

# **GESTIÓN DE ACTOS Y EVENTOS: OPERACIONES**

GUÍA DOCENTE

GRADO EN PROTOCOLO, ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y  
COMUNICACIÓN CORPORATIVA

2024/2025

# I. IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA

**ASIGNATURA:** Gestión de Actos y Eventos: Operaciones

**TIPO:** Obligatoria

**PERIODO DE IMPARTICIÓN:** Primer semestre

**NÚMERO DE CRÉDITOS:** 6,0 ECTS

**IDIOMA EN EL QUE SE IMPARTE:** Castellano

**CALENDARIOS Y HORARIOS:** Ver en la web y en el Campus Virtual

## II. PROFESORADO

**PERSONAL DOCENTE:** Jorge Sora Usán

**CORREO ELECTRÓNICO:** j.sorausan@cedeu.es

**CATEGORÍA:** Licenciado

**TUTORÍAS:** Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a

**TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA AL ALUMNO:** 48 h (días lectivos) desde la recepción del correo electrónico

## III. PRESENTACIÓN

En esta asignatura se pretende que el alumno tenga un conocimiento de las diferentes áreas funcionales que participan en la organización de todo acto y evento, desde el punto de vista de la gestión de operaciones. Para ello es importante diferenciar y conocer, para cada tipo de evento, las actividades que debe realizar cada área funcional. Se prestará especial atención a la gestión de las distintas áreas operativas clave: seguridad, transporte, alojamiento, sostenibilidad, etc.

De esta forma, se contribuye a formar profesionales capaces de desempeñar labores de gestión, asesoramiento y evaluación en distintos tipos de actos y eventos empresariales, sirviendo al objetivo general del Grado en Protocolo, Organización de Eventos y Comunicación corporativa.

## IV. COMPETENCIAS

### COMPETENCIAS GENERALES

CG01. Capacidad para organizar actos y eventos relacionados con las instituciones y organizaciones empresariales

CG02. Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica

CG03. Capacidad de analizar, reunir, compilar y sintetizar información y datos

CG04. Comunicación oral y escrita en la lengua del Grado

CG05. Desarrollar aprendizaje autónomo en el ámbito de estudio

CG06. Capacidad de organización y planificación

CG07. Conocer las técnicas de organización del trabajo y la gestión empresarial

CG10. Capacidad para tomar decisiones y para la resolución de problemas

CG12. Desarrollar habilidades en las relaciones interpersonales

CG15. Capacidad para coordinar y motivar a grupos de trabajo. Capacidad de trabajo en equipo, su gestión y motivación trascendente para conseguir beneficios que espera que otras personas experimenten como resultado

CG16. Liderazgo que supone el compromiso consciente y constante para responder constructivamente a los desafíos, contribuyendo con experiencia, conocimiento y acción a la resolución de los mismos

### **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS**

CE02. Conocer las técnicas del protocolo empresarial e institucional. Conocer las normas y usos protocolarios. Dominar las estrategias procedimentales en la organización de actos, ceremonias y eventos de toda índole

CE03. Conocimiento del entorno cultural e intercultural para el desarrollo de cualquier actividad o evento protocolario

CE11. Conocimiento del entorno profesional y empresarial relacionado con el ejercicio de la profesión.

CE12. Capacitar al alumnado para organizar y planificar eventos relacionados con las instituciones y organizaciones empresariales

CE20. Determinar la estructura logística y organizativa de un evento. Ser capaz de organizar equipos y coordinarlos

CE21. Capacidad para la ideación de eventos, organización y planificación, así como su ejecución integral

CE22. Capacidad para gestionar un acto o evento de carácter multicultural, teniendo en cuenta los aspectos diferenciadores de los miembros que comparten dicho evento, sabiendo planificar una comunicación integral y adecuada a este tipo de actos

Gestionar la coordinación y sinergias de equipos en la organización de un acto o evento concreto

CE30. Adquirir y saber aplicar los conocimientos necesarios en el área de la economía para poder gestionar un presupuesto, contratación, financiación y patrocinio de diferentes tipos de eventos, congresos, ferias y/o actos

CE31. Adquirir los principios sobre ética y responsabilidad social para gestionarlos y aplicarlos en la organización empresarial e institucional

CE33. Saber redactar y presentar un informe, un proyecto, análisis relacionado con un acto o evento

