

PROTOCOLO Y ETIQUETA

**SABER ESTAR Y SABER
COMPORTARSE**

ÍNDICE

- 7** Introducción
 - 9** Protocolo. Conceptos básicos
 - 19** La preparación del evento
 - 55** Recepción y atención de invitados
 - 79** La imagen personal
 - 109** La celebración
-

INTRODUCCIÓN

Si preguntamos a la gente qué es el protocolo, seguramente la mayoría responderá "lo de los reyes" o "saber comer" o "algo de gente estirada"; incluso, algunos dirán: "¿y eso para qué sirve?". Habrá otros que citen las reglas de comportamiento, de conducta social o de etiqueta, y nadie o casi nadie hablará de organización, gestión, colaboración o planificación.

En los últimos años, el protocolo se ha abierto camino en las instituciones públicas y privadas a grandes zancadas, y se ha convertido en una potente herramienta de comunicación, tanto en instituciones públicas como privadas. Es una disciplina que, unida a otras, ayuda a las instituciones a comunicar. Y es que, al emitir un mensaje, son muchos los factores que influyen en la percepción del mismo, como la persona que lo transmite, los gestos, el entorno en el que se encuentra, etc. De eso debe ocuparse el protocolo. Por ello, nuestra pretensión es tanto hablar de comportamiento como dar unas pautas que reflejen cuestiones implicadas en la organización de un evento, ya sea social o institucional.

Para empezar, aclaramos algunos conceptos básicos sobre protocolo y su relación con otras técnicas, así como su aplicación en el ámbito empresarial y en el ámbito social o personal.

A continuación, presentamos la información necesaria para la preparación del evento. Es decir, qué debe tener en cuenta para ser un buen anfitrión, para organizar lo más adecuadamente posible un evento o para elaborar correctamente las invitaciones según el tipo de acto, de invitados y del mensaje que se desea transmitir. Se hablará también de cómo recibir a los invitados y cómo organizar la presidencia de un acto. Después, se tratarán los aspectos relacionados con la recepción de los invitados, la forma en que se deben hacer las presentaciones, cómo deben ser los tratamientos, etc.

Por último, se desarrollan los aspectos relacionados con la celebración del evento, empezando por la imagen personal, la expresión corporal y la etiqueta en el vestir, además de otros puntos que tienen que ver con el saber comportarse, y siguiendo con la forma más adecuada de preparar la mesa para los invitados o el tipo de regalo más apropiado en cada momento.

Para terminar, hay una regla de oro que no debemos olvidar: nada es correcto o incorrecto por sí mismo, sino que depende de la aplicación que hagamos de una determinada norma en el sitio concreto en el que nos encontremos, de las personas que nos rodeen y de la ceremonia en la que participemos. Al fin y al cabo, las normas sociales deben ser abiertas y dinámicas para poder mejorar las relaciones entre todos y deben permitir que nos comportemos de una forma natural.



1

PROTOCOLO. CONCEPTOS BÁSICOS

QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE

Si deseamos saber cuál es la definición de "protocolo", no tenemos más que ir al diccionario de la Real Academia y leer las diferentes acepciones.

De todas ellas, elegiremos las que están relacionadas con el tema de esta guía:

- Conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes.
- Conjunto de reglas que se establecen en el proceso de comunicación entre dos sistemas.

Hay quien podría confundirlo con "ceremonial":

- Perteneciente o relativo al uso de las ceremonias.
- Serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne.
- Libro, cartel o tabla en que están escritas las ceremonias que se deben observar en ciertos actos públicos.

O con "etiqueta" en dos de sus acepciones:

- Ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardar en actos públicos solemnes.
- Ceremonia en la manera de tratarse las personas particulares o en actos de la vida privada a diferencia de los usos de confianza o familiaridad.

ETIQUETA

ETIQUETA SOCIAL

Conjunto de reglas para desenvolverse correctamente y con elegancia en la sociedad.

ETIQUETA EMPRESARIAL

Conjunto de normas para actuar correctamente en los diferentes campos de actividad.

