

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**“EL CEREMONIAL Y SU APLICACIÓN EN LA  
COMUNICACIÓN EMPRESARIAL”**

**TRABAJO DE TESIS PRESENTADO POR  
MARIA LUISA VELIZ CONTRERAS**

Previo a obtener el Título de  
**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**ASESOR  
LIC. CÉSAR PAIZ**

**Guatemala, octubre de 2,004**

**DIRECTOR**

Lic. Gustavo Bracamontes

**COMISIÓN DIRECTIVA PARITARIA**

Representantes Docentes

Lic. Víctor Carias

Lic. Sergio Moratalla

Representantes Estudiantiles

Edgar Hernández Castro

Oscar Estivens Mencos

Representante de Egresados

Lic. Marco Arevalo

**SECRETARIO**

Licda. Miriam Yucuté

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

Lic. César Paiz (Presidente)

Licda. Lesvia Morales

Lic. Carlos Velásquez

Licda. María del Rosario Estrada

Lic. Luis Pedrosa

Licda. Silvia Búcaro (Suplente)



**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 06 de noviembre 2003  
ECC-1297-03

Señor (a)(f/a)  
María Luisa Veliz Contreras  
Esc. Ciencias de la Comunicación

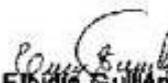
Estimado(a) señor (a)(f/a):

Para su conocimiento y efectos me permito transcribir lo acordado por El Consejo Directivo, en el Inciso 8.2 del Punto OCTAVO, del Acta No. 29-03, de sesión celebrada el 03-11-03.

**"OCTAVO::... 8.2... El Consejo Directivo, ACUERDA a) Aprobar al (la) estudiante, MARIA LUISA VELIZ CONTRERAS, Carné No. 9420024, el trabajo de tesis: EL CEREMONIAL Y SU APLICACION EN LA COMUNICACION EMPRESARIAL. b) Nombrar como asesor(a) al (la) Lic. César Paz"**

Atentamente,

**"D Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
Lic. Elpidio Guillén  
Secretario



EG/kdp

*Por una Escuela con luz propia*



Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 07 de mayo de 2004  
ECC-968-04

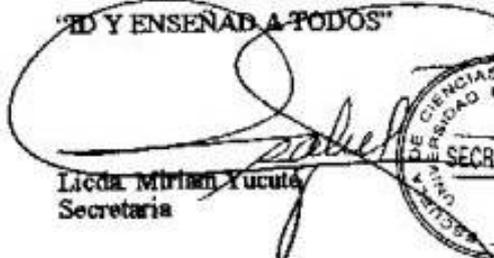
Señor (a)(ita)  
María Luisa Veliz Contreras  
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimado (a) señor (a)(ita):

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por El Consejo Directivo, en el Inciso 11.6 del Punto DECIMO PRIMERO, del Acta No. 18-04 de sesión celebrada el 03-05-04.

"DECIMO PRIMERO:...11.6... El Consejo Directivo, con base en el dictamen favorable y lo preceptuado en la Norma Séptima de las Normas Generales Provisionales para la Elaboración de Tesis y Examen Final de Graduación vigente, ACUERDA: 1) Nombrar a los profesionales Lic. César Paiz (presidente), Licda. Leuvia Morales, Lic. Carlos Velásquez, para que integren el Comité de Tesis que habrá de analizar el trabajo de tesis del (a) estudiante **MARÍA LUISA VELIZ CONTRERAS**, Carné No. 9420024, cuyo título es: **EL CEREMONIAL Y SU APLICACION EN LA COMUNICACION EMPRESARIAL**. 2) El comité contará con quince días calendario a partir de la fecha de recepción del proyecto, para dictaminar acerca del trabajo."

Atentamente,

"ED Y ENSEÑAR A TODOS"  
  
Licda. Miriam Xucutá  
Secretaria  


MY/kdp

*Por una Escuela con luz propia*



Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**APROBACIÓN TERNA REVISORA**

Guatemala, 21 de Septiembre de 2004.

Señoras,  
CONSEJO DIRECTIVO,  
Escuela de Ciencias de la Comunicación,  
Edificio.

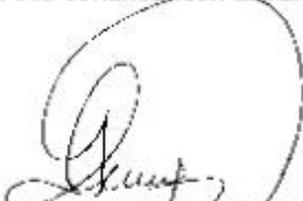
Distinguidos Señores:

Atentamente informamos a ustedes que el (la) estudiante \_\_\_\_\_  
MARIA LUISA VELIZ CONTRERAS  
Carné 9420024

Ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TRABAJO DE TESIS,  
cuyo título final es:

EL CEREMONIAL Y SU APLICACION EN LA COMUNICACION EMPRESARIAL  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

En virtud de lo anterior, se emite **DICTAMEN FAVORABLE** a efecto de que  
pueda continuar con el trámite correspondiente.

  
LICDA. LESVIA MORALES  
Miembro Comisión Revisora

**"D Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
LIC. CARLOS VELÁSQUEZ  
Miembro Comisión Revisora

  
LIC. CESAR PAIZ  
Presidente Comisión Revisora

c.c. archivo

*Por una Escuela con luz propia*



Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 07 de octubre de 2004  
ECC-1282-04

Señor (a)(ita)  
María Luisa Véliz Contreras  
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimado (a) Señor (a)(ita):

Para su conocimiento y efectos me permito transcribir lo acordado por El Consejo Directivo, en el Inciso 7.1 del Punto SEPTIMO del Acta No. 44-04 de sesión celebrada el 04-10-04.

“SEPTIMO:...7.1. El Consejo Directivo ACUERDA: a) Aprobar el trabajo de tesis titulado: **EL CEREMONIAL Y SU APLICACION EN LA COMUNICACION EMPRESARIAL** presentado por el (la) estudiante **MARÍA LUISA VÉLIZ CONTRERAS**, Carné No 9420024, con base en el dictamen favorable del comité de tesis nombrado para el efecto; b) Se autoriza la impresión de dicho trabajo de tesis; c) se nombra a los profesionales: Licda. María del Rosario Estrada, Lic. Luis Pedroza (titulares) Licda. Silvia Búcaro (suplente), para que con los miembros del Comité de Tesis, Lic. César Paiz, (Presidente), Licda. Leovia Morales, Lic. Carlos Vélasquez, para que integren el Tribunal Examinador y d) Se autoriza a la Dirección de la Escuela para que fije la fecha del examen de graduación.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licda. Miriam Yucuté  
Secretaria



MY/kdp

*Por una Escuela con luz propia*

## **ACTO QUE DEDICO**

### **A DIOS**

Papito lindo, gracias por estar siempre  
conmigo y guiarme hasta este punto

### **A MIS PADRES**

Otto y Betty, todo lo que hice para este trabajo es  
un regalo para ustedes, mi titulo es suyo  
los amo infinitamente

### **A MI PRINCESITA**

María André, amor lindo te amo y tú fuiste  
la chispa adecuada para poder alcanzar este triunfo

### **A MIS HERMANOS**

Helen, Liz y Otto, los reto a que me superen  
Fernando (Q.E.P.D.) Te extraño, guíame desde el cielo

### **A MIS AMIGOS**

Gracias a Dios son muchos, ustedes saben quienes son  
buena honda por estar siempre con migo y especialmente  
a Negly y Tavo sin ustedes esto no hubiera sido posible  
Los quiero

### **A LA FAMILIA CALDERÓN SANTIZO**

Gracias por estar pendientes siempre y por su ayuda  
primitos los quiero mucho

### **A MI ABUELITA**

Crisanta, gracias por todo lo que nos ha dado

## **LO LOGRE**

Muy cerca de mi ocaso  
yo te bendigo vida,  
porque nunca me diste  
esperanza fallida,  
ni trabajo injusto  
ni pena inmerecida,  
porque creo que al final  
de mi rudo camino,  
yo fui el arquitecto  
de mi propio destino.

Si obtuve hiel o miel de las cosas,  
fue porque en ellas puse  
hiel o mieles sabrosas.  
cuando sembré rosales  
coseché siempre rosas.