CE50. Capacidad para diagnosticar los problemas que puedan surgir en la organización de actos, eventos y ceremonias y saber tomar decisiones puntuales, adecuadas y resolutivas. Capacidad de reacción ante los imprevistos. Realizar análisis y recursos de respuesta. Es decir, aplicación práctica de los conocimientos mediante el estudio de casos y resolución de casos prácticos

## V. ACTIVIDADES FORMATIVAS

TIPO	CONTENIDO	HORAS
<b>AF1. Preparación de contenidos teóricos</b>	Búsqueda, selección, análisis y comentario de doctrina, jurisprudencia y legislación. Lecturas recomendadas y otros	36
<b>AF2. Trabajos individuales</b>	Esta actividad consiste en la elaboración de un informe acerca de un tema propuesto por el profesor, cubriendo aspectos relacionados con conocimientos abordados por la asignatura tratada. Esta actividad puede complementarse mediante la exposición oral por parte de los alumnos del trabajo desarrollado	20
<b>AF3. Trabajos colectivos</b>	Esta metodología docente consiste en la elaboración de pequeños trabajos de investigación. Se valorará la búsqueda de bibliografía, la selección y material y la capacidad de estructuración del mismo. Además, los alumnos deben realizar un análisis y una discusión común de cada situación. Esta actividad puede complementarse con la exposición oral por parte de los alumnos del trabajo desarrollado	50
<b>AF4. Debate y Crítica constructiva</b>	El debate y la crítica constructiva se realizarán acerca de aspectos de actualidad relacionados con la temática de la asignatura en la que se enclava esta actividad. El tema será propuesto por el profesor que actuará como moderador del debate fomentando la participación de los alumnos e incentivará la aparición de diferentes perspectivas y puntos de vista orientando al conjunto de los alumnos hacia la participación y la crítica de las diferentes opiniones fundamentando los hechos en los conocimientos adquiridos con las clases.	10
<b>AF5. Tutorías académicas</b>	Los alumnos se reunirán periódicamente con el profesor para que éste pueda orientarles y guiarles en el proceso de adquisición de las competencias.	20
<b>AF6. Asistencia a seminarios</b>	Asistencia a seminarios, jornadas o conferencias sobre temas relacionados con las materias del área de conocimiento.	10
		146

## VI. METODOLOGÍAS DOCENTES

**MD1. CLASES TEÓRICAS:** Mediante clases magistrales se expondrán y explicarán los conocimientos básicos que deben adquirirse en las asignaturas, suscitando el debate y guiando el estudio de los mismos.

**MD2. CLASES PRÁCTICAS:** Desarrollo de habilidades y destrezas relacionadas con los contenidos teóricos de cada materia.

**MD3. TUTORÍAS:** Intercambio de ideas y resolución de dudas con el profesor correspondiente sobre los contenidos de cada asignatura y la realización de los trabajos prácticos. Pueden realizarse también a través de los recursos online (p. ej. correo electrónico o chat).

## VII. SISTEMA DE EVALUACIÓN

**NOTA IMPORTANTE:** No se podrá superar la asignatura en el caso de que la parte correspondiente a los trabajos académicos (Prueba 1) o la parte correspondiente a la realización de la prueba teórico-práctica (Prueba 3) no estén aprobadas con una calificación final igual o superior a 5 en una escala de 0 a 10.

El alumno que no apruebe los trabajos académicos (prueba 1) no podrá superar la asignatura en la evaluación ordinaria, obteniendo una calificación máxima de 4,0, independientemente de la nota obtenida en la prueba teórico-práctica (prueba 3). Para poder aprobar la asignatura el alumno debe superar obligatoriamente, con una calificación igual o superior a 5, los trabajos académicos (prueba 1). Además, la nota media de la asignatura siempre debe ser igual o superior a 5.

La realización y/o superación de las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2) no es obligatoria para aprobar la asignatura en convocatoria ordinaria o en convocatoria extraordinaria. La calificación final de la asignatura tendrá en cuenta la calificación adquirida en las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2), independientemente de que esta sea inferior a 5. Por lo tanto, el alumno podrá superar la asignatura incluso si obtiene una nota inferior a 5 en las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2), siempre que los trabajos académicos (prueba 1) y la prueba teórico-práctica (prueba 3) tengan una calificación final igual o superior a 5 y la calificación final de la asignatura -haciendo media con los trabajos académicos (prueba 1) y la prueba teórico-práctica (prueba 3)- sea igual o superior a 5 en una escala de 0 a 10. Las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2) no son reevaluables, por lo que en convocatoria extraordinaria la calificación de este apartado seguirá siendo la misma que en convocatoria ordinaria, teniendo el mismo peso en la calificación final que en la convocatoria ordinaria.

