

PROTOCOLO EMPRESARIAL



ISBN: 978-958-5471-95-5



9 789585 471955



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
T U N J A

Gloria Stella Acuña Daza



PROTOCOLO EMPRESARIAL



Gloria Stella Acuña Daza



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
T U N J A



ediciones
USTA
UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS

Protocolo Empresarial / Gloria Stella Acuña Daza. Tunja: Ediciones USTA, 2020.

62 páginas: tamaño 17×24 cm.

ISBN 978-958-5471-95-5

Primera Edición, 2020

ISBN 978-958-5471-95-5

Protocolo Empresarial

Facultad de Negocios
Internacionales

Corrección de Estilo:

María Ximena Ariza García

Impresión y Diagramación

Editorial JOTAMAR S.A.S.

Calle 57 No. 3 - 39.

Tunja - Boyacá - Colombia.

Comité editorial

Fr. Álvaro José

ARANGO RESTREPO, O.P.

Rector

Fr. Omar Orlando

SÁNCHEZ SUÁREZ, O.P.

Vicerrector Académico

Fr. Héctor Mauricio

VARGAS RODRÍGUEZ, O.P.

Vicerrector administrativo y Financiero

María Ximena ARIZA GARCÍA

Directora Ediciones Usta Tunja

Sandra Consuelo DÍAZ BELLO

Directora Unidad de Investigación e
Innovación

Juan Carlos CANOLES VÁSQUEZ

Director Centro de Recursos para el
Aprendizaje y la Investigación

Todos los derechos reservados conforme a la ley. Se permite la reproducción citando fuente. El pensamiento que se expresa en esta obra, es exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete la ideología de la Universidad Santo Tomás.



Ediciones Usta
Universidad Santo Tomás
2020

Departamento Ediciones Usta Tunja
Universidad Santo Tomás Seccional Tunja

Queda prohibida la reproducción parcial o total de este libro por cualquier proceso reprográfico o fónico, especialmente por fotocopiadoras, microfilme, offset o mimeógrafo. Ley 23 de 1982.

Autor

Gloria Stella Acuña Daza



Docente Internacionalista líder de Calidad e investigadora de la Facultad de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja. Especialista en Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad de la Universidad Santo Tomás, Especialista en Especialista en Dirección de Negocios Internacionales y Solución de Conflictos de la Universidad Autónoma de Colombia y Profesional en Relaciones Económicas Internacionales de la Universidad Autónoma de Colombia. Ponente de congresos nacionales e internacionales. Autor de cartillas, módulos, blogs y artículos.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2459-4360>

Cvlac: https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0000079745

Contenido

FICHA TÉCNICA	7
INTRODUCCIÓN	9
OBJETIVOS	11
DESARROLLO	13
1. INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO	13
2. LA ETIQUETA Y SU RELACIÓN CON EL PROTOCOLO.....	16
3. CLASES Y TIPOS DE PROTOCOLO.....	19
4. EL PROTOCOLO Y LA ETIQUETA EMPRESARIAL	25
4.1 Eventos empresariales.....	29
4.2 Reuniones de Negocios	33
4.3 Etiqueta Diplomática (Negocios internacionales)	37
4.4 Saludos	41
4.5 Comunicados y comunicación verbal.....	43

4.6 Gestos y Lenguaje Corporal en el Trabajo	46
4.7 Vestuario	47
4.8 Mesa: Comidas y Bebidas	50
4.9 Situaciones cotidianas – Protocolo social.....	54
BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA.....	59

Ficha Técnica

Nombre del módulo:	Protocolo Empresarial
Programa al cual pertenece el módulo:	Negocios Internacionales
Modalidad:	Presencial y virtual

Mensaje de presentación:

El propósito fundamental de éste módulo es presentar el protocolo cómo fundamento comportamental en la gestión organizacional de las empresas.

La aplicación práctica del módulo se basa en que el lector diferencie primero que todo los diversos tipos de protocolo y luego delimite aquellos que corresponden al llamado protocolo empresarial.

Es importante para la Autora, el programa y la Universidad, que los usuarios que consulten éste módulo apropien el contenido en los eventos que organicen, en sus proyectos y en su diario vivir, teniendo un texto efectivo y práctico de consulta en diversos casos de comportamiento empresarial.

Introducción

Las empresas tanto dentro como fuera de ellas, requieren que los actores de sus diversas gestiones generen un ambiente y una imagen positiva en todo momento y circunstancia. Los empresarios, gerentes, funcionarios, personal de confianza, operadores y en general todo el recurso humano está en la capacidad de desarrollar y aplicar convenientemente el llamado “protocolo”, que viene a reunir aquellos códigos de comportamiento y formalidad que son fundamental y se deben tener presente en todos los momentos y lugares relacionados; como eventos, reuniones, comunicaciones personales, manejo documental, vestuario y en general, las situaciones cotidianas que ocurren y se desarrollan en el marco de una organización empresarial.

En el módulo que se presenta se expondrá el concepto fundamental de protocolo, sus clases y tipos, la etiqueta como base comportamental, las diversas formas de aplicación del protocolo y la etiqueta en las organizaciones empresariales, en especial en aquellos aspectos y situaciones como eventos, reuniones, lo mismo que en lo indicado como medios y gestión de comunicación, así como en situaciones cotidianas cómo comidas, uso de vehículos y vestuario.

Así, se presenta este documento enmarcado en la sencillez de su lenguaje, y en la síntesis sobre el tema definido para este módulo.

Objetivos

Objetivo General:

Identificar las diversas clases y tipos de protocolo aplicados a las empresas, incluyendo las acciones y opciones de etiqueta a ser presentados en diversas situaciones y lugares, dentro y fuera de las organizaciones empresariales.

Objetivos Específicos:

- Concretar y cuantificar el concepto de protocolo y etiqueta, sus características e identidades.
- Delimitar y ordenar las clases y tipos de protocolo que se utilizan cotidianamente.
- Tener la capacidad de seleccionar y aplicar los códigos de comportamiento y acción en diversas instancias y gestiones empresariales.

1. INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO

Toda actividad y evento empresarial es importante planearlo y organizarlo debidamente, a partir de aplicar ciertos lineamientos que por tradición, enseñanza y decoro se han venido utilizando durante décadas o que igualmente se han venido desarrollando en diversos lugares o incluso en otras regiones del mundo. Estas actividades de relacionamiento humano responden primero que todo a comportamientos sociales que denotan acciones que deben involucrar normas y detalles que cobijen, confirmen el respeto, la aceptación y la cordialidad como factores iniciales; igualmente la efectividad, el cumplimiento y la honestidad para lograr que ese evento o actividad cumpla con sus objetivos personales o corporativos.

Toda reunión, evento o actividad también debe generar una solemnidad o formalidad que configura un estilo de comportamiento digno, respetuoso y elegante; esto es aplicable a eventos internos y externos a la organización; estos “códigos” comportamentales, ya desde hace décadas están delimitados y definidos, siendo compilados en diversos artículos y libros, formando una interesante base bibliográfica a consultar.

Para conocer y poder aplicar este tema tan importante se consulta y se establecen definiciones a partir de libros y manuales especializados, así, podemos hacer referencia al término “protocolo” buscando en fuentes reconocidas

y disciplinares que direccionen los conceptos y la misma organización de las acciones, actividades, eventos y reuniones, donde se ha de aplicar. En el *“Manual básico de protocolo empresarial y social”* de María del Carmen Martínez, reconocida profesora universitaria y consultora sobre el tema de relaciones públicas y protocolo en España, que, en 2007 en el prólogo de su libro, el Dr. José Daniel Baquero director del Máster en relaciones públicas de la Universidad de Barcelona, relaciona en pocas palabras dicho término:

El Protocolo se define como la normativa que es legislada o establecida por usos y costumbres donde se determina, la precedencia y honores que deben tener las personas y símbolos, la solemnidad y desarrollo del ceremonial de los actos importantes donde se relacionan las personas para un fin determinado. El protocolo se implanta como consecuencia de una necesidad social, es decir; establece como se deben desarrollar los actos importantes que se producen en la sociedad (Martínez Guillén, 2007, pág. XV).

“El protocolo se implanta como consecuencia de una necesidad social, es decir; establece como se deben desarrollar los actos importantes que se producen en la sociedad”

(Martínez Guillén, 2007, pág. XV)

Esta idea es fundamental, siendo el protocolo un “logos” o un tratado o compendio de normas que limitan y definen el “deber ser” y el “deber actual” en diversos escenarios, sean globales dentro de la sociedad, con características multitudinarias o particulares en el seno de un pequeño grupo, desde la familia hasta las organizaciones empresariales. Es, sin lugar a dudas una necesidad social, dado que, sin él los eventos, reuniones, grupos de trabajo, entre otros, no tendrían orden ni contenido que pretenda cumplir con el objetivo con el que fue concebido.

También es importante citar el buscador temático más consultado en el mundo, que afirma sobre el término:

Protocolo es el conjunto de normas establecidas para ceremonias y formalidades de carácter oficial, diplomático, militar, institucional o social que sirven para guiar una conducta o acción. Estas reglas son necesarias para entablar una relación de amistad y respeto entre las partes. Viene del griego *protocollum* que significa "orden" y tuvieron su origen en el problema de las precedencias: con este orden reglamentario se evitan rozamientos y malentendidos a la hora de tratar personas con cierto rango u honores (Fundación Wikimedia, Inc., 2019).

El término etimológico "*protocollum*" denota completamente la esencia del protocolo y un orden; por tanto, siempre que se desarrolle una ceremonia, connotada como un acto público o privado con cierta formalidad y meta en la que la solemnidad es factor importante de ese ordenamiento, se tendrá en cuenta. Se cita también que estas ceremonias son de varios caracteres, diplomáticos, oficiales, militares, sociales, entre otros.