Es cierto, a mis lozanías  
ha de seguir el invierno,  
más tú no prometiste  
que mayo fuese eterno.

No sólo tuve noche buenas,  
en cambio tuve otras  
santamente serenas.

Amé, fui amado,  
el sol acaricio mi faz  
vida, nada me debes,  
vida, estamos en paz...

(EN PAZ, Amado Nervo)

Para efectos legales, únicamente  
el autor es responsable del  
contenido de este trabajo.

## **CONTENIDO**

### **CAPITULO I MARCO CONCEPTUAL**

Introducción	1
Planteamiento del Problema.	3
Justificación del Problema	4
Importancia del Problema	5
Delimitación	6
Objetivos	7

### **CAPITULO II MARCO TEORICO**

2.1	<b>CEREMONIAL</b>	
2.2.1	Definición de Ceremonial (Noción)	8
2.2.2	Términos Etiqueta, Protocolo y ceremonial	9
2.2.3	Etapas Históricas	11
2.2.4	Ceremonial Ramas	12
2.2.5	Valoración del ceremonial en la vida moderna	14
2.2	<b>COMUNICACIÓN ORAL, NO VERBAL Y ESCRITA APLICADA AL CEREMONIAL EMPRESARIAL</b>	
2.2.1	Comunicación Oral	16
	a. Saludos	16
	b. Presentaciones	19
	c. Tratamientos	21
2.2.2	Comunicación Protocolar No Verbal	23
	a. La importancia de los gestos	23
	b. Reglas básicas de la comunicación no verbal	25
	c. La comunicación no verbal en la organización de reuniones	31
	d. Precedencias	33
2.2.3	Comunicación Protocolar Escrita (Ceremonial Escrito)	39
	a. Notas	40
	b. Tarjetas	40
	c. Diplomas	41
	d. Tarjetas de visita	42
2.3	<b>EL CEREMONIAL EN LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL</b>	
2.3.1	Clasificación de las funciones del ceremonial	43
2.3.2	Ubicación de la sección de ceremonial en las empresas	44
2.3.3	Relaciones públicas y ceremonial	44
2.3.4	Perfil del agente de ceremonial	46
2.3.5	Ceremonial en relaciones exteriores y en relaciones publicas	48

### **CAPITULO III MARCO METODOLOGICO**

3.1.1	Metodología	48
3.1.2	Análisis e Interpretación de Resultados	51
3.1.3	Graficas	53
3.1.4	Entrevistas	58

### **CAPITULO IV PROPUESTA PARA LA APLICACIÓN DEL CEREMONIAL EN LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL**

4.1	Normas para la organización de todo tipo de actos y reuniones	62
4.2	Actividades que comúnmente desarrolla una Empresa	73
	a. Visitas a las Empresas	73
	b. Invitación a comidas y recepciones	74
	c. Comidas en las que las empresas presentan un producto	76
	d. Recepciones cocktail-parties	77

CONCLUSIONES	79
--------------	----

RECOMENDACIONES	80
-----------------	----

BIBLIOGRAFIA	81
--------------	----

APENDICE	84
----------	----

ANEXOS	86
--------	----

## CAPITULO I MARCO CONCEPTUAL

### INTRODUCCIÓN

El ceremonial ha sido y es el mayor civilizador de la humanidad (se dice civilizador ya que esté da normas de comportamiento para interactuar entre nuestros semejantes). Sus fines permanentes son establecer el orden y la armonía. Es una disciplina tan dinámica, tanto como la sociedad actual misma, está presente como un factor ordenador insustituible, es el medio idóneo para lograr que los gestos de interrelación constructiva se desarrollen en el mejor de los climas de comprensión y comodidad.

La cortesía y las normas de la etiqueta son partes fundamentales del ceremonial y requiere, por supuesto, una normativa o serie de reglas, para consolidarlo y perfeccionarlo.

Al ceremonial se le toma en un sentido de organizador de los actos en que las empresas actúan, ya sean recepciones, visitas a plantas industriales, presentaciones de productos, conmemoraciones, conferencias o congresos, inauguración de agencias, filiales o representaciones en el interior o en el exterior del país.

Son todas las instancias del ceremonial como algo entrañable en el comportamiento humano, cómo actuamos en nuestras actitudes cuidadas, reverentes, en las iglesias, en el tono de voz, en todos los gestos y palabras, en las ceremonias fúnebres y cuando hablamos con el otro son las normas del ceremonial lo que nos hace comportarnos correctamente.

Es preciso tener presente que en nuestra actividad privada o pública estamos consecuencia, pero que, el resto del tiempo, el ceremonial no coarta nuestra vida.

El siguiente trabajo se presenta como un manual, cuya finalidad es ser un auxiliar para los profesionales que trabajan en el campo de las Relaciones Públicas específicamente en el área de ceremonial y al mismo tiempo también ser útil para los alumnos de la Escuela de Ciencias de la Comunicación y sus catedráticos respectivamente. Para alcanzar tales objetivos se hace una investigación bibliográfica documental para así poder recabar toda la información necesaria sobre el Ceremonial y hacer una propuesta para la aplicación de éste en la comunicación empresarial.

El trabajo se divide en cuatro capítulos. En el capítulo uno se presenta el Marco Conceptual con el planteamiento del problema que es: ¿Cuál es la aplicación del Ceremonial en la Comunicación Empresarial, la justificación, importancia, delimitación y objetivos del mismo.

El capítulo dos se trabaja el Marco Teórico en el cual se profundiza en lo que es la definición de ceremonial, los términos etiqueta y protocolo, etapas históricas y ramas del ceremonial, valoración del ceremonial en la vida moderna, comunicación oral, no verbal y escrita aplicada al ceremonial y la aplicación del ceremonial en la comunicación empresarial.

En el tercer capítulo se trabaja el Marco Metodológico con la metodología que se utilizo para poder realizar dicho trabajo de tesis, se presenta el análisis e interpretación de resultados, las graficas producto de una encuesta pasada a los alumnos del noveno semestre de ciencias de la comunicación y una entrevista distribuida a profesionales en distintas áreas que trabajan en el campo del ceremonial.

En el capítulo cuatro se hace una propuesta para la aplicación del ceremonial en la comunicación empresarial, en la cual se detallan todos los paso necesarios que se tienen que seguir para la organización de todo tipo de actos y reuniones que se puedan dar en el ámbito empresarial y se dan unos ejemplos de algunos actos en los que la empresa puede participar.

Consecutivamente se presentan las conclusiones y recomendaciones del caso. Se incluye además, un apéndice en donde aparecen los modelos de entrevista y encuesta hechas, y lo anexos respectivos en donde se muestra en imágenes algunos temas como lo son los tipos de mesas, la ubicación de la bandera, algunos tipos de invitaciones, disposición de la mesa y los cubiertos y la Ley de la Bandera que no fueron profundizados en el contenido de la tesis pero de alguna manera son relevantes en el manejo del ceremonial.

Sirva pues este trabajo como una modesta contribución para los profesionales que trabajan en el campo de las Relaciones Públicas, los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación y sus catedráticos, y en general para todas aquellas personas que de una u otra manera forman parte de la organización de todo tipo de actos y reuniones empresariales, así también para quienes se interesen en profundizar más sobre El Ceremonial aplicado a la Comunicación Empresarial.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es La aplicación del Ceremonial en la Comunicación Empresarial?. El ceremonial es una disciplina de muy reciente surgimiento cuyo objetivo principal es establecer el orden en cualquier manifestación empresarial, se encarga de la organización de todo tipo de actos y reuniones en los que una empresa pueda participar.

Este trabajo se realizó con el objetivo de crear un manual del Ceremonial para los profesionales de Relaciones Públicas, los estudiantes de comunicación y sus catedráticos respectivamente que les sirva de guía para la organización de todo tipo de actos y reuniones en los cuales se debe de aplicar todas las normas del ceremonial. Se realizó esta investigación debido a que se hizo una encuesta a los alumnos del último año de comunicación y el 91% de los alumnos no saben lo que significa el ceremonial, aparte de esto se investigó en la biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación y en otras unidades académicas y se pudo constatar que no hay bibliografía sobre el tema y además no se encuentra ningún trabajo de tesis que haya estudiado dicho tema.

