

¿QUE ES PROTOCOLO?

El **protocolo**, en su definición más utilizada, hace referencia a distintas conductas y reglas que las personas en una determinada sociedad deberán conocer y respetar en ocasiones específicas, tales como en ámbitos oficiales por una razón en especial o porque posee algún cargo que requiere de este protocolo.

La palabra **protocolo** proviene del latín *protocollum*, el cual ya derivaba de un concepto griego. En español, el protocolo es un conjunto de reglas o instrucciones a seguir, fijadas por la ley o la tradición.

Estas conductas o reglas pueden incluir modos de vestirse, buenos modales o incluso, actitudes. En algunos países, por ejemplo, en aquellos que aún poseen una forma de gobierno monárquica, deben seguir el protocolo de una manera mucho más estricta a diferencia de otros. Un caso que siempre suele llamar la atención cuando se habla de protocolos a seguir es el del uso obligatorio de sombreros cuando se celebra una boda de la realeza en Inglaterra.

Los **protocolos** no solo existen en los ámbitos oficiales, ya que los ciudadanos que no poseen ningún cargo en especial se ven obligados a cumplir distintas conductas y reglas pactadas previamente en su sociedad. Estos protocolos suelen tener que ver con la obediencia y el respeto hacia las autoridades. Organizaciones jerárquicas como las Fuerzas Armadas, la institución de la Iglesia, o incluso, una escuela, son algunos de los ejemplos más comunes donde las personas deben obedecer de manera impuesta.

Protocolo en otras disciplinas

Un **protocolo** puede ser varias cosas dependiendo del contexto en el que uno se encuentre, por ejemplo un documento que indica cómo actuar en cierta situación. También se llama protocolo al conjunto de reglas sociales que fijan la conducta en público, por ejemplo en una cena. Conocemos normalmente al protocolo como la llamada etiqueta (para dar algunos ejemplos, masticar la comida con la boca cerrada o mantener los modales ante todo).

Las siguientes son algunas de las tantas acepciones que este término posee:

- **Medicina:** Para la medicina, protocolo hace referencia a los ensayos clínicos o preclínicos que realizan la evaluación de un nuevo fármaco así como también para agregar alguna indicación o característica a un medicamento ya conocido y a la venta. Suelen ser fuentes de conocimiento que poseen alguna novedad para la ciencia. Incluso pueden existir en la rama de la psicología, la sociología, entre otros. Así también, un protocolo de tratamiento es aquel documento que tiene información sobre el paciente a tratar y que sirve como guía para los médicos a la hora

de decidir de que manera seguir con un tratamiento o enfermedad tomando las referencias que otorga este papel.

- Derecho Internacional: En el Derecho Internacional, un protocolo es el anexo a un tratado internacional inicial, es decir, una modificación o una ampliación al tratado original. En algunos casos, como ocurrió en el Protocolo de Kioto que hacía referencia al cambio climático, el protocolo en sí fue más célebre e importante que el tratado en general.
- Informática: Para la informática y la telecomunicación, un protocolo de comunicaciones es el conjunto de reglas y estándares que tienen como fin controlar las secuencias de los mensajes que suceden en una comunicación entre las entidades que forman parte de una misma red. Los teléfonos o los ordenadores son algunos ejemplos de estas comunicaciones.
- Protocolo de Internet: El Protocolo de Internet (*Internet Protocol*) es un protocolo de comunicación que posee datos digitales que se clasifican de manera funcional en la Capa de la Red siguiendo el modelo internacional OSI.
- Protocolo de investigación: Un protocolo de investigación es aquel que incluye los objetivos, el diseño, la metodología y ciertas consideraciones que se deben tomar en cuenta para implementar y organizar una investigación o un experimento científico. Un protocolo debe incluir los antecedentes y los motivos por los que dicha investigación se realiza. A su vez, debe definir bajo qué parámetros se medirán los resultados que se obtengan.

El Protocolo se puede definir como el conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, junto a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rige la celebración de los actos oficiales y, en otros muchos casos, la celebración de actos de carácter privado que toman como referencia todas estas disposiciones, usos, tradiciones y costumbres. Pero el protocolo tiene que complementarse para cubrir todas las necesidades que requieren el conjunto de actividades que tienen lugar cuando en los **actos oficiales** se realizan otra serie de actividades que se deben regular y organizar. Las actividades públicas que realizan las autoridades tienen más componentes que el mero protocolo.

Qué es la etiqueta y el ceremonial

Por lo tanto hay que buscar otros conceptos que sirvan de complemento al campo del protocolo. Y por ello surgen términos como

etiqueta o ceremonial, entre otros. **Etiqueta es "el ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardar en las casas reales y en actos públicos solemnes"** o bien "la 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". Y ceremonial es "**el conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne**" y se asienta sobre la sólida base del principio jurídico de la igualdad natural de los estados.

Este conjunto de términos, protocolo, etiqueta y ceremonial, nos dan las bases fundamentales para la **preparación, organización y ejecución tanto de actos oficiales como de actos privados**. No obstante, cuando hablamos de protocolo se puede dar por sentado que, en muchos casos, nos estamos refiriendo a estos tres términos cuando hablamos en general del Protocolo (con letras mayúsculas). El término protocolo ha absorbido en sí mismo las tres acepciones dadas anteriormente y por lo tanto suele ser representativo de las tres definiciones dadas con anterioridad. Aunque no debemos olvidar que cada término tiene su propio significado y función.

La ciencia y el arte del protocolo

El prestigioso profesor y experto en protocolo Señor Vilarrubias define al protocolo con dos palabras: **es una ciencia y un arte**. Una ciencia que trata temas referentes a la diplomacia, la historia, la heráldica, etc. y un arte que trata de conjugar la armonía, la estética, el estilo, etc.

Para otro de los grandes autores y experto en protocolo, Don José Antonio de Urbina, el protocolo es **el arte y la técnica de crear las formas necesarias para que la acción del Estado** se realice dentro

de unos términos o cauces adecuados, en lo que a las necesidades del Estado requiere en la organización y desarrollo de los actos.



Visitas y protocolo oficial. Viaje oficial de SS.MM. los Reyes al Reino de los Países Bajos. Protocolo y ceremonial
Casa de S.M. el Rey - Borja

El protocolo, como término concentrador de otros afines, se puede definir como el **conjunto de técnicas (basadas en normas, leyes, usos y costumbres) necesarias para la correcta organización y desarrollo de actos**, bien sean públicos o privados, y la buena consecución final de los mismos.

Tal y como se indica a muchos de nuestros consultantes, el protocolo, salvo el aplicado basado en la ley para los actos oficiales, no impone sino que aconseja y da unas **pautas básicas a seguir** si se desea la correcta organización y desarrollo de un acto. El protocolo oficial o legal (basado en normas y leyes) queda reducido al ámbito de la Corona, el Gobierno, las Administraciones del Estado, las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales.

Actos organizados por empresas, colectivos y particulares

No quita que en el resto de **actos organizados por empresas, instituciones, colectivos, etc.** sea una base fundamental y punto de referencia esta normativa, pero no es de obligado cumplimiento. En este caso el "protocolo" a seguir, los órdenes de precedencia, las presidencias, etc. son responsabilidad de sus organizadores que pueden "crear" su propia estructura y sus propios desarrollos para actos determinados.

No obstante, hay que hacer hincapié en que no se debe abusar de una excesiva reglamentación en los actos privados, sobre todo si a los mismos no acuden autoridades. **Todo acto tiene que llevar una buena organización**, pero sus esquemas no deben dar rigidez al acto, dejando a criterio de los organizadores hacer disposiciones que pueden ser poco habituales, pero que ellos puedan considerar de interés por determinados parámetros o características del encuentro. Una aplicación racional del "protocolo" hará más sencillo y más "llevadero" un acto privado que no tiene porque ser un complicado enmarañamiento de estrictas normas a seguir durante el mismo, con la consiguiente incomodidad para los invitados.

En resumen, los **esquemas organizativos de un acto**, no deben condicionar de una manera excesiva a los invitados y sus actuaciones (tanto en actos oficiales como en actos privados).

HISTORIA DEL PROTOCOLO

Protocolo es un conjunto de conductas, reglas y normas sociales a conocer, respetar y cumplir. Utilizado en un medio social, laboral, académico, político, cultural, deportivo, policial y militar; y es más antiguo de lo mucha gente cree.

¿Cuándo podemos decir que nace el protocolo?

Siempre ha existido. Al principio se usaba el protocolo ceremonial, aquel que se aplicaba en el funeral de un faraón o un acto cortesano. Existen pruebas de que en la antigua India, China y Egipto se practicaban rudimentariamente. Confucio, el cual vivió 500 años antes de Cristo, desde niño mostro inclinaciones por toda clase de ritos y ceremonias, dice el escritor Max Eastman. Decidió hacerse experto en todo lo relativo al ceremonial y estudiar reglas de etiqueta. Estableció un paralelo entre la moral y los buenos modales, la etiqueta y ceremonial.

En la época del Imperio romano, en el libro “el arte de amar”, del poeta romano, Ovidio, nos recuerda las buenas costumbres en la mesa como beber pequeños sorbos, comer poca cantidad y sin ansias. Los pueblos nórdicos, en Europa, también establecieron algunas reglas para la mesa como por ejemplo, el invitado más importante, ocupaba el sitio de honor. El modo de transmisión de estas normas era el oral; había numerosos poemas instructivos y sátiras que se ocupaban de estos temas.

Venecia, en el siglo XV, desarrollo el primer servicio diplomático profesional conocido en el mundo, y a partir de ahí los Estados empezaron a remplazar sus enviados transitorios por misiones permanentes en el exterior. Se establecieron servicios centralizados encargados de las relaciones externas de un país como Cancillerías, Ministerios de Relaciones Exteriores u Oficinas de Asuntos Extranjeros.

En el siglo XVII apareció en Europa un código complejo acerca de los procedimientos diplomáticos y el protocolo. En 1661, la Convención de Viena, se realizó para actualizar los reglamentos acordados en el Congreso de 1615 y se reglamentaron los privilegios e inmunidades diplomáticas. Estuvieron representados los gobiernos de 81 países. Más adelante en Viena, en 1673, se reglamentaron los privilegios e inmunidades de los cónsules acreditados ante los gobiernos de los diferentes estados. La precedencia de cada cónsul se establecerá por la fecha de otorgamiento del Exequatur, documento que emite el país receptor y que legaliza la actuación y jurisdicción del cónsul, acreditándolo como tal.

Así, vemos como el protocolo nos ha acompañado durante muchos años y que las normas protocolarias no cambian todos los días, de hecho no cambian casi nunca. Para que se produzca un cambio tiene que cambiar la situación política, social o económica de un país; o que un Rey o Presidente decida que hay que aprobar ese cambio constitucional para implantar nuevas normas.

Podemos definir el protocolo como el conjunto de normas y disposiciones vigentes que facilitan las relaciones sociales, profesionales o diplomáticas y que rigen o se siguen en la celebración de los actos oficiales y en cualquier acto o ceremonia de la índole que sea. El protocolo surge de las costumbres o tradiciones, por ese motivo, en cada país hay normas protocolarias distintas, no obstante, hay diversos tipos de protocolo (Oficial, empresarial, militar, religioso, deportivo, turístico, social, internacional, etc. Contrariamente a lo que se piensa, las reglas de Ceremonial y Protocolo están más vigentes que nunca en la vida de la sociedad moderna. Aun cuando el sentir común considera a esta regulación como algo propio de altas esferas y de asuntos de Estado, la complejidad de la actividad en todos los aspectos, tanto públicos como privados, hace necesaria una reglamentación protocolar.

En su significado original, venía a decir que "protocollum" era **la primera hoja de un escrito**. La primera hoja en la que se marcan unas determinadas instrucciones. Esta definición marca el inicio de lo que más tarde será el verdadero significado del término protocolo.

El origen griego del protocolo:

Pero **otros autores**, como Escriche, **indican como origen vocablo que viene del griego, protos viene de primero en su línea** y de origen latino collium o collatio que significaría cotejo.

Cómo define el término "protocolo" la R.A.E.

Según el diccionario de la Real Academia Española -[_R.A.E._](#)-, entre otros significados, protocolo es: **La regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre.**

Algunos historiadores indican que existían términos y expresiones protocolarias en documentos tan importantes como el [Código de Hammurabi](#), en los geroglíficos del antiguo Egipto y en otras muchas referencias escritas.

Te puede interesar: [los términos del protocolo. Definiciones](#)

El protocolo a lo largo de la historia

Si algo ha hecho evolucionar al hombre, amén de los inventos, esto ha sido **la educación**. Desde los tiempos más remotos se conoce la existencia de pautas sociales y normas de comportamiento. Desde que el hombre está sobre la tierra siempre ha tenido ciertas formas de comportamiento ante determinados eventos. Aunque todas estas reglas las encontramos repartidas a lo largo de toda la historia, hay un hecho definitivo y claro que nos da un punto de partida importante: **la creación de la corte**. Esto dará un auge definitivo a las buenas maneras.

