

Organización de actos y protocolo

M.^a Teresa Otero Alvarado
Elisenda Estanyol i Casals

Con la colaboración 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_00193401

Material docente de la UOC


M.ª Teresa Otero Alvarado

Doctora en Ciencias de la Información y licenciada en Geografía e Historia. Profesora de Programación y técnicas de las relaciones públicas: protocolo en la Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla. Presidenta de la Asociación Universitaria de Relaciones Públicas y Protocolo de Andalucía. Ha sido responsable de protocolo de la Junta de Andalucía y de la Exposición de Sevilla de 1992.


Elisenda Estanyol i Casals

Licenciada en Comunicación Audiovisual (UAB) y máster en Comunicación empresarial especializado en tecnologías digitales (UPF), ha trabajado durante más de diez años como directora de cuentas y responsable de organización de eventos en consultorías de comunicación y relaciones públicas (Llorente & Cuenca, Hill & Knowlton), así como en los departamentos de comunicación de diferentes entidades (Col·legi d'Aparelladors, Arquitectes Tècnics i Enginyers d'Edificació de Barcelona; Grupo DiR). Desde el 2010 es profesora de Publicidad y relaciones públicas en los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

M. Rosa Collell

Profesora de la Universidad de Girona, colaboradora docente de la UOC y experta en protocolo, organización de acontecimientos y etiqueta social.

Sandra Ferrer Conill

Técnica de relaciones públicas de la UOC.

Núria Gacimartín Guitart

Interiorista.

Elvira García

Directora de la agencia Setting Comunicación y colaboradora docente de la UOC.

Rosa Garriga Mora

Event Roi Institute. Experta en técnicas de evaluación de acontecimientos.

Isabel Llanos

Especialista en organización de acontecimientos y seguridad.

Teresa Pallàs

Directora del área de Formación y Colegiación, y de Actos y Actividades del Col·legi d'Aparelladors, Arquitectes Tècnics i Enginyers d'Edificació de Barcelona (CAATEEB).

Fernando Pesci Bosch

Director de negocio de Tous para América Latina y el Caribe.

Elisabet Pont Prat

Directora de marketing del Grupo Xaluca.

Elisabet Vila Vinós

Técnica de protocolo de la Diputación de Lérida.

La revisión de este material docente ha sido coordinada por la profesora: Elisenda Estanyol i Casals (2013)

Primera edición: febrero 2013

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

Todos los derechos reservados

© de esta edición, FUOC, 2013

Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona

Diseño: Manel Andreu

Realización editorial: Eureka Media, SL

Depósito legal: B-31.612-2012

Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño general y la cubierta, puede ser copiada, reproducida, almacenada o transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio, sea éste eléctrico, químico, mecánico, óptico, grabación, fotocopia, o cualquier otro, sin la previa autorización escrita de los titulares del copyright.

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

"Un trono es sólo un taburete de madera forrado de seda."

Napoleón

Introducción

Organización de actos y protocolo es un nombre sugerente para una asignatura del grado de Comunicación. A su poder evocador de misteriosos ritos e ignotas reglas se une el necesario carácter práctico de los actuales asesores de imagen y organizadores de actos, versión moderna de la muy exclusiva casta de los maestros de ceremonias de la antigüedad. Y, desde luego, la actualidad de la disciplina está fuera de toda duda: supone un importante sector en expansión tanto en términos institucionales como comerciales dentro de las relaciones públicas.

¿Protocolo y relaciones públicas? En el siglo pasado se ha discutido sin cesar en ámbitos profesionales sobre las relaciones entre las dos materias. El desconocimiento mutuo y la fase precientífica en la que se encontraban provocaba que los jefes de protocolo renegaran del carácter "mercantilista" y "pragmático" de las relaciones públicas mientras que los relacionistas públicos menospreciaban el "servilismo" y el "elitismo" del protocolo.

Sin embargo, hace ya una década que los ámbitos académicos se han pronunciado incorporando el estudio del protocolo como una técnica de gestión de públicos en las relaciones públicas institucionales, específicamente en los sistemas ceremoniales que conforman los acontecimientos especiales, actos o eventos. No se discute tampoco que se pueda estudiar desde una perspectiva y con método científicos, ni que su planificación estratégica se realice en aras de una dirección orientada a objetivos. Y ha dejado de ser considerado un elemento reconocedor de privilegios de las clases altas para convertirse en un instrumento necesario de ordenación basado en los principios democráticos del mérito y la representación.