Las limitantes que se pudieron observar sobre el tema del ceremonial es que la mayoría de personal a las cuales se les pregunta sobre éste tema no saben lo que es creen que es lo mismo que protocolo o que es algo relacionado a lo religioso, no tiene el concepto de para que sirve, como se le puede aplicar, en que nos puede ayudar, de donde surgió esta disciplina, no saben ni siquiera que existe una disciplina que es el ceremonial la cual nos ayuda en la organización de todo tipo de actos y reuniones en el ámbito empresarial.

La aplicación del Ceremonial en la Comunicación Empresarial se da en el momento en que la empresa organiza una actividad ya que ésta disciplina nos da todos los pasos que se tienen que utilizar para el éxito de dicha organización los cuales empiezan desde el momento en que se establece el tipo de actividad que se organizara hasta la manera en que irán colocadas las mesas, también nos enseña a enlazar o a mezclar otras disciplinas que nos sirven para dicho fin como lo son la Etiqueta, las Relaciones Públicas, el Protocolo, etc. Es una disciplina la cual hace gala de un sentido de elegancia y buen gusto ya que lo que pretende es que todas las personas que asisten a la actividad organizada por la empresa sean atendidas de la mejor manera y todos los elementos que conforma o que rodean la actividad sean de su agrado y así poder crear un ambiente acogedor y la empresa realce su imagen.

La comunicación empresarial se da en todo momento ya que constantemente estamos en contacto con clientes o proveedores y lo tenemos que hacer de la mejor manera posible para entablar una relación armónica pues es también el ceremonial el que nos da normas para actuar correctamente y así poder tener una relación grata para las dos partes.

## JUSTIFICACIÓN

El problema de la creciente disminución de las relaciones directas entre seres humanos, en especial dentro de la ciudad capital económicamente en ascenso, es sensible a todas las personas, surge muy evidente que el trato entre personas de mejores resultados que las relaciones impersonales, esto indica en que el espíritu humano evoluciona con menor velocidad que la electrónica y el maquinismo.

En esto radica la importancia del ceremonial ya que es una disciplina que nos enseña como convivir de una manera armónica con nuestros semejantes y nos da normas de comportamiento, nos enseña la manera correcta de saludar, de invitar, de organizar todo tipo de actividades dentro y fuera de la empresa, es una disciplina que su objetivo principal es que toda reunión organizada por una empresa culmine de una manera exitosa para darle realce e imagen a esta.

No es fácil en esta etapa de desarrollo que vivimos en especial para las personas que trabajan, los directivos sometidos a reuniones, funcionarios del mundo empresarial, autoridades nacionales, sindicatos, asociaciones, la prensa, etc. Estar en contacto personal ya que todos trabajan con fines prácticos, fuera del ámbito empresarial, la falta de tiempo tampoco les permite expansiones de cordialidad, de humanización, las familias viven en sus casas unas junto a otras pero no se comunican ni son vecinos en el clásico y antiguo significado. No hay mayor soledad que la del hombre aislado en medio de la muchedumbre indiferente, urgido por sus propias exigencias. Es por esto que el Ceremonial nos da lineamientos para poder comportarnos de acuerdo a los cánones correctos de comportamiento, saber el valor de la cortesía, la forma correcta de saludar, como poder entablar una conversación, como socializar.

Como seres humanos tenemos que convivir a diario con nuestros semejantes y hacerlo de una forma armónica y agradable. Al estudiar el ceremonial aprendemos a convivir con las personas que nos rodean de la mejor forma posible.

Como comunicadores estamos en constante relación con diversidad de personas, participamos de constantes actos, reuniones, conferencias, congresos, estamos en cualquier acto público o privado y tenemos que saber comportarnos a la altura de la situación.

De la necesidad que se da de tener un documento el cual nos pueda servir de guía para abordar el tema del ceremonial, saber lo que es, y su aplicación en la comunicación empresarial radica la importancia de éste tema. Puesto que no es fácil encontrar información del tema y mucho menos un Manual que nos proporcione los pasos que se tienen que seguir para la organización de un acto o reunión en el ámbito empresarial.

La importancia del Ceremonial radica en que es una disciplina que nos enseña la forma de cómo podemos organizar todo tipo de actos y reuniones en el ámbito empresarial y como poder convivir de una manera correcta y armónica con nuestros semejante.

Es muy importante saber cómo podemos organizar la presentación de un producto por ejemplo, o la inauguración de una agencia, todos los pasos previos al acto, su organización, difusión, la finalidad, lo que se pretende con dicho acto, etc. Pues todo esto nos lo enseña el ceremonial.

Conocer la aplicación del ceremonial en todo acto es muy importante pues con esto vamos a realzar la imagen de nuestra empresa y todos los participantes al acto quedaran satisfechos con nuestra organización y el acto organizado será todo un éxito que es el fin pretendido del ceremonial.

En efecto, muchos son los actos, recepciones y ceremonias de carácter formar que tiene lugar tanto en el ámbito público, como en el institucional y empresario, dentro y fuera de la sede de la institución o de la empresa y es por eso la importancia de la aplicación del Ceremonial en la Comunicación Empresarial.

## DELIMITACIÓN



En el presente trabajo de tesis se esta abarcando el Ceremonial en el sentido de ser una disciplina que nos da lineamientos de organización tratando de dar una guía para su aplicación. Se toma al Ceremonial como un instrumento organizacional aplicado a los actos y reuniones de toda índole en el ámbito empresarial ya sean visitas, presentaciones, conmemoraciones, conferencias o congresos, inauguraciones, etc., en los que la empresa participa.

Se trata todo lo referente a las precedencias, ceremonial oral, no verbal y escrito ya que esto forma parte de una buena comunicación y la correcta organización de los actos de una empresa. También se trata la relación que tiene el ceremonial con las Relaciones Pública y el Protocolo.

El ceremonial es una disciplina tan amplia la cual se amalgama con otras disciplina de las cuales no llegamos a estudiar de una manera más profunda las cuales son la Etiqueta, Las normas protocolares de la Bandera, Los tipos de mesas, Servicios de Banquetes, el Menú, Formas de invitación, Vestimenta, Hábitos, etc.

## **OBJETIVO GENERAL**

- Hacer una Propuesta de Manual para los Profesionales que trabajan en el campo de la Relaciones Públicas y específicamente en el Área del Ceremonial.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Que los Profesionales vinculados con las Relaciones Públicas cuenten con un Manual de Ceremonial que les sirva de guía en su campo de trabajo.
- Que los Estudiantes cuenten con un auxiliar bibliográfico que les permita llenar los vacíos que hay sobre ceremonial.
- Que los catedráticos de la Escuela de Ciencias de la Comunicación puedan tener un manual el cual les guíe para poder abordar el tema del ceremonial.

## **CAPITULO II MARCO TEORICO**

## 2.1 CEREMONIAL

### 2.1.1 DEFINICION DE CEREMONIAL

Desde no hace mucho tiempo, viene verificándose a nivel mundial un creciente proceso de retorno hacia las formas tradicionales de la cortesía, sean públicas o privadas; se tiende paulatinamente al reconocimiento general de la trascendencia del ceremonial y de la virtud de la organización jerárquica en la optimización y lucimiento de las sociedades, las empresas y los estados.

Según el Diccionario Laurose Ceremonial es: "1. Acto solemne que se celebra de acuerdo con determinadas normas dictadas por la ley o la costumbre. 2. Solemnidad, deferencia, amabilidad excesiva, de ceremonia con toda solemnidad; un banquete de gran ceremonial. Maestro de Ceremonias, persona que dirige una ceremonia advirtiéndole a los participantes lo que devén hacer de acuerdo con los usos autorizados. 3. Libro en que están escritas las ceremonias que se deben observar en cada una de las solemnidades de la iglesia, de una corporación, de una empresa, etc. "

"Se define a esta disciplina (Ceremonial) como una disciplina técnica organizativa y comunicacional cuyo objeto consiste en lograr la conjugación armónica y correcta de todas las personas, los elementos y las acciones que configuran cualquier manifestación estatal, institucional, empresaria o social de carácter público." Esto según Gotelli ( 1999 p.34)

Es decir, que el ceremonial, en cuanto disciplina técnica, enuncia un conjunto de reglas y procedimientos operativos y comunicacionales de carácter práctico que, por una parte, establece el marco ordenador de las relaciones estatales, empresariales, institucionales y sociales; y por otra, desarrolla la destreza organizativa de quien lo estudia y aplica en su vida de relación.