Aunque el protocolo va íntimamente ligado a los conceptos de ceremonia y etiqueta, no se limita solo a estos ámbitos; para algunos estudiosos como el profesor Felio A. Vilarrubias, por ejemplo, es "una ciencia (diplomacia, sociología, historia, heráldica) y un arte (estética, belleza, color, armonía)".

Por todo ello, es necesario aclarar lo que implica realmente el concepto de protocolo en su uso actual.

Hoy en día, la ejecución de los actos protocolarios se ha convertido, en un conjunto de normas, costumbres y técnicas necesarias para la organización de cualquier tipo de acto, ya sea público o privado.

EL PROTOCOLO DE EMPRESA

Desde el concepto tradicional de protocolo como un conjunto de reglas sobre el comportamiento adecuado ante alguien de rango superior, se ha evolucionado hasta un concepto que lo considera como la disciplina que permite organizar los actos oficiales de la manera más adecuada. Además, la evolución vertiginosa de la sociedad y de las instituciones privadas y públicas debido a las nuevas tecnologías ha cambiado las necesidades empresariales actuales y, con ellas, la manera de hacer y de comunicar.

Al emitir un mensaje, son muchos los factores que influyen en la percepción del mismo, como la persona que lo transmite, los gestos, el entorno en el que se encuentra, etc. De eso es de lo que debe ocuparse el protocolo.

Aplicado al mundo empresarial, el protocolo controla el lenguaje que utilizará la empresa y ayudará a elegir aquellas técnicas comunicativas más adecuadas, teniendo en cuenta todos los factores que influyen en cualquier acción de comunicación y a través de las campañas de publicidad y marketing, relaciones públicas, etc.

Por todo ello, nuestra pretensión es dar unas pautas que reflejen todas las cuestiones implicadas en la organización de un evento, para poder transmitir la imagen que más interese a la empresa, según su idiosincrasia particular, sus características específicas, su estructura económica, etc. Podemos decir que el protocolo se compone de una serie de técnicas que, aplicadas profesionalmente, sirven para poder planificar y ejecutar cualquier tipo de evento.

Lo apasionante de esta disciplina es que como no hay dos eventos iguales, la manera de aplicar dichas técnicas será distinta en cada caso, y ahí radicará la destreza del profesional para utilizarlas en beneficio del evento y, por extensión, de la empresa.

Esto no quiere decir que para organizar un acto solo se pueda recurrir al protocolo. Al contrario, hace falta también aplicar otras técnicas, ajenas a este pero relacionadas. Por ello, la idea de protocolo va mucho más allá: hace referencia

a todas aquellas técnicas que sirven para organizar actos y que ayudan a las empresas a comunicar.

Su función en las instituciones

Hasta hace muy poco, era un instrumento reservado casi en exclusiva al mundo de las autoridades y la diplomacia y, tanto en las instituciones públicas como privadas, no existía ningún criterio o norma de organización más allá de las consideraciones propias del directivo o departamento que promovía el acto. No había reglas fijas comunes a toda la entidad, y solo podían aportar cierta perspectiva los departamentos de marketing y relaciones públicas.

Estamos totalmente convencidos de que en un mundo donde la globalización ha hecho que se modifiquen las estructuras de comunicación de las empresas, es necesario un departamento de protocolo que desarrolle un procedimiento para potenciar la identidad corporativa que deben seguir todos los representantes de la institución en las apariciones públicas de la empresa, externas o internas; una nueva identidad corporativa basada fundamentalmente en una manera singular de actuar, no solo en la organización de los actos que se promuevan desde la institución, sino también en las relaciones diarias de la empresa con todos sus públicos. De nada sirven los esfuerzos gastados en publicidad e imagen corporativa o en campañas institucionales si, a la hora de organizar un acto público, la puesta en escena no mantiene una identidad que distinga a la compañía.