Igualmente, en el libro "*el protocolo y la empresa*" su reconocida autora Montse Solé, autora española, propiamente catalana, se permite citar la real academia de la lengua española:

El Diccionario de la Real Academia Española establece, dentro de la voz «protocolo», la acepción que define al término como aquella «regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre». Una definición más al uso, y que quizá sea la que más nos atañe en esta ocasión, podría considerar al protocolo como el conjunto de normas o procedimientos que explican qué ha de hacerse en según qué casos (Solé, 2006, pág. 3).

Así en comunión con estas referencias protocolo es un código de comportamiento, requerido y aplicado en una sociedad, aplicado a todos aquellos aspectos y situaciones para el perfeccionamiento y armonía en las relaciones públicas, sociales y empresariales.

“protocolo como el conjunto de normas o procedimientos que explican qué ha de hacerse en según qué casos”
(Solé, 2006)

Es evidente que podemos a esta altura desarrollar una definición propia afirmando que Protocolo está conformado por los lineamientos tanto generales como específicos que delimitan el actuar de una persona y una comunidad en diversas situaciones que se llevan a cabo en el marco de las relaciones humanas dentro y fuera de un círculo social, esto por tanto podría ser igualmente delimitado por diversos factores intrínsecos de las situaciones planteadas, cómo la solemnidad, el respeto, el carácter de la ceremonia, las relaciones afectadas, las culturas o costumbres, entre otras. Protocolo es el pensamiento para actuar, es la norma para relacionarse, es el desarrollo en el entablar relaciones.

“Protocolo es el pensamiento para actuar, es la norma para relacionarse, es el desarrollo en el entablar relaciones
(Construcción Propia)

2. LA ETIQUETA Y SU RELACIÓN CON EL PROTOCOLO

Llegando a conclusiones cómo la anteriormente relacionada de una definición propia de protocolo, surgen términos que pueden acercarnos más a la apropiación del protocolo, dado que éste no es posible sin definir cuáles son los limitadores o fronteras invisibles, y al definirlos, tendrían que

describirse “acciones” o “actos” que puedan hacer cumplir el protocolo. Veamos el término de “Etiqueta” y su directa relación con el “protocolo”:

“Etiqueta podría identificarse como la manera o forma en que nos conducimos o nos presentamos en esos actos sociales” (Fundación Wikimedia, Inc., 2019) La etiqueta cotidiana se refleja en varias situaciones a las que nos enfrentamos diariamente, entre las que se encuentran: buenos modales en la mesa, presentaciones y cortesía, funerales, hoteles, restaurantes, espectáculos, etiqueta en el mundo de los negocios y en cualquier acto de carácter social o religioso. “Étiquettuelle es una palabra francesa que, literalmente, significa “rótulo” o “etiqueta”; se utilizó en un sentido moderno en inglés alrededor de 1750” (Fundación Wikimedia, Inc., 2019)

Ahora bien, conociendo la definición de protocolo y la de etiqueta podría darse la determinación de una relación entre Protocolo y Etiqueta, para ello podemos citar un referente web en un blog llamado “*etiqueta y protocolo*”: afirma:

La etiqueta y el protocolo implican normas de comportamiento establecidas para hacer la vida social más agradable, pero la diferencia se marca en que la etiqueta regula la conducta personal y el protocolo establece los criterios de trato y procedencia de una persona o institución. La etiqueta no siempre implica reglas protocolarias, en cambio el protocolo sí incluye reglas de etiqueta en el comportamiento de cada persona (Blogger, 2019).

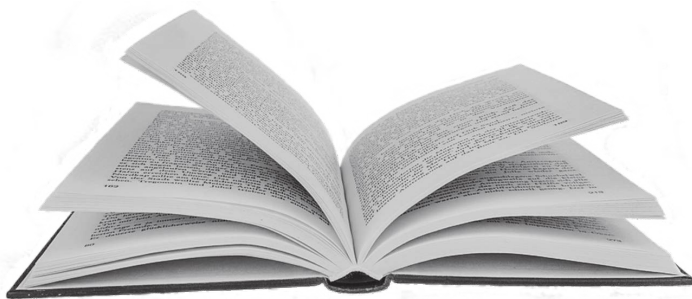
“la etiqueta regula la conducta personal y el protocolo establece los criterios de trato y procedencia de una persona o institución”

(Blogger, 2019)

Teniendo presentes estas definiciones y para concretar sencillamente las definiciones de este módulo, podemos afirmar que el protocolo es el que define o establece los lineamientos de comportamiento en diversas situaciones y lugares, mientras la etiqueta determina las acciones específicas, una especie de consejos, sugerencias o tips de comportamiento, enmarcadas en algunas situaciones en protocolos definidos o de forma libre, de una persona o sociedad. Por ello a partir de este momento se definen los lineamientos de comportamiento y normas marco (protocolo) para dentro de cada acción definida, concretar la (s) etiqueta (s) correspondiente (s). La etiqueta cómo lo define su etimología es la “marca” o “identificación” de las acciones.

Podemos hacer un símil documental: las etiquetas son hojas (ya sean sueltas o agrupadas) y el protocolo es el libro que referencia las normas comportamentales y de convivencia en diversos sitios, entidades o situaciones.

Figura 1. *símil sobre protocolo y etiqueta representado en un libro con sus hojas*



Fuente: construcción propia

“símil documental: las etiquetas son hojas (ya sean sueltas o agrupadas) y el protocolo: el libro que referencia las normas comportamentales y de convivencia en diversos sitios, entidades o situaciones”

3. CLASES Y TIPOS DE PROTOCOLO

En la web se pueden consultar no únicamente las definiciones, sino un intento de clasificación del protocolo, y se encuentran dos análisis: uno dónde se definen unas “clases” de protocolo y otro dónde se determinan unos “tipos” de protocolo. Es así como Magazines virtuales como “*Gabinete de protocolo*” presenta una clasificación en clases (Creative Commons, 2019) como se indica a continuación:

- **Clases de Protocolo:**

- **Oficial:** conjunto de normas o técnicas tradicionales (establecidas por ley, decreto, disposiciones o costumbres) que se aplican en los actos públicos promovidos por las autoridades o instituciones del estado (ya sea en el ámbito internacional, nacional, regional o local), que se ejecutan con solemnidad o sin ella, y que pueden observarse también en los actos no oficiales, cuando a los mismos concurren autoridades representantes del estado.
- **Social:** conjunto de normas, inspiradas en el propio protocolo oficial y en el “saber estar” que, sin ser de obligado cumplimiento, se suelen aplicar en los eventos de carácter social, y son aceptadas y seguidas por todos los participantes.
- **Empresarial:** el conjunto de normas por las que la empresa privada decide regular todos sus actos ya tenga carácter público o carácter privado.
- **Diplomático e internacional:** conjunto de normas específicas que canalizan, regulan y estructuran la comunicación y los actos oficiales entre los estados y las autoridades que los representan, así como todas las actividades llevadas a cabo por el servicio exterior de un determinado país u organización internacional.

- **Otros Protocolos:**

Eclesiástico, Militar, Deportivo, Universitario (Creative Commons, 2019).

Así mismo páginas como “*Servicio al cliente*” de la compañía Blogger, clasifica el protocolo en cuatro (4) diferentes “tipos” correspondientes a las siguientes (Tipos de Protocolo, 2015)

- **Tipos de Protocolo:**

- **Empresarial:** Es la manera adecuada de interactuar con los miembros de una empresa, marcando pautas en el estilo de comunicación, imagen y presentación personal, respetando las jerarquías, cortesía telefónica y manejo de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación).
- **Eclesiástico:** Es el protocolo basado según la religión profesada por la persona, por ejemplo, la religión católica, cristiana, etc.
- **Social:** Es de uso diario, lo empleamos con las personas que nos rodea y convivimos: saludo, expresiones, modales, educación, entre otros
- **Estructural:** Se encarga de crear las estructuras necesarias para el correcto desarrollo de un acto a celebrar, en el que aún no interviene ningún protocolo establecido.
- **De Gestión:** Controla y conduce todas las acciones que se van a llevar a cabo. Apoya al protocolo estructural.
- **De atención o asesoramiento personal:** Consiste en el desarrollo de actividades, acciones y gestiones, cuya

finalidad es la atención completa de la persona o personas nuestro cargo (Tipos de Protocolo, 2015).

En resumen, de estos dos referentes tenemos las siguientes clasificaciones de protocolo, que no obstante posteriormente podremos analizar y sintetizar:

Figura 2 .Clasificación del Protocolo a partir de referentes



Elaboración propia a partir de (Creative Commons, 2019) y (Tipos de Protocolo, 2015)

Por tanto, podríamos acogernos a definir el protocolo de acuerdo con *donde se aplique* cómo en qué entidad, empresa, o lugar; determinando su “clase”; cómo lo define “*Gabinete de protocolo*” (Creative Commons, 2019): Oficial, Social, Empresarial, Diplomático, Eclesiástico, Militar, Deportivo, Universitario. De acuerdo con sus *actividades y estructuras*, sería determinado su “*tipo*”, con los tipos que relaciona “*Servicio al cliente*” (Tipos de Protocolo, 2015): Empresarial, Eclesiástico, Social, Estructural, de Gestión, de Atención y asesoramiento.