En el presente trabajo se tomara el concepto de Ceremonial desde el punto de vista de ser un ente ordenador con el objeto de conjugar armónica y correctamente a todas las personas, una guía para la organización de todo tipo de actos, reuniones y ceremonias, dependiendo su finalidad, es una disciplina que nos da lineamientos para poder interactuar con nuestros semejantes y mantener un ambiente de calidez.

### 2.1.2 TERMINOS ETIQUETA, PROTOCOLO Y CEREMONIAL

El termino de Ceremonial ya se definió con anterioridad a continuación se define lo que es Protocolo y Etiqueta esto con el propósito de aclarar la diferencia que existe entre los tres conceptos ya que se tiende a confundir los conceptos o a creer que

significan lo mismo algo que es totalmente erróneo puesto que el ceremonial se asocia con el buen comportamiento de los seres humanos y en la organización de un acto o ceremonia y el Protocolo esta formado por reglas oficiales dadas por el gobierno, pero esto no significa que el protocolo sea utilizado solo por el Estado ya que son varios los tipos de este dependiendo de la aplicación que se le quiera dar, al contrario de la Etiqueta que son normas de estilo.

Seguidamente se dan los conceptos de varios autores para aclarar un poco más el significado de cada uno.

En la tesis de Edna L. Marroquín J. encontramos la siguiente definición de Protocolo López Nieto y Truyols (1997:114) El estado regula la celebración de los actos en los que intervienen personas a las que afectan distinciones sociales y que por la propia mecánica de aplicación de las leyes, son acreedores de honores determinados. Las reglas a las que se atiene la organización de estos actos, constituye lo que se denomina Protocolo"

Según Javier Pérez Portabella II Congreso Internacional de Protocolo de Sevilla, 1990 "El Protocolo es el conjunto de normas consensuadas dependiente de la jurisprudencia, la tradición y el sentido común de los países que determinan el orden jerárquico de las autoridades en los actos oficiales, los programas que siguen éstas en sus visitas, sus vestimenta, su comportamiento, todo lo que nos muestra la imagen y el poder"

Cárdenas nos indica lo siguiente (1991 p.6) "La palabra protocolo se deriva de la voz latina Protocolum y esta, a su vez del griego Protocolon. Desde sus primeras acepciones se refiere al formulario de reglas de etiqueta y administración de los asuntos diplomáticos con que se tratan los gobiernos. El protocolo se puede definir como el conjunto de tradiciones, normas y convencionalismos de aceptación general que se observan en la práctica diplomática. Está basado en el llamado principio de cortesía internacional.

La palabra protocolo tiene su origen en el latín protocollum, que, a su vez proviene del griego protokollon, cuya raíz proto significa "prioridad". El protocolo es el encargado de ordenar, es decir, dar prioridad a las personas y a las cosas, atendiendo a unos criterios eminentemente jerárquicos en el caso de las persona, por razón del cargo público que se ostente, de la profesión, la edad, el sexo, el estado civil, etc. Esto según Cárdenas (1991 p.10)

El Diccionario Larouse (2003.p232) Define a la Etiqueta como "Ceremonial observado en actos públicos solemnes".

Maurice Delmée, en su libro *Guide pratique des questions de protocole, de ceremonial et de l'etiquette*, Bruselas, 1960, dice que protocolo es sinónimo de ceremonial pero no de etiqueta, aunque agrega "es difícil establecer con precisión la diferencia entre ceremonial y etiqueta" y no lo intenta.

El señor Blanco nos indica lo siguiente: (1999 p.123) “Los términos etiqueta, protocolo y ceremonial son utilizados erróneamente como sinónimos. Diferenciándolos únicamente por las épocas en que han sido empleados. Más antiguo fue el uso de la palabra etiqueta, como lo prueba el hecho de que se llamara así a las normas establecidas por la Casa de Austria, por ejemplo. Luego se empleó y se lo sigue haciendo, la palabra protocolo, y en la actualidad se va imponiendo el término correcto **ceremonial**.”

El diccionario de la Real Academia Española expresa que etiqueta -del francés *étiquette* y ésta de la voz germánica *stick*, fijar, clavar- es el “*ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se deben observar y guardar en las casas reales y en actos públicos solemnes*” y “*por extensión, ceremonial es la manera de tratarse las personas particulares o en actos de la vida privada, a diferencia de los usos de confianza o familiaridad*”.

El término protocolo, según la misma autoridad, proviene del *latín protocollum* y éste del griego, con el significado de primera hoja encolada o pegada. Le da tres acepciones: a) “*Ordenada serie de escrituras matrices y otros documentos que un notario o escribano autoriza y custodia con ciertas formalidades*”; b) “*Acta o cuaderno de actas relativas a un acuerdo, conferencia o congreso diplomático*” y c) “*Por ext., regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre*”.

Establece que por ceremonial, palabra de origen latino, debe entenderse: “*Acción o acto exterior arreglado por ley, estatuto o costumbre, para dar culto a las cosas divinas o reverencia y honor a las progenas*”. Y, finalmente, define que ceremonial es un adjetivo referente o relativo al uso de las ceremonias. Como sustantivo: “*Serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne*” y también: “*Libro, cartel o tabla en que estén escritas las ceremonias que se deben observar en ciertos actos públicos*”.

En conclusión los términos: Etiqueta, Protocolo y Ceremonial son totalmente distintos, aunque sería muy difícil establecer la diferencia entre cada uno de ellos, lo que sí es evidente es que las tres disciplinas van íntimamente ligadas entre sí ya que las tres son necesarias a la hora de poner en marcha toda actividad en la comunicación empresarial.

### 2.1.3

### ETAPAS HISTORICAS

El ceremonial, tal como se entiende es una disciplina de carácter eminentemente dinámico. Las reglas y los procedimientos que ella establece no son inmutables, sino que por el contrario han ido variando a medida que lo fueron haciendo los pueblos. Ello significa que el ceremonial fue evolucionando conforme fue madurando

el espíritu humano; y como éste, aquél ha experimentado una serie de mutaciones sucesivas, hasta alcanzar su actual conformación.

Según varios autores que fueron consultados han sido tres las etapas más importantes en la historia del Ceremonial, las cuales han venido a definir su sentido. A la mayoría de personas cuando se les habla de Ceremonial hacen una relación con culto que es algo religioso, algo que en cierta medida tienen razón ya que es una de las primeras etapas en las que el ceremonial va evolucionando luego le siga la etapa en la cual se le toma como un arte, algo que era solo permitido a los reyes a las personas de la nobleza y finalmente la etapa en la que es tomado como un saber práctico en donde todo tipo de persona puede tener acceso a sus conocimientos y aplicarlo a la vida cotidiana.

Según Gotelli (1999 p.35), Cuadrado (2003 p.50), Cárdenas (1991 p.9). Se destacan tres grandes etapas evolutivas en el desarrollo del ceremonial humano.”

- **Ceremonial - Actos de culto:**

El ceremonial se halla íntimamente ligado a lo religioso. Son las épocas del rey-dios, del rey-sacerdote y del poder misterioso y sobrenatural del *medicine man*. Tiene vigencia desde los orígenes de la Humanidad hasta la caída del Imperio de Occidente y el advenimiento de la organización política bárbara. Las figuras centrales son los reyes y los sacerdotes. Por ejemplo, esta concepción del ceremonial fue la vigente en el Egipto faraónico, en el Imperio Romano y en el Israel veterotestamentario.