Éste es el planteamiento con el que vamos a enfocar la asignatura y os invito desde estas primeras páginas a recorrer juntos este apasionante camino. Nos acercaremos al lugar natural de la presencia pública organizacional, los acontecimientos especiales, descubriendo la capacidad de crear ámbitos relacionales en función de la identidad que deseamos transmitir y aprendiendo a analizar la imagen percibida descifrándola con los códigos que el protocolo nos proporciona.

Desde la más remota antigüedad los seres humanos han sido conscientes de la necesidad de tratar de un modo especial a aquellas instancias, naturales o sobrenaturales, de las que dependía su supervivencia. Las solicitudes de favores a dioses y gobernantes, así como el agradecimiento por los bienes concedidos,

se presentan muy pronto vinculadas a ritos propiciatorios y festivos, y tanto en la vida cotidiana como en ceremonias especiales el poder se muestra mediante la apariencia del poder.

¿Qué queremos decir con estas afirmaciones? Que los seres vivos mantienen una poderosa vida social en la que las formas dotan de significado al fondo. De la misma manera que en una manada de lobos es el jefe el que aúlla en lo más alto del promontorio en una noche de luna llena, en la tribu humana es el líder quien se sienta a mayor altura que los demás en un magnífico trono, aunque sólo se trate de un taburete de madera forrado de seda.

Personas y animales comparten un sistema de comunicación no suficientemente valorado en nuestras facultades, la comunicación no verbal, y gracias a ella nuestra especie ha conseguido sobrevivir en ocasiones en las que el habla, el lenguaje, aún no era posible. Las jerarquías se han manifestado siempre por medio de la ordenación espacio-temporal de los ámbitos en los que se desenvolvía el poder establecido, ya se tratara de poder político, económico, social o religioso. Y si la semiótica resulta de trascendental importancia para este propósito por la fuerza intrínseca de los símbolos, no son menos importantes dos de sus disciplinas auxiliares: la proxemia y la cronemia, que nos ayudan a configurar las identidades corporativas y a descifrar los mapas organizacionales.

Y resulta imprescindible para estudiantes de comunicación, pero muy especialmente para quienes habéis elegido la comunicación corporativa y las relaciones públicas como objeto de estudio, dominar los códigos que nos lo permiten, pues de lo contrario ni seréis capaces de organizar eventos con una correcta proyección pública ni de entender los mensajes que os sean transmitidos a través de ellos.

De ahí la necesidad de incorporar esta asignatura al elenco de las programadas en el grado de Comunicación para que alumnos y alumnas identifiquéis correctamente al ceremonial y la etiqueta como un sistema tremendamente eficaz de definición de identidades y fortalecimiento de vínculos comunes, en el que el protocolo gestiona la visibilidad de los públicos organizacionales dotándolos del posicionamiento en el espacio y en el tiempo que necesitan para reconocerse entre sí.

No hemos de olvidar el proceso histórico que ha contemplado la aparición de importantes hitos ceremoniales, e identificaremos en qué momentos la autoridad toma conciencia de la necesidad de controlar su imagen pública como una demostración más de poder mucho más efectiva que cualquier otra. Si Platón ya definió a la retórica como "la obrera de la persuasión" en el *Gorgias* –texto que contiene el origen de las relaciones públicas como hoy las conocemos–, ninguna retórica es más efectiva que aquella que no necesita palabras para convencer porque lo hace con la sola presencia de una imagen o de un rito.

La organización de actos requiere una planificación esmerada y adaptada a las características propias de cada acontecimiento. De hecho, la tipología de actos es muy variada, del mismo modo que lo son sus sujetos promotores: individuos particulares, empresas, corporaciones, instituciones públicas, ONG, etc. Será imprescindible conocer al público al que van dirigidos los acontecimientos, tanto si se trata de un grupo reducido como de un auditorio de miles de personas. Algunos de los actos más complejos necesitan meses e incluso años de planificación para lograr los objetivos marcados. Las herramientas y los recursos que podemos emplear para su organización se tendrán que adaptar siempre a las características particulares propias de cada acontecimiento. En estos materiales encontraréis una serie de documentos que os ayudarán en la planificación de cualquier acto, desde de los *briefings*, las fichas de actividad y los *check-list* hasta la elaboración de presupuestos.