La nobleza, se comentaba en esa época, no se lleva solamente en la sangre sino en **la forma de comportarse ante el Rey y ante el pueblo**. Un hecho que debemos tener siempre presente en nuestra vida diaria. Se puede ser rico, culto e incluso un genio, pero todos somos personas y hay que comportarse

educadamente con los demás. El auge de las buenas maneras era glosado por los trovadores y recogido en las novelas de caballería donde se daban consejos sobre cómo ser una dama o un caballero educado.

El término protocolo, procede del latín "protocollum"

Entre los libros publicados destacamos "El Cortesano" de [Baltasar de Castiglione](#), un punto de referencia en el mundo de las buenas maneras.

"El Cortesano" podemos decir que **fue el primer libro con profusa información sobre el comportamiento educado**. En él se hace referencia de forma detallada a muchos aspectos del protocolo de aquella época.

Los buenos modales no pasan de moda, evolucionan

Aunque muchas de las reglas se van quedando obsoletas o es necesario someterlas a una transformación importante, **la buena educación nunca pasa de moda**. Ser educado no es una moda, es algo inherente a nuestra condición humana. Nos hace más libres y más tolerantes.



Saludo de cortesía Besar la mano. Viaje Oficial al Reino de Bélgica de los reyes de España Felipe VI Y Letizia Ortiz
Casa de S.M. el Rey - Borja

Ser educado no es una cuestión de modas o tendencias, aunque algunos piensen lo contrario. Ahora bien, tampoco se debe abusar y caer en la pedantería. Todos los excesos son malos. La buena educación abre muchas puertas y dice mucho de las personas . Dice una conocida frase de Talleyrand, Príncipe de Benevento: "Solo los tontos se ríen de la buena educación".

Hay que ser natural en nuestros modales y no forzarlos. Una frase que será muy utilizada en esta web: si no sabe, es mejor no fingir (puede caer en un ridículo espantoso); observe al resto de la gente como se comporta (o lo que es lo mismo " donde fueres haz lo que vieres ", aludiendo a lo importante que es tener una buena capacidad para observar cómo se comportan las personas que tenemos a nuestro alrededor).

"Preguntando se llega a Roma"

Preguntando se puede adquirir conocimiento. De cualquier manera, siempre es mejor preguntar que actuar por nuestra cuenta, a riesgo de hacerlo mal, pues las costumbres son muy diversas y podemos "molestar" sin darnos apenas cuenta. Lo que para algunas culturas tiene un determinado significado para otras nos parece totalmente extraño, pero no por ello debemos dejar de actuar de un modo respetuoso. Un talante abierto, nos permitirá actuar en cada momento de la forma más adecuada. Precisamente el protocolo trata de aunar esfuerzos para que estos "problemas" no surjan en grandes actos o eventos con diferentes culturas y participantes. Los buenos modales y las reglas de cortesía están para unir y facilitar la convivencia no para separar ni hacer distinciones que nos separen a unos de otros.

CODIGO HAMMURABI

El Código de Hammurabi, datado hacia el año 1692 aC, y es uno de los primeros conjuntos de leyes que se han encontrado y uno de los ejemplos mejor conservados de este tipo de documento de la antigua Mesopotamia.

Se presenta como una gran estela de basalto de 2,25 metros de alto. En lo alto hay una escultura que representa a Hammurabi de pie delante del dios del Sol de Mesopotamia, Shamash. Debajo aparecen inscritos, en caracteres cuneiformes acadios, leyes que rigen la vida cotidiana. Fue colocado en el templo de Sippar; igualmente se colocaron varios otros ejemplares a lo largo y ancho del reino. El objeto de esta ley era homogeneizar jurídicamente el reino de Hammurabi. De este modo, dando a todas las partes del reino una cultura común, se podía controlar el todo con mayor facilidad.

Durante las diferentes invasiones de Babilonia, el código fue trasladado hacia el 1200 aec a la ciudad de Susa (en Elam), actualmente en el Jusstán (Irán). En esta ciudad fue descubierto por la expedición que dirigió Jacques de Morgan, en diciembre de 1901. Fue llevado a París, Francia, donde el padre Jean-Vincent Scheil tradujo el código íntegro al francés. Posteriormente, el código se puso en exhibición en el Museo del Louvre, en París, donde se encuentra hasta la fecha.

Contenido

juridico

Las leyes del Código de Hammurabi, (numeradas del 1 al 282, aunque faltan los números 13, 66–99 y 110–111) están inscritas en babilonio antiguo y fijan diversas reglas de la vida cotidiana. Norman particularmente:

*La jerarquización de la sociedad: existen tres grupos, los hombres libres, los "muskenu" (quienes se especula podrían ser siervos o subalternos) y los esclavos.

*Los precios: los honorarios de los médicos varían según se atiende a un hombre libre o a un esclavo.

*Los salarios: varían según la naturaleza de los trabajos realizados.

* La responsabilidad profesional: un arquitecto que haya construido una casa que se desplome sobre sus ocupantes y les haya causado la muerte es condenado a la pena de muerte.

* El funcionamiento judicial: la justicia la imparten los tribunales y se puede apelar al rey; los fallos se deben plasmar por escrito.

*Las penas: aparece inscrita toda una escala de penas según los delitos y crímenes cometidos. La base de esta escala es la Ley del Talión.

Se tratan también el robo, la actividad agrícola (o pecuaria), el daño a la propiedad, los derechos de la mujer, los derechos en el matrimonio, los derechos de los menores, los derechos de los esclavos, homicidio, muerte y lesiones. El castigo varía según el tipo de delincuente y de víctima.

PROTOCOLO EMPRESARIAL

El protocolo se puede definir como código tácito que define la manera adecuada de interactuar con los miembros de una empresa, que tiene antecedentes en su cultura, y que marca pautas en el (i) estilo de comunicación, (ii) imagen y presentación personal, (iii) respeto a la jerarquía (relaciones entre superiores y subalternos, o entre clientes y proveedores), (iv.) cortesía telefónica, y (v) manejo de la red y de las herramientas de trabajo, entre otros. Los estudiantes y profesionales recién egresados que no han tenido experiencias laborales, y aún los profesionales con varios años de experiencia, deben ajustar su conducta al código de comportamiento de la empresa para responder de manera empática a la cultura de la organización en la que aspiran trabajar.

Protocolo en la empresa

En principio, el protocolo en el sector privado no tiene, como es lógico, la importancia que reviste en el sector público, pues éste es el protocolo oficial, el protocolo por antonomasia. Pero, aun hecha esta afirmación, debe distinguirse entre el protocolo de los actos organizados por las instituciones que, aunque incluidas en el sector privado, participan de alguna manera en la vida pública oficial (corporaciones empresas públicas), y los actos organizados por las demás entidades personas físicas.

¿Para que sirve el protocolo en la empresa?

Sin protocolo, las relaciones dentro de una empresa serían caóticas. Nadie respetaría las jerarquías y el desconocimiento de las reglas conduciría a continuos enojos y falta de respeto. El orden jerárquico tiene su razón de ser y está justificado por la estructura administrativa de la organización.

En la actualidad, el sector privado desarrolla gran cantidad de eventos de especial relevancia social que están regidos por reglas de protocolo y etiqueta.

El protocolo es una herramienta importante para lograr el prestigio que la empresa busca desde cualquiera de sus perspectivas. Toda firma debe saber que contar con un buen producto ya no resulta suficiente y que cada vez son más importantes los lineamientos que dicta el protocolo empresarial, porque contribuyen a la consolidación de la imagen corporativa y del posicionamiento en el mercado.

El protocolo es necesario porque ayuda a cuidar los detalles en las relaciones humanas y corporativas. Si esto se extiende a todos los ámbitos de la empresa, se jerarquiza cada una de las tareas.

El protocolo sirve para lograr una buena y armoniosa convivencia en el ámbito laboral. Ayuda a comprender la necesidad de adaptarse, integrarse y conocer

cuáles son las reglas para seguir y para observar el trato correcto tanto con los superiores como con los subalternos.

Recomendaciones para un adecuado protocolo en la empresa

Algunas recomendaciones para que usted pueda desenvolverse con soltura:

Lo primero que hay que saber es que dentro de la misma empresa no es necesario pedir permiso para entrar o retirarse de algún lugar o reunión.

¿Qué pasos debe seguir si está llevando a cabo una reunión en su oficina con invitados y desea integrar a un colega? Primero, llamarlo por teléfono para que se acerque a su oficina. Luego, ponerse de pie cuando él entre. En último lugar, saludarlo y presentarlo a los visitantes, indicándole un asiento antes de sentarse.

Es clave el respeto hacia la persona que se tiene cerca. El saludo correcto es “buenos días” y no sólo “buenas”. y si alguien está hablando por teléfono y usted necesita comunicarle algo, no debe quedarse parado a su lado, sino esperar a que corte para acercarse.

Un hombre que en ámbitos sociales se levanta de su asiento cada vez que una señora entra al lugar donde él está, no debe hacerlo en el lugar de trabajo. cuando una colega entra en su oficina.

No es correcto recibir a una persona y hacerla esperar mientras usted habla por teléfono. Acorte la conversación y solicite que no le pasen llamadas, a fin de concentrarse en su visitante.

En general, los subordinados deben aceptar y seguir las indicaciones de superiores. De no estar de acuerdo con algún mandato recibido, exponga su parecer en privado y con cortesía.

El trato con subordinados debe ser respetuoso. Se tendrán en cuenta sus horarios de salida, evitando organizar reuniones justo en el momento en que deben retirarse.

En un primer encuentro entre personas de diferentes empresas, se deben tratar de usted y no por su primer nombre. Si se trata de una situación especial y por las edades surgiera el tratamiento de “vos”, puede ser utilizado siempre que previamente se haya solicitado permiso para hacerlo. También es posible tutear cuando la persona de mayor edad se lo pida o cuando la relación entre el jefe y su empleado sea informal.

Cuide los pequeños detalles que hacen mejor la convivencia. Piense que los grandes detalles se cuidan solos.

Tener buenos modales es una vía para crecer tanto en el plano profesional como en el personal.

Una empresa que respeta el ceremonial contribuye a desarrollar una imagen corporativa profesional y dinámica.

Para terminar, una interesante entrevista en la que se aprecia por qué el protocolo es una poderosa herramienta de comunicación que debe saber aprovecharse en el mundo empresarial.

El porqué del protocolo en la empresa

Aunque nace de la mano de las instituciones públicas, cuando hablamos de protocolo empresarial nos referimos a estas pautas de conducta aplicadas al ámbito de los negocios con el objetivo de evitar que las relaciones generen conflictos o crisis reputacionales.

Por ejemplo, imaginemos sencillamente una comida de empresa en la que obviamos las reglas mínimas de protocolo y dejamos que cada trabajador, directivo e invitado se siente donde considere oportuno. Esta situación cotidiana puede producir malestar si un trabajador tiene que ocupar el único sitio libre disponible lejos de sus compañeros de departamento, o si el director financiero se tiene que unir a la mesa de becarios, mientras el CEO y demás directivos almuerzan juntos; o si el representante de una empresa con la que mantenemos una alianza estratégica se ve relegado a un sitio poco apropiado.

Lo mismo puede suceder en cualquier actuación de la compañía, como una entrega de premios, una reunión de altos ejecutivos, un encuentro con inversores, la inauguración de una instalación, la asamblea general para dar a conocer los resultados anuales... Además, no tiene por qué ser un acto multitudinario: una negociación entre dos profesionales de distintas empresas puede irse al traste si no se siguen unas normas de cortesía.

El manual de protocolo empresarial

Características

¿Cómo puede la compañía mejorar sus relaciones? Para recopilar las pautas de conducta y criterios de organización y actuación de la organización en sus relaciones con otras personas o instituciones, es muy útil disponer de un manual de protocolo empresarial.

Se trata de un documento que establece cómo deben desarrollarse las actuaciones de la compañía en base a los principios de educación, corrección y

saber estar. A diferencia de las entidades públicas, el protocolo empresarial no es obligatorio ni está regulado por ley, aunque es precisamente el ordenamiento jurídico vigente del que bebe este manual, es decir, las pautas legales sirven de base a la hora de confeccionar el documento, si bien es esencial que la organización lo adapte a su realidad.

En este sentido, el manual de protocolo empresarial debe reunir las siguientes características:

- **Práctico:** las situaciones que contemple deben responder a situaciones habituales de la compañía, evitando saturar de información con criterios para actos que raramente se van a producir en la empresa.
- **Accesible:** dado que el documento establece cómo deben comportarse los profesionales en según qué situación, parece obvio que todos los miembros de la compañía puedan acceder al mismo.
- **Comprensible:** siguiendo con el punto anterior, es necesario que el manual esté redactado en un lenguaje claro, que permita a cualquier trabajador entender cuáles son las pautas reflejadas.
- **Flexible:** las normas protocolarias no deben entenderse como inamovibles, sino que pueden ajustarse en función de cada caso, siempre que se mantenga el sentido común.

