch. (1882). *Manuel Diplomatique*. París: Treutel et Würtz.

Martínez-Correcher, J. (1995). "Origen del protocolo oficial en España". *Revista Internacional de Protocolo* (núm. 1, pàg. 74-75).

Martínez-Correcher, J. (1996). "La insigne Orden del Toisón de Oro". *Revista Internacional de Protocolo* (núm. 3, pàg. 81-83).

Martínez-Correcher, J. (1997). "Siglo XX: del antiguo al nuevo protocolo español". *Revista Internacional de Protocolo* (núm. 7, pàg. 28-31).

Massa, P. M.; Barón del Pujol de Planes (1908). *Monitorio Áulico de Etiquetas, Tratamientos y Dignidades*. Madrid: Jaime Rates Impresor.

Masterman, G.; Wood, E. H. (2006). *Innovative marketing communications. Strategies for the events industry*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.

“Medir es mejorar: claves de la medición del ROI en eventos”. Informe Club Eventoplus.

Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal Communication*. Chicago: Aldine-Atherton.

Mehrabian, A. (1969). "Significance of Posture and Position in the Communication of Attitude and Status Relationships". *Psychological Bulletin* (núm. 71).

Meisel, H. (1826). *Cours de Style diplomatique*. París: J. P. Aillaud.

Moliner, M. (1990). *Diccionario de uso del español*. Madrid: Gredos.

Molotch, H.; Lester, M. (1974). "News as purposive behaviour: On the strategic use of routine events, accidents and scandals". *American Sociological Review* (núm. 39, vol. 1, pàg. 101-113).

Monferrer, C. A. (2007). *Organización de congresos, exposiciones y otros eventos* (5a. ed.). Buenos Aires: Dunken.

Monterde Pastor, F. (1943). *Protocolo oficial español*. València: Ediciones Aeternitas.

Moore, H. F.; Canfield, B. (1980). *Relaciones Públicas. Principios, casos y problemas*. Mèxic: Compañía Editorial Continental.

Moreno Salcedo, L. (1959). *A Guide to Protocol*. Manila: University Book Supply.

Muñios, M. P. (2004). *El protocolo en las comidas*. Madrid: Ediciones Protocolo.

Nieto Soria, J. M. (1988). *Fundamentos Ideológicos del Poder Real en Castilla*. Madrid: Eudema.

Nieto Soria, J. M. (1993). *Ceremonias de la realeza. Propaganda y legitimación en la Castilla Trastámara*. Madrid: Nerea.

Noguero i Grau, A. (1988). *Programación y Técnicas de Relaciones Públicas*. Barcelona: ESRP-PPU.

Nurkanovic Egea, M. (2005). *La organización de congresos y su protocolo*. Madrid: Protocolo.

Organízate. Revista anual de comunicación y organización de eventos (2003; 2005). Leganés: SCP, Sistemas de Comunicación Puntual.

Otero Alvarado, M. T. (1997, juliol). "El tratamiento igual de los cónyuges". *Revista Internacional de Protocolo* (núm. 8, pàg. 15-17). Oviedo: Instituto de Estudios de Protocolo.

Otero Alvarado, M. T. (1998). "Retórica, relaciones públicas y democracia: las nuevas relaciones públicas a la luz del *Gorgias* de Platón". A: *Actas del III Encuentro Interdisciplinar sobre Retórica, Texto y Comunicación* (pàg. 419-422). Cadis: Servicio de Publicaciones de la Universidad.

Otero Alvarado, M. T. (1998). "El banquete como acción de relaciones públicas: las comidas en *La Edad de la Inocencia*". A: Diversos autores. *Cien años de cine: La fábrica y los sueños* (pàg. 321-327). Sevilla: Facultad de Ciencias de la Información.

Otero Alvarado, M. T. (2000). "Mujer y protocolo: una revisión conceptual en el umbral del siglo XXI". *Ponencias del II Congreso Internacional de Protocolo de Sevilla*. CD-ROM en la *Revista Internacional de Protocolo* (núm. 15). Madrid: Instituto de Estudios de Protocolo.