Dado que, desde luego, es nuestra intención dotaros de las herramientas más efectivas para que podáis desarrollar vuestra labor profesional enarbolando la bandera de la excelencia y la calidad. No nos referimos sólo a las técnicas, el último paso del proceso y en el que veréis el sistema de presidencias y ordenación de invitados en distintos tipos de actos, sino que comenzaremos con la planificación estratégica en relaciones públicas y una de sus manifestaciones más efectivas, la organización de eventos, para continuar con las tácticas que podemos utilizar en éstos.

Todo ello en aras de acabar de una vez por todas con el estereotipo del *event planner* y del jefe de Protocolo o la jefa de Protocolo como personal sin formación superior alguna que se dedican a colocar las banderas como si fueran ujieres, acompañar a las autoridades como señoritas de compañía, poner las flores en las mesas de los banquetes como floristas o deshacerse en desfasadas reverencias como si procedieran de tiempos ya pasados.

El nuevo perfil del profesional de la organización de actos y del protocolo es el de un titulado superior, con formación en comunicación y relaciones públicas, que investiga científicamente y trabaja por objetivos, con la autoridad reconocida que le da su titulación universitaria y que sabe que el protocolo nunca es un corsé, sino una guía que puede utilizar para lograr los propósitos de la organización para la que trabaja. Y no necesariamente va a dedicarse en exclusiva a esta disciplina, porque sólo en las administraciones públicas suelen proliferar estos cargos, sino que lo más probable es que sea suya la responsabilidad de imagen, presencia pública y actividades relacionales de su organización, en suma, las relaciones públicas.

Confiamos en que estas palabras de introducción a la asignatura os hayan resultado de utilidad para entender el propósito que nos ha impulsado a incorporarla a estos estudios, si bien es verdad que ha sido tan importante la demanda al respecto por vuestra parte como el reconocimiento de la necesidad existente en nuestra sociedad de profesionales bien formados en la materia.

Conceptos básicos

Aunque buena parte de los materiales de la asignatura se dedican a analizar y definir los conceptos que constituyen su objeto de estudio, aquí encontraréis una primera aproximación a los mismos para que, ya desde el principio, todos sepamos de qué estamos hablando.

El **protocolo** constituye la ordenación espacio-temporal del ámbito de presencia pública en el que se desenvuelve el poder político legítima o ilegítimamente establecido en forma de Estado o entidades paraestatales. Se trata de normas escritas y de usos y costumbres tradicionales que configuran los aspectos relacionados con la triple resultante espacio-tiempo-personas en el ceremonial de determinados actos: los oficiales.

Este **ceremonial** constituye un sistema propio, compuesto de un conjunto indeterminable de acciones de carácter más o menos solemne cuyo objetivo es, en el marco que defina constitucionalmente a cada entidad, honrar a las personas físicas y jurídicas que ostentan su representación creando un ámbito relacional adecuado. Las **ceremonias** están constituidas a su vez por infinidad de elementos de comunicación no verbal susceptibles de ser percibidos con suma facilidad sensorialmente: auditivos, como la música; visuales, como los espectáculos de luz; olfativos, como los aromas; táctiles, como las texturas de los ornamentos; o gustativos, como las viandas de los banquetes.

El ceremonial y el protocolo son parte integrante de los **acontecimientos especiales** programados por personas físicas o jurídicas, en este caso el Estado, en forma de comunicación selectiva de carácter interpersonal, colectiva o colectiva masiva –y, en ocasiones, todas a la vez–, con el objetivo de organizar una relación más o menos directa con sus distintos públicos que establezca un vínculo de unión basado en la confianza y que se traduzca básica y legítimamente en apoyo, solidaridad o complicidad. El ceremonial proporciona el marco relacional adecuado en el que van a desarrollarse los vínculos entre ellos y el protocolo es la técnica de gestión espacio-temporal de su presencia pública. Ambos nos proporcionan el mapa de las fuerzas imperantes en esa comunidad y el de la interrelación existente entre ellas.

Objetivos

1. Obtener una buena base teórico-práctica para el ejercicio de las relaciones públicas institucionales.
2. Familiarizarse con las nuevas líneas de investigación que se han abierto en ceremonial y protocolo, como disciplinas vinculadas a la comunicación verbal y no verbal y a las relaciones.
3. Completar la capacitación para asumir la dirección de los gabinetes o departamentos de relaciones públicas y protocolo.
4. Conocer y ser capaces de emplear las nuevas estrategias, tácticas y técnicas, nacional e internacionalmente, con que se está enfocando la organización de eventos.
5. Conocer y aplicar herramientas para la gestión de acontecimientos.