Contenidos

¿Y qué debe contener este manual? Estos son los puntos esenciales:

- El organigrama de la compañía, así como la presidencia y la precedencia (orden de cargos) según cada acto. Por ejemplo, ¿en qué orden intervendrán los diferentes directores de la empresa en una junta?
- Los logos, escudos, símbolos y demás elementos de la imagen corporativa de la empresa y las indicaciones sobre su uso.
- Las normas del protocolo mixto, aquel que se produce cuando la actividad incluye a representantes del sector público, en función de la normativa.
- Las reglas para la recepción y acompañamiento de visitas, indicando cómo se deben desarrollar y quién o quiénes deben participar en las mismas.
- Tratamiento que se dará a clientes, superiores, autoridades...
- Los códigos de comportamiento, haciendo referencia a las pautas exigidas a la plantilla, como vestimenta, horarios, relaciones personales, tratamientos...
- Las indicaciones sobre la elaboración y envío de correo postal o electrónico, memorandos o invitaciones y pautas para la atención telefónica.
- Las líneas generales de la comunicación corporativa, estableciendo los estilos adecuados en cada canal informativo.
- Los obsequios que pueden entregarse durante las celebraciones.

nuestra imagen corporativa.



1.- Características de un buen Manual de

Protocolo

Conciso: Para que un Reglamento de Protocolo sea eficaz debe de ser conciso. No puedes hacer un “tratado” con el que no se sepa por dónde empezar. Todo lo contrario, debe ser un instrumento que nos facilite y agilice cualquier trámite organizativo y se convierta en un manual de consulta para cada ocasión que se presente.

Sencillo y sobrio: Nada de aparatosidad y pompa que nos alejen del objetivo, debe de atender a la finalidad perseguida y estar muy ajustado a la realidad de la empresa u organización.

Directo: Planteando casos precisos que se adapten lo más posible a cada una de las circunstancias, con una directrices claras y directas.

Realista y Dinámico: Estamos preparando un Manual de Protocolo, por tanto debemos de estudiar los supuestos que queremos abordar y adoptar decisiones sobre cómo hacerlo, pero sin olvidarnos que lo que queremos es que sea útil para los objetivos perseguidos. Por tanto, debe ser realista, acorde a la dimensión y características de la empresa y reflejar las necesidades, ajustado al organigrama. Se adaptará a las necesidades corporativas y las que nuevas que vayan surgiendo, de lo contrario quedará obsoleto -flexibilidad-.



2.- Formará parte de un plan general de comunicación

La elaboración del Manual dependerá de la magnitud o importancia de la empresa, fundación, asociación entidad u organización de que se trate.

Habrà que crear un Manual con el estilo propio de la empresa, que refleje la cultura y personalidad de ésta. Comprenderà hechos tan diferentes como forma de atender el teléfono hasta cómo recibir a una delegación extranjera por parte del Director General, pasando por la atención al cliente, a los medios de comunicación, a otras organizaciones, a las juntas de accionistas, etc. Se tratará de evitar ante las diversas circunstancias que se presenten la improvisación, teniendo claras las directrices que cada responsable ha de conocer, así como transmitir los valores sociales que cada organización pretenda resaltar especialmente, destacando aquello que, además, aporte valor añadido.

Algunos aspectos que debería desarrollar son los siguientes:

- Simbología empresarial, banderas, logotipos, etc.
- Actos internos de la empresa : Determinar los distintos tipos de actos internos (que puede abarcar desde una Junta General de Accionistas hasta un homenaje por jubilación), quién los organiza, quién los preside, asistentes, jerarquía, lugar, disposición de los asistentes, ornamentación, disponibilidad de medios electrónicos, etc.
- Actos externos de la empresa: Entendiendo aquéllos a los que asistan personas ajenas a la misma. Como actos externos también consideraremos aquellas inauguraciones o distintos actos en los que intervengan representantes de Corporaciones Públicas, autoridades del Estado, de la Comunidad Autónoma o de la Administración Local. (Aquí y dependiendo del acto habrá que estar a lo que determine el Real Decreto/2099/1983 de 4 de agosto, por el que se aprueba el Ordenamiento General de Precedencias en el Estado)



3.- Conocimiento y responsabilidad de todo el personal

Este apartado, a pesar de que puede parecer obvio es fundamental. Cada persona que se incorpore a la empresa, especialmente todas aquellas que tengan intervención directa o indirecta con respecto a las “actividades protocolarias” deberá conocer el Manual, de esta manera evitaremos disgustos e incongruencias.

No se trata de que sea un documento más, que tan sólo se utiliza en ocasiones especiales, debemos de realizar un Manual de estilo corporativo, dinámico y eficaz. Lo ideal es que fuera el “abc” de todos y cada uno de los miembros de nuestra empresa u organización.



4.- Oficina de Protocolo

No todas las empresas tienen una oficina de protocolo, como sabéis vengo insistiendo en mis artículos respecto de la importancia de contar con una persona responsable de protocolo que estará adscrita a la Presidencia.

La persona responsable de protocolo, junto en su caso las que formen el equipo de este área, trabajará en estrecha colaboración, en su caso, con el Gabinete de Prensa, Marketing y Community Manager, dado que todos y cada una de estas áreas, aún de manera diferente, son los responsables en última instancia de la proyección de imagen corporativa. Obviamente, en empresas que no requieran trabajos permanentes de protocolo, puede suceder que este departamento se encargue además de relaciones públicas, información o prensa.

El CEO de la Escuela Internacional de Protocolo, Gerardo Correas, apunta a los aspectos básicos que deben tenerse en cuenta para elaborar un manual en la empresa

VALENCIA (E. PASTOR). Aunque para muchos el protocolo pueda parece un establecimiento de medidas demasiado formal, lo cierto es que puede salvar a

jefes y trabajadores de muchas medidas de pata, además de ayudar a proyectar una imagen uniforme de toda la empresa. "Una buena imagen mejora los resultados", apunta Gerardo Correas, CEO de la Escuela Internacional de Protocolo.

El protocolo se basa en establecer en el día a día procedimientos con todos los públicos objetivos de la empresa, además de marcar pautas para los diferentes actos. Por ejemplo, cuando alguien debe de recibir una visita al despacho, debe de transmitir una imagen de eficacia y profesionalidad. "Si está lleno de papeles, que incluso pueden ser confidenciales, ahí solo debe sentarse la gente de confianza. Por eso, debe disponerse de una mesa de visitas o de una sala de juntas", apunta Gerardo.

"No se debe dejar que cada uno actúe con su buena voluntad", explica. Todas las normas deben depender de una política de comunicación, de lo que la empresa quiera transmitir. Por ejemplo, no se suele especificar como realizar la atención telefónica, sin embargo es la puerta de entrada a la empresa. "En el caso de no querer atender a alguien, no debemos darle nunca mensajes negativos, porque se puede complicar la situación", apunta.

Es conveniente establecer unas normas mínimas de saber estar. Se puede optar por una relación más informal, como por ejemplo, la empresa Vueling, quien trata al cliente de tú. "Puede ser peor o mejor idea, pero es una política de comunicación clara y tienen un procedimiento establecido", destaca Gerardo. Además, es conveniente no sacar temas de conversación que puedan ser polémicos como la política, la religión y el fútbol. "Hay que intentar no meterse en charcos", destaca.

Además, se ha de saber de la persona con la que se va a quedar, tener una base de datos donde haya observaciones de la gente y convertirla en algo útil donde registrar qué regalos se les han realizado o las veces que se ha quedado con esa persona, por ejemplo. No obstante, ¿qué aspectos es conveniente determinar en el manual de protocolo de una empresa?:

1. Actos: Debe realizarse una descripción general de los actos que va a organizar u organiza la empresa en la que se deben incluir los tipos de actos, la clasificación de los mismos y el protocolo en cada uno de ellos. En este sentido conviene recordar que no todos los actos son iguales y nunca parece conveniente aplicar un mismo protocolo, sino adecuarlo al tipo de asistentes y propósitos.

2. Presidencia de los actos: ¿Quién va asistir al acto? ¿Es más importante la autoridad de la empresa o los que llegan de fuera? Habrá que establecer en qué orden deben de intervenir los invitados y cómo deben ser ubicados en el caso de que, posteriormente, deban sentarse en mesas.

3. Tipos de actos: Puede haber actos corporativos o actos de empresas, en el caso de grupos empresariales y pueden estar relacionados con la producción, el

patrocinio, las instituciones, el deporte, etc, por lo que la solución protocolaria suele ser distinta en cada uno de estos.

4. Precedencias internas: Hay que establecer el organigrama protocolario, fijando el orden en dependiendo del tipo de actos. En relación a esta tipología, es muy probable que determinados cargos de la empresa varíen su posición en el protocolo, ya que tendrá más sentido de donde a qué se dediquen.

5. Grupos de invitados: Hay que establecer los diferentes grupos de invitados y el tratamiento que se confiere a cada uno de ellos, además de su ubicación en el acto.

6. Protocolo del Consejo de Administración: Hay que estudiar previamente la Sala de Reuniones, mesa que se utiliza, protocolo de los consejeros, elementos a colocar sobre la mesa, documentación, catering, sistemas de ofrecer el mismo, etc.

7. Junta General de Accionistas: Se ha de establecer el protocolo de la misma. Cómo va a ser la composición de la mesa. También marcar el protocolo para los accionistas, qué tipo de regalos se van a realizar, las intervenciones, la ubicación de las autoridades e invitados y la colocación del Consejo de Administración y los cargos de la empresa.

8. Uso de banderas y emblemas: Definición de la bandera de la empresa. Uso de la misma y de las banderas oficiales.

9. Entorno de la Presidencia: Definición del Protocolo y actividades protocolarias en el entorno de la Presidencia y de los altos cargos (visitas, reuniones, cafés, teléfono, etc.), además de las normas a seguir por el personal.

10. Invitaciones: Diseño general y fórmulas de envío, además de confirmaciones y listados.

11. Regalos Corporativos: Diseño de los mismos y sistemas de envío, además de la forma de entrega.

12. Actos ajenos: Criterios a tener en cuenta en la presencia de los altos cargos de la empresa en los actos ajenos a la misma.

13. Vehículos oficiales de la empresa: Definición de directrices para los conductores, los servicios del vehículo, el uso del mismo y el vehículo para el invitado.

14. Los escenarios: Diseño general de escenarios y variantes, además del uso de los logotipos en los actos.

15. Medios de Comunicación: Tratamiento de los mismos en los actos organizados por la empresa. Notas. Dossieres. Uso de la megafonía. Ubicación de los periodistas. Ruedas de prensa. Entrevistas.

16. El Patrocinio: Definición de patrocinios. Tratamiento protocolario de la empresa como patrocinador en los actos ajenos.

17. Viajes: Establecimiento del guión/pauta como esquema a seguir en la organización de viajes por el Presidente de la Empresa y los altos ejecutivos.

18. Visitas a la empresa: Criterios y normas a seguir para las visitas a los altos cargos de la empresa. Tipos de visitas. Recibimientos. Las visitas y la seguridad.

La visita protocolaria. La visita de negocios. La visita como técnica de relaciones públicas.

19. El Servicio de Protocolo: Composición del servicio de protocolo. Características. Organización interna. El almacén de protocolo. El seguimiento de prensa. Los proveedores. Las cartas y saludas.

20. Aspectos del protocolo interno: Se debe establecer las pautas de recepción, la correspondencia, la atención al público, la Organización de reuniones internas y externas, el funcionamiento de los despachos y las salas de espera.

PROTOCOLO ECLESIASTICO

El protocolo religioso contempla multitud de ceremonias y ritos. Centrándonos en la iglesia católica, el PAPA, en su orden jerárquico se sitúa como el principal miembro, recibe el tratamiento de su Santidad, santísimo padre, beatísimo padre, santo padre o sumo pontífice. Le siguen los cardenales o príncipes de la iglesia, se les llama por eminencia reverendísima, le siguen los arzobispos y obispos, llamados por Excelencia reverendísima.

Este protocolo Eclesiástico al igual que los mencionados anteriormente, tiene precedencias, tratamientos y símbolos e indumentarias y se adapta a las costumbres propias de cada región.

Las ceremonias litúrgicas que tienen un protocolo son:

- Los sacramentos.
- Las bendiciones.
- La Santa Misa.

Precedencia y tratamiento de autoridades eclesiásticas.

- Papa: Su Santidad, Santo Padre, Sumo Pontífice. Al Papa se le besa el anillo del pescador, de rodillas.
- Cardenales: Eminencia, Eminentísimo Señor.
- Patriarcas: nombre que se le da a ciertos obispos. Actualmente existen cuatro patriarcas en el mundo, el de Jerusalén, el de Alejandría, el de Antioquía y el de Goa en la India.
- Arzobispos: Su Excelencia, Señor Arzobispo.
- Obispos: Señor Obispo o Monseñor.
- Prefectos Apostólicos: designados para territorios de misión.
- Vicarios Apostólicos: Excelentísimo Señor.
- Canónigos.
- Monseñores.
- Sacerdotes: Padre, Reverendo o Reverendo Padre.

Los nuncios son los representantes del Papa en los distintos países. En los lugares donde existe el Concordato, son nombrados Decanos del Cuerpo Diplomático.

Los primados son títulos honoríficos, sin jurisdicción alguna.

El protocolo eclesiástico son las normas que rigen los actos y celebraciones litúrgicas.