- **Ceremonial - Arte:**

Tiene vigencia a partir del advenimiento de los pueblos bárbaros y la posterior conformación del Sacro Imperio Romano Germánico. Finaliza entre principios y mediados del siglo XIX, a medida que van desapareciendo los vestigios del Antiguo Régimen. Este tipo de ceremonial nació al abrigo de las monarquías de derecho divino. Las figuras centrales son los *major domus*, los *comes palatii*, los chambelanes, los heraldos, los maceros, etcétera. Predominan el rigorismo y la aparatosidad. Los encargados del ceremonial en cada corte actúan como una suerte de alquimistas esotéricos. La cortesía era considerada un arte exquisito.

- **Ceremonial - Saber práctico:**

La característica saliente está dada por la normatividad. Se trata de un tipo de ceremonial positivo, escrupulosamente codificado. Es organizado, articulado y sistematizado. Sus figuras centrales son los especialistas y los ministros o funcionarios encargados del área en sus respectivas administraciones públicas. Esta etapa comienza a

medida que va desapareciendo el Antiguo Régimen. El ceremonial ha perdido complejidad; todos pueden comprender y practicar sus normas, en tanto son sistematizadas, promulgadas y publicadas por los poderes públicos de los distintos países.”

#### 2.1.4 CEREMONIAL RAMAS

Son muchas las áreas de aplicación del Ceremonial ya que por ser un elemento ordenador se puede utilizar en cualquier momento de nuestra vida, independientemente del tipo de reunión que se vaya a organizar tendremos que utilizar los elementos que conforman dicha disciplina.

El Ceremonial Público, El Privado, El Social y El Empresarial son los que más se podrían utilizar en el campo de trabajo de los comunicadores sociales por tal motivo se describen a continuación.

Como bien lo indica Gotelli (2001 p.40-42) “Podemos distinguir tres ámbitos de aplicación específicos del ceremonial: el público, el privado y el social, ello da origen a la conformación de tres distintos tipos de ceremonial, cuyo objeto de estudio al igual que sus ámbitos de aplicación se hallan claramente diferenciados.”

Según Cuadrado (2003 p.41) “El concepto de ceremonial pueden resultar un tanto ambiguos si no se procede a establecer una clasificación de las áreas en las que actúa, estas son: Oficial e Institucional, Diplomático, Empresarial, Social, Militar, Universitaria, Deportiva, Taurina.”

A continuación se definirán los principales ámbitos en los que interviene el ceremonial: el público, el privado, el social y el empresarial.

- **Ceremonial Público:**

También llamado ceremonial de Estado, Protocolo o Etiqueta Oficial. Técnicamente definido, se dirá que es la rama del ceremonial que se ocupa del estudio y la organización de los actos y ceremonial de carácter oficial en los que participan autoridades públicas. Es decir que el Ceremonial Público, en cuanto disciplina técnica, enuncia un conjunto de reglas y procedimientos operativos de carácter práctico que, por una parte, establecen el marco ordenados de las relaciones formales entre los funcionarios estatales; y por otra, desarrollan la destreza organizativa de quienes debe organizar funciones

protocolares en el ámbito de la Administración Pública. Ninguna manifestación pública estará correctamente organizada si no se tienen en cuenta las reglas internacionales que rigen la preparación formal de todo acto oficial y que no se limitan tan sólo a determinar la ubicación correcta de tal o cual funcionario en un estrado o palco.

- **Ceremonial Privado:**

Éste ceremonial se aplica a las normas de comportamiento social: el vestirse, el comer, el servir, etcétera.

- **Ceremonial social:**

Lo forman un conjunto de acuerdos y disciplinas que al interactuar, tienden al mejoramiento de las relaciones públicas y de las virtudes cívicas de los individuos que viven en comunidad.

Lo forman un conjunto de acuerdos tácticos que, con el uso, se convierten en convencionalismos.

- **Ceremonial empresarial:**

Por no estar del todo definido, debe en muchas ocasiones de las fuentes del oficial, tiene sus raíces en el fenómeno que se gesta tras la explosión de la Revolución Industrial. Lo forman determinados códigos de conducta que establece la propia organización de manera interna y externa. Es decir:

. Actuación interna mediante unos códigos de comunicación y comportamiento entre los propios empleados de igual rango; y códigos de comunicación y comportamiento de los empleados para con sus superiores o inferiores.

. Códigos de comunicación y comportamiento externo de los empleados de la organización para con las personas ajenas a ella (instituciones u otras empresas), en las relaciones laborales y sociales que puedan establecer con dichos organismos.

Según Cuadrado (2003 p.49) "Algunos estudiosos consideran que el único protocolo existente es el oficial, pues solamente éste se encuentra normativizado a través de decretos y reglamentos. El resto son, en la opinión de estas personas, normas sociales, normas consuetudinarias fruto de los usos y costumbre. Pero el no admitir la existencia de un protocolo empresarial por el hecho de que carezca de referencias normativas, supone negar un fenómeno histórico que trastocó todos los ordenes socioeconómicos, políticos y culturales del siglo XIX, la Revolución Industrial, de la que surge una nueva clase económicamente poderosa: los empresarios. Estos establecen y desarrollan sus propios códigos de conducta y su particular sentido de lo que se considera pertinente, distanciándose en este proceso de los modos de actuación de la Administración Pública".

Las autoridades que consideran norma social todo aquello que no sea protocolo oficial desestiman que, en numerosas ocasiones, muchos de los preceptos de la llamada cortesía social no son, en absoluto, aplicables en el ámbito de la empresa.

El protocolo de empresa posee una entidad propia, siendo cada vez más las organizaciones que se conciencian de la necesidad de crear departamentos y gabinetes con responsables de esta área. Además, las empresas del nuevo milenio empiezan a

ser conscientes de que su evolución está inexorablemente vinculada al progresivo papel social que ejercen en sus relaciones con la Administración, con sus propios empleados, con sus clientes, proveedores, incluso como agentes conformadores de la opinión pública. Así, **el protocolo y la comunicación son las dos herramientas revolucionarias que la propia empresa venía demandando para alcanzar el reconocimiento y prestigio tanto profesional como social.**"

### 2.1.5 VALORACION DEL CEREMONIAL EN LA VIDA MODERNA

El ceremonial, de tan antiguo uso en la historia de los pueblos, jamás ha perdido su valor. Primero como imprescindible elemento ordenador de la existencia social de las comunidades, por primitivas que fuesen y de la vida de relación entre ellas; y hasta las más encumbradas monarquías y los estados republicanos más cultos. En la necesidad que de él se tiene, se basa la razón de su presencia.

Blanco (1999 p.58) indica lo siguiente "Toda la teoría del ceremonial, a través de los ámbitos palaciegos y los altos niveles del mundo diplomático, se prolonga en la vida moderna como una parte valiosa de las relaciones públicas en todos sus sectores. Ordenar los complejos resortes de la interrelación, hacer fácil la comunicación, crear el ámbito propicio en el que funcionarios públicos, empresarios, ejecutivos, periodistas, hombres de los sindicatos, etc., puedan lograr trascender su tarea específica y tener acceso a la parte humana de las personas con quienes tengan interés de acercarse, constituyen mecanismos en los que el ceremonial prestó su concurso. Aunque las modalidades del mundo de la electrónica y el átomo, que sustituye al creado con tanta lucha por la revolución industrial, tienden hacia la eliminación de lo lujoso y hacia la democratización de los Estados, el ceremonial acrecienta su necesidad. En particular, la vida de relación en la comunidad internacional en constante evolución. La intensa creación de organizaciones interestatales como las Naciones Unidas y la OEA, los Organismos Especializados, la Unión Europea, con su gran complejidad, entre muchas otras, ha acrecentado el uso práctico de las normas del ceremonial, ya que en reuniones internacionales en las que actúan, como en la Asamblea General de las Naciones Unidas, ciento ochenta y siete Estados, sin el exacto empleo del ceremonial, las desavenencias motivadas por el orden de precedencia y por muchas otras causas harían imposible el desenvolvimiento de las deliberaciones. Piénsese que actúan en las mismas salas, asisten a las recepciones y deben recibir igual trato, delegaciones de países que se encuentran, algunos, en lucha diplomática o bélica."