Otero Alvarado, M. T. (2000a). *Teoría y estructura del ceremonial y el protocolo*. Sevilla: Mergablum.

Otero Alvarado, M. T. (2000b). "Las funciones del ceremonial y el protocolo en la reputación corporativa". *Sphera Publica* (núm. 2, pàg. 135-147).

Otero Alvarado, M. T. (2001). "Nuevas representaciones femeninas en la iconografía estatal: el papel de las primeras damas en el protocolo". *Actas del IX Simposio Internacional "Mujer, cultura y comunicación: realidades e imaginarios"*. CD-ROM. Sevilla: Sociedad Andaluza de Semiótica / Universidad de Sevilla.

Otero Alvarado, M. T. (2002). "Las Etiquetas de José I". *Formas* (núm. 17, pàg. 6-10).

Otero Alvarado, M. T. (2003). "La especificidad del protocolo en las Comunidades Autónomas". A: L. F. Ramos Fernández (ed.). *Curso Superior de Comunicación y Protocolo* (pàg. 133-134). Vigo: Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación.

Otero Alvarado, M. T. (2004). "Relaciones públicas, ceremonial y protocolo". A: J. L. Arceo Vacas (coord.). *Las relaciones públicas en España* (pàg. 277-286). Madrid: McGraw-Hill.

Otero Alvarado, M. T. (2005). "Los acontecimientos especiales como acciones de relaciones públicas: el ceremonial y el protocolo". A: A. Castillo Esparcia (coord.). *Comunicación Organizacional. Teoría y estudios* (pàg. 123-163). Màlaga: Clave.

Otero Alvarado, M. T. (2005). "La aplicación de las bases de datos a la investigación en protocolo: un modelo de relaciones públicas bidireccional simétrico en los Días Nacionales de la Exposición Universal Sevilla 1992". A:

Asociación de Investigadores en Relaciones Públicas. *Investigación y Relaciones Públicas* (pàg. 521-548). Madrid: AIRP.

Otero Alvarado, M. T.; Pulido Polo, M. (1998). "El vino como instrumento de relaciones públicas: Banquetes oficiales en Expo'92". A: *Actas de las XIX Jornadas de Viticultura y Enología de la Tierra de Barros* (pàg. 533-541). Badajoz: Centro Universitario Cultural Santa Ana.

Otero Alvarado, M. T.; Verdugo Santos, J. (1996). "Vino, banquete y comunicación social en la Antigüedad". A: *Actas de las XVII Jornadas de Viticultura y Enología de Tierra de Barros* (pàg. 341-351). Almendralejo: Junta de Extremadura, Dirección General de Comercio e Industrias Agrarias de la Consejería de Agricultura y Comercio.

Otero Alvarado, M. T.; Verdugo Santos, J. (2001). "La imagen pública del *dominator*: ceremonial y circo en la antigüedad tardía". A: *Acta Antiqua Complutensia II: Ocio y Espectáculo en la antigüedad tardía* (pàg. 115-138). Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.

Pedro IV el Ceremonioso (1992). *Ceremonial de Consagración y coronación de los Reyes de Aragón*. Saragossa: Centro de Documentación Bibliográfica Aragonesa: Facsímil.

Phillips, J. J.; Myhill, M.; McDonough, J. B. (2005). *Proving the value of meetings and events: How and why to measure ROI*. Birmingham: ROI Institute.

Piñuel Raigada, J. L. (1997). *Teoría de la Comunicación y Gestión de las Organizaciones*. Madrid: Síntesis.

Piñuel, J. L.; Gaitán, J. A. (1995). *Metodología General*. Madrid: Síntesis.

Plató (1993). *Las Leyes* (pàg. 1495 i 1501). Madrid: Aguilar.

Plató (1994). "Gorgias o de la Retórica". A: *Diálogos* (32a. ed.). Madrid: Austral / Espasa Calpe.

Porfirogènet, Constantino VII (1935). *Le Livre des Cerémonies*. París: Les Belles Lettres.

Porto Simoes, R. (1993). *Relaciones públicas: Función política en la empresa y en la institución pública*. Barcelona: Consejo Superior de Comunicación y Relaciones Públicas de España.