TRATAMIENTO

RELIGIOSOS

El protocolo eclesiástico es muy riguroso, tiene una implantación de siglos y se lleva a cabo de forma estricta. En su amplia y desconocida jerarquía para la mayoría de las personas. Tiene una gran importancia los tratamientos eclesiásticos.

Dentro de la Iglesia Católica :

El tratamiento para el Papa es "Su Santidad o Vuestra Santidad", no se puede dirigir a él hablándole de usted sino que hay que emplear "Vuestra Merced". Los Cardenales son considerados los príncipes de la iglesia. Su tratamiento es de "Eminencia Reverendísima". Nunca se le llamará Eminentísimo y Reverendísimo Monseñor, nos dirigiremos como Eminentísimo y Reverendísimo Señor Cardenal. La designación de los Arzobispos, Obispos y Nuncios Apostólicos es "Excelencia Reverendísima".

A ellos si se les puede nombrar "Monseñor". Para el decano de la Sacra Rota Romana y el secretario de la Signatura Apostólica el tratamiento será de Excelentísima. El Título de Reverendo Monseñor se le concede a los Protonotarios Apostólicos Supernumerarios, los Prelados de Honor y los Capellanes de su Santidad. También está el título de Muy Ilustres Señores con el tratamiento de Señoría Ilustrísima para los Canónigos de capítulos catedráticos y colegiadas. Y el Título de Reverendo Señor con tratamiento de Reverencia a los sacerdotes y diáconos.

En la Iglesia Anglicana:

Su máxima autoridad es el Arzobispo de Canterbury y Cork a los que se le da el tratamiento de Su Gracia. A los obispos se les trata de Lord. Los canónigos tienen el tratamiento de Sir. Y los sacerdotes nos referiremos como Reverendo.

En la Iglesia Evangélica:

Es el Pastor que tiene tratamiento de Reverendo.

En la Iglesia Judía:

Nos referiremos al Gran Rabino como Excelencia. A los Rabinos como Reverendo.

En la Iglesia Ortodoxa:

Al Patriarca lo trataremos de Su Beatitud. Al Pope nos referiremos como Reverendo y Monseñor

En la Iglesia musulmana:

Su líder religioso es el Imán.

LA ELECCIÓN DE UN NUEVO PAPA



Fumata Blanca es la señal de que se ha elegido al Nuevo Papa

Este es un proceso muy hermético y lleno de secretismo. Puede llegar a durar alrededor de 20 días. En la elección del Papa hay una pugna por el poder supremo de la Iglesia ya que hay diversas corrientes doctrinales e ideológicas.

La elección del Nuevo Papa se realiza tras la muerte de su antecesor o dimisión. Solo dos Papas han dimitido en toda la historia de la Iglesia Católica.

Cuando el Papa muere el Estado del Vaticano se queda sin Jefe de Estado, en Sede Vacante por lo que se queda al mando el Colegio de Cardenales.

Para certificar la muerte del Papa se realiza un ritual de darle en la frente con un martillo de plata tres veces mientras se la llama por su nombre de pila.

Una vez anunciada su muerte se convocan a los cardenales para la elección.

Antes de empezar con la elección se realizan los funerales, el Papa será embalsamado y expuesto durante tres días para que los feligreses puedan despedirse, para su entierro se introducirá en tres ataúdes uno de cedro, otro de piedra y otro de pino. Se enterrará en la Basílica de San Pedro junto con los otros 147 Papas.



El Papa

Se sigue manteniendo la tradición de empezar la elección 15 a 20 días después de la muerte del Papa ya que en la Edad Media tardaban varios días en llegar los cardenales al Vaticano debido a las condiciones de las comunicaciones.

Los cardenales deben constituir el Cónclave El encargado del protocolo para la elección del Nuevo Papa es el Camarlengo que es funcionario al servicio de Papa anterior. Debe citar y confirmar la asistencia de los cardenales, recibirlos y controlar que todo esté preparado para el Cónclave.

El Gran Elector es otro cargo que tiene una gran importancia ya que es el encargado de organizar las votaciones y que todo se realice bajo el estricto protocolo.

La palabra cónclave deriva de la expresión “con llaves”. En 1271 cuando después de llevar eligiendo Papa las autoridades se cansaron y decidieron encerrar a los cardenales en una sala y sellar las puertas para forzarlos a elegir al nuevo Papa.

Para que no se repitiera este hecho el Papa electo, Gregorio X, legisló que los cardenales serían encerrados con llave hasta que realizarán la elección.

Celebrándose este acto a puerta cerrada también evitan el contacto de los cardenales con el exterior.

El Papa es elegido por los cardenales, el colegio de cardenales tiene una representación el 50 países, pero a su vez son titulares honorarios de una Iglesia en Roma y así pueden conservar la tradición por la que el Clero de Roma elige al Pontífice.

El cónclave sigue unas normas muy estrictas que regulan desde quien puede estar presente hasta como doblar el boletín del voto.

Todas las personas autorizadas a asistir al cónclave realizarán un juramento de guardar silencio perpetuo y absoluto bajo pena de excomunión si faltan a él.

Los cardenales con derecho a voto son todos los que no tengan 80 años cumplidos.

El día de la elección los cardenales escucharán una misa en la Basílica de San Pedro y por la tarde se dirigirán en procesión a la Capilla Sixtina. Un hermoso lugar que invita a la tranquilidad y al recogimiento, donde se realizarán las votaciones.

Los cardenales dormirán en una residencia del Vaticano y serán trasladados por la mañana a la Capilla Sixtina para continuar la elección.

Había tres métodos para la elección:

- Por aclamación cuando todos los cardenales estaban de acuerdo en elegir a un mismo candidato.
- Por delegación cuando la mayoría de los cardenales delegaban en una minoría la elección.
- Por voto secreto.

Juan Pablo II eliminó las dos primeras por no ajustarse a la actualidad.

Es necesario tener 2/3 de los votos para la elección. Si después de varias votaciones no se consigue será por mayoría simple.

Cuando el cardenal introduce el boletín debe decir en voz alta un juramento: "Pongo por testigo a Cristo Señor, el cual me juzgará, de que doy mi voto a quien, en presencia de Dios, creo que debe ser elegido"

En el recuento cada boletín es ensartado en una aguja de punto y en un hilo. Cuando se realiza el recuento se queman los votos en una chimenea, si ha habido elección el humo será blanco, fumata blanca y si no es negro, fumata negra.

El escrutinio es de forma tradicional que asegura la transparencia.

El elegido es Papa una vez que acepta. Entonces se le conoce su nombre y los cardenales la declaran obediencia.

Posteriormente es proclamado públicamente desde la ventana de San Pedro por el cardenal de más edad, en ese momento empezarán a repicar las campanas de Vaticano seguidas por las de todo el mundo. Seguidamente el nuevo Papa sale a saludar a los fieles por primera vez desde la ventana de la Basílica de San Pedro.

Días después se celebrará la misa de Coronación a la cual asistirán autoridades, jefes de estados y monarcas de todo el mundo

El Papa es además el jefe de estado del Vaticano. Para saludarlo, hay que hacer una reverencia, el rostro debe quedar cerca de la mano del Papa que este extenderá para que besen el anillo.

Si la persona que lo saluda no es creyente lo tratará como jefe de estado y le estrechará las mano.

La forma correcta de vestirse para una audiencia con el Papa es en el caso de los hombres con traje oscuro y corbata de color sobrio. Y en el caso de las mujeres con vestido negro, sin escote, con manga larga, falda a la rodilla, tacón no muy alto y mantilla. No debe llevar joyas ostentosas, ni demasiado maquillaje.



La reina Doña Sofía tiene el privilegio de vestir de blanco ante el Papa.

Hay cuatro mujeres que tienen el privilegio de poder ir de blanco ante el Papa, La reina Sofía de España, la reina Fabiola de Bélgica, la reina Paola de Bélgica y la Gran Duquesa María Teresa de Luxemburgo.

La Santa Sede no impone un código de vestimenta de manera obligatorio, pero sugiere un protocolo para visitas de Estado y audiencias con el Papa, tanto para hombres como para mujeres. En el caso femenino, el protocolo requiere vestido negro largo y cuello alto, manga larga y mantilla negra. Sin embargo, por motivos históricos, algunas reinas católicas o consortes católicas de reyes han sido tradicionalmente exentas de usar el negro: se trata del así llamado “privilegio del blanco”, una especie de prerrogativa concedida y mantenida a criterio del Papa.

Actualmente, sólo a siete reinas, princesas o consortes de monarcas y monarcas eméritos les es concedido el “privilegio del blanco”: la reina consorte Leticia, de España; la reina emérita Sofía, también de España; la reina consorte Matilde, de Bélgica; la reina emérita Paula, también de Bélgica; la gran duquesa María Teresa, de Luxemburgo; la princesa Charlene, de Mónaco; y la princesa Marina, de Nápoles, por pertenecer a la Casa de Saboya.

Se trata de una tradición cuyo sentido es el de reverenciar la importancia del Sumo Pontífice, pero los propios Papas no exigen al pie de la letra su cumplimiento. Varias mujeres jefes de gobierno o de Estado fueron recibidas por los Papas sin estar vestidas de negro en los últimos años. Fue el caso, por ejemplo, de las ex presidentas irlandesas Mary Robinson y Mary McAleese, además de la ex primera dama Raísa Gorbachova, de la antigua Unión Soviética, todas en encuentros con san Juan Pablo II.

En diversas ocasiones, las propias reinas y princesas que tienen el “privilegio del blanco” han preferido no hacer uso de esa prerrogativa, escogiendo vestirse de negro en gesto de reverencia al Santo Padre.

En una concesión del Vaticano en agradecimiento a las reinas católicas y a las casas reales que fueron fieles a la iglesia cuando varios reinos se convirtieron al protestantismo.

PROTOCOLO MILITAR

Es importante conocer con claridad los términos fuerzas armadas y fuerzas militares, los cuales suelen confundirse. Las Fuerzas Militares incluyen únicamente al Ejército, la Armada Nacional y la Fuerza Aérea. Por su parte, el concepto Fuerzas Armadas incluyen los mencionados anteriormente y la Policía Nacional.

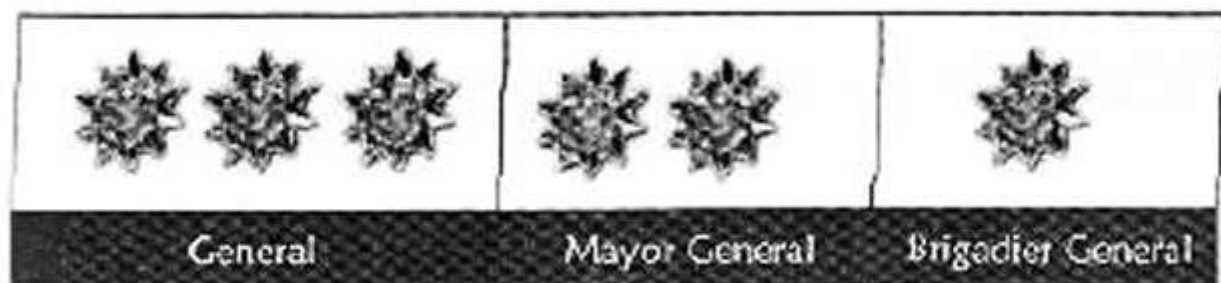
Igualmente es importante hacer una diferencia entre ejército y policía; el ejército tiene como objetivo defender la constitución y la policía hace que las leyes se cumplan.

La precedencia de las autoridades militares, de acuerdo con el Reglamento de Protocolo Militar FFMM3-11 Público, está determinada por el grado y la antigüedad de los miembros de las Fuerzas Militares y por la sucesión legal del mando, primando el concepto de grado y antigüedad de la siguiente manera:

- Ejército.
- Armada.
- Fuerza Aérea.
- Policía.

En las Fuerzas Militares el rango y la antigüedad se distinguen por medio de soles. En la Policía Nacional el rango y la antigüedad se distinguen mediante estrellas. Las insignias son; Barras, Laurel. Estrellas y Soles, como lo muestran las imágenes a continuación:

INSIGNIAS DE GRADO PARA OFICIALES GENERALES



INSIGNIAS DE GRADO PARA OFICIALES SUPERIORES



INSIGNIAS DE GRADO PARA OFICIALES SUBALTERNOS



INSIGNIAS SUBOFICIALES



Insignias
protocolo.org

de

grado.

Oficiales.