También requieren un asesoramiento técnico las ceremonias en los ministerios, en las municipalidades, en las empresas, los congresos de toda índole y todo nivel, en las comidas ofrecidas por federaciones, cámaras de comercio, etc., en los actos públicos en homenaje a próceres y personalidades o de carácter conmemorativo, de entrega de diplomas, en las fiestas de fin de curso o por otros motivos, en las instituciones educativas, en las fiestas en que se inauguran las actividades de una empresa o se presenta un producto o se festejan aniversarios.

Toda falta a las normas del ceremonial puede provocar incidentes desagradables que crecen a medida que la jerarquía de los afectados es mayor. Los resentimientos son causa de protestas que el invitante, sea jefe de Estado, embajador o presidente del directorio de una empresa, o jefe de una unidad militar, deben padecer y los responsables directos son, por supuesto, blanco de la reprimenda o del castigo.

También sucede que alguien haya distinguido a una persona invitándola a una costosa comida junto con personalidades de relieve, pero que por una equivocación la hubiesen ubicado en la mesa en un lugar inadecuado y que el invitado se considere disminuido o menospreciado por el anfitrión. En tal circunstancia, más hubiere valido al invitante evitarse el gasto y el disgusto.

Faltar a la cita sin avisar con el tiempo indispensable y provocar los consiguientes problemas de reordenación de las tarjetas de los asientos en la comida es una incorrección que el invitante considera como un agravio.

Todos estos detalles son los que le dan valor al ceremonial ya que con sus normas bien observadas será poco probable las equivocaciones y todas las actividades organizadas dentro de la empresa culminaran exitosamente.

## **2.2 COMUNICACIÓN ORAL, NO VERBAL Y ESCRITA APLICADA AL CEREMONIAL EMPRESARIAL**

### **2.2.1 COMUNICACIÓN ORAL**

#### **a. SALUDOS**

Según varios autores como: Gotelli, Cuadrado, Blanco, Cárdenas, entre otros coinciden en establecer que es el saludo es la primera demostración de la cortesía,

del respeto y de la cultura social; y como toda manifestación protocolar, también está sujeto a una serie de reglas de carácter operativo.

Según lo que se pudo estudiar son varias normas las que regulan el saludo a continuación se hará una descripción de cada una para poder conocerlas y aplicarlas.

**El saludo requiere conocimiento previo:** De acuerdo con esta regla, el saludo es el primer contacto entre personas que se encuentran, pero que ya se conocen o han sido presentadas con anterioridad. De allí que quienes no se conocen no deben saludarse hasta ser presentados.

**El inferior saluda al superior:** El inferior debe saludar al superior y por extensión, y entre personas de igual jerarquía, el caballero es quien saluda a la dama, y el joven a la persona de mayor edad.

Como toda regla, también ésta tiene su excepción: si el caballero es de mayor jerarquía que la dama, es esta última quien debe saludar al primero; y si la persona mayor es de menor jerarquía que la persona más joven, debe ser la primera quien debe saludar a esta última.

**El individuo saluda al grupo:** La persona que se acerca a un grupo es quien debe saludar primero, debiendo comenzar por las autoridades, luego por las damas y finalmente por las personas de mayor edad. En todos los casos, quien se acerca a saludar debe esperar que sean las autoridades, las señoras y los mayores quienes tomen la iniciativa de extender la mano para iniciar el saludo con cada uno de ellos.

**El saludo se realiza de pie:** Nadie debe saludar ni recibir el saludo de otra persona hallándose sentado. Es decir, que el saludo como el brindis o las presentaciones es una acción protocolar que se realiza siempre entre personas que se encuentran de pie.

Sin embargo, esta regla también tiene su excepción: si una dama recibe el saludo de un caballero de rango o edad menor puede permanecer sentada; al igual que cualquier persona de jerarquía muy eminente que es saludada por otra de una jerarquía menor a la suya.

**La improcedencia del beso en el saludo:** Las personas adultas nunca deben saludarse con un beso en un ámbito protocolar, salvo que entre ellas exista un grado de confianza o parentesco que autorice semejante muestra pública de intimidad.

En virtud de lo prescripto por esta regla, ni siquiera las damas que son presentadas en un ámbito protocolar deben saludarse con un beso, y bajo ningún concepto, los asistentes a un acto, recepción o ceremonia deben besar a funcionarios o magistrados que concurren en ejercicio de su función o magistratura.

**La dación de la mano:** El saludo protocolar por excelencia es la dación de la mano derecha. Esta expresión del saludo protocolar -como todo saludo en sí- se utiliza únicamente entre personas que se conocen.

Por regla general, es la persona de más edad la dama o el funcionario de rango mayor quien debe ofrecer la mano al joven, al caballero o al subordinado.

La mano debe darse y tomarse entera, con firmeza (aunque sin rudeza) y de manera tal que el apretón se lleve a cabo con ambas manos rectas, es decir, en relación perpendicular al suelo. En efecto, quien extiende la mano -por ejemplo, el superior para saludar al subordinado debe hacerlo con la palma hacia abajo ni hacia arriba.

De acuerdo con los estudios que se han realizado sobre el lenguaje corporal humano, quien procede a dar la mano con la palma hacia arriba expresa una caracterología sumisa, como dar la mano con la palma hacia arriba “recuerda el gesto suplicante del mendigo”, lo cual resulta sumamente contraproducente en el ámbito de la negociación oficial o de la actuación protocolar.

Por el contrario, la inversa del apretón sumiso es ofrecer la mano con la palma hacia abajo. Esta es la forma de dación de mano que resulta más efectiva cuando el dador quiere transmitir a la otra persona su posición dominante o su control sobre una situación determinada o sobre la negociación que van a comenzar. Por otra parte, la dación de la mano con la palma hacia abajo es la expresión de saludo característica de las altas autoridades eclesiásticas o de los miembros de la realeza, ya que ellos son quienes naturalmente esperan de su interlocutor del homenaje protocolar del besamanos.

La posición de las manos en el momento de la dación protocolar de las mismas debe ser perpendicular al suelo; dicha posición denota en el dador un sentimiento de respeto y de cortesía hacia su interlocutor.

La dación de la mano es la expresión más apropiada de saludo entre personas de distinto sexo; y aun entre señoras que no se conocen o cuyo trato es puramente profesional.

Jamás debe darse la mano a través de una mesa, sino que la persona que desea saludar a otra, debe dar la vuelta alrededor del mueble y sólo entonces hacer efectivo el saludo.

Durante la dación de la mano debe mirarse en forma directa el rostro de aquella persona a la cual se saluda; con la excepción de la dación de la mano a las altas autoridades, los jefes de Estado y sus esposas, cuyo sistema de saludo responde a una regulación protocolar específica.

**El saludo del besamanos:** En una ocasión protocolar, es muestra de la mayor cortesía de un caballero hacia una señora casada o de alta jerarquía hacer el ademán de besarle la mano.

Para realizar este tipo particular de  saludo protocolar, bastará con que el

caballero realice una leve inclinación de cabeza y lleve la mano de la dama que saluda hasta casi sus labios, realizando el gesto de dar el beso sobre el dorso.

Por último, diremos que si un caballero debe saludar a damas que se encuentran en grupo, no debe besar la mano de algunas y darle la mano a otras: con su proceder estará faltando el respeto a estas últimas que, aunque no merecieren el homenaje del besamanos, serían ofendidas de manera innecesaria, lográndose con ello incurrir en una falta de cortesía que contraviene los más elementales principios del ceremonial humano.

**El saludo a las altas autoridades del Estado:** El saludo protocolar a las altas autoridades tanto nacionales como extranjeras será siempre la dación de la mano.

Si embargo, y si es un caballero quien realiza el saludo en cuestión, al estrechar la mano del alto funcionario se puede hacer una ligera inclinación de cabeza como muestra de respeto y cortesía.

**El saludo a los dignatarios eclesiásticos:** Para saludar a Su Santidad el Papa, tanto las damas como los caballeros deben besarle el anillo que lleva en su mano derecha. Las mujeres deben complementar este saludo realizando una genuflexión con la pierna izquierda; mientras que los hombres lo hacen realizando una profunda inclinación de torso.