### EVALUACIÓN ORDINARIA

La distribución y características de las pruebas de evaluación son las que se describen en el apartado V. Los criterios aplicables a la evaluación ordinaria son los que se encuentran a continuación.

El alumno podrá presentarse a la prueba teórico-práctica (prueba 3) aun no habiendo superado los trabajos académicos (prueba 1) y/o las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2), aunque, en caso de superar la prueba teórico-práctica (prueba 3) en convocatoria ordinaria, la media seguirá suspensa hasta que el alumno supere los trabajos académicos (prueba 1) en convocatoria extraordinaria. Para poder aprobar la asignatura, el alumno debe superar obligatoriamente, con una calificación igual o superior a 5, los trabajos

académicos (prueba 1) y la prueba teórico-práctica (prueba 3) por separado, siempre y cuando la media final de la asignatura sea superior a 5.

Todos los alumnos que no superen la convocatoria ordinaria deberán realizar y superar las pruebas correspondientes en la convocatoria extraordinaria para verificar la adquisición de las competencias establecidas en caso de:

- A) No haber superado los trabajos académicos (prueba 1) correspondientes a la convocatoria ordinaria.
- B) No haber superado la prueba teórico-práctica (prueba 3) correspondiente a la convocatoria ordinaria.

Todos los trabajos académicos (prueba 1) de convocatoria ordinaria que se entreguen fuera del plazo establecido en el campus virtual o indicado por el docente en la clase no serán admitidas.

### **EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA**

Los alumnos que no consigan superar la convocatoria ordinaria o no se hayan presentado a esta serán objeto de la realización de una evaluación extraordinaria para verificar la adquisición de las competencias establecidas en esta Guía Docente. Los criterios aplicables se encuentran al final de este apartado.

El alumno que no supere los trabajos académicos (prueba 1) de la convocatoria ordinaria deberá realizar una nueva evaluación en la convocatoria extraordinaria. Por su parte, no es necesario realizar de nuevo las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2) en caso de que la calificación sea inferior a 5 ni puede realizarse por decisión propia del alumno. En el caso de la prueba teórico-práctica (prueba 3), tampoco será necesario repetirla si se ha superado en la convocatoria ordinaria con una calificación igual o superior a 5.

Para poder aprobar la asignatura el alumno debe superar obligatoriamente, con una calificación igual o superior a 5, los trabajos académicos (prueba 1) y la prueba teórico-práctica (prueba 3) por separado, siempre y cuando la media de la asignatura sea superior a 5 al hacer media con las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2).

Todos los trabajos académicos (prueba 1) de convocatoria ordinaria que se entreguen fuera del plazo establecido en el campus virtual o indicado por el docente en la clase no serán admitidas.

**IMPORTANTE:** En el caso de que el alumno no supere la asignatura, la calificación obtenida en los trabajos académicos (prueba 1), en las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2) y en la prueba teórico-práctica (prueba 3) en cualquier convocatoria no se reservará para el curso siguiente.

### **EJEMPLO DE POSIBLES CASOS**

1. **CASO 1:** En el caso de haber superado los trabajos académicos (prueba 1), pero no haber presentado y/o superado la prueba teórico-práctica (prueba 3) en la convocatoria ordinaria, el alumno deberá realizar la prueba teórico-práctica (prueba 3) de la convocatoria extraordinaria, en la que tendrán que obtener una calificación igual o superior a 5 para que ponderen con la calificación de las pruebas acumulativas ya realizadas. En cualquier caso, para superar el total de la asignatura será necesario aprobar los trabajos académicos (prueba 1) y la prueba teórico-práctica (prueba 3) por separado con una calificación igual o superior a 5.
2. **CASO 2:** En el caso de haber superado la prueba teórico-práctica (prueba 3), pero no haber presentado y/o superado los trabajos académicos (prueba 1) en la convocatoria ordinaria, el alumno deberá realizar

los trabajos académicos (prueba 1) de la convocatoria extraordinaria, en la que tendrán que obtener una calificación igual o superior a 5 para que ponderen con la calificación de las pruebas acumulativas ya realizadas. En cualquier caso, para superar el total de la asignatura será necesario aprobar los trabajos académicos (prueba 1) y la prueba teórico-práctica (prueba 3) por separado con una calificación igual o superior a 5.