Por eso, en los últimos años, ha surgido la necesidad de disponer de un profesional que, mediante su propio departamento o servicio, pudiera ocuparse de la organización de los actos internos y externos, que dominara las técnicas de las relaciones públicas y la comunicación, y que fuera capaz de dirigir de manera profesional la protocolización de la institución para conseguir transmitir el mensaje deseado en todas sus acciones. Esto se ha debido a diferentes factores:

- Hay una necesidad de estas entidades y sus ejecutivos de ofrecer una mejor imagen de sus actos y apariciones externas.
- Las estrategias de comunicación modernas hacen que las empresas tengan que organizar actos cada vez con más frecuencia, con más público, más medios de comunicación y la obligación, cada vez mayor, de alcanzar un éxito total en estas convocatorias. Aquí, el protocolo tiene mucho que decir.
- La sociedad en general considera necesario el dominio de las técnicas de protocolo y de buena educación para triunfar profesionalmente, algo a lo que el empresario y sus ejecutivos tampoco son ajenos.

- A nadie le cabe ninguna duda de que el uso de un protocolo adecuado por y para los altos cargos favorece la imagen de la institución, y, en definitiva, sus relaciones sociales. Por ello, los métodos de trabajo de las presidencias y otros altos ejecutivos se cuidan al más mínimo detalle para ofrecer la imagen adecuada de seriedad, eficacia, profesionalidad y proyección externa.
- La creciente necesidad del empresario y sus altos ejecutivos de viajar con frecuencia a otros países, obligándole a conocer culturas y tradiciones distintas a las suyas propias.

Esto ha hecho que las grandes empresas se hayan visto obligadas a incorporar normativas internas que regulen las apariciones públicas de sus responsables, especialmente aquellas que tienen delegaciones o representaciones territoriales distribuidas por distintas partes del mundo. Sin una política mínimamente común para toda la entidad, cada acto sería más el reflejo del directivo que lo promueve que de la propia imagen global de la empresa. Los resultados serían muy dispares y, en muchos casos, muy negativos para el empresario y sus directivos.

Por ejemplo, si los directivos de una empresa que tiene delegación en Tokio y en Madrid, utilizan los mismos símbolos e imagen en los documentos de todas sus delegaciones (cartas, facturas, informes, etc.), por supuesto con las singularidades propias de cada zona, ¿por qué actuar de manera distinta en los actos públicos?, ¿por qué no transmitir una imagen global de empresa también en la forma de actuar?

La identidad corporativa no solo se consigue mediante una marca, unos colores corporativos, una uniformidad, etc., sino además con un estilo propio a la hora de actuar, de organizar los actos, etc., y en consonancia con todas las demás actuaciones empresariales en el campo del marketing y de las relaciones externas. Por ello, cualquier empresa que quiera estar bien situada y mantener una posición de liderazgo en el sector en el que actúe, deberá tener muy en cuenta la importancia de todos estos principios.

EL PROTOCOLO SOCIAL

La Escuela Internacional de Protocolo ha luchado durante años, y seguirá haciéndolo, para diferenciar claramente el saber estar como técnica protocolaria para conseguir una mejor imagen, de la concepción trasnochada de una serie de normas de urbanidad, en muchos casos, anticuadas y obsoletas. Las normas de convivencia deben adaptarse a los cambios de la sociedad, ser abiertas y dinámicas para poder mejorar las relaciones entre todos y deben permitir que nos comportemos de una forma natural.

Lo establecido como "correcto" o "incorrecto" no se puede aplicar de una manera generalizada, puesto que lo adecuado para un gran número de ocasiones puede ser ridículo en otros casos.

Utilidad de las normas de etiqueta

Las normas de etiqueta deben utilizarse con mucho sentido común y adaptarse al acto concreto en el que estemos, al lugar en el que se desarrolle, a las personas con las que lo compartamos, etc. La clave está en conocer a la perfección las normas de comportamiento y etiqueta para poder elegir, en cada caso, si es conveniente ceñirnos a ellas o no.

La postura de la Escuela Internacional de Protocolo con respecto a estas cuestiones ha sido siempre muy clara: cada persona debe conocer perfectamente todas las normas básicas de comportamiento y etiqueta, para luego poder elegir la más adecuada a cada situación, haciéndose responsable de sus propias decisiones y buscando siempre potenciar su propia imagen, sin renunciar a su identidad e idiosincrasia.