Sin embargo, tanto las damas como los caballeros pueden demostrar una veneración especial hacia el Romano Pontífice llevando su rodilla derecha hasta tocar el suelo mientras le besan el anillo.

Para saludar a cardenales, arzobispos y obispos se les besa -como al Santo Padre- el anillo episcopal. Mientras lo hacen, las damas deben realizar una genuflexión con la pierna izquierda y los caballeros una ligera inclinación de torso.

## b. PRESENTACIONES

Anteriormente se decía que el saludo es la primera demostración de la cortesía, el respeto y la cultura social entre personas que se conocen, es decir que ya fueron presentadas, es este espacio se tratara las presentaciones, es decir, el requisito de conocimiento previo que demanda todo tratamiento protocolar.

Como el saludo también las presentaciones se hallan sujetas a una serie de reglas de carácter operativo. Al igual que el saludo los autores: Cuadrado, Blanco, Cárdenas, Gotelli, nos dan las instrucciones de las reglas que se tienen que seguir para realizar las presentaciones correctamente.

Como el saludo, también las presentaciones protocolares se hallan sujetas a una serie de reglas de carácter operativo.

Básicamente, las normas que regulan las presentaciones protocolares son las siguientes:

**Las presentaciones requieren desconocimiento previo:** La presentación es una acción protocolar que tiene lugar entre personas que no se conocen entre sí; es decir, que no se presentaron ni fueron presentadas con anterioridad.

**Las presentaciones requieren el auxilio de un intermediario:** En virtud de esta regla, la correcta presentación protocolar requiere de la intermediación de un tercero que haga las veces de introductor de la persona que deba ser presentada. Ello es así, por cuanto en un ámbito protocolar nadie debe presentarse a sí mismo. Aquellas personas que se acercan a las altas autoridades o personalidades y se auto presentan, no hacen más que incurrir en una gravísima falta de cultura social, lo cual se encuentra más allá de toda consideración de índole protocolar.

**El inferior debe ser presentado al superior:** Por extensión a esta regla, entre personas de igual jerarquía, el caballero debe ser presentado a la dama y el joven a la persona de mayor edad.

Como en el caso del saludo, también esta regla de la presentación tiene su excepción: la dama y el caballero de mayor edad serán presentados a la dama o al caballero que, aún siendo más joven que aquéllos, revista una jerarquía protocolar mayor.

**Las presentaciones se realizan de pie:** Como en el caso del saludo, nadie puede presentar, ser presentado ni recibir presentaciones hallándose sentado; ello demuestra una gravísima falta de respeto y cultura social por parte de quien no se pone de pie.

La excepción está dada por las altas personalidades estatales y religiosas que conservan el privilegio de recibir presentaciones hallándose sentadas. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que cuando hablamos de altas personalidades estatales o religiosas, nos referimos a jefes de Estado, jefes de Gobierno, cardenales, arzobispos y obispos; ya que todas las restantes jerarquías se encuentran excluidas del privilegio de mantenerse sentadas durante su presentación.

**La presentación de matrimonios:** Debe presentarse a ambos cónyuges, comenzando por el esposo. Sin embargo, y/a modo de excepción, si se trata de un matrimonio conformado por una señora que posee jerarquía protocolar por sí misma, las presentaciones deberán comenzarse por ella.

**La presentación de personas con cargo o título:** Siempre se debe mencionar el cargo o el título al realizarse la introducción.

**La función introductoria del anfitrión en las presentaciones:** En virtud de esta norma, cuando no se cuenta con un tercero *a fin* para realizar las presentaciones, debe ser el anfitrión quien se encargue de introducir a los recién llegados al conocimiento de los invitados presentes.

**La presentación de familiares requiere la mención del parentesco:** Cuando alguien debe presentarse a un familiar, lo hace mencionando su nombre completo y el grado de parentesco.

La excepción a esta regla está dada por al presentación de hermanos e hijos que tengan el mismo apellido del presentante. En este caso, la introducción del familiar debe hacerse de la siguiente forma: “le presento a mi hijo (o mi hermano) Juan”, es decir, sin hacer mención de apellido alguno.

**Las auto presentaciones:** Las presentaciones protocolares requieren del auxilio de un tercero introductor. Además, decíamos que la figura de este introductor era obligatoria al momento de presentar a alguien de rango inferior a una persona de jerarquía mayor.

Sin embargo, cuando coinciden en un ámbito dos personas que no fueron presentadas entre sí, pero que poseen (sabiéndolo ambas) idéntica jerarquía protocolar, la práctica ceremonial las autoriza a realizar su auto presentación.

**Auto presentación de señores entre sí:** Los señores pueden presentarse entre sí, basta para ello que pronuncien su nombre el título, cargo o profesión.

Si quien se está presentando viene acompañado por otros señores, la introducción de estos últimos puede ser llevada a cabo por el primero, quien ya se encuentra habilitado por el conocimiento previo derivado de su auto presentación.

**Auto presentación de señoras ente sí:** Mencionarán su apellido de casada precedido por la expresión “señora de...” o bien, “María de Pérez” o “María Pérez” (siendo Pérez el apellido del esposo). Las damas solteras deben auto presentarse haciendo mención de su nombre y apellido.

**Auto presentaciones mixtas:** En el ámbito protocolar debemos tener en cuenta que una dama jamás debe presentarse sola a un caballero, menos aún si es soltera. Sin embargo, en actos protocolares de fuerte componente profesional, la práctica ceremonial autoriza a las mujeres profesionales, funcionarias, empresarias o tituladas a presentarse por sí mismas cuando deban entablar relación comercial, funcional o profesional con un par varón. De todos modos, siempre será conveniente desde el punto de vista protocolar, que requieran el auxilio de un tercero introductor.

### c. TRATAMIENTOS

Al momento de saludar o de presentarse en un ámbito protocolar, es necesario conocer con suma escrupulosidad el tratamiento debido a cada una de las personalidades o funcionarios que se saludan o se presentan.

Lo mismo sucede al dirigir una nota, una invitación o cualquier tipo de pieza escrita a tales funcionarios o personalidades: la del papel escrito hace que resulten más evidente las inexactitudes protocolares. El desconocimiento de esta parte tan importante del ceremonial denota, como los errores en el saludo o en las presentaciones son una gravísima falta de respeto y de cultura social. No saber cómo tratar al otro denota no querer saber quién es el otro; lo cual no sólo resulta repulsivo en el sentido más profundo del Ceremonial Público o Empresarial; sino que además acarrea la aversión del funcionario y la persona que se ha sentido ofendida, y la risa de los demás invitados que han visto cómo se ha empleado un tratamiento incorrecto, desusado o sobreabundante.

La trascendencia relacional de los tratamientos va más allá de lo meramente protocolar. Su desconocimiento evidencia incultura social y falta de interés por la contextura jerárquica de nuestro interlocutor.

Estos últimos han sido elegidos por su influencia en el sistema protocolar de tratamientos a nivel internacional y por su valor paradigmático como repertorio francófono o anglófono de tratamientos.

**Los tratamientos protocolares polivalentes:** Se denominan polivalentes debido a su amplio componente de ubicuidad, ya que resultan aplicables al tratamiento de un gran número de autoridades y personalidades públicas de todo tipo.

**El tratamiento protocolar polivalente de *Señor o Señora:*** Es el mayor tratamiento que puede darse a funcionarios, magistrados y altas personalidades públicas de todo tipo, cualquiera sea el idioma al que se traduzcan ambos vocablos; quien llama **señor** a un superior jerárquico, no hace sino reconocerle señorío o dominio sobre sí mismo.

El superior jerárquico no se dirigirá jamás al subordinado como **señor** a secas, sino con expresión de su apellido o del cargo que desempeña. Por ejemplo, cuando un ministro desee dirigirse a un subordinado lo llamará **señor Pérez**, y cuando el Presidente de la República desee dirigirse a dicho ministro, lo llamará **señor Ministro**. De lo contrario, si un ministro o un presidente se dirigen a un subordinado diciéndole **señor** a secas, le reconocen a este último un indebido señorío sobre sus personas.