INSIGNIAS DE GRADO PARA OFICIALES GENERALES



INSIGNIAS DE GRADO PARA OFICIALES SUPERIORES



INSIGNIAS DE GRADO PARA OFICIALES SUBALTERNOS



INSIGNIAS SUBOFICIALES



En el ejército siguen el siguiente orden de rangos:

- Capitán General (el Rey Felipe VI. El Rey Juan Carlos es Capitán General en reserva, pues se ha creado este mando única y exclusivamente por él)- 5 estrellas
- General de Ejército – 4 estrellas
- Teniente General – 3 estrellas
- General de División – 2 estrellas
- General de Brigada – 1 estrella
- Coronel
- Teniente coronel
- Comandante
- Capitán
- Teniente



En el caso de la armada es muy similar:

- Capitán General (el Rey Felipe VI. El Rey Juan Carlos es Capitán General en reserva, pues se ha creado este mando única y exclusivamente por él)- 5 estrellas
- Almirante General – 4 estrellas
- Almirante – 3 estrellas
- Vicealmirante – 2 estrellas
- Contraalmirante – 1 estrella
- Capitán de navío
- Capitán de fragata
- Capitán de corbeta
- Teniente de navío

- Teniente



En el ejército del Aire:

- Capitán general
- General del Aire
- Teniente General
- General de División
- General de Brigada
- Coronel
- Teniente Coronel
- Comandante
- Capitán
- Teniente
- Alférez



En los actos militares se llevan a cabo los desfiles, dónde los más altos cargos van al frente y es ahí dónde se representan los valores de disciplina y unión. Además de los puestos ocupados por los diferentes rangos del órgano, también podemos ver otros símbolos como escudo, música y, por supuesto, la bandera de España, que es por quien realmente velan estas instituciones. El himno nacional suena para recibir y despedir la enseña española.

PROTOCOLO INTERNACIONAL O DIPLOMATICO

El **protocolo diplomático internacional** se ha regido desde el primer Congreso de Viena en 1.815 hasta el la Convención de Viena de 1.963, durante la cual se reconoce la inviolabilidad personal de los funcionarios que no están sometidos a la jurisdicción de las autoridades judiciales del país receptor, salvo cuando se trate de delitos graves. Se determinó en estos congresos, que cada país dicta sus propias leyes ceremoniales.

Por lo anterior, **cada país recibe a sus visitantes y los homenaja de acuerdo con su propio protocolo**. De acuerdo con el Protocolo las categorías de los agentes diplomáticos, reconocidas por todos los Estados son las siguientes:

- Embajadores, legados o nuncios.
- Ministros plenipotenciarios e internuncios.
- Ministros residentes.
- Encargados de negocios.

El **cuerpo diplomático** es el conjunto de representaciones extranjeras acreditadas de manera permanente ante un gobierno. Por razones de protocolo, como se ha mencionado, el cuerpo diplomático goza de distinciones especiales y privilegios en los diferentes países del mundo.

Cuando a un **acto protocolario** asiste un grupo de embajadores, se distingue al decano del cuerpo diplomático en lugar destacado (mesa principal), a los demás embajadores se les ubica entre las personalidades invitadas, en sitio especial y congregados, no dispersos.

En caso de no asistir el decano de los embajadores, se maneja la **precedencia de acuerdo con la antigüedad** en el día y la hora en que el diplomático entregó sus credenciales ante el Presidente de la República.

Cuando la ceremonia es con embajadores, después del **Presidente de la República** va el Ministro de Relaciones Exteriores, cuando no sea este el caso, le sigue el Ministro del Interior.

El protocolo diplomático es el conjunto de reglas que, aceptadas por toda la comunidad internacional, rigen las relaciones entre los diferentes estados y entre éstos y las organizaciones internacionales. En 1815, en el **Congreso de Viena** se acordaron estas normas, que, con algunas modificaciones o ampliaciones, permanecen vigentes hoy en día.

El protocolo diplomático está sometido a una regla básica. Esta norma determina la igualdad de todos los estados en las relaciones internacionales, con independencia de la capacidad económica, el tamaño o el nivel de desarrollo de los países. Esa igualdad jurídica se traslada, también, a los jefes de estado, presidentes y monarcas de cada una de las naciones.

De esta forma, todos los jefes de estado poseen el mismo rango, con independencia del nombre de su cargo (presidente de república, rey etc). La determinación de la precedencia deriva de la antigüedad en el puesto. En el caso de los estados, se ha impuesto la organización alfabética en el idioma del país anfitrión (inglés en la ONU o francés en la OCDE, por ejemplo).

De igual manera, las precedencias entre funcionarios diplomáticos y entre embajadores se establecen en atención a la fecha de antigüedad en el respectivo cargo.

PROTOCOLO DEPORTIVO

Los eventos deportivos son cada vez más numerosos y cada vez son más dependientes de casas patrocinadores, sponsors y del propio marketing publicitario que rodea a un acontecimiento de este tipo.

La complejidad de la organización de un evento de estas características, depende en gran medida de varios factores: personalidades y autoridades que acudan al mismo, lugar donde se celebra, importancia del evento (si es una final por ejemplo), si el evento se va a retransmitir por televisión, etc.

Todo ello conlleva a los organizadores a establecer un completo esquema en el que se contempla, además de las lógicas precedencias, un completo plan de trabajo en el que se deben tener en cuenta aspectos de seguridad (tanto de personalidades como del público que asiste al evento), control policial, planes de emergencia (protección civil y asistencia sanitaria), etc.

Al mismo tiempo hay que saber destacar, y así lo requieren los patrocinadores, la publicidad que financia al evento, colocando sus logotipos y material publicitario en los lugares más destacados y visibles, tanto para los espectadores del recinto como para los televidentes que siguen el acontecimiento desde sus casas.

Por todo ello el equipo de trabajo que se encarga del Protocolo y la organización deberá tener en cuenta todos estos factores, así como tener capacidad de reacción para controlar cualquier tipo de imprevisto que pueda surgir a lo largo del evento.

Al tratarse de actos de índole privada, en la mayor parte de los casos, no hay un protocolo oficial que pueda aplicarse a todos los eventos deportivos, aunque la mayoría de ellos comparten un fondo común. Cada comité organizador puede establecer distintas reglas a aplicar, manteniendo siempre una coherencia en las mismas, y tratando de aplicar normas del Protocolo oficial en el caso de asistencia de autoridades y personalidades públicas.

El primer protocolo deportivo fue creado por los griegos en el año 776 a. c. Los Egipcios en el año 3.000 a. c. Desarrollaron el primer protocolo y ceremonial de Estado, introdujeron los símbolos del poder y la estructura jerárquica. El primer protocolo militar lo crearon e introdujeron los Griegos durante el mandato de Alejandro Magno, en el año 330 a. c. y fue imitado en gran parte por los Romanos. El primer manual de etiqueta data de 2.000 años antes que la propia Biblia. Su autor fue un ministro del Faraón Ilesi Constantino, que fuera el emperador romano del imperio de Occidente, fue el creador del protocolo católico. Durante el imperio de Carolingio en Boloña (Italia), aparece el protocolo académico El protocolo diplomático surgió durante el gobierno papal de Julio II, hacia el año 1600, lo que acarreo el respeto y consideración debida a los embajadores. Protocolo social fue instaurado por Luís XII de Francia, fue el creador del buen Gourmet e hizo mucho hincapié en el buen vestir. El protocolo

se basa en un conjunto de normas legales, sociales, costumbres y tradiciones que regulan el comportamiento humano, mediante las cuales se organiza cualquier acto, evento público o privado. En el protocolo deportivo se conjugan una serie de normas establecidas con las que se trata de armonizar y lograr que convivan de manera acorde para complacer a todo el mundo. Los componentes del protocolo que intervienen en este conjunto de principios y reglas son entre otros: CEREMONIA: se trata de normas y costumbres establecidas para lograr el realce del buen gusto, la belleza, la categoría en el proceso del desarrollo de celebraciones, eventos y demás. DIPLOMACIA: Es el conjunto de reglas y disposiciones de cuidado y especial estilo destinadas a resolver dificultades pacíficamente, a través de esmeradas formas y delicados modos para facilitar el logro de los objetivos. RELACIONES PÚBLICAS: Es la participación e intervención coordinada y con respuesta de los participantes responsables de una actividad para satisfacer las necesidades sociales, económicas, objetivas, de una manera eficaz y con el debido respeto. ETIQUETA: Forma elegante de vestir y actuar, de esmerados modos y excepcional consideración hacia las personas en un cuidado ambiente colectivo, que no implica perder la naturalidad. PRECEDENCIAS: Es el conjunto ordenado de puestos a ocupar o colocaciones conforme a los cargos desempeñados por los titulares y sus representantes en actos oficiales. TRATAMIENTOS: Títulos que preceden al nombre, establecidos por normas de reconocimiento conforme al cargo desempeñado o los honores concedidos. VEXILOLOGÍA: Estudia los símbolos, como las banderas, escudos y pendones, y el orden de colocación establecido durante los actos públicos y oficiales. PROTOCOLO DEPORTIVO En esta disciplina hay actos en donde se deben aplicar normas básicas de buena educación, tanto desde el punto de vista organizativo, como participativo, donde los modales suelen dejar mucho que desear en muchas competencias deportivas, tanto por parte de los asistentes como los participantes. También habrá un espacio para la organización de los mismos, las entregas de premios (medallas, trofeos), y recepciones a deportistas No hay un protocolo oficial que pueda aplicarse a todos los eventos deportivos, aunque la mayoría de ellos comparten un fondo común. Cada comité organizador puede establecer distintas reglas a aplicar, manteniendo siempre una coherencia en las mismas, y tratando de aplicar normas del Protocolo oficial en el caso de asistencia de autoridades y personalidades públicas. PROTOCOLO FAMILIAR Después del matrimonio, el trato con los familiares debe ser uno de los mas cercanos a nuestra vida. El conyugue, Los hijos , Los amigos PROTOCOLO MILITAR Este posee sus propias normas y costumbres que se acatan con gran disciplina y forman parte del universo del Ceremonial Castrense (que estudiaremos de manera especifica) PROTOCOLO DIPLOMATICO Es aquel ejercido por las altas instancias de los países para convivir en paz con otros estados. Se encarga de los actos y eventos tan complejos como recepciones de personalidades, con presencia de reyes y otras grandes autoridades, surge por la necesidad de comunicación entre las distintas naciones . Esta representado por la figura de los embajadores. PROTOCOLO UNIVERSITARIO Se celebran actos que cuentan con un gran componente ceremonioso, y que guardan tradiciones y costumbres centenarias. Aquí se dan muchos aspectos del protocolo mas tradicional que va desde el

desarrollo del acto de apertura hasta el uso del uniformes . Dentro de los actos que se realizan podemos mencionar : Actos no Académicos. Actos Académicos . PROTOCOLO EMPRESARIAL Son las reglas de comportamiento y saber estar que se hace necesario conocer , para llevar a cabo buenos negocios y tener unas relaciones lo más correctas posibles. Ya que las relaciones en las empresas , son cada vez más diversas, mas amplias, y abarca entornos más grandes; y muchas de ellas serán de carácter internacional PROTOCOLO SOCIAL Conjunto de conductas y normas sociales por conocer, respetar y cumplir: no sólo en el medio oficial ya establecido, sino también en el medio social, laboral, académico, político, cultural y militar. Saludos-Apretón de manos El apretón de manos es sumamente importante para una primera impresión, por eso hay que saber hacerlo, y no es cosa fácil. El término medio es la mejor solución, puesto que aquella persona que intente romper la mano de a quién saluda será un tanto exagerado, y aquél que salude con la mano muerta será un blandengue. Ni una cosa ni la otra. Un apretón breve y con energía moderada, por favor y causaremos una buena sensación. Besos: Prohibido la cursilería de los besos en la mano a las señoritas. Prohibido los besos jugosos o húmedos. Prohibido los besos exageradamente sonoros y marcados Zapatillas de estar por casa: Como la misma palabra lo indica, son para estar por casa, así que eso de ir a comprar el pan, bajar la basura o sacar al perro con las zapatillas queda totalmente prohibido. Perfume: Echarse medio bote de perfume demuestra muy poca consideración. No a todo el mundo tiene porque gustarle el aroma, incluso puede llegar a marear. Alhajas: No hay que parecer un árbol de navidad. Si llevas grandes pendientes, no utilices un collar demasiado llamativo. Mil anillos ocupando todos los dedos no puede entrar en el esquema del buen gusto. Zapatos, bolso, cinturón y pulsera a juego es lo máximo de la orterada (de mal gusto). Educación-Puntualidad Hacer esperar a alguien es señal de descortesía y poca consideración. Sólo en el caso de la novia se permite media hora de retraso. Ridículo: Una vez que hemos hecho el ridículo, bien porque hemos tropezado, bien porque lo hemos hecho, lo mejor que podemos hacer es reírnos de nosotros mismos, nada de cabrearse con uno mismo o ponerse histérico. INAUGURACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS A). DESFILE A los acordes de una marcha o melodía interpretada por una banda marcial o de músicos, (En su defecto pista musical), los participantes desfilan en el siguiente orden: Banderas y escudos.(Colombia-Antioquia-Medellín-Entidad). Banderas de organismos deportivos. Simbología de deportes Delegaciones. Autoridades de juzgamiento B. ACTOS PROTOCOLARIOS. • Himno nacional e izada de la bandera. • Himno del departamento e izada de la bandera. • Palabras de bienvenida del director del evento. • Palabras de saludo del promotor del evento. • Palabras de instalación o inauguración acto por parte de autoridad oficial. • Promesa de los deportistas • Promesa de las autoridades de juzgamiento. • Encendida fuego deportivo. • Grupos artísticos o exhibición deportiva • Salida de delegaciones PROMESA DEPORTIVA PREGUNTA: Deportistas, prometéis ante Dios y ante la patria cumplir fielmente las reglas por las cuales se rigen estos juegos« RESPUESTA: Siiiiiiiiiii. COMENTARIO: Sí así lo hicieras, que Dios y la patria os lo premien, si no, que Él y Ella os lo demanden. PROMESA DEL ÁRBITRO En representación de las autoridades de juzgamiento que controlarán el presente