Lo que se conoce por etiqueta no se centra exclusivamente en la forma de vestir, sino también en la imagen general que transmitimos a través de nuestra manera de actuar, de hablar, de gesticular, del lenguaje que empleamos, etc. La vestimenta debe adecuarse a cada situación, pero también a la personalidad y al físico de cada uno, ya que no a todo el mundo le quedan bien las mismas cosas. De igual manera, el que un determinado atuendo nos sienta estupendamente no significa que podamos usarlo para cualquier ocasión.

Hay una regla de oro que siempre debemos tener en cuenta: nada es correcto o incorrecto por sí mismo, sino que depende de la aplicación que hagamos de una determinada norma en el sitio concreto en el que nos encontremos, las personas que nos rodeen, la ceremonia en la que participemos, etc. No debemos olvidar que las normas de etiqueta y saber estar han evolucionado sustancialmente en los últimos cincuenta años, al igual que lo ha hecho la propia sociedad en sus costumbres y valores.

Para saber si una norma está anticuada u obsoleta basta con fijarnos en su utilidad y si es "de sentido común". Salvo grandes excepciones, toda norma de educación social que vaya contra la lógica o sea del todo inútil se puede considerar trasnochada y su aplicación puede incluso resultar ridícula.

Por último, lo más importante a la hora de aplicar las normas del saber estar es que el invitado, por pura cortesía, respete las normas fijadas por su anfitrión. En caso de que considere que van en contra de sus principios, antes de acudir e incumplir las normas, lo mejor será declinar la invitación.

Según el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, la tolerancia es el "respeto hacia las opiniones prácticas de los demás, aunque no estén de acuerdo con las nuestras". Partiendo de aquí, la tolerancia es un pilar fundamental de la educación social y el saber estar, es la base sobre la que deben apoyarse todas las demás normas sociales de conducta. Su razón de ser se basa en el reconocimiento de las diferencias que existen entre los seres humanos, la diversidad de culturas, de religiones, de maneras de actuar, etc. Es una actitud esencial para vivir en sociedad, que debe respetar la singularidad de cada uno.

Tolerar supone, además, negociar y buscar la armonía; en definitiva, lo que realmente consideramos como "saber estar y saber comportarse".

LA CORTESÍA EN PÚBLICO

Cómo ser una persona educada

Para ser lo que habitualmente llamamos "una persona educada", la cortesía no debe manifestarse exclusivamente en privado, o ante un número reducido de personas, sino de manera constante y habitual. El problema surge en unos momentos como los actuales, caracterizados por las prisas. Habrá quien piense que, en ciertas situaciones diarias, es verdaderamente imposible ser cortés: "¿Quiere usted que sea cortés con ese camarero que no termina de traerme la cuenta, cuando tengo una reunión en cinco minutos?", "¿quiere usted que sea cortés con el energúmeno de la moto que casi me lleva por delante en el paso de cebra?", "¿quiere usted que sea cortés al salir del estadio al final de un partido?", etc.

Parece como si hoy en día, sobre todo en la calle, la cortesía y las buenas maneras no tuviesen cabida, y nos conformamos con ser corteses con los amigos o con la gente que nos interesa. Respecto al resto: "es la ley de la selva". Sin embargo, si todos fuéramos un poco más corteses, seguramente también seríamos un poco más felices. Bien es cierto que medir el grado de cortesía en las situaciones cotidianas no es fácil, dado nuestro ritmo de vida. Por ejemplo, ¿es cortés aparcar en doble fila? En principio no, porque seguro que estamos molestando a alguien. Entonces, ¿es que todos los que aparcen en doble fila alguna vez no son corteses? La cortesía, al igual que la moral, se puede percibir desde distintos ángulos y perspectivas.

Por lo tanto, podemos decir que la cortesía en la calle consiste en respetar las normas existentes y tener en cuenta a los que nos rodean, no importa la situación. En definitiva, el concepto moderno de cortesía está vinculado a la

solidaridad, a la tolerancia y a la convivencia. No se distingue a una persona educada en el trato personal, sino en el trato con los desconocidos, en el día a día. Ahí es donde todos deberíamos esforzarnos un poco más.



La buena educación debe mostrarse en el día a día.