Contenidos

Módulo didáctico 1

Fundamentación teórica del protocolo

M.^a Teresa Otero Alvarado

1. Marco teórico
2. Marco conceptual
3. Comunicación no verbal y semiótica

Módulo didáctico 2

Organización de actos corporativos

Elisenda Estanyol i Casals, Núria Gacimartín Guitart e Isabel Llanos

1. La organización de actos dentro de la estrategia comunicativa y el plan de comunicación de la organización
2. Agencias frente a departamentos integrados
3. Tipología de actos
4. Producción de eventos
5. Herramientas y documentos para la planificación de un evento
6. Creatividad y nuevas tendencias en organización de eventos
7. Entidades, asociaciones y premios del sector

Módulo didáctico 3

Acontecimientos especiales: los eventos

M.^a Teresa Otero Alvarado

1. Concepto y definiciones
2. Sistematización y tipologías de acontecimientos especiales
3. Definidores de identidad y perceptores de imagen
4. Principios rectores para la organización de eventos
5. Reflexión final

Módulo didáctico 4

La aplicación del protocolo

M.^a Teresa Otero Alvarado

1. Ámbitos territoriales y competenciales
2. Normativa protocolaria, democracia y monarquía parlamentaria
3. Ámbitos de titularidad
4. Principios de aplicación de la normativa
5. Tipologías de ordenación

Módulo didáctico 5

Anexo 1. Hitos históricos del ceremonial y el protocolo

M.^a Teresa Otero Alvarado

1. Antigüedad
2. Edad Media
3. Edad Moderna: el Renacimiento

4. Siglos XVII y XVIII
5. Siglo XIX
6. Siglo XX y actualidad

Módulo didáctico 6

Anexo 2. Estudios de caso

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

1. Acto de graduación, Universitat Oberta de Catalunya
2. Acto de celebración del décimo aniversario de Tous en México
3. ABC Technology Company, Inc. World Wide Sales Conference
4. Desert Run 2011
5. La Nit de la Construcció, CAATEEB
6. Jornada Técnica de Retail Comertia
7. Acto de constitución de la nueva Corporación Provincial organizado por la Diputación de Lleida

Módulo didáctico 7

Anexo 3. Etiqueta social

M. Rosa Collell

1. Presentaciones y saludos
2. Comunicación verbal y no verbal
3. El primer signo de identidad de la empresa: la recepción
4. Atención y cortesía en las llamadas telefónicas
5. La correspondencia comercial y la comunicación escrita en la empresa
6. Las buenas maneras en la red
7. Preparación y organización de comidas

Bibliografía

Bibliografía general

A. H. N. "Etiquetas". *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, F. (2011, noviembre-diciembre). "A flor de piel: los eventos utilizan el tacto para comunicar". *Eventos* (núm. 37, págs. 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, 2.ª época, pág. 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.

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

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

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

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

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

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

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

Bravo Olalde, A. (1960). *Enciclopedia de "Vida Oficial Internacional"(s.f.)*. , Primer Tomo. 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, pág. 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*. Valencia: 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: 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. Artículo en línea.

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

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

Commer, H. (1982). *Protokoll und Etikette für Wirtschaft und Verwaltung*, 2.^a edición 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* (2.^a ed.). Nueva 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.

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'etiquette*. Bruselas.

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 Diplomatische Protokoll*. Leipzig: Koehler und Amelang.

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

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

Estanyol, E. (2012, febrero). "Noves tendències en organització d'sdeveniments". *ComeIn* (núm. 8).

Fernández, F.; Barquero, J. 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* (2.ª 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*. Nueva 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*. Nueva York: Fawcett publications.
- Hall, E. T.** (1966). *The Hidden Dimension*. Nueva 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 D.C.: 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*. Nueva York: John Wiley.
- Hughes, P.** (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*. México: Trillas.
- Laforet, J. J.** (1997). *Protocolo y medios de comunicación social*. Gran Canaria: Instituto Canario de Administración Pública.
- Lasswell, H. D.** (1948). "The Structure and Function of Communication in Society". En: L. Bryson (ed.). *Communication of Ideas*. Nueva York: Harper.
- Lee, I.** (1925). *Publicity: Some of the Things It Is and Is Not*. Nueva 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. y Lloyd, P.** (1993). *Relaciones Públicas*, 4.^a ed. Madrid: Ediciones Pirámide.
- López Nieto, F.** (1998). *La documentación del protocolo*. Madrid: Editorial Bayer.