- 3. CASO 3:** En el caso de no haber entregado y/o superado los trabajos académicos (prueba 1) y no haber presentado y/o superado la prueba teórico-práctica (prueba 3) en la convocatoria ordinaria, el alumno deberá realizar los trabajos académicos (prueba 1) y la prueba teórico-práctica (prueba 3) de la convocatoria extraordinaria, en la que tendrán que obtener una calificación igual o superior a 5 para que ponderen con la calificación de las pruebas acumulativas ya realizadas. En cualquier caso, para superar el total de la asignatura será necesario aprobar los trabajos académicos (prueba 1) y la prueba teórico-práctica (prueba 3) por separado con una calificación igual o superior a 5.
- 4. CASO 4:** En el caso de haber superado los trabajos académicos (prueba 1) y la prueba teórico-práctica (prueba 3) y no haber presentado y/o superado las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2), el alumno no debe realizar las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2) de la convocatoria extraordinaria, pues las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2) no son reevaluables. La media final de la asignatura se calculará con las calificaciones de trabajos académicos (prueba 1) y de la prueba teórico-práctica (prueba 3) iguales o superiores a 5 y con la calificación de las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2) de convocatoria ordinaria, ya sea igual o superior a 5 o inferior a 5.

### CRITERIOS APLICABLES A LA EVALUACIÓN ORDINARIA

SISTEMA DE EVALUACIÓN	CRITERIOS APLICABLES A LA EVALUACIÓN CONTINUA	PON.	PERIODO	
<b>PRUEBA 1</b>		<b>ACUMULATIVA</b>		
Presentación de los trabajos académicos	Liberatoria: puntuación mínima 5 puntos (de 1 a 10)	Reevaluable (podrá evaluarse en la convocatoria extraordinaria)	30%	Durante el curso o semestre
<b>PRUEBA 2</b>		<b>ACUMULATIVA</b>		
Realización de actividades prácticas dentro del aula y campus virtual	No liberatoria	No reevaluable	20%	Durante el curso o semestre
<b>PRUEBA 3</b>		<b>ACUMULATIVA</b>		
Prueba teórico-práctica presencial	Liberatoria: puntuación mínima 5 puntos (de 1 a 10)	Reevaluable (podrá evaluarse en la convocatoria extraordinaria)	50%	Durante el curso o semestre
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>		

### CRITERIOS APLICABLES A LA EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

SISTEMA DE EVALUACIÓN	CRITERIOS APLICABLES A LA EVALUACIÓN CONTINUA	PON.	PERIODO	
<b>PRUEBA 1</b>		<b>ACUMULATIVA</b>		
Presentación de los trabajos académicos	Liberatoria: puntuación mínima 5 puntos (de 1 a 10)	No reevaluable	30%	Durante el curso o semestre
<b>PRUEBA 2</b>		<b>ACUMULATIVA</b>		
Realización de actividades prácticas dentro del aula y campus virtual	No liberatoria	No reevaluable	20%	Durante el curso o semestre
<b>PRUEBA 3</b>		<b>ACUMULATIVA</b>		
Prueba teórico-práctica presencial	Liberatoria: puntuación mínima 5 puntos (de 1 a 10)	No reevaluable	50%	Durante el curso o semestre
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>		