Hasta ahora, los manuales tradicionales se basaban en dar consejos sobre el comportamiento en la vía pública, en teatros, cines, playas, campos de fútbol, etc. Sin embargo, y bajo nuestro punto de vista, hoy en día la cortesía en estos lugares no es otra cosa que respetar las normas fijadas: no hablar en el cine durante la proyección, no gritar en la calle, no empujar a los viandantes, no colarse en la compra, no abusar de la bocina en el coche, etc. Otras cuestiones, como si debemos caminar por la derecha o la izquierda o si se debe dejar salir antes de entrar o viceversa, son cuestiones menores.

El comportamiento en situaciones cotidianas

Muchas personas sienten curiosidad sobre el comportamiento correcto en la calle y lugares públicos. Por ello, le mostramos a continuación algunas cuestiones relacionadas con situaciones habituales:

1. *¿Quién debe ceder el paso ante una puerta o lugar estrecho?*

Según la teoría tradicional, el hombre debe ceder el paso a la mujer, el joven a una persona mayor y una persona de inferior categoría a la de una superior. Sin embargo, esta teoría puede tener muchas modificaciones, ya que según los casos, pueden producirse numerosas situaciones diferentes.

2. *¿Hay que ceder el asiento siempre?*

Sí, siempre que haya alguien que lo necesite más que nosotros. Tradicionalmente, se debería ceder a las señoras y a las personas de mayor edad, pero cada uno debe tomar su propia decisión según las circunstancias.

3. *¿Hay que presentar a nuestro acompañante cuando nos encontramos un amigo por la calle?*

Lo normal es hacerlo, simplemente por cortesía hacia ambos. Y en el caso de tratarse de un cliente, con más motivo.

4. *Cuando van varias personas caminando por la calle, ¿cómo deben ir?*

Normalmente, el sitio del centro es el de mayor honor, y si van dos personas, el de la derecha. Según los manuales, en las aceras, el puesto de honor es el más alejado de la carretera. Sin embargo, en ocasiones, esto puede ser incómodo; habría que ir cambiando de un lado a otro según avanzamos y el recorrido nos obliga a cruzar. Cuando un hombre acompaña a una mujer o a una persona distinguida, debe cederle el puesto de su derecha, o del centro, según sean dos o tres personas. También, por cuestiones de simetría y orden, si un hombre va acompañado de dos señoras, ocupará el lugar del centro.

5. *¿Y en las escaleras?*

Aquí hay teorías para todos los gustos. La más extendida aconseja que, al subir las escaleras, el hombre vaya por detrás de la mujer, y al bajar, por delante (para ayudar a la señora en caso de tropiezo). Otra, propia de viejas escuelas, establece que, al subir, el hombre vaya por delante, y al bajar, por detrás (para evitar miradas inoportunas). Lo habitual si vamos con una señora, es ir a su lado, un peldaño por debajo al subir, y un peldaño por delante al bajar. Y si se trata de dos señores, la misma práctica que en la calle.

6. *¿En qué orden se entra y sale de los ascensores?*

Según la teoría tradicional, en el orden inverso al lógico. El menos importante es el último en entrar (para sujetar la puerta y dar al botón) y el primero en salir (para abrir y sostener la puerta). Lo mismo un hombre con una mujer.

7. *¿Qué normas básicas de educación habría que tener con respecto al coche?*

Según algunos expertos, el hombre debe abrir la puerta a la mujer, al superior o al invitado. Dentro del coche, la señora o el invitado no deben moverse para dejar espacio, sino que cada persona entra por su lado; no se debe fumar en el interior, salvo que todos se pongan de acuerdo (en cualquier caso, cuando se fume, hay que abrir alguna ventana, por salud e higiene); se debe controlar el volumen de la radio; etc.

8. *¿Cuál es el orden protocolario de los asientos?*

Si vamos con chófer o en taxi, los dos asientos de atrás son los principales, sobre todo el de la derecha en sentido de la marcha. Si conduce el anfitrión, el de su derecha es el primero, y los de atrás los siguientes.

9. *¿Cómo deberían ir dos matrimonios en un coche privado?*

Como ellos quieran. Los dos hombres delante (si conduce uno de ellos) o las dos mujeres delante (si conduce una de ellas) o el matrimonio anfitrión delante. Queda a elección de los anfitriones y cualquier solución es buena.