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*, 2.^a 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*, 2.^a ed. Madrid: El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados.

López-Nieto y Mallo, F. (2006). *Honores y Protocolo*, 3.^a 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.

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

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

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, pág. 74-75).

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

Martínez-Correcher, J. (1997). "Siglo xx: del antiguo al nuevo protocolo español". *Revista Internacional de Protocolo* (núm. 7, pág. 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. (1969). "Significance of Posture and Position in the Communication of Attitude and Status Relationships". *Psychological Bulletin* (núm. 71).

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

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 (1), pág. 101-113).

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

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

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

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

Muiños, 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). "El tratamiento igual de los cónyuges". *Revista Internacional de Protocolo* (núm. 8, julio, pág. 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". *Actas del III En-*

cuentro Interdisciplinar sobre Retórica, Texto y Comunicación (pág. 419-422). Cádiz: 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*". En: AA.VV. *Cien años de cine: La fábrica y los sueños* (pág. 321 a 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, pág. 135 a 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 y Universidad de Sevilla.

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

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

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

Otero Alvarado, M. T. (2005). "Los acontecimientos especiales como acciones de relaciones públicas: el ceremonial y el protocolo". En: A. Castillo Esparcia (coord.). *Comunicación Organizacional. Teoría y estudios* (pág. 123-163). Málaga: 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". En: Asociación de Investigadores en Relaciones Públicas. *Investigación y Relaciones Públicas* (pág. 521-548). Madrid: AIRP.

Otero Alvarado, M. T.; Pulido Polo, M. (1998). "El vino como instrumento de relaciones públicas: Banquetes oficiales en Expo'92". *Actas de las XIX Jor-*

nadas de Viticultura y Enología de la Tierra de Barros (pág. 533-541). Badajoz: Centro Universitario Cultural Santa Ana.

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

Otero Alvarado, M. T.; Verdugo Santos, J. (2001). "La imagen pública del *dominator*: ceremonial y circo en la antigüedad tardía". *Acta Antiqua Complutensis II: Ocio y Espectáculo en la antigüedad tardía* (pág. 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*. Zaragoza, 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.

Platón (1993). *Las Leyes* (pág. 1.495 y 1.501). Madrid: Aguilar.

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

Porfirogéneta, 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, I. Cultura, lenguaje y conversación, II. Paralenguaje, kinésica e interacción, III. Nuevas perspectivas en novela y teatro y en su traducción*, 3 vols. 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 Compostela: Caja de Galicia.

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

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

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

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

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

Radlovic, I. M. (1956). *Etiquette and Protocol*. Nueva 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* (21.^a ed.). Madrid: Espasa Calpe, 2 vols.

Real Academia Española (2001). *Diccionario de la Lengua Española* (22.^a ed.). Madrid: Espasa Calpe, 2 vols.

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*. México: 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*. Murcia: Aiyana.

Sanchez, R. J. (2003). *Eventos/events: Cómo organizarlos con éxito / 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*, 5.^a ed. Londres/Nueva 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: 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". En: *Probsthain's Oriental Series* (vol. VIII y IX). Londres: Probsthain & Co.

Stella, J. (1997). "La organización de eventos. La fiesta inolvidable". *Imagen* (pág. 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*. Elche: 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". En: J.L. Arceo Vacas (coord.). *Las relaciones públicas en España* (pág. 217-225). Madrid: McGraw-Hill.

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

Urbina, J. A. (1990). *El arte de invitar. Su protocolo*, 2.^a 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.
- Varios autores** (1996). *El protocol avui. El protocolo hoy*. Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya.
- Varios autores** (2011). *Els vins i caves de Catalunya. Les Denominacions d'Origen: història, patrimoni i paisatge*. Barcelona: Edicions i Propostes Culturals Andana, SL.
- Vera y Figueroa, Conde de la Roca, J. A. de** (2000). *El embajador*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Vidal y Saura, G.** (1925). *Tratado de Derecho Diplomático*. Madrid: Editorial Reus, 1925.
- 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, F. A.** (2004). *Tratado de protocolo: Reino de España, organismos internacionales, corporaciones e instituciones públicas y privadas*. Oviedo: Nobel, D.L.
- Villanúa Fungairiño** (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 básica**
- 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*, 3.^a 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*, 8.^a ed. Madrid: Pearson / Addison Wesley.