Para efectos de sintetizar y concretar los conceptos de este módulo, que pretende ser didáctica y eficaz en determinar los límites conceptuales, es posible, previo análisis de estas dos clasificaciones, y para no discernir en diferencias o similitudes en las clasificaciones nombradas, sacar un solo listado más sencillo y propositivo, enmarcándolo en un título de “*formas de protocolo*”, dónde se encajarán las clases y los tipos anteriormente nombrados:

- *Protocolo Oficial*: Actos oficiales y no oficiales del estado, aduciendo lo público tanto local, municipal, regional, nacional. Dónde el “estado” es el común denominador.
- *Protocolo Diplomático*: actos oficiales y particulares entre países y organizaciones de diferentes estados. Incluye negociaciones, reuniones, actos entre países u organizaciones de diferente origen.
- *Protocolo Empresarial*: Dentro y fuera de las organizaciones, dónde el común denominador son las relaciones exógenas y endógenas en las empresas
- *Protocolo Social*: de la vida cotidiana en convivencia, en diferentes situaciones, lugares y actos.

Las otras clases y tipos de protocolo como eclesiástico, militar, deportivo, universitario, entre otros, se pueden incluir dentro del protocolo empresarial y del social, según el caso. En lo relacionado con los tipos de protocolo “estructural” “de gestión” y “de atención”, son enmarcados más comúnmente en unos “estilos” o acciones que se desarrollan durante cada protocolo anteriormente mencionado. Entonces tenemos, en resumen, formas de protocolo y luego, estilos de protocolo:

Figura 3. *Formas de protocolo*

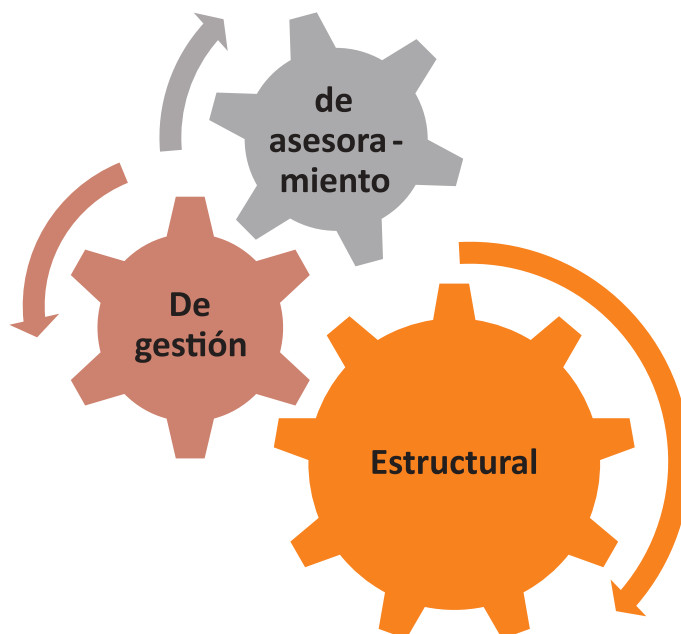


Elaboración propia

Ahora bien, como se indicó, luego de estas “formas” de protocolo se pueden distinguir “estilos”:

- Protocolo Estructural: definición de estructuras protocolarias
- Protocolo de Gestión: determina las acciones dentro la de estructura protocolaria.
- Protocolo de Asesoramiento: concreta acciones y comportamientos para la atención personal.

Figura 4. Estilos de Protocolo



Elaboración propia

Es importante connotar de las formas de protocolo que para efectos de concretar y profundizar el contenido de la presente módulo, que nos centremos en el protocolo empresarial, dejando el social, el diplomático y el oficial, como propuesta de contenido para otros textos; igualmente desde los estilos protocolarios, se explicará en cada situación que se abordará, una parte estructural que definirá la teoría protocolaria, luego se explicará el protocolo de gestión, dónde se aplican las acciones globales para concretar comportamientos de etiqueta en cada caso.

4. EL PROTOCOLO Y LA ETIQUETA EMPRESARIAL

Figura 5. Grupo de Negocios Internacionales USTA-Tunja, aplicando el protocolo y la etiqueta Empresarial



Fuente: Programa Negocios Internacionales USTA TUNJA. 2019

Luego de determinar las formas y estilos de protocolo, el presente módulo centrará en describir la etiqueta que conforma el protocolo empresarial; en otras próximas entregas se abordarán las otras formas (diplomático, social y oficial). Así podemos delimitar el espectro a confirmar que el protocolo se encarga y es: “el conjunto de normas por las que la empresa privada decide regular todos sus actos ya tenga carácter público o carácter privado” (Creative Commons, 2019). En otras palabras es: “la manera adecuada de interactuar con los miembros de una empresa, marcando pautas en el estilo de comunicación, imagen y presentación personal, respetando las jerarquías, cortesía telefónica y manejo de las TIC” (Tipos de Protocolo, 2015) o cómo lo delimitamos en este módulo, con una definición propia: son los lineamientos tanto generales como específicos que delimitan el actuar de una persona y una comunidad en diversas situaciones que se llevan a cabo en el marco de las relaciones sociales dentro y fuera de un círculo social, esto por tanto podría ser

igualmente delimitado por diversos factores intrínsecos de las situaciones planteadas, cómo la solemnidad, el respeto, el carácter de la ceremonia, las relaciones afectadas, las culturas o costumbres, entre otras. Ahora bien, la forma de “*Protocolo empresarial*” define y regula todas las acciones (o actos) que se desarrollen en una “*organización*”, en especial definiendo la interacción, comunicación, y en general la etiqueta correspondiente a situaciones y eventos desarrollados dentro de una unidad empresarial, por tanto, es necesario nombrar esas situaciones y eventos, para en cada caso, determinar la etiqueta y demás situaciones de comportamiento, presentación y cortesía que las personas deban seguir. Para concretar este protocolo empresarial veamos algunos referentes.

“Protocolo empresarial: el conjunto de normas por las que la empresa privada decide regular todos sus actos ya tenga carácter público o carácter privado”
(Creative Commons, 2019)

El SENA, Servicio Nacional de Aprendizaje, entidad de formación para el trabajo del Estado colombiano, presenta una cartilla sobre “*Etiqueta y Protocolo*”, como parte de la denominada FAVA (formación en ambientes virtuales de aprendizaje), y en ella relaciona unos principios básicos de la “*Etiqueta Empresarial*” en su capítulo 2:

Las normas de etiqueta con mucha frecuencia son asociadas únicamente con las celebraciones de gala y los grandes acontecimientos, pero en realidad, deben aplicarse a todas las situaciones y facetas de la vida. El ambiente de la oficina funciona como una comunidad, como tal, los empleados de las distintas esferas jerárquicas deben manejar la cortesía entre sí. En ocasiones no basta con ser cortés, es preciso tener un conocimiento exacto de lo que es apropiado decir, la forma correcta de actuar, el modo indicado de vestir o de escribir una carta (SENA, 2015, pág. 10).

“Las normas de etiqueta deben aplicarse a todas las situaciones y facetas de la vida. El ambiente de la oficina funciona como una comunidad”

(SENA, 2015)

En este referente se aprecian temáticas frente al protocolo y la etiqueta empresarial con aspectos cómo: Integridad y ética, puntualidad y discreción, cortesía y positivismo, gestos y lenguaje corporal, manos y postura, comunicación e importancia de la voz, errores de comunicación hablada, intervenir y callar, comportamientos molestos, entre otros. En sí, como se aprecia, relaciona normas de etiqueta enmarcadas en la relación laboral, dónde se aprecia la valoración por la ética, retornar a “costumbres” perdidas como la puntualidad, la cortesía, la urbanidad, replantear comportamientos ligados a la comunicación verbal y no verbal, entre otros. No obstante, estos “tips” o consejos (lineamientos) de comportamiento serán nombrados y ordenados a partir de reubicarlos en diferentes contextos empresariales como los eventos, las reuniones, los negocios, la comunicación y la correspondencia, la etiqueta en la mesa y los vehículos, generalizando también parte del protocolo social, en las llamadas “situaciones cotidianas”.

Igualmente, la Alcaldía Mayor de Bogotá junto a la Cámara de Comercio de Bogotá, en el 2010, en el marco del programa Bogotá Emprende, generó una cartilla práctica sobre “etiqueta empresarial”, en su capítulo 2, pg 18, resalta lo siguiente como justificación para abordar el tema:

El mundo de los negocios, cada vez más globalizado y en algunos casos informal, exige que todos tengamos en cuenta ciertas normas mínimas de comportamiento, que sin duda harán la gran diferencia frente a los competidores y podrá ser un aspecto que genere confianza en nuestros clientes potenciales (Programa Bogotá Emprende - Alcaldía y CC Bogotá, 2010).

Es interesante cómo el documento enmarca la Etiqueta empresarial en diez (10) “reglas”, que, analizadas y organizadas, presentan más objetivamente unos principios de etiqueta en el marco del protocolo empresarial (los detalles se resumen):

1. **Honestidad:** Quien no actúa correctamente, no inspira confianza.
2. **Respeto:** Reconocer a un individuo como entidad única sin importar su posición, raza o credo.
3. **Puntualidad:** Cumplir siempre a la hora acordada: entrega de documentos, correspondencia, etcétera.
4. **Discreción:** Saber guardar las confidencias que te hacen, tanto las de orden personal como las que tienen que ver con los negocios.
5. **Amabilidad:** Ser cortés y optimista. No importa la raza ni la condición social, una sonrisa siempre es bien recibida.
6. **Actitud positiva:** La actitud es definitiva a la hora de enfrentar clientes molestos o situaciones difíciles ajenas a tu voluntad.
7. **Imagen:** La imagen de la empresa depende, en gran parte de la buena impresión que los funcionarios causen a los demás.
8. **Comunicación:** Una mala comunicación, tanto escrita como oral, puede impedir el progreso de una persona.
9. **Elegancia:** Adaptar las tendencias de la moda al estilo personal e incluye el comportamiento en los diferentes escenarios corporativos y sociales.
10. **Coherencia:** Reflejar en tu comportamiento la filosofía propia de tu organización para ofrecer mayor credibilidad a tus clientes y potenciar la imagen corporativa (Programa Bogotá Emprende - Alcaldía y CC Bogotá, 2010).