## VIII. TEMARIO

1. Los distintos tipos de eventos y sus etapas
  - 1.1. Definición de acto y evento
  - 1.2. Características básicas de los actos y eventos
  - 1.3. Tipos de actos y eventos: clasificación
  - 1.4. Fases del proyecto de un evento
2. Las áreas funcionales participantes en la organización de un evento.
  - 2.1. La organización del evento: definición de funciones y tareas
  - 2.2. Comités y secretarías: funciones y coordinación
  - 2.3. Secretaría técnica y secretaría científica
  - 2.4. Otros comités y equipos
3. La gestión de operaciones en un evento
  - 3.1. Procedimiento e instrucciones de trabajo
  - 3.2. Gestión de sedes
  - 3.3. Servicios auxiliares
  - 3.4. Gestión de colaboradores y patrocinios
  - 3.5. Gabinete de prensa y comunicación desde el punto de vista operativo
4. La seguridad en actos y eventos
  - 4.1. Seguridad del evento
  - 4.2. Gestión y control de accesos
  - 4.3. Seguridad de las cosas
  - 4.4. El plan de autoprotección
5. El transporte en actos y eventos
  - 5.1. El transporte aéreo regular
  - 5.2. El transporte en autocar
  - 5.3. Otros medios de transporte
6. El alojamiento y manutención en actos y eventos
  - 6.1. Tipos y características
  - 6.2. Tipos de servicios
  - 6.3. Tarifas
7. El montaje en actos y eventos
  - 7.1. Servicios y sistemas de montaje de stands y exposiciones
  - 7.2. Características en el montaje de escenarios, iluminación y sonido
  - 7.3. Servicio y métodos de reproducción y protección de imagen, sonido y telecomunicaciones
  - 7.4. Servicio, modalidades y tecnologías para la traducción
  - 7.5. Adornos florales
  - 7.6. Desmontaje de instalaciones
8. Gestión de la calidad en actos y eventos

- 8.1. Calidad en los servicios de gestión de actos y eventos
- 8.2. Evaluación de servicios requeridos en actos y eventos

- 9. Sostenibilidad: Gestión de actos y eventos sostenibles
  - 9.1. ¿Qué es un evento sostenible?
  - 9.2. ¿Por qué un evento sostenible?
  - 9.3. Beneficios y ventajas de un evento más sostenible
  - 9.4. ¿Qué hacer para que un evento sea sostenible?
  - 9.5. Certificación de eventos sostenible: Norma UNE-EN ISO 20121:2013

## IX. BIBLIOGRAFÍA

### **BIBLIOGRAFÍA BÁSICA**

- Arrogante Ramírez, A. B. (2022). Organización de eventos empresariales 2.a edición 2022. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Campos, G. (2023) Manual de Producción de Eventos. Madrid: Sindéresis.
- Castro Martínez, A. (2017). Gestión de eventos. Elearning.
- Delmás, D. y Gómez, M. (2019). Spoilers de Protocolo (Manual de protocolo para serieadictos). Madrid: Editorial Editorum, 2019.
- Dowson R., Bassett D. (2018). Event planning and management. Principles, Planning and Practice. Kogan
- Jiménez, M y Panizo, A (2017). Eventos y protocolo. La gestión estratégica de actos corporativos e institucionales. Barcelona: UOC
- Frissen, R; Janssen, R; Luijter, D. (2018) Event Design handbook. BisPublishers.
- Fuente Lafuente, C. (2017). Protocolo para actos oficiales. Barcelona: UOC.
- Galy Galy, D. (2021). Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Glenn A J Bowdin et al. (2016). Events management. Events management series. Routledge. Taylor and Francis Group.
- Höchsmann, F. (2022). Estándares de calidad sostenibles y respetuosos con el medio ambiente para los hoteles y restaurantes: Segunda parte: Gestión de calidad en el área de alojamiento. (n.p.): Books on Demand.
- Jijena, R (2021). Organización de Eventos. Problemas e Imprevistos. Soluciones y Sugerencias. Amazon Digital Services LLC.
- Mora de la Torre, Victoria (2020). Medios técnicos audiovisuales y escénicos. Paraninfo ediciones.
- Pulido-Polo, M. (2016). Manual de Organización de Actos Oficiales y Empresariales. Editorial Síntesis
- Peña Esteban, F. D. (2021) Fundamentos de dirección de producción y operaciones. Centro de estudios financieros (CEF)

Roca-Prats, J.L. (2015). Planificación, Organización y Control de Eventos. Editorial Paraninfo.

Sabater, F., Ato, Ó. (2020). Planificación de la comunicación de eventos: Estrategia e innovación en tiempos de inmediatez. España: Editorial UOC, S.L.

Salama M. (2018). Principles of Sustainable Project Management. Goodfellow Publishers Ltd

Sánchez-González, D.M. (2016). Técnicas de Organización de Eventos. Editorial Síntesis

Serna Ramos, M., Escudero López Cepero, M. (2017). Guía de organización de congresos, eventos feriales y exposiciones. Editorial Síntesis.