(Campeonato-Torneo), ¡Prometo!... Juzgar con imparcialidad y ética todos y cada uno de los encuentros deportivos que acá se hicieren. ACTIVIDADES PREVIAS A LA INAUGURACIÓN • Hacer un listado de requerimientos.(técnicos-equipos-humanos). • Nombrar maestro de ceremonias. • Definir recorridos. • Enviar invitaciones y confirmar asistencia. • Programar ensayo. • Coordinar espacios y tiempos. • Confirmar brigada de salud. • Confirmar autoridades civiles y de policía. • Confirmar personal(Guías-Porta-banderas-Utilería). • Ensayar pistas musicales de himnos e izadas de banderas. RECOMENDACIONES. • TODA CEREMONIA O ACTO PROTOCOLARIO DEBE SER PRECISO • EXIGIR AL MÁXIMO LA PUNTUALIDAD Y DURACIÓN(NO EXCEDER 30 MINUTOS). • ESCOGER HORARIOS Y DÍAS APROPIADOS • TENER PRESENTE SEGÚN LA HORA, LA PUESTA DEL SOL (SI ES AL AIRE LIBRE) PROGRAMA DE CLAUSURA. Estas ceremonias de caracterizan por la amistad y la informalidad, mezcla de alegría y nostalgia. Se destaca: Ø Entrada de heraldos, banderas. ØDesfile autoridades de juzgamiento. ØDesfile de delegaciones integradas. ØGrupos gimnásticos y rítmicos. ØDeclaración oficial de clausura evento(mayor autoridad asistente). ØSe descuelgan banderas. ØSe apaga el fuego. ØPalabras autoridad deportiva. ØIzada pabellón de la ciudad próxima sede. ØPrograma folclórico. ØJuegos pirotécnicos. ØFin (retiro de delegaciones). MAESTRO DE CEREMONIAS ØMáxima presentación. ØBuena Voz. ØConocimiento del tema y la situación. ØCarpeta con programa y nombres de personalidades. ØControla el tiempo. ØSaludar y agradecer asistencia. ØSaber controlar eventualidades. ØEvitar saludos personales. EN SINTESIS: ØNI LA MEMORIA, NI LA IMPROVIZACIÓN DEBEN SER LOS ELEMENTOS ESENCIALES EN LOS ACTOS DE PROTOCOLO. POR EL CONTRARIO DEBEN BRILLAR POR LA PLANEACIÓN Y LA ORGANIZACIÓN PRECEDENCIA ES LA FORMA DE COLOCACIÓN EN LAS MESAS PRINCIPALES DENTRO DE LAS CEREMONIAS, LAS CUALES DEBEN SIEMPRE ESTAR COMPUESTAS POR NÚMERO IMPAR DE INVITADOS. EN EL CENTRO Y CON EL NÚMERO 1: AUTORIDAD CIVIL MÁXIMA. A SU DERECHA Y CON EL NÚMERO 2: AUTORIDAD PRINCIPAL DEL EVENTO. A LA IZQUIERDA DEL NÚMERO 3: AUTORIDAD DEPORTIVA INVITADA. EN LA ESQUINA DERECHA CON EL NÚMERO 4: AUTORIDAD RELIGIOSA. EN LA ESQUINA IZQUIERDA CON EL NÚMERO 5: AUTORIDAD DE POLICÍA Etiqueta Masculina Cuando hablamos de etiqueta nos referimos a la vestimenta que debemos usar al asistir a alguna actividad o celebración. La etiqueta civil, la más usual, es a la que nos vamos a referir. Existe la etiqueta militar. Esa es utilizada en actividades militares u organizaciones similares. Entre los trajes de etiqueta masculinos existen los siguientes: Chaqué Esmoquin Frac Etiqueta Femenina Las mujeres deberían ser discretas en su vestuario y tratar de evitar escote pronunciado, hombros o espalda descubierta, etc. Tampoco mucho maquillaje o joyas demasiado llamativas o poco discretas. Para las mujeres lo más aconsejable son los trajes de chaqueta, o blusas y faldas, preferiblemente no utilice pantalones. Nada de escotes o faldas muy cortas. Poco maquillaje, pocos complementos (joyería, bisutería, etc.). En lo respecta al calzado de la mujer debe ser bajo o de medio tacón. Traje de Noche Para elegir un vestido de etiqueta; cuenta con una amplia variedad de posibilidades: discretos escotes, tirantes sugerentes, espaldas al

aire ... pero siempre manteniendo el gusto y la elegancia. El vestido deberá ser largo cubriendo en su totalidad las piernas; se recomienda vestir medias, aunque no se vean las piernas. Los zapatos deberán ser altos y de tacón fino, a juego con el vestido. El bolso pequeño, de mano, de metal, carey o de tela con pedrería o brocados. Respecto a las joyas, pocas y de calidad (un collar, unos pendientes y alguna pulsera y sortija). Las perlas y los diamantes siguen siendo las reinas de la noche: son elegantes y no se pasan de moda. Los vestidos de noche, admiten incrustaciones de pedrería, lentejuelas y diseños más lujosos que los vestidos de día. Los colores, por regla general, oscuros (el negro sigue siendo el rey) aunque la moda influye mucho en ello.

Etiqueta En La Mesa Deberían sentarse primero las señoras de mayor a menor edad, y luego los caballeros de la misma forma. Usted debe sentarse cuando le corresponda. En la mesa deben alternarse hombres y mujeres; aunque no siempre tiene porque ser así. A la derecha del anfitrión se sienta la señora de mayor categoría o rango de la reunión y, a la derecha de la anfitriona, el señor de mayor rango o categoría . Los anfitriones son los que marcan el inicio y final de la comida. Una vez que despliega su servilleta y toma los cubiertos, se da por comenzada la comida. El servicio de mesa empieza por la señora de mayor importancia y luego sigue por el resto de señoras. El servicio se hace por la izquierda, cuando se sirve en fuentes, y se hace con los propios cubiertos de la fuente, nunca con los cubiertos del comensal. No se debe servir una cantidad excesiva de comida.

PROTOCOLO EMPRESARIAL Sponsor es una empresa de cualquier característica gaseosas..autos..., que firma un contrato con un equipo de fútbol para patrocinarlos, o sea, que el nombre de la empresa aparezca en la camiseta o en las tribunas del estadio o en los carteles de publicidad. Esto influye en que estas empresas le pagan una cierta cantidad de dinero a los clubes y es una de las principales fuentes de ingreso de los clubes. Uno de los únicos clubes que no necesitan del patrocinio es el Barcelona de España que en su camiseta tiene a UNICEF pero no como sponsor sino como para ayudar a esta entidad El protocolo es una materia que abarca todos los campos de la actividad humana, y aún cuando el sector más conocido de aplicación es el referente a los asuntos de Estado, su práctica en la actualidad es ampliamente requerida en instituciones privadas sin importar la índole de las mismas. Las tendencias globalizadoras imperantes y el auge del sector empresarial dominan el ámbito de las relaciones humanas, presentando características especiales que les imprimen un ritmo acelerado, y exigen comportamientos adecuados que respondan a las nuevas condiciones. Así, al emerger las empresas como actores principales de la vida cotidiana, se requiere cada vez más de personal altamente calificado en todas sus facetas de actividad, entre las que destaca el protocolo.

BANDERAS DE EMPRESAS O CORPORATIVAS. BANDERAS OFICIALES COLOCACION Dado un acto organizado en la sede de una empresa, por regla general de un cierto tamaño que son la que cuentan con una bandera o enseña propia, suele surgir el problema de donde se coloca la bandera o enseña de la empresa. A la derecha, a la izquierda, entre las banderas oficiales ... las preguntas son muchas pero no así las respuestas. Pero no solamente surgen dudas a la hora de colocar la bandera de la empresa, sino el tamaño que debe tener, si rigen determinados colores, y demás. En el caso de eventos o actos, si debe lucir junto a banderas

oficiales habrá que atenerse a la leyes vigentes del país sobre la bandera. Desde luego que una bandera de empresa nunca debe "mezclarse" con banderas oficiales. Deberá ondear separada de éstas. Y mejor en otra zona o lado. Generalmente, las banderas oficiales se sitúan a la derecha de la puerta de entrada (izquierda según se entra o mira al frente) y las de empresa y otras privadas en el lado izquierdo (derecho según se entra la sede o se mira de frente el edificio). De esta misma manera se situarán las banderas en el interior en salas de juntas, de reuniones, salones de actos y cualquier otra dependencia. Banderas oficiales y banderas privadas o de empresa, siempre separadas. Las banderas oficiales pueden ondear siempre que se organice un acto público, o actos a los que asisten autoridades (bien sean locales, provinciales, autonómicas, nacionales o internacionales). Dependiendo de las autoridades que asistan así será el número de banderas a ondear. La nacional y la autonómica (Empresa), no deben faltar nunca. Luego se pueden ir izando más banderas a medida que se conoce la asistencia de autoridades locales (bandera municipal), autoridades de otras autonomías (su bandera autonómica), autoridades de otros países (bandera de su país), etc. Una cosa es su utilización como elemento publicitario y decorativo, y otra cosa es la utilización en actos y eventos en los que tiene que convivir con otras banderas e invitados. En el ámbito privado de la empresa, la bandera empresarial puede estar en la entrada de la sede, montada sobre el correspondiente mástil y en lugar bien visible. También puede estar en los despachos de los directivos, en el hall de entrada, en la sala de juntas y en otras dependencias comunes de la empresa, a libre elección de los directivos o mandos correspondientes. El orden de las banderas atenderá a la legislación vigente en cada país o bien a la legislación vigente de carácter internacional, cuando intervienen autoridades de otros países. En cuanto a los colores no hay nada regulado al respecto, y la bandera de la empresa puede lucir los colores y el diseño que considere más oportuno el departamento de marketing o el encargado del tema. Lo que si debe conocerse es que el tamaño nunca puede ser mayor que el de las banderas oficiales. Ni ondear en mástil de mayor altura. En el caso de eventos o actos, si debe lucir junto a banderas oficiales habrá que atenerse a las leyes vigentes del país sobre la bandera. A la hora de comportarnos en la oficina, es necesario conocer algunos detalles a tener en cuenta en nuestro trato diario con los demás. Entre los principales puntos a tener en cuenta debemos destacar: 1. Puntualidad. Debe llegar puntual tanto a trabajar como a las distintas reuniones que pueda tener durante el día. Aún mucho más puntual debe ser si es usted el protagonista o parte principal de la exposición. No se admiten nada más que unos minutos de cortesía. Las reuniones suelen ir encadenadas, y esperar mucho tiempo supondría un retraso considerable en el resto de las citas o reuniones del día. 2. Situación. En un sala o despacho, el sitio de cabecera es el reservado para el jefe o directivo de mayor representación. El resto de sitios pueden adjudicarse en función de distintas razones que poco tengan que ver con una precedencia oficial. 3. Caminar. Si camina junto a otras personas hay que evaluar el espacio disponible en el pasillo; no se puede ocupar todo el pasillo (aunque luego se haga con demasiada frecuencia). Si camina junto a una persona, la derecha es lugar de preferencia. Si caminan tres personas en paralelo, el del centro es quien

cede el paso (en la entrada de una puerta, por ejemplo) primero al de su derecha y luego al de su izquierda

PROTOCOLO SOCIAL

Protocolo social. Es el conjunto de conductas, reglas y normas sociales a conocer, respetar y cumplir, no sólo en el medio oficial ya establecido, sino también en el social, laboral, académico, [político](#), cultural, deportivo, policial y militar. Cuando dentro de una organización se aprecia como pertinente aplicar [protocolos](#), se crea uno interno basado en la potencialidad de las autoridades que forman parte de la misma; esto le permite llevar a cabo sus actividades en general.

Contenido

[\[ocultar\]](#)

- [1_Concepto](#)
- [2_Habilidades a desarrollar](#)
- [3_Normas](#)
 - [3.1_Etiqueta](#)
- [4_Buenas maneras](#)
 - [4.1_El saludo](#)
- [5_Fuente](#)

Concepto

Es un conjunto de técnicas, normas y tradiciones mediante las cuales deben organizarse los diferentes actos, eventos, celebraciones, que promueven tanto las instituciones públicas como las privadas, y, por ello, se sitúa en el campo de la organización, tanto en el quehacer diario de una institución, como de la gran organización, para que sea profesional y se desarrolle acorde con los objetivos que se fijan por las entidades organizadoras.

Habilidades a desarrollar

- Hacer y recibir invitaciones, así como retribuir las.
- Abarca las precedencias en una mesa principal, el tratamiento que se debe tener con ciertas autoridades ya sean políticas o eclesiásticas.
- Se encarga de organizar juntas de accionistas a nivel empresarial, congresos, ferias, conferencias.
- Es una de las ramas principales de las [relaciones públicas](#) asumiendo lo que se conoce como relaciones institucionales.