“El mundo de los negocios, cada vez más globalizado y en algunos casos informal, exige que todos tengamos en cuenta ciertas normas mínimas de comportamiento, que sin duda harán la gran diferencia frente a los competidores”

(Programa Bogotá Emprende - Alcaldía y CC Bogotá, 2010)

Ahora bien, enseguida se presentarán los principales aspectos del protocolo empresarial en los escenarios más comunes y cotidianos, ya nombrados, como son: eventos, reuniones, negocios, comunicación y correspondencia, la etiqueta en la mesa y los vehículos; este punto con gran ayuda y referencia a cartillas, libros y páginas web, que relacionan estos aspectos se cita en las siguientes páginas.

4.1 Eventos empresariales

Figura 6. Grupo de Negocios Internacionales USTA-Tunja, Práctica de eventos empresariales



Fuente: Programa Negocios Internacionales USTA TUNJA. 2019

Las organizaciones empresariales en todo momento desarrollan eventos de diversa índole ya sea dentro o fuera de sus instalaciones. Puede organizarse ruedas de negocios, ferias, conferencias, talleres, capacitaciones, encuentros sectoriales, reuniones de directivos, reuniones de recurso humano en general o por departamentos, entre otras actividades. Estos eventos se enmarcan en cierto protocolo que puede ser referido a partir de referentes que definen acciones y estrategias de desarrollo.

El “*Manual básico de protocolo empresarial y social*” de María del Carmen Martínez Guillén, tiene en su contenido aspectos importantes de la etiqueta para los eventos empresariales en general; el primer punto que tiene en cuenta la organización y desarrollo de un evento de cualquier naturaleza como los anteriormente citados, comienza por las invitaciones o aspectos de citación o inscripción; luego el recibimiento y la ubicación según el evento a ser desarrollado.

Un aspecto relevante en los eventos empresariales en general es la denominada “*precedencia*”, en la cartilla práctica de Etiqueta Empresarial del proyecto Bogotá Emprende, define este concepto: “La precedencia consiste en reconocer la supremacía de una jerarquía sobre otra. El respeto de esa jerarquía da lugar a un orden en el ámbito de la vida pública y privada” (Programa Bogotá Emprende - Alcaldía y CC Bogotá, 2010); Este reconocimiento de las jerarquías tiene una importancia en el desarrollo de los protocolos en eventos empresariales:

El reconocimiento de las jerarquías, la determinación de los lugares y la ubicación de las personas a través del cargo, título o institución que representan, se establecen en el “orden de precedencia”. Esto quiere decir que el lugar que le corresponde a cada persona no es un privilegio personal, sino algo adecuado a lo que ella representa. Es muy importante el conocimiento y manejo del “orden de precedencia” para aplicarlo en cada circunstancia y lugar. Siempre hay que tener en cuenta que, si no se respeta este ordenamiento, se

pueden producir errores de gravedad, molestias, ofensas y hasta serios conflictos entre países. Podría ocurrir que cuando determinadas personas no son ubicadas en el lugar correcto, donde les corresponde por cargo o investidura, no asisten o se retiran del acto. La precedencia comprende la “ley de la derecha”, el “orden lateral” y el “orden lineal”.

1. Ley de la derecha: Establece que el sitio de honor es el que está ubicado a la derecha de quien ocupa la jerarquía más alta, en el lugar donde se realiza el acto, la recepción o la comida. Este principio rige tanto para las personas que se encuentran de pie como para las que están sentadas. La precedencia parte siempre desde el estrado, la tarima o la cabecera de una mesa mirando hacia el público. Si en alguna circunstancia el lugar de honor es el centro, se debe respetar el mismo principio, ubicándose el anfitrión a su izquierda.
2. Orden lateral: Este orden rige para las personas que están ubicadas una al lado de otra en forma lateral, cuando están de pie, sentadas o se desplazan hacia un determinado lugar. El sitio de privilegio es el centro, Luego, los demás van colocándose según el orden de jerarquía decreciente a derecha e izquierda alternadamente, siempre desde el estrado mirando a los asistentes.
3. Orden lineal: Este principio se aplica en el caso de las personas que van en fila, una detrás de otra. La de mayor jerarquía irá adelante, seguida por las demás en el orden de precedencia que corresponda. En las procesiones religiosas, en cambio, el lugar de honor es el último y el de menos jerarquía es el primero. Además de las anteriores situaciones que hacen referencia básicamente a la ubicación, es fundamental tomar en cuenta que la precedencia puede establecerse por:
 - a) Precedencia por ley: Es la precedencia, también llamada por derecho, que concede la ley por ostentar un determinado cargo o rango. Esta viene reflejada

en el correspondiente decreto por medio del cual se expide el Reglamento de Protocolo y Ceremonial de la Presidencia de la República.

- b) Precedencia por cortesía: Es aquella que se ostenta por cesión o cortesía. Aunque “oficialmente” no le corresponde ese orden, el mismo viene determinado por la cesión de este honor o privilegio.
 - c) Precedencias a nivel estatal: Están determinadas por decreto y se toman en cuenta en la organización de actos oficiales o diplomáticos.
4. Precedencia a nivel militar: Se determinan por el Reglamento de Protocolo Militar, están determinadas por el grado y la antigüedad de los miembros de las fuerzas militares y por la sucesión legal de mando.
5. Precedencia a nivel empresarial: La precedencia se determina con base en el organigrama de la empresa (Programa Bogotá Emprende - Alcaldía y CC Bogotá, 2010).

Por tanto en “*Eventos Empresariales*”, el protocolo comienza con conocer los invitados, su importancia y nivel, aplicar normas de etiqueta a partir de esta clasificación, luego conocer el orden del día, la presidencia o dirección del evento, la secretaría dónde se lleva el registro del evento y sus memorias, el orden o las normas de intervención (que también responden al protocolo inicial), la duración tanto total cómo por intervenciones, el registro de decisiones o acta correspondiente, el orden de salida, la recopilación de evidencias, la entrega de certificados de asistencia si es a lugar, la entrega de memorias, el desarrollo y cierre, entre otros; todos estos elementos del evento se centran en el orden de la precedencia, o clasificación de importancia de todos los asistentes, su organización en el lugar, el orden de entrega de todos los insumos, incluyendo alimentos, bebidas, documentos, memorias, etc.

4.2 Reuniones de Negocios

Figura 7. Grupo de Negocios Internacionales USTA-Tunja, Práctica de reunión de negocios



Fuente: Programa Negocios Internacionales USTA TUNJA. 2019

Una reunión de negocios es una actividad de oferta y demanda, que se desarrolla en el marco de la “comercialización” de bienes o servicios, y que puede ser en el mercado local, nacional o internacional; esta negociación como “acto Empresarial” tiene un protocolo definido a partir de varios lineamientos o normas de comportamiento durante el proceso negociador. Sobre Reuniones de negocios el documento del proyecto Bogotá Emprende (Alcaldía mayor de Bogotá y CCB) “cartilla práctica de Etiqueta Empresarial” presenta un excelente documento relacionando aspectos a tener presentes en una reunión de negocios, que a continuación se resume:

Cuando programes una reunión de negocios, ten en cuenta varios elementos que te permitirán siempre generar un impacto positivo:

- Investiga sobre tu cliente, las características de su negocio, sus necesidades y cualquier aspecto que pueda ser de utilidad a la hora de hacer una negociación.
- Llega puntualmente. Prepara tu ruta y evalúa alternativas de llegada. Siempre será mejor llegar un poco antes que presentarse después de la hora acordada, puesto que esto podría indicarle a tu cliente falta de interés y preparación.
- Lleva contigo suficientes tarjetas de presentación. Este es un elemento clave de la identidad corporativa de tu empresa: mantenlas en un tarjetero para que no se arruguen o manchen.
- Revisa tu presentación personal. Si vas a tener la reunión en una oficina, lo correcto será vestir formalmente, siguiendo unos códigos que se verán más adelante (vestuario). Sin embargo, si quizá la reunión se hará en una planta, lo indicado será que vistas ropa cómoda que no refleje descuido, pero que te permita moverte con toda tranquilidad, para inspeccionar maquinaria, por ejemplo.
- Saluda cortésmente a todas las personas con quienes te encuentres. Esta recomendación es vital, especialmente en la primera cita, y generará una excelente primera impresión; sin embargo, sé cuidadoso para no excederte, evitando palabras como mi amor, gordita o amiga para dirigirse a la encargada de recepción, por ejemplo.
- Haz contacto visual con tu interlocutor, auto preséntate y sé respetuoso del espacio de tu interlocutor; evita invadir el escritorio, por ejemplo, con tu maletín; en caso de ser necesario, porque quizá debas mostrarle una presentación en tu computador, asegúrate de pedir permiso antes.
- Muéstrate cómodo, atento en la escucha y sonriente; cuida tu postura para no verte desarreglado, pero sobre todo actúa de forma natural.
- Ten en cuenta la precedencia, si existen personas de diferentes cargos, esforzándote por respetar ese orden durante la conversación (Programa Bogotá Emprende - Alcaldía y CC Bogotá, 2010)

Para el desarrollo de la reunión de negocios pueden existir dos opciones de lugar: dentro de la empresa o en otro lugar; esta última versión tiene un antecedente importante y de mucha relevancia en la etiqueta, cuando para el desarrollo de la reunión se deba desplazar a otra ciudad o incluso país; en estos casos el documento de Bogotá Emprende confirma las dos opciones y sugiere tener presente:

Si es en la empresa:

Ante todo, el visitante debe sentirse cómodo e importante. Infórmele a la persona encargada de la recepción, sobre la visita del cliente, para que le comunique de inmediato su llegada. Prepara un espacio adecuado en caso de no contar con sala de juntas, y aunque pueda sonar irrelevante, de ser posible averigua sobre los gustos particulares de su visitante. Recuerda que las relaciones comerciales en este momento ya no son netamente transaccionales y se basan más en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales (Programa Bogotá Emprende - Alcaldía y CC Bogotá, 2010).