Poyatos, F. (1994). *La comunicación no verbal* (3 vol.). Vol. I: *Cultura, lenguaje y conversación*. Vol. II: *Paralenguaje, kinésica e interacción*. Vol. III: *Nuevas perspectivas en novela y teatro y en su traducción*. Madrid: Istmo.

Pradier-Fodéré, P. (1881). *Cours de droit diplomatique*. París: A. Pédone editeur.

Pumar Vázquez, J. (1985). *Guía de ceremonial y protocolo*. Santiago de Compostel·la: Caja de Galicia.

Pumar Vázquez, J. (1987). *Prácticas de Ceremonial y Protocolo*. Santiago de Compostel·la: Caja de Galicia.

Pumar Vázquez, J. (1990). *Ceremonial y Protocolo*. Santiago de Compostel·la: Indo.

Radic, M. A. (1996). "El ceremonial es una ciencia". *Imagen* (núm. 7, pàg. 40-41).

Radic, M. A. (1997). "Para guardianes de ritos". *Imagen* (núm. 14, pàg. 53-54).

Radic, M. A. (1998). "Aportes al ceremonial de empresa". *Revista Internacional de Protocolo* (núm. 12, pàg. 92-97).

Radlovic, I. M. (1956). *Etiquette and Protocol*. Nova York: Harcourt, Brace and Company.

Raj, R.; Walters, P.; Rashid, T. (2009). *Events management. An integrated and practical approach*. Londres: Sage Publications.

Ramos Fernández, F. (2007). *El Protocolo universitario: historia, tradiciones y práctica actual del ceremonial en la universidad española*. Vigo: Consello Social - Universidade de Vigo.

Real Academia Española (1992). *Diccionario de la lengua española* (2 vol., 21a. ed.). Madrid: Espasa Calpe.

Real Academia Española (2001). *Diccionario de la lengua española* (2 vol., 22a. ed.). Madrid: Espasa Calpe.

Revista protocolo: Actualidad, análisis y tendencias en la organización de eventos (2010). Oviedo: Ediciones Protocolo.

Rey Lennon, F. (1999). *Edward Bernays. El hombre que inventó las relaciones públicas*. Buenos Aires: Imagen.

Richero, A. (1993). *Eventos: Guía práctica para su planeación y ejecución*. Mèxic: Trillas.

Rodríguez Villa, A. (1913). *Etiquetas de la Casa de Austria*. Madrid: Establecimiento Tipográfico de Jaime Ratés.

Rueda Cuenca, F.; Sanjuán Monforte, J. C. (1996). *El Protocolo en la Sociedad y en la Empresa*. Madrid: Unión Eléctrica FENOSA.

Sánchez, M. F. (2006). *Manual práctico de aceites esenciales, aromas y perfumes*. Múrcia: Aiyana.

Sanchez, R. J. (2003). *Eventos/events: Como organizarlos con Exito/How organizing them successfully*. Nobuko SA.

Satow, E. (1917). *Satow's Guide to Diplomatic Practice*. Londres: Longmans Green and Co.

Satow, E. (1981). *A Guide to Diplomatic Practice* (5a. ed.). Londres / Nova York / Toronto: Ed. Sir Neville Bland.

Seco, M. *Diccionario del Español Actual*. Madrid: Aguilar.

Segura, M. (1964). *Blasón*. Madrid: Municipalia.

Serres, J. (1960). *Manuel Pratique de Protocole*. Vitry-le-François (Marne): Editions de l'Arquebuse.

Serres, J. (1982). *Manuel pratique de Protocole*. Les-Loges-en-Josas: Editions de la Bièvre.

Serres, J. (1985). *Le protocole et les usages*. París: Presses Universitaires de France.

Silvers, J. R. (2004). *Professional event coordination*. Hoboken, N.J.: Wiley.

Siskind, B. (2007). *Marketing de eventos. Estrategias clave para ferias comerciales, presentaciones, conferencias y otros eventos*. Barcelona: Deusto.