Normas

Etiqueta

Es el conjunto de normas que deben seguirse en los actos públicos solemnes o en cualquier acto social. Según sea la solemnidad del acto y en la parte del día que se desarrolle, determinará la etiqueta a llevar.

Hay actos que debido a sus características requieren de una plástica e imagen particular. Con la etiqueta se evita, la originalidad de cada persona. Esta originalidad sería desafortunada, por ejemplo en un funeral solemne o en una recepción de su Santidad el Papa. Se podría ver un panorama casi homogéneo, a excepción de aquel o aquella que quiere ser originalmente vestido con gran colorido y pegando un mazazo al sentimiento de solemnidad.

Buenas maneras

El saludo

Es un rito social que se expresa en gestos, miradas y palabras. Se puede concretar de varias formas: los esquimales por ejemplo se frotan la nariz; en la sociedad occidental, se suele utilizar el apretón de manos, mirar a los ojos al interlocutor también es un componente importante al saludo.

La expresividad de la mirada y sus matices permiten ser el espejo de los sentimientos. El beso es el saludo más íntimo y delicado. En España lo tradicional es dar dos besos uno en cada mejilla. En algunos países se dan tres besos y en otros uno solo.

El [beso](#) como saludo se debe usar con personas de la familia o amigos con los que se tiene confianza. Con las señoras se debe llevar su mano hasta los labios del caballero sin llegar a rozarla.

- El saludo a los reyes

Los hombres si tienen ocasión de saludar a Su Majestad la Reina, deben inclinar la cabeza y hacer el gesto de llevar su mano hasta los labios pero sin llegar a ellos. Ante Su Majestad el Rey inclinarán levemente la cabeza, antes de saludarse y cuando estén ante él, la levantarán dándole la mano.

Las mujeres, ante sus Majestades los Reyes, harán, dando la mano y mirándoles a los ojos, una reverencia, doblando ligeramente la pierna izquierda situándola detrás de la pierna derecha. La tradición dice que solo se dobla la pierna derecha ante Dios.

El mismo saludo se hará con su Alteza Real el Príncipe de Asturias y sus Altezas Reales las Infantas e Infantes de [España](#).

Para dirigirse a Sus Majestades los Reyes, se emplea la palabra Majestad/es o Señor o Señora. Cuando sea al Príncipe de Asturias e Infantes e Infantas se utiliza la palabra de Alteza/as o Señor/a.

Debemos recordar que los humanos, como muchas otras especies, somos animales sociales, que necesitan de los demás para desarrollarse tanto personal como profesionalmente. Por ello, será en estos eventos sociales, o lo que coloquialmente se venían llamando eventos especiales, donde se pondrá en práctica el comportamiento entre individuos, que dará lugar al llamado protocolo social, es decir, las pautas o procedimientos que se llevan a cabo en las relaciones interpersonales con aquellos con los que compartimos comunidad.

Protocolo social en muchas ocasiones, suele confundirse con buenas o malas maneras, con educación e incluso con respeto, cuando realmente podemos decir que abarca todos estos términos para llevarse a cabo.

El protocolo social no solo necesita del respeto hacia los demás sino que ayuda a demostrarlo. La educación recibida y la herencia cultural de cada uno también formarán parte de estas pautas que normalmente son tradiciones que pasan de generación en generación.

El actuar de una determinada manera u otra, el decir unas determinadas palabras a los anfitriones del evento o a quien ha perdido a alguien allegado, la vestimenta que se utiliza para cada ocasión, incluso si dar dos besos, la mano o esperar que la otra persona tome la iniciativa a la hora de saludar son aspectos que se consideran dentro del protocolo social, normas constituidas socialmente con el tiempo y la tradición de cada comunidad. No están escritas, pero todos los que conforman ese grupo social las conocen.

Muchos consideran que se actúa de mejor o peor manera si se realiza una cosa en vez de otra, cuando realmente es cada uno quien alberga un protocolo social personalizado, creado con el tiempo, asimilado desde la infancia y visto en todas las ceremonias y eventos a los que ha asistido a lo largo de su vida, unido a su carácter y a su forma de ser.

Por ello, el protocolo social, en mi opinión, llega a estar sobrevalorado en multitud de ocasiones, en las cuales, por intentar hacerlo entorno a lo que expertos consideran el protocolo social correcto, se pierde naturalidad y se consigue el efecto contrario.

Cada persona tiene su propio protocolo social, basado en unas pautas asimiladas como correctas en su comunidad, donde el sentido común tendrá la última palabra, junto con el respeto y la educación.

PROTOCOLO EN LA CORRESPONDENCIA

Protocolo en la correspondencia

La correspondencia es un elemento importante en las organizaciones diariamente, ya que la misma nos permite enviar y recibir documentos y no sólo se pueden enviar documentos si no también paquetes ahorrando tiempo.

En la sección de Consultoría hemos hablado sobre la importancia de crear unas tarjetas de presentación que contengan los datos necesarios e importantes, de realizarlas con calidad y de cuál es la importancia de la creatividad para poder ejercer el impactonecesario para que la otra persona pueda recordarnos. Pero... ¿Qué sucede con la forma de entregarlas? ¿Existen protocolos para elegir el tiempo adecuado para entregarla? ¿Cómo hay que guardarlas? La presentación es lo que cuenta.

Para tu sorpresa, “nadie sabe cómo entregarlas y mucho menos cómo tomarlas” y esos son los puntos fundamentales de las cuales pende la presentación, afirma Renata Roa, consultora en Imagen Pública y Comunicación Facial.

Para la experta, uno de los puntos más importantes que debes tomar en cuenta antes de realizar tu presentación de manera formal, es saber cómo hay que entregarlas. “Nadie sabe cómo ahcerlo ni cómo hay que recibirlas, sin embargo, este es un factor sumamente importante porque implica encontrar el momento adecuado para poder realizar una presentación, hacerlo de la manera adecuada y crear un entorno de impacto para que esta persona te pueda recordar o en su defecto, lea la tarjeta que le estas ofreciendo”.

¿Cómo entregar y recibir?

Entregar adecuadamente tu tarjeta de presentación aumenta las posibilidades de recordación de quien recibe no una, sino decenas de tarjetas. ¿Por qué habría que recordarte a ti?

“Lo que buscamos es que el hemisferio derecho se combine con el hemisferio izquierdo. El hemisferio izquierdo se encarga de leer la parte lingüística, científica y matemática, mientras que el derecho se encarga de ver la estética, la creatividad y las emociones, así que entregarlo de la forma adecuada hará que se combine la función de estos dos hemisferios: el impacto visual de tu tarjeta con la lectura adecuada y el sonido de tu voz”.

Cuando entregas: De acuerdo con Roa, una tarjeta de presentación siempre se entrega tomándola por la esquina superior izquierda, esto con el propósito de que sea entregada para que la persona que la recibe la pueda leer de manera inmediata.

Cuando recibes. “La forma adecuada de recibir una tarjeta de presentación es leyéndola, de esta forma transmitirás interés en la persona que se está presentado; después, se guarda en un lugar adecuado, ya sea en el tarjetero o en la cartera; nunca debes guardarla en el bolso o en el bolsillo del traje porque lo único que denotas es que la persona no te interesa”, agrega Roa.

Ahora que sabes cómo entregarla y cómo recibirla, la pregunta siguiente es cuándo entregarla. Encontrar el momento adecuado es la parte medular, el clímax en tu montaje de profesionalismo y según la experta, son tres situaciones

importantes en la vida de los ejecutivos.

En una junta de negocios

Cuando existe una reunión de proveedores, de clientes o una junta de presentación de producto, de marketing de la marca o en la que participa varias personalidades; el momento adecuado para entregar las tarjetas es cuando vas a sentarte o al inicio de la reunión.

“El entregarlas en un inicio, ayudará a identificar a las personas que se encuentran dentro de la reunión, de esta forma vas a saber quién es quién en la junta y además existirá un momento de atención e impacto”, indica la experta.

En un evento social

En esta situación, la entrega de tarjeta se realiza después de la presentación del evento, de esta forma podrás tener la oportunidad de presentarte sin ningún factor distractor.

“En estos casos, siempre hay que procurar presentarse al final del evento, de esta forma no habrá factores distractores, no se interrumpirá el evento y se creará un instante cómodo para hacerlo, por ello es importante cuando se haga la presentación persona a persona”.

En una junta uno a uno

Cuando existan reuniones con clientes importantes, proveedores, posibles socios o simplemente una reunión de negocios que se realice de manera personalizada, el momento adecuado para entregar la tarjeta es cuando se presentan, así podrán saber quiénes son antes de comenzar la charla de negocios.

Lo que nunca hay que olvidar

Roa asegura que en los detalles está el éxito de esta forma, nos enumera algunos tips que no debes dejar pasar de largo al momento de entregar tus tarjetas:

Llévalas a la mano. Tener rápido acceso a tus tarjetas hará que la charla se desenvuelva de manera más fluida, evitarás interrupciones para buscarlas y la otra persona tendrá una buena impresión de ti. Guárdalas en una parte específica del bolso, si hablamos de mujeres y en el caso de los hombres guardarla en el bolso interior del saco, sería una buena opción.

Si no está actualizada, no la des. Roa asegura que lo peor que se puede hacer es entregar alguna tarjeta que no esté actualizada, evita aclarar datos y por favor, nunca entregues una tarjeta rallada o con corrector.

No las guardes donde sea. Existen portatarjeteros, estos se encargarán de que las tarjetas estén protegidas contra ralladuras, pintura de carteras y sobre todo, las mantendrá en una condición adecuada para ser entregadas. Nunca entregues una tarjeta doblada o maltratada.

Si representas la imagen de una empresa, o a ti mismo, hazlo bien.

Para proyectar la seguridad y credibilidad en los negocios es vital contar con una tarjeta de presentación. Dicha tarjeta se vuelve un símbolo de profesionalismo y

nos identifica como el primer rostro de la empresa para la persona con la que tratamos. Hay detalles a cuidar tanto si deseas crear una tarjeta de presentación como si deseas entregarla. Descubre cuáles son:



- 1.-Cuando entregar la tarjeta.- Muchos profesionales inician la charla de negocios y dejan al final la entrega de la tarjeta de presentación. Gran error, porque la función de la tarjeta es decir quiénes somos y lo que hacemos. El momento que debes identificar para entregarla es cuando inicias el tema de negocios a tratar. Analízalo: es tarjeta de presentación, no de recuerdo. La excepción se da cuando el cliente al cual visitas entrega primero su tarjeta de presentación antes que tú, el protocolo indica que respondas entregando la tuya.
- 2.-Tan impecable como tú. Una tarjeta de presentación debe estar en excelente condición al momento de ser entregada al posible cliente/socio/contacto. Cuando decimos “excelente condición” significa sin rayones ni doblada. Si tus datos no están correctos no tiene caso entregarla. Nunca escribas información sobre la tarjeta; no sólo se verá sucio, también restará profesionalismo a tu imagen.
- 3.-El protocolo para entregar la tarjeta. Debemos entregar la tarjeta de presentación con la mano izquierda, y la derecha la usamos para saludar a la persona con quien hablamos. No olvides que la tarjeta se entrega con los datos de frente a la persona para que pueda leerla sin dificultad. Al recibirla, debes agradecer y observarla de manera breve, esto le indica a la otra persona que en verdad te interesa conocerle.
- 4.-Donde guardar la tarjeta de presentación. Muchos hombres y mujeres profesionistas se han acostumbrado a guardar las tarjetas en la billetera o bolso, lo cual es erróneo porque pueden arrugarlas y no es el lugar indicado para portarlas. El uso del tarjetero es indispensable para mantener en buen estado nuestra tarjeta de presentación y te distinguirá de todos aquellos que desconocen esta regla.

5.-La practicidad es indispensable. Muchos profesionistas del ámbito creativo desean imprimirle un estilo único a sus tarjetas. Dado que la medida estándar es 9x5cm, te sugerimos no rebasar éstas medidas o tu cliente no podrá guardarla adecuadamente. Tampoco pongas mucha información; es tarjeta, no catálogo. Recuerda: la creatividad es negativa si se salta la practicidad.

6.- Que información poner. Puede haber muchos estilos distintos de tarjetas de presentación, pero la información en ellas debe ser lo primordial. Lo básico debe ser tu nombre y datos de contacto. Evita poner tus títulos, recuerda que el cliente sólo debe saber cuál es tu cargo en la empresa. Si no usas muy seguido tus redes sociales, entonces omítelas como forma de contacto porque serían innecesarias.

7.-No caigas en la trampa de la practicidad tecnológica. Todos sabemos lo práctico que es pedir el teléfono celular y agregarlo a nuestro directorio y usar los mensajes de redes sociales, sin embargo, no estás presentando ni el logotipo ni la marca de la empresa a la cual representas. Muy práctico pero no profesional. Una tarjeta de presentación te distingue del resto. Dale la importancia que se merece.

Sigue estas 7 reglas básicas y siempre proyectarás una imagen profesional correcta.