Si es necesario viajar para la reunión:

Ten en cuenta que el respeto será fundamental frente a las costumbres propias de otras regiones o países, por tanto, infórmate acerca de las costumbres propias de la región. Si el destino de su viaje es de clima cálido, tu vestuario debe ser siempre corporativo y no dar la sensación de estar "de paseo". Infórmate bien sobre aspectos relevantes de la ciudad que visitas; de esta forma tus anfitriones van a notar tu interés en aspectos que van más allá de la relación comercial. Sé paciente con la hora del encuentro, sobre todo si tu visita es dentro del país; sin embargo, nunca hagas esperar a tu cliente. Si recibes una invitación, bien sea a almorzar o cenar, de tu anfitrión, acéptala, permite que te sugieran los platos típicos de la zona y atrévete a degustarlos con agrado. La única excepción para la anterior norma se da cuando se padece de alergias a un alimento en particular. Si por alguna

razón de fuerza mayor te obligas a aplazar o cancelar una reunión, trata de informar con suficiente anticipación (Programa Bogotá Emprende - Alcaldía y CC Bogotá, 2010).

Resumiendo, las reuniones de negocios son en especial el evento más cotidiano de una organización, y debe su etiqueta a las normas ya citadas de un evento en general, además de otras como el alistamiento de catálogos, propuestas, material POP, documentos a formar, documentos referentes, documentos a revisar, entre otros, también tener presente el sitio de desarrollo, el proceso logístico de antes y después de la reunión; es importante reconocer quien o quienes son los interlocutores, o clientes, llevar a cabo las ceremonias o etiqueta de saludo, presentaciones, ubicación según precedencia, guía o libreto de la reunión, entrega de material, organizar el sitio ya sea dentro o fuera de la empresa, llevar todo lo necesario, tener presente la logística tanto de atención como de documentación; al final lograr poner claridad al objetivo de la reunión y documentarla eficientemente.

Es importante tomar en común varios aspectos tanto del evento en general como de la reunión de negocios, identificación de los asistentes, precedencia, orden en la mesa, libreto de contenido, material conexo, atención en comida y bebida según el caso, logística de elementos y personas, apropiación de los objetivos y logro de los mismos, todo acompañado de etiqueta en saludos, presentaciones, ubicación, comunicación asertiva y clara, y atención a los detalles de los usuarios e interlocutores.

4.3 Etiqueta Diplomática (negocios internacionales)

Figura 8. Grupo de Negocios Internacionales USTA-Tunja, Práctica de negociaciones internacionales



Fuente: Programa Negocios Internacionales USTA TUNJA. 2019

A pesar de que hay una forma de protocolo específico para lo diplomático, en el protocolo empresarial existe un ítem para las negociaciones con organizaciones y estados a nivel internacional. El blog Negocios con Colombia, presenta a propios y extraños unas “*normas de protocolo Colombia*”, con el fin de identificar acciones, actos, normas, y demás elementos protocolarios para una negociación con el extranjero y obviamente desde el extranjero; esta relación de consejos, normas y en general tips para negociar en Colombia, en dicho referente existe para muchos otros países tanto del continente como en otras latitudes, e igualmente tanto en idioma español como en otros idiomas internacionales. Así mismo existe una web dónde se pueden apreciar y adquirir guías por cada país dónde se vaya a negociar, con el

protocolo correspondiente. La guía relaciona por cada país el entorno empresarial, las estrategias de negociación, el protocolo y la cultura de negocios, e información práctica para las negociaciones (Global Marketing Strategies, 2019)

Retomando la relación de *tips* para negociaciones en Colombia (Blogger, 2019) podemos relacionarlos, ya que analizándolos nos ilustran convenientemente con aspectos de etiqueta y protocolo de negociaciones en y con nuestro país:

- En Colombia la forma de saludo, tanto para hombres como mujeres es el apretón de manos, aunque no de forma vigorosa. A las mujeres cuando ya se las conoce se les da un beso en la mejilla.
- Se utiliza cierto tiempo en las presentaciones para mostrar respeto a la otra parte. Después de los saludos se hacen varias preguntas de cortesía acerca del viaje, la salud, referencias a personas amigas, etc. No debe mostrarse una actitud de prisa ya que se interpretaría como una falta de cortesía.
- En el trato personal las diferencias entre las regiones son muy acusados. En el interior, especialmente en Bogotá, es muy formal (debe utilizarse el "usted"), mientras que en la costa es más informal (generalmente, se usa el "tú")
- El único título profesional que se usa habitualmente es el de Doctor, si bien se aplica a las personas que tienen un cierto estatus profesional, aunque realmente no hayan obtenido ese título a nivel académico.
- El colombiano está muy abierto a hablar de cualquier tema. Incluso temas aparentemente conflictivos como las actuaciones de la guerrilla o el cultivo de cocaína pueden tratarse sin mayores problemas. Sin embargo, no es recomendable hacer comentarios sobre temas políticos locales.

- El estatus social es muy importante. Hay que evitar realizar tareas o actos (por ejemplo, cargar bultos) que puedan rebajar el estatus propio a ojos de un colombiano. En el mundo empresarial los trabajos de diseño y planificación tienen más categoría que los trabajos en gestión.
- Temas de conversación favoritos son: la historia, la figura del Libertador Simón Bolívar, que fue presidente del país es muy apreciada, la literatura tiene grandes escritores, entre ellos, el premio Nobel Gabriel García Márquez (conocido como Gabo); las bellezas turísticas del país (especialmente la ciudad de Cartagena de Indias, que fue la primera ciudad de América Latina que declaró su total independencia de España en el año 1881); y los deportes (fútbol y ciclismo).
- La comida más habitual de negocios es el almuerzo que comienza sobre las 13:00 hrs. Es preferible dejar que sean ellos los que inicien la conversación de negocios.
- No está bien visto comer en exceso o servirse varias raciones de una fuente. Por el contrario, dejar comida en el plato no significa que la comida no haya gustado.
- En muchos restaurantes se incluye la propina en la propia factura como un cargo por servicio. Si no es así lo usual es dejar un 10%.
- Durante las negociaciones se suele servir café colombiano. Conviene tomarlo y alabar su calidad ya que tiene fama de ser uno de los mejores del mundo.
- En las reuniones de trabajo es común que les ofrezcan un "tinto", que para este caso se trata de un café servido en una taza pequeña.
- Para señalar las dimensiones de un objeto no deben utilizarse los índices de las dos manos ya que este signo tiene un significado obsceno. En su lugar se debe extender el brazo derecho y confrontarlo con la mano izquierda a la distancia que se quiere representar.

- Como en otros países de América Latina se aconseja no utilizar la palabra coger por su significado sexual ("hacer el acto sexual"). Se puede sustituir por agarrar o tomar.
- Excepto cuando se viaja a la costa, es preferible llegar al país un día antes para aclimatarse a la altitud, especialmente en Bogotá que se encuentra a 2.600 metros sobre el nivel del mar.
- El clima en Colombia es muy variado. Conviene informarse antes de ir y llevar la ropa adecuada. Se distinguen dos estaciones: la época seca (diciembre-febrero y julio-agosto) y la época lluviosa (abril-mayo y octubre-noviembre). En Bogotá el mes más caluroso es febrero y el mes más frío agosto.
- Para reuniones de trabajo en Bogotá se recomienda el uso de traje y corbata, mientras que, en ciudades como Medellín, Cali y Barranquilla, no es común usarlos (se trata de ciudades con climas cálidos y alta humedad) (Blogger, 2019).

La etiqueta diplomática en el protocolo empresarial resalta las normas generales de eventos y reuniones ya citadas, pero tiene unas connotaciones especiales en el aspecto de la internacionalización, que exige el reconocimiento de cultura, estilo, idioma, saludos, comida, bebida, entre otras, que son características del país de origen de la organización con la que se está efectuando la negociación, esto requiere una previa investigación sobre los asistentes, su origen, sus gustos y necesidades; por tanto los puntos citados al respecto del trato, conversación, vestuario, entre otros, son importante al margen de la etiqueta ya citada en las reuniones y eventos empresariales. Es recomendable efectuar simulacros y ultimar detalles en cada momento de la reunión, eliminando los posibles errores de etiqueta y mejorando las expectativas del protocolo empresarial. Importante resaltar que, de acuerdo a la cultura y costumbres de los clientes, usuarios o interlocutores, así se organiza y planea la negociación.