Steel, J. (trad.) (1917). "The I-Li or Book of Etiquette and Ceremonial". *Probsthain's Oriental Series* (vol. VIII i IX). Londres: Probsthain & Co.

Stella, J. (1997). "La organización de eventos. La fiesta inolvidable". *Imagen* (pàg. 25-28). Buenos Aires.

Sulleiro González, P. (1971). *Protocolo, Honores y Distinciones en las Corporaciones Locales*. Madrid: Instituto Español de Administración Local.

TARSA Relaciones Públicas, Federación Española de Asociaciones de Empresas Organizadoras Profesionales de Congresos (2011). *OPC 2.0: Guía sobre el uso de medios sociales para organizadores profesionales de congresos, convenciones y eventos*. Elx: Tarsa.

Torrents Fernández, R. (2005). *Eventos de empresa. El poder de la comunicación en vivo*. Barcelona: Deusto.

Torres Valdés, R. M. (2004). "Relaciones públicas y reuniones de colectivos". A: J. L. Arceo Vacas (coord.). *Las relaciones públicas en España* (pàg. 217-225). Madrid: McGraw-Hill.

Tristany, R. E.; Tristany, M. E. S. de (1994). *Ceremonial Práctico*. Buenos Aires: El Ateneo.

Urbina, J. A. (1990). *El arte de invitar. Su protocolo* (2a. ed.). Barcelona: Consejo Superior de Relaciones Públicas de España.

Urbina, J. A. (2001). *El gran libro del protocolo*. Madrid: Temas de Hoy.

Urquiza, A. (1932). *Ceremonial Público*. Madrid: Talleres Gráficos Herrera.

Valera, D. (1951). *Ceremonial de príncipes* (vol. CXVI). Madrid: BAE.

Valera, D. (1959). *Doctrinal de Príncipes* (vol. CXVI). Madrid: BAE.

Vera y Figueroa, Conde de la Roca, J.A. de (2000). *El embajador*. València: Universitat de València.

Vidal y Saura, G. (1925). *Tratado de Derecho Diplomático*. Madrid: Editorial Reus.

Vilarrubias Solanes, F. (1976). *Introducción al Protocolo y al Ceremonial en las Corporaciones Locales*. Madrid: Instituto Administración Local.

Vilarrubias Solanes, F. (1992). *El Protocolo en los actos de la administración, de las Corporaciones y de las Empresas*. Oviedo: Ediciones Nobel.

Vilarrubias Solanes, F. (2000). *Tratado de Protocolo de Estado e internacional*. Oviedo: Ediciones Nobel.

Vilarrubias, Felio A. (2004). *Tratado de protocolo: Reino de España, organismos internacionales, corporaciones e instituciones públicas y privadas*. Oviedo: Nobel, D.L.

Villanúa Fungairiño, L. (2009). "El maravilloso mundo de los aromas". *Discursos*.

Villena, E. (2006). *Arte Cisoria*. Alicante: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes; Madrid: Fundación José Antonio de Castro.

Wilcox, D. L.; Ault, Ph. H.; Agee, W. K.; Cameron G. T. (2000). *Relaciones públicas: estrategias y tácticas*. Madrid: Addison Wesley.

Xifra, J. (2003). *Teoría y estructura de las Relaciones Públicas*. Madrid: McGraw-Hill.

Zala Martínez, D. (2008). *La comunicación en los eventos*. Madrid: Protocolo.

Bibliografía bàsica

Fuente Lafuente, C. (2004). *Técnicas de organización de actos*. Madrid: Ediciones Protocolo.

Grunig, J. E.; Hunt, T. (2000). *Dirección de Relaciones Públicas*. Barcelona: Gestión 2000.

López-Nieto y Mallo, F. (2006). *Honores y Protocolo* (3a. ed.). Madrid: El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados.

Otero Alvarado, M. T. (2000). *Teoría y estructura del ceremonial y el protocolo*. Sevilla: Mergablum.

Wilcox, D. L.; Cameron G. T.; Xifra, J. (2006). *Relaciones públicas: estrategias y tácticas* (8a. ed.). Madrid: Pearson / Addison Wesley.