Un año más, estamos inmersos en la temporada *BBC: Bodas, Bautizos y Comuniones*. Hay veces que estos eventos, a priori íntimos, se nos van de las manos al tener que invitar a familia, amigos y compromisos. En ocasiones no sabemos cómo “no invitar” a ciertas personas sin herirlas. Es por eso que existen las tarjetas de participación; jamás hay que confundirlas con una invitación en regla.

PARTICIPACIONES

Las tarjetas de participación eran muy usadas antiguamente. Hoy en día esta costumbre ha variado y el uso de la participación se utiliza más como una cortesía.

Con las participaciones se busca comunicar que se llevará a cabo un evento específico sin requerir la presencia de la persona a la que comunicamos el evento. En algunos casos se debe limitar la cantidad de invitados, situación que obliga a quien ofrece el evento a realizar una preselección, para escoger de mutuo acuerdo a qué personas se les debe participar únicamente.

En bodas se suele utilizar para personas conocidas de los novios o sus padres pero no tan cercanos.

Años atrás era bien visto participar las bodas y que estas personas asistieran a la ceremonia religiosa. Esta tradición ya no se utiliza hoy en día. Ahora, cuando se toma la decisión de entregar participaciones es más por protocolo social, es decir, que es mejor participarle a cierta persona y no que ella se entere por otros de la boda.

En este modelo se participa de la boda pero se invita a la ceremonia religiosa



Si los padres o los novios tienen compromisos sociales con personalidades, es posible que se vean comprometidos a enviarles tarjetas de participación como muestra de cortesía y aprecio personal.

Es importante saber también que hay personas que prefieren no recibir ninguna tarjeta a menos que sea de invitación.

Para eventos como bautizos, cumpleaños, primeras comuniones... no son recomendadas las participaciones, ya que son eventos muy familiares.

A diferencia de las invitaciones, en el texto solo comentará la fecha y en algunos casos se menciona el lugar del evento sin la dirección. Este sería un modelo tipo en el que participan los novios

Nombre de los Novios completos

Tenemos el gusto de participar a usted(es)

Nuestro Matrimonio

Datos de la celebración:
Ceremonia : tipo de ceremonia día, hora,
nombre del lugar y dirección

Ciudad, mes y año

INVITACIONES

Las invitaciones se envían a las personas que se desea realmente que asista a nuestro acto. En ellas se comenta qué tipo de evento es, el lugar, la fecha, la hora... y todos los los datos específicos del evento.

También se puede aclarar si deseamos que el invitado confirme su asistencia y la etiqueta que desamos que lleven los asistentes.

Cuando hablamos de bodas, cada vez es más común que dentro del sobre de la invitación se incluya el mapa para llegar al lugar donde se celebra el convite y los datos específicos de la lista de bodas.



TIP: Igualmente, cada vez es más usual incluir en las invitaciones el hashtag personalizado para el evento, para que todos los invitados puedan identificar así las fotos con el # y disfrutar de los momentos más entrañables y divertidos del enlace.

Las tarjetas de presentación etiqueta y protocolo, determina la primera impresión que tu futuro cliente tendrá de ti. La tarjeta de presentación como su nombre lo dice es lo que te va a presentar e introducir antes los demás, hoy te voy a platicar sobre el protocolo al recibir y entregar tarjetas de presentación y el impacto que tienen en la imagen profesional.

Lo primero que te voy a decir es que hoy no vamos a hablar del diseño , no vamos a hablar de la información que debe tener la tarjeta de presentación, es un tema que da para muchísimo espacio, hoy nada mas te voy a hablar del protocolo de tarjetas de presentación, es decir lo que debes seguir al entregar la tarjeta, al recibir la tarjeta y al guardar esta tarjeta de presentación.

Tarjetas de Presentación Etiqueta y Protocolo – Donde Guardarla

Lo primero que te voy a recomendar es que seas muy consciente del lugar en donde traes la tarjeta de presentación, lo más lógico y lo que todo el mundo hacemos cuando empezamos a trabajar y empezamos a meternos en el mundo profesional es guardarlo en la cartera, la guardas a lado de los papelitos, la guardas a lado de los billetes – cosa peligrosa – no es recomendable hacerlo de esta manera, por lo tanto te voy a recomendar que lo guardes en un tarjetero, existen tarjeteros para tarjetas de visita, vas a usar un tarjetero.

Hay muchísimos tarjeteros, esta desde el tarjetero que te dan cuando te entregan tus tarjetas de presentación, pero no te lo recomiendo porque para empezar pues no tiene presencia el tarjetero, son esos tarjeteros de plastico para guardar tarjetas de visita, si tienes muchas tarjetas será muy abultado que de alguna manera va a ser incomodo traerlo.

Tarjetas de Presentación Etiqueta y Protocolo – Imagen



Tarjetas de Presentación Etiqueta y Protocolo

Entonces este que te lo van a entregar no es recomendable aunque es un poco mejor que traerlas en la cartera, vas a poder encontrar también tarjeteros metálicos más delgado, este es un tarjetero valido solamente tienes que tener cuidado porque se dañan fácilmente las patitas y cosas por el estilo pero también es válido y también es recomendable.

Pero los que más te voy a recomendar tus tarjetas de presentación etiqueta y protocolo, son tarjeteros que hablen de tu estilo ¿Cuál es tu estilo? Bueno pues refléjalo a partir de tu tarjetero, por ejemplo hay tarjeteros que combinan muy bien con tus zapatos, cinturón y correa del reloj negro, si traigo zapatos negros y combinación en negro utilizo un tarjetero que es mas delgadito y me permite

sacarlo, no es abultado y adicional a este cuando traigo combinación en café puedo utilizar un tarjetero mas elaborado en diseño, este se abre y tiene cierto color en la parte interna, un poco mas casual.

Cómo le hago para sacar mi tarjeta de presentación

Hablando de Tarjetas de presentacion etiqueta y protocolo es necesario mencionar cómo le hago para sacar mi tarjeta de presentación, primero te voy a decir que debes traer el tarjetero en la bolsa del saco, me refiero al bolsillo de tu chaqueta, traeras tu tarjetero en la bolsa opuesta a tu mano mas hábil, si tu escribes con la derecha entonces lo guardas en la izquierda y al revés lo guardarás en la derecha si tu escribes con la mano izquierda.

Entrega y recibimiento de tarjeta personal en actos de negocios

Para esto simplemente saco mi tarjetero y con pausa tranquilo voy a agarrar la tarjeta de presentación con la información hacia el frente y con una mano se la voy a entregar hacia la otra persona que tengo en frente, los asiáticos utilizaran las dos manos, nosotros nada mas vamos a utilizar una mano y con la información hacia el frente, si es vertical voy a hacer lo mismo, y por ultimo ¿Cómo voy a recibir la tarjeta de presentación? Pues igual ya te la entregaron con una mano tu la vas a recibir con una mano y no la guardes inmediatamente es lo lógico lo que todo el mundo hace “a perfecto muchas gracias” y la guardas, la vas a agarrar y te vas a fijar en la información que trae. Si hay algo que te llame la atención o algo que puedes utilizar para entablar una conversación va a ser muy bueno “oye estas en el pedregal, hace tiempo que no he estado ahí.... que bonito tiene mucho jardín las casas” y puedes seguir con cualquier temas, pero la lees, porque si tu no la lees es una falta de respeto para la otra persona, ya que la leíste ya que dijiste algún comentario simplemente la vas a guardar de vuelta en tu tarjetero si es que lo tienes, sino igualmente la vas a guardar en la bolsa del saco, nada que la guardas en la bolsa del pantalón, eso también sería una falta de respeto para la otra persona.

Catálogo de Tarjetas de Presentacion

Bueno hasta el post consejo de hoy acerca del protocolo con las tarjetas de presentación ¿Dónde las voy traer? ¿Cómo las voy a entregar? Y ¿Cómo las voy a recibir? Pues te decía que este tema nos da para mucho mas contenido, muchos mas espacios para hablar del tema ya te hablaré de este tema en otros momentos pero te agradezco mucho por haber estado en este espacio.

Aquí te comparto otras publicaciones que quizá te puedan interesar:

- Cómo diseñar tarjetas personales muy elegantes
- Cómo crear una tarjeta de visita en word
- Cómo hago una tarjeta de presentación en publisher
- Creador de tarjetas de visita, el mejor de todos
- Cómo crear logos para tu tarjeta de presentación
- Cómo crear tarjetas con fotos personalizadas

“Una tarjeta de presentación no es solo un pedazo de cartulina. . . es una oportunidad .”

¿Sigue siendo importante realmente? . . . es un elemento básico para el éxito profesional, es el instrumento perfecto para dejar su huella personal y corporativa, es por ello que, a pesar de encontrarnos en una época donde las redes sociales y la tecnología predominan, sigue siendo la mejor manera para decir “aquí estoy” y convertir un ocasional e imprevisto encuentro en una gran oportunidad de negocios, trabajo, amistad.

A pesar del gran potencial que aun reside en este pedacito de cartulina, hay muy pocos profesionales, emprendedores, que prestan mayor atención al intercambio de tarjetas. Puede usted invertir tiempo y dinero en mostrar una imagen más ejecutiva y profesional, saber de un protocolo de atención que incluya desde un perfecto apretón de manos hasta una correcta e impresionante presentación, pero si no sabe los detalles para el simple acto de dar y recibir tarjetas de presentación, todo lo demás podrá significar tan solo un derroche de tiempo y esfuerzo.

Un intercambio más efectivo podría darse tomando en consideración las siguientes pautas:

- Se recomienda una tarjeta clásica de cartulina no de plástico, que incluya su nombre de forma destacada y adicionalmente sus datos de contacto, logo; recuerde que una tarjeta con los datos insuficientes puede dar una imagen contraria a la deseada.

- Si está negociando en otro país, es recomendable imprimirlas en el idioma del país en el que se encuentra o en todo caso en inglés. Pueden también optarse por redactarla en su idioma por un lado y por el otro en el idioma local o en inglés.

- Nunca, definitivamente nunca entregue una tarjeta sucia o en mal estado, ni con borrones, de ello dependerá la imagen que desee proyectar “positiva o negativa”.

- Siempre salga con suficientes tarjetas, para que no tenga que pasar por el bochornoso momento de decir “lo siento, se me acabaron, era mi última tarjeta, la imprenta no me las entregó a tiempo, se me quedaron en la oficina . . .” y un sin número de excusas poco profesionales.

- En el ámbito de negocios de nuestro medio se estila entregar y recibir las tarjetas con la mano derecha y con las letras hacia la persona que la recibe para

que pueda leerla. En los países orientales es correcto entregarla con las dos manos.

- Si desea verdaderamente mostrar interés cuando alguien le entregue una tarjeta, procure aprenderse inmediatamente el nombre de la persona y los datos principales.

- Nunca escriba sobre una tarjeta que le acaban de entregar a no ser que sea estrictamente necesario, como adicionar un nuevo número telefónico para estar en contacto.

- Lo habitual es entregar una tarjeta al momento de las presentaciones, de tal manera que tendrá los datos de la persona que le han presentado durante el desarrollo de la reunión. Si la entrega se realiza al final de una reunión es correcto hacerla después del saludo final indicando que podrán mantenerse en contacto.

TIPOS DE CARTAS

Una carta es un mensaje escrito, enviado por un emisor hacia un receptor o destinatario.

Existen diferentes **tipos de carta de acuerdo a la clasificación que se tome**. Dentro del ámbito profesional se encuentran:

1. **Cartas de presentación.** A través de esta carta la persona se presenta a sí misma en el empleo que desea ser contratado. Además de los datos personales se incluyen la formación académica, las cualidades, aptitudes, etc y aquella información que el individuo considere que concuerda con el perfil de la empresa a la que se envía.

2. **Carta de agradecimiento.** Es una demostración de cortesía y expresa gratitud hacia el destinatario por el buen trato, la ayuda brindada, etc. Suelen exponer de forma clara las razones por las cuales se está agradeciendo, y muchas veces contienen comentarios que no se dijeron en persona.

3. **Cartas de recomendación.** El objeto es remarcar las competitividades de una persona con la que se ha trabajado anteriormente, con el fin de apoyar su candidatura a un determinado empleo.

4. **Cartas de despido.** A través de ésta la empresa le informa al empleado su despido, incluyendo las causas del mismo.

5. **Cartas de solicitud.** A través de las mismas los clientes solicitan información sobre un determinado producto, bien o servicio. Una de las características principales de este tipo de cartas es que los datos requeridos deben ser expresados de forma muy clara y precisa.

6. **Cartas de disculpa.** Son escritas con el fin de pedir disculpas por alguna falta o error que se haya cometido. Incluyen los motivos por los cuales se ofrecen las disculpas y habitualmente la persona expresa un compromiso de su parte en no repetir dicho error.

7. **Cartas de reclamación.** Son escritas cuando un bien o servicio no responde a la finalidad con la que fue adquirido. Cuando las expectativas que un individuo tenía sobre ese producto no lograron cumplirse, recurre a esta clase de cartas expresando su descontento y exigiendo una satisfacción al respecto.