4.4 Saludos



Fuente: bajo licencia CC BY-SA

Una acción o actividad permanente pero no por ello sin importancia, es el saludo, esa acción de encontrarse con otra persona en el ámbito empresarial es clave, ya sea superior, empleado, socio, cliente, proveedor, entre otros, el saludo es la puerta de ingreso al desarrollo de otras actividades del protocolo empresarial, para ello la etiqueta puede responder a *tips* que la guía de etiqueta y protocolo del SENA relaciona conveniente y sintéticamente:

Todas las personas, a lo largo de la vida, deben afrontar situaciones que les exigen presentarse, saludar y despedirse. Todas las personas, sin excepción, deben presentarse y ser presentadas. Para hacerlo, hay ciertos principios universales que debemos observar. Pero como ocurre con todas las normas, también hay excepciones y situaciones mixtas que conviene saber matizar. En términos generales, hay que tener en cuenta:

- La jerarquía: Quienes ocupan altas posiciones sociales tienen privilegios especiales en el momento de hacer las presentaciones.
- La dignidad y el respeto: Se debe especial consideración a aquellas personas que se han destacado en ámbitos culturales, científicos, profesionales u otros.
- La edad: La experiencia acumulada a lo largo de la vida confiere un trato y una deferencia especial a las personas de cierta edad.
- El sexo: Tanto en las presentaciones como en los saludos, la mujer por lo general va en primer término.
- Aunque lo más común es que alguien se encargue de presentar a quienes otros no conocen, existen situaciones en las cuales es posible auto presentarnos, como las que se indican a continuación:
- Donde hay muchas personas y deseamos relacionarnos sin necesidad de acudir a terceros: cócteles, reuniones políticas, encuentros empresariales, seminarios, congresos, ferias, convenciones, etc.
- En ambientes laborales y empresariales, donde son habituales las autopresentaciones con el fin de dar a conocer un producto o servicio, o establecer contactos de negocios.
- Cuando una persona ha llamado nuestra atención y deseamos aproximarnos a ella y entablar una conversación.

La presentación personal en el trabajo es fundamental para la imagen que proyectamos de la empresa en la que laboramos. El cuidado, el vestido, la actitud y la disposición productiva son de gran importancia a la hora de una selección para un ascenso o promoción y en general, para participar en los diferentes proyectos de trabajo. La imagen que proyectamos es como una tarjeta de presentación personal. En la empresa la imagen depende, en gran parte, de la buena impresión que los empleados causen a los demás. Ser y sentirnos agradables nos da confianza en nosotros mismos; lo cual mejora en gran medida el desempeño profesional y social.

Para saludar correctamente, es preciso:

- Utilizar gestos y expresiones que demuestren calidez y respeto
- Emplear títulos como señor, señora y doctor; o lo que corresponda, según el caso.
- Considerar las circunstancias, ya que, el saludo varía de acuerdo con las personas, los lugares y las situaciones en que éste ocurre. Lo que en un sitio es correcto, en otro es inusitado.
- Para saludar formalmente podemos emplear expresiones tales como: Buenos días, ¿Cómo amaneces, ¿Cómo está usted? Encantado de saludarlo. Buenas noches, ¿Cómo le fue hoy? (SENA, 2015).

En forma general el saludo es el comienzo o puerta de entrada a cualquier evento, reunión o cita que se lleve a cabo; en ella se aplica la etiqueta de eventos y reuniones empresariales, tiene códigos de comportamiento general, y se debe tener en cuenta los citados en los referentes anteriores.

4.5 Comunicados y comunicación verbal



En las empresas, parte fundamental de la organización se basa en el manejo de la comunicación, en este caso la verbal, y para este aspecto se tienen planteados etiquetas que garanticen la efectividad, el asertividad, pero ante todo la buena utilización de las palabras que fortalece la etiqueta empresarial y crea un ambiente concreto, asertivo y coherente en las actividades que hacen parte del protocolo empresarial. En la guía del SENA sobre etiqueta y protocolo, se puede citar este aspecto tan importante para relacionarlo en esté módulo:

La voz es un elemento de importancia capital en nuestra vida; siendo a menudo descuidada y pasada a un segundo plano, por no ser catalogada como objeto de cultivo y entrenamiento. Ya sea en la etiqueta empresarial o en la simple relación con los que convivimos a diario, puede determinar una impresión negativa, o, agradable e inolvidable para nuestro interlocutor.

La voz es un instrumento valioso de la comunicación, pudiendo ser manejada a nuestro favor al utilizar normas sencillas y de fácil aplicación; leyes que nunca pasarán de moda, que pueden contrarrestar defectos del habla o realzar cualidades innatas. Las voces tímidas deben ser compensadas con volumen y seguridad; las chillonas con baja intensidad y brevedad; las intensas con tono bajo, profundo, control de la ansiedad y pausadas; las monótonas, con gran síntesis en la conversación y humor; las neutras y confusas, con contundencia e inteligencia; las delgadas, con presión y autoridad; las lacónicas, con entusiasmo y gracia. En este orden de ideas, la herramienta importante de la voz es la inteligencia (SENA, 2015).

Igualmente, ya tomando el primer paso sobre la voz, su importancia y la etiqueta que permite su manejo y control, el documento cita la generación de palabras como fundamento de la comunicación verbal:

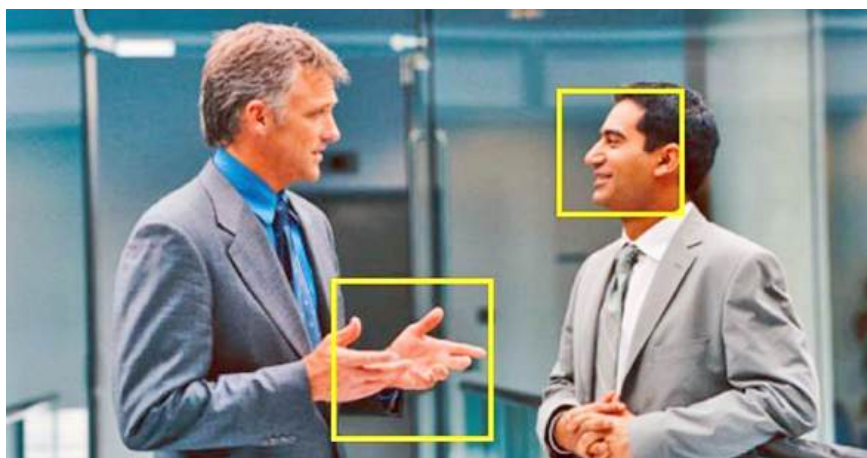
Las palabras utilizadas en la conversación con compañeros, jefes y subalternos son importantes en el sitio de trabajo. Para hablar correctamente es indispensable leer mucho: Periódicos, revistas, libros, volantes, arte etc. Solamente así lograremos el nivel cultural aceptable requerido para la conversación, pero aún, sobre nuestra capacidad de hablar es necesario saber de qué hablamos, en qué momento y con quién lo hacemos. Los términos coloquiales deben ser dosificados y en lo posible eliminados, esto aumenta nuestra importancia en la mente de los demás y eleva nuestra imagen. Las palabras o frases como "que vaina", "el vainazo", "hágame el cruce (o el catorce)"; o la desagradable de dirigirse a las compañeras o compañeros como "mamita", "reinita", "mamacita", "muñequita", "gordis", "mi cielo", etc. Y la fraseología desmesuradamente práctica y revenida como "abrámonos" para disolver una reunión, deben ser suprimidas de nuestro lenguaje. En la mayoría de los casos, la gente que nos rodea guarda silencio, pero en su memoria están perfectamente diferenciados los que utilizan tales expresiones, y en un nivel no muy recomendable. Elimine de su léxico todos los extranjerismos que más pueda, esto siempre se escucha pretencioso y de mal gusto; el ejecutivo que habla en "spanglish" se oye patético y exhibe una vanidad que pareciera necesitar de adorno para sobrevivir (SENA, 2015).

La comunicación verbal y escrita es el medio de interacción más importante en el protocolo empresarial, es debido conocerla, ensayarla y aplicarla correctamente, tanto en las relaciones endógenas como exógenas de la organización, buscar fielmente la asertividad de palabras, la coherencia y buen estilo de habla y de escritura. El respeto es factor dominante en esta comunicación, el reconocimiento de los interlocutores y el conocimiento somero de los temas a tratar; igualmente otro factor que se debe tener presente es la comprensión, que se debe buscar de manera prioritaria, una relación empresarial que no fluya con claridad para lograr la comprensión del mensaje tiende a terminarse.

4.6 Gestos y Lenguaje Corporal en el Trabajo

La comunicación empresarial no solamente es verbal o escrita, una parte importante es generada por comunicación kinética, gestos, muecas, movimiento de manos, en general lo que se denomina el lenguaje corporal. Frente a este aspecto también la guía de protocolo y etiqueta del SENA es muy clara y precisa:

No solamente con palabras nos expresamos en una conversación, también cuenta de forma definitiva el lenguaje del cuerpo. Mientras hablamos, adoptamos posturas faciales y corporales que complementan el mensaje que pretendemos comunicar, afirmándolo o desvirtuándolo. Este aspecto suele ser pasado por alto por la mayoría de las personas; descuido imperdonable, dado que el lenguaje corporal es tan expresivo o más que las palabras. Los gestos de la cara son de gran importancia en el dialogo, principalmente en el sitio de trabajo, en el que debemos aparecer permanentemente lucidos y claros. La mirada debe ser limpia, segura y directa; dirigida al interlocutor con amabilidad y atención, sin desafío ni intensidad, y distribuida en tiempo para todos los que nos escuchan. Si se trata de una sola persona, la mirada debe dirigirse con pequeños descansos, teniendo la precaución de no distraerse (SENA, 2015).



En los eventos, reuniones, comités, congresos, entre otros, se busca asertividad, ya no sólo las logradas con etiqueta, formalismos y comunicaciones orales y escritas, sino la real kinestesia, el trato cordial entre el respeto y la empatía, que se logra acompañando letras y palabras con gestos, expresiones corporales, muecas, miradas, saludos de mano, abrazos (de acuerdo al caso y desde que esté en la etiqueta definida), que conecten las personas involucradas enmarcando la relación en lo acordado y citado: empatía y respeto, con acciones sinceras, acogedoras y humanas.

4.7 Vestuario

Figura 9. Grupo de Negocios Internacionales USTA-Tunja, luciendo vestuario según etiqueta empresarial



Fuente: Programa Negocios Internacionales USTA TUNJA. 2019

Como se ha expresado en lo anterior, todos los eventos, situaciones e interacciones empresariales son entre personas, por tanto, cobra relevancia no sólo lo expuesto en cuanto al saludo, el lenguaje oral, escrito y corporal, sino que la presentación personal es fundamento de la interacción productiva. Esta presentación en gran medida se maneja a

partir del vestuario (que incluye peinado, cosméticos en el caso femenino, barba o bigote en el masculino, en general reuniendo todo lo meramente estético. Un referente que citaremos es el libro *“el protocolo y la empresa”* de Montse Solé, que relaciona datos y normas de etiqueta para el vestuario empresarial:

Los hombres:

- Utilizan corbata y chaqueta siempre.
- Sólo cuando deben tratar personalmente con el cliente.
- No existen normas respecto al uso de la chaqueta y de la corbata.
- Pueden, en verano, vestir camisas de manga corta. Con corbata o sin ella.
- Están desaconsejadas, o no, las barbas y los bigotes.

Las mujeres

- Están obligadas a llevar chaqueta sobre el vestido o la falda, o pueden presentarse ante el cliente con una blusa o un suéter a cuerpo.
- Deben llevar medias o en verano pueden ir sin ellas.
- Pueden vestir pantalones o tienen que ir siempre con falda.
- Están permitidas o no: las minifaldas, los escotes, los maquillajes excesivos, las uñas pintadas, los tacones altos, los zapatos planos, las sandalias, los adornos aparatosos.

Como en otras áreas de la buena educación nadie le dirá que no viste correctamente, aunque sea cierto. Cuando oiga que no sabe vestirse, su imagen profesional habrá sufrido ya un daño importante. Por ejemplo, si un jefe le llama para decirle que las barbas molestan en la empresa será porque, probablemente, ya ha pasado algún tiempo fastidiado por esa contingencia. No existe una norma escrita sobre la forma correcta de vestir para ninguna empresa. Las reglas saltan a la vista y no hay que ponerlas por escrito. Quienes visten y se comportan adecuadamente progresan. Fíjese en los que triunfan en su lugar de trabajo (Solé, 2006).

En el punto 3,2 del mismo referente de Montse Solé, se determina más detalladamente aspectos de la etiqueta del vestuario en la mujer empresaria, entre líneas resaltamos lo siguiente:

La mujer tiene que presentar en la empresa una imagen correcta y adecuada a su trabajo. Para ello debe contar con un vestuario apropiado, a la vez que cómodo. Esta última cualidad, la comodidad, le va a permitir trabajar con soltura y con seguridad. En la actualidad, en la cultura occidental, la prenda básica en el vestuario femenino es el traje de chaqueta, con falda o con pantalón. De tipología mixta como la mayoría de las prendas más usuales en el mundo laboral. Las líneas del vestuario femenino cambian constantemente, sin embargo, el traje de chaqueta se compone siempre de falda o pantalón y chaqueta. El pantalón o la falda, que suele ser de línea recta, se complementa con una chaqueta que guarda similitud con la masculina y que ha copiado de ella, a veces exagerándolos, detalles como el de las hombreras. Al salir de casa cada mañana para ir al trabajo, la mujer debe sentirse segura, favorecida y a gusto consigo misma para causar una buena impresión. El maquillaje es indispensable a partir de cierta edad, sobre todo en mujeres que quieren presentar un aspecto cuidado y agradable (Solé, 2006).

En cuanto al vestuario del hombre:

Hay actos cuya formalidad impone el empleo de una determinada vestimenta; son los vestidos llamados de gala. Su nombre proviene del francés *jaquette*, prenda implantada a mediados del siglo XIX, al mismo tiempo que la americana. En Francia se le denomina *jaquette*. En Gran Bretaña y Estados Unidos *Morning Coat*. Generalmente esta prenda es confeccionada en tela de vigoña para el invierno y de alpaca para el verano, en color negro o gris marengo. Puede ser gris más claro para actos matutinos. En el Reino Unido se lleva este color en las carreras de caballos de Ascot. A los caballeros que lo llevan puesto se les dice, coloquialmente, que «van vestidos de pingüino» por su gran parecido con el

dibujo que presenta la piel de este animal. El Frac: Éste es un vocablo francés con el que se denominaba una casaca o Habit de Cour. Consistía en una prenda de ceremonia que iba acompañada de calzón corto y espada, que se vestía por la noche para asistir a los actos en los que se exigía etiqueta. El frac, en sus comienzos, constaba de cuello alto, anchos hombros y faldón estrecho. Los colores favoritos eran el marrón tabaco y el verde (Solé, 2006).

El sentido del vestuario es no sólo estético, es delimitar el respeto y la armonía en la etiqueta, enmarcar los eventos y reuniones empresariales en un ambiente elegante y glamoroso, inspirando clase y desarrollando equilibrio entre palabras, lenguaje corporal, ambiente y vestuario, que optimice el logro del objetivo protocolario.

4.8 Mesa: Comidas y Bebidas

Figura 10. Grupo de Negocios Internacionales USTA-Tunja, Aplicando etiqueta en la mesa



Fuente: Programa Negocios Internacionales USTA TUNJA. 2019

Ángel Luis Almaraz González publicó un “Curso de Protocolo y Buenas maneras” por un la website IDocSlide.Org, abordando varios temas relacionados al protocolo empresarial y su correspondiente etiqueta; separados por “lecciones” Almaraz relaciona el protocolo de la mesa y las bebidas, de la lección 11 a la 18, resumiendo podemos ver:

Cuando se celebra una comida o cena formal la disposición de la mesa debe seguir unas reglas muy estrictas: La mesa debe estar totalmente preparada cuando llegan los primeros invitados (nada de carreras a última hora). Debe estar bien iluminada: ni invitados deslumbrados, ni invitados en la penumbra. La mesa se cubrirá con un mantel, a ser posible de hilo, de color blanco o crudo (nada de “mantelitos” individuales). El mantel debe hacer juego con la vajilla y con la decoración del salón; debe estar impecablemente planchado. La mesa no debe estar sobrecargada, como motivo decorativo un bonito centro de flores, pero que no obstaculice la visión entre los invitados. Entre cada sitio se mantendrá una distancia suficiente, para que los comensales se puedan desenvolver con comodidad. La servilleta se dispondrá en forma de rectángulo o de triángulo a la izquierda del plato o sobre el mismo. Nada de forma de “palomita” ni otras formas alegóricas, y mucho menos dentro de una copa. Los platos pueden estar ya colocados, aunque lo más ortodoxo es tener dispuesto un bajo plato e ir colocando los platos a medida que se vayan a utilizar (Almaraz González, 2019).

Frente a cubiertos, copas, otros platos y accesorios:

El cuchillo, la pala de pescado y la cuchara a la derecha del plato (el cuchillo con el filo mirando al plato). El tenedor a la izquierda. Los cubiertos se disponen de tal manera que los primeros que se utilizan son los más alejados del plato, y los que se utilizan en último lugar los más próximos al mismo. Los cubiertos de postre se colocan enfrente del plato (entre éste y las copas): el tenedor mirando a la derecha y la cucharilla o cuchillo mirando a la izquierda. Las copas se

sitúan enfrente del plato. Hay varias maneras de disponerlas, pero la más ortodoxa es en fila y un poco desplazadas hacia la derecha del plato. El orden de las copas será: De mayor a menor tamaño y de izquierda a derecha. Empezando por la izquierda, primero la copa de agua, luego la de vino tinto y luego la de vino blanco; entre estas dos últimas se coloca la copa de cava o champagne. Enfrente del plato, un poco a la izquierda, se coloca el platito del pan. El pan se cortará con la mano (nada de cuchillo), y las migas, a ser posible, que caigan en el platito (para algo se pone). Por último, no se ponen ceniceros en la mesa. Si hubiese fumadores entre los comensales los ceniceros sólo se sacarán cuando se sirva el café (Almaraz González, 2019).

Luego Almaraz relaciona la etiqueta para sentarse a la mesa:

A la hora de sentarse en la mesa hay que respetar un orden de preferencia muy determinado. Existen básicamente dos sistemas a la hora de establecer esta preferencia:

Sistema francés: Los anfitriones se sientan en la parte central de la mesa, uno enfrente del otro. El invitado de honor se sienta a la derecha de la anfitriona y su mujer a la derecha del anfitrión. El segundo invitado en importancia se sienta a la izquierda de la anfitriona y su mujer a la izquierda del anfitrión. Así sucesivamente se van disponiendo las parejas, en forma de diagonal, aunque el resto de los invitados se va sentando con más libertad.

Sistema anglosajón: Los anfitriones se sientan en cada cabecera de la mesa. El invitado de honor se sienta a la derecha de la anfitriona y su mujer a la derecha del anfitrión. El segundo invitado en importancia se sienta a la izquierda de la anfitriona y su mujer a la izquierda del anfitrión. Así sucesivamente se van disponiendo las parejas, en forma de diagonal. En ambos sistemas hay que cumplir las siguientes normas: Las parejas nunca se sientan juntas, sino en diagonal. A ser posible, se va alternando un hombre y una mujer. Los anfitriones pueden ceder sus sitios a los invitados de honor,

ocupando ello el puesto de invitados de honor (Alamaraz González, 2019).

Al momento de pasar al comedor también se tiene normas de etiqueta claras y conocidas:

El anfitrión es el último en entrar. La anfitriona indicará el lugar que corresponde a cada uno de los invitados. Los señores no se sentarán hasta que no lo hayan hecho las mujeres (se exime de esta norma a las personas mayores). Los caballeros deben ayudar a las mujeres a sentarse, apartándoles ligeramente la silla de la mesa. Por cierto, corresponde a los anfitriones evitar que el número de comensales sea 13 (superstición). Una vez sentado hay que tener presente: No se apoyan los codos en la mesa, se apoyan los antebrazos, las manos siempre sobre el mantel, nada de manos escondidas debajo de la mesa sobre las piernas. La espalda recta con naturalidad (Alamaraz González, 2019).

Luego en el orden del protocolo, se cita la etiqueta de servir, conversar y otras consideraciones, en estos puntos el documento de Almaraz es muy explicativo:

Se sirve por la izquierda del comensal, mientras que los platos, una vez que se ha terminado, se retiran por su derecha. El vino, en cambio, se sirve por la derecha. Siempre se debe servir una cantidad discreta. Se sirve de la parte de la fuente que quede más próxima. No se comienza a comer hasta que todo el mundo se haya servido y será la anfitriona quien comience. Cuando nos sentamos en la mesa debemos colocar la servilleta sobre las piernas. La servilleta se utiliza únicamente para limpiarse los labios, discretamente, antes y después de beber. Una vez que termina la comida, se coloca la servilleta a la derecha del plato de una manera informal.

Los cubiertos van a la boca y no la boca a los cubiertos, por tanto, cuando se come hay que mantenerse recto, todo lo más ligeramente inclinado hacia el plato, y con los cubiertos se llevará la comida a la boca. Los cubiertos no se cambian de mano: la cuchara, el cuchillo y la pala de pescado se

cogen con la derecha y el tenedor con la izquierda. Tan sólo, a veces, el tenedor se coge con la mano derecha. El cuchillo nunca se mete en la boca ya que puede ser peligroso. La cuchara se introduce en la boca por la punta, no por un lateral. Cuando se está masticando o hablando los cubiertos se colocan sobre el plato en forma de cuña, lo que indica que todavía no se ha terminado. Cuando se termina se dejan los cubiertos en paralelo y perpendicular a la mesa.

La mesa no es sólo un lugar para disfrutar de una exquisita gastronomía, sino que es, y muy especialmente, un lugar de encuentro social donde la conversación juega un papel de primer orden. En este sentido, en la mesa hay que respetar unas reglas básicas: No se habla nunca con la boca llena. Participar en la conversación, sin tratar de monopolizarla. El invitado debe permitir al anfitrión un cierto protagonismo. Es importante saber participar en la conversación sin retrasarnos en la comida. Hay que conversar con los distintos comensales que nos rodean: no se puede uno limitar a hablar con uno de ellos ignorando al resto. Hay temas “tabú” que se deben evitar. Entre otros: Política, Fútbol, Religión, Sexo. No se debe prolongar una conversación en la que hay comensales que, por desconocimiento, no pueden participar. La conversación debe ser variada, dando oportunidad a todos los invitados a participar (Alamaraz González, 2019).

4.9 Situaciones cotidianas – Protocolo social

Parte del protocolo social relaciona la etiqueta y normas de comportamiento en otros lugares como la calle, un pasillo, un lugar público, unas escaleras, un ascensor, entre otros. El documento referente de *“Protocolo y etiqueta: Saber estar y saber comportarse”* de Metztli, cita unos puntos clave en estas situaciones cotidianas que es bueno traerlas a colación:

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

1. ¿Quién debe ceder el paso ante una puerta o lugar estrecho? Según la teoría tradicional, el hombre debe ceder el paso a la mujer, el joven a una persona mayor y una persona de inferior categoría a la de una superior. Sin embargo, esta teoría puede tener muchas modificaciones, ya que, según los casos, pueden producirse numerosas situaciones diferentes.
2. ¿Hay que ceder el asiento siempre? Sí, siempre que haya alguien que lo necesite más que nosotros. Tradicionalmente, se debería ceder a las señoras y a las personas de mayor edad, pero cada uno debe tomar su propia decisión según las circunstancias.
3. ¿Hay que presentar a nuestro acompañante cuando nos encontramos un amigo por la calle? Lo normal es hacerlo, simplemente por cortesía hacia ambos. Y en el caso de tratarse de un cliente, con más motivo.
4. Cuando van varias personas caminando por la calle, ¿cómo deben ir? Normalmente, el sitio del centro es el de mayor honor, y si van dos personas, el de la derecha. Según los manuales, en las aceras, el puesto de honor es el más alejado de la carretera. Sin embargo, en ocasiones, esto puede ser incómodo; habría que ir cambiando de un lado a otro según avanzamos y el recorrido nos obliga a cruzar. Cuando un hombre acompaña a una mujer o a una persona distinguida, debe cederle el puesto de su derecha, o del centro, según sean dos o tres personas. También, por cuestiones de simetría y orden, si un hombre va acompañado de dos señoras, ocupará el lugar del centro.
5. ¿Y en las escaleras? Aquí hay teorías para todos los gustos. La más extendida aconseja que, al subir las escaleras, el hombre vaya por detrás de la mujer, y al bajar, por delante (para ayudar a la señora en caso de tropiezo). Otra, propia de viejas escuelas, establece que, al subir, el hombre vaya por delante, y al bajar, por detrás (para evitar miradas inoportunas). Lo habitual si vamos con una señora, es ir a su lado, un peldaño por debajo al subir, y un peldaño

por delante al bajar. Y si se trata de dos señores, la misma práctica que en la calle.

6. ¿En qué orden se entra y sale de los ascensores? Según la teoría tradicional, en el orden inverso al lógico. El menos importante es el último en entrar (para sujetar la puerta y dar al botón) y el primero en salir (para abrir y sostener la puerta). Lo mismo un hombre con una mujer.
7. ¿Qué normas básicas de educación habría que tener con respecto al coche? Según algunos expertos, el hombre debe abrir la puerta a la mujer, al superior o al invitado. Dentro del coche, la señora o el invitado no deben moverse para dejar espacio, sino que cada persona entra por su lado; no se debe fumar en el interior, salvo que todos se pongan de acuerdo (en cualquier caso, cuando se fume, hay que abrir alguna ventana, por salud e higiene); se debe controlar el volumen de la radio; etc.
8. ¿Cuál es el orden protocolario de los asientos? Si vamos con chófer o en taxi, los dos asientos de atrás son los principales, sobre todo el de la derecha en sentido de la marcha. Si conduce el anfitrión, el de su derecha es el primero, y los de atrás los siguientes.
9. ¿Cómo deberían ir dos matrimonios en un coche privado? Como ellos quieran. Los dos hombres delante (si conduce uno de ellos) o las dos mujeres delante (si conduce una de ellas) o el matrimonio anfitrión delante. Queda a elección de los anfitriones y cualquier solución es buena (Metztli, 2016).

Desde un comienzo se pudo concretar que el protocolo lo conforman los lineamientos tanto generales como específicos que delimitan el actuar de una persona y una comunidad en diversas situaciones que se llevan a cabo en el marco de las relaciones sociales dentro y fuera de un círculo social, esto por tanto podría ser igualmente delimitado por diversos factores intrínsecos de las situaciones planteadas, cómo la solemnidad, el respeto, el carácter de la ceremonia, las

relaciones afectadas, las culturas o costumbres, entre otras. Poder planear, diseñar, desarrollar y controlar los eventos y acciones que entablan relaciones organizaciones dentro y fuera de la empresa, a partir de conocer y aplicar la etiqueta y el protocolo empresarial, asegurará lograr objetivos diversos todos en pro de la organización, y de todos y cada uno de sus miembros en sus diferentes roles.

Bibliografía y Webgrafía

Fundación Wikimedia, Inc. (2019). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia, la enciclopedia libre: <https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>

Alamaraz González, Á. (2019). *IDocSlide.Org*. Obtenido de <https://idocslide.org/document/angel-luis-alaraz-gonzalez-curso-de-protocolo-y-buenas-maneras-pdf>

Blogger. (2019). *Etiqueta y Protocolo*. Obtenido de <http://etiquetayprotocoloks.blogspot.com/2016/10/diferencias-entre-etiqueta-y-protocolo.html>

Blogger. (2019). *Negocios con Colombia*. Obtenido de <http://negociosconcolombia.blogspot.com/>

Blogger. (2019). *Servicio al Cliente*. Obtenido de <http://servicioalclientesenaadelmo.blogspot.com/2015/09/tipos-de-protocolo.html>

Creative Commons. (2019). *Gabinete de protocolo*. Obtenido de <https://www.gabinetedeprotocolo.com/el-protocolo-y-sus-modalidades/>

Global Marketing Strategies. (2019). *Globalnegotiator*. Obtenido de <https://www.globalnegotiator.com/es/negociacion-protocolo-negocios-en-colombia>

Martínez Guillén, M. (2007). *manual básico de protocolo empresarial y social*. Díaz De Santos.

Metztli. (2016). *Protocolo y etiqueta: Saber estar y sabercomportarse*. Obtenido de <http://meztli.website/libro/3>

Programa Bogotá Emprende - Alcaldía y CC Bogotá. (2010). *Etiqueta Empresarial*.

SENA. (2015). *Etiqueta y Protocolo - Guía* . SENA.

Solé, M. (2006). *El protocolo y la empresa*. Planeta.



Este libro se terminó de imprimir
en mayo de 2021 en los talleres
de Editorial Jotamar S.A.S. Tunja,
Boyacá, Colombia.