Cuando en la repartición, así como en el hogar, hablamos del **señor**, no hacemos sino referirnos al funcionario titular como al dueño de casa. Del mismo modo,

cuando hablamos de la **señora**, lo hacemos de la dueña de casa, de la funcionaria titular de la repartición o de la presidenta de la empresa.

En consecuencia, **señor** es el tratamiento que puede dárseles en la conversación, presentación y saludo, a jefes y altas autoridades del Estado, jefes de Gobierno, embajadores, etcétera. Es decir, a todos los funcionarios que ejercen dominio sobre un Estado, Gobierno, repartición o delegación oficial.

En el Ceremonial Académico, los profesores y los catedráticos serán siempre **señor profesor** y el rector **señor rector**.

Cuando un civil deba tratar a un oficial de las Fuerzas Armadas deberá hacerlo mencionado únicamente su grado: le dirá **coronel, general o capitán** a secas; y nunca **coronel, general o capitán Pérez**.

De ninguna manera los civiles deberán dar a los oficiales del Ejército el tratamiento de **mi general, mi coronel o mi capitán**, ya que en este caso el **mi** equivale a reconocer al oficial un señorío impropio, y que sólo puede hacer valer protocolar y funcionalmente entre sus subordinados de arma.

**El tratamiento protocolar polivalente de don y doña:** El tratamiento de **don** proviene de la palabra latina *dominus*, y como en el caso de **señor** también confiere señorío sobre quien lo otorga.

Antiguamente, el tratamiento de **don** era reservado para las altas autoridades de la Corona Española, tradición de la que hoy es heredero el monarca hispano, quien antepone dicho tratamiento a su nombre de pila.

Lo mismo sucede con el femenino de **don**, es decir **doña**, que era un tratamiento que sólo se reservaba en España para las princesas de sangre real y para la nobleza titulada.

Sin embargo, en la actualidad la utilización de **don** y **doña** se ha ido generalizando y tales tratamientos ya se otorgan a cualquier dama o caballero que posee cierta jerarquía social.

Para no caer en graves errores protocolares, se habrá de dejar sentado que el tratamiento de **don** se utilizara siempre en el Ceremonial Escrito.

En caso de que las funcionarias sean solteras, también se les dará el tratamiento de doña y de señora, por cuanto estos últimos nada tienen que ver con el estado civil, sino con el ejercicio de una función oficial.

## 2.2.2 COMUNICACIÓN NO VERBAL

### a. LA IMPORTANCIA DE LOS GESTOS

La comunicación protocolar no verbal es una parte fundamental para realizar una comunicación empresarial eficaz, esta puede tener tanta importancia como la palabra u cualquier documento escrito.

Sirve para contradecir, complementar o reforzar tanto la comunicación verbal como la escrita, proporcionando una importante cantidad de sutiles señales informativas.

Cuando se hace referencia a la comunicación protocolar no verbal se habla de la herramienta que permite medir, en reuniones sociales y de negocios, los gestos, los movimientos corporales, los de las extremidades, la cabeza, los ojos y las posturas.

La utilización de este tipo específico de conocimiento protocolar, en el ámbito empresarial e institucional, brinda información acerca de las emociones y las verdaderas intenciones que verbalmente no pueden expresar los ejecutivos y los funcionarios en trance de negociación.

Es por ello que desde el punto de vista del Ceremonial Empresarial e Institucional, cuando se dice que un ejecutivo o funcionario es intuitivo o perceptivo, se está diciendo que, de manera innata o porque ha estudiado el tema, puede leer los mensajes no verbales que emiten los demás participantes que se encuentran en una reunión.

Gran parte de nuestra conducta no verbal básica es aprendida y, al igual que el lenguaje hablado, difiere en culturas diferentes. La primera regla que se debe tener en cuenta es que, si bien un gesto puede tener un determinado significado en una cultura, en otra puede ser desconocido o bien ser interpretado de manera ofensiva. Aquí es clásico el

ejemplo del pulgar hacia arriba en los negocios. En algunas culturas puede significar que todo está bien, típico gesto de *okey*, pero cuando se levanta el pulgar con brusquedad, en otras culturas se convierte en una señal de insulto.

Las diferentes interpretaciones de los gestos pueden llevar a situaciones difíciles, por lo que, de acuerdo con una segunda regla protocolar, siempre se debe tener en cuenta el origen de la persona antes de sacar conclusiones precipitadas acerca de los gestos que se emiten.

Según Cuadrado (2003 p.477-8) "Son varias las ciencias que han participado en la investigación de la comunicación no verbal: además de la Antropología, están la Psicología y la Psiquiatría, la Sociología y la Etología (que estudia las causas del comportamiento humano). De todas estas ciencias surgió la Cinesis, el estudio del movimiento del cuerpo humano. El principio de la Cinesis establece que la comunicación es un sistema integrado que no se debe estudiar en unidades separadas. Su método de investigación

ha sido la grabación de películas de conversaciones entre personas que posteriormente eran pasadas a cámara lenta, de forma que se pudieran observar hasta lo más leves movimientos de los interlocutores.

A veces los movimientos que realizamos al comunicarnos son tan rápidos y sutiles que constituyen un verdadero mensaje subliminal: no se pueden apreciar, pero su significado se recibe. Los estudiosos también han comprobado que los integrantes de diferentes culturas no tienen el mismo lenguaje corporal (no se mueven igual un europeo y un oriental, por ejemplo). Sin embargo, la Cinesis no incluye todos los aspectos de la comunicación no verbal, que son tres:

. La Quinesia, que estudia no sólo lo que comunican los movimientos corporales, sino también los mensajes que se extraen del aspecto físico, expresiones faciales, la vestimenta con que se cubre, etc.

. La Paralingüística, que analiza los matices que suelen acompañar a nuestras palabras (tono, pausas, ritmo, velocidad al hablar).

. La Proxémia, que investiga el uso que hacemos de nuestro espacio personal, el espacio que rodea nuestro cuerpo."

## **b. REGLAS BÁSICAS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL**

La cantidad de gestos que utilizamos para comunicarnos denotan una infinidad de mensajes por lo cual tenemos que poner mucha atención a nuestra forma de mover nuestro cuerpo a la hora de estar en cualquier reunión de negocios o social, por la importancia de este tema son varios los libros especializados en la Gestualidad Corporal, y los autores de la Comunicación no Verbal, para el interés de esta investigación se han tomado lo estudiado por los autores: Cárdenas (1991), Barquero (1994), Collell (1997), Nebendch (1994), Cuadrado (2003), los cuales distinguen una serie de reglas básicas de la Comunicación no Verbal, de las cuales se hace una descripción para poder tener una idea clara de la forma correcta de mover nuestro cuerpo.

Estas son las reglas que generalmente se utilizan en cualquier acto protocolario:

- Regla De la distancia zonal
- Regla Básica para las manos

- Manera de estrechar y colocar las manos en un trance protocolar de negocios
  - Regla para los brazos
  - Regla para las piernas
  - Regla para los gestos
- 
- **REGLA DE LA DISTANCIA ZONAL**

Toda persona tiene sus propios territorios personales. El territorio es el espacio que la persona considera como propio, como si fuese una extensión de su cuerpo, tal como ocurre con los animales.

El ejecutivo o funcionario, en tanto persona, tiene su territorio personal, que alcanza también a sus posesiones, su oficina, su automóvil, etcétera.

La dimensiones del espacio que un empresario o funcionario va a necesitar para negociar y sentirse atendido con comodidad depende de su cultura de origen. Es lo que se llama distancia zonal.

Básicamente, las distancias zonales que hay que tener en cuenta son:

- Zona íntima (15 a 45 cm): Es la más importante, ya que toda persona la cuida celosamente. Las únicas personas a quienes se les permite el ingreso a esta zona son aquellas que están muy cerca a nivel sentimental (hijos, esposa/o, padres, amigos íntimos, etcétera). Algunos especialistas reconocen aquí una sub-zona, que llegaría hasta unos 15 cm del cuerpo y a la que sólo puede llegarse por contacto físico. Es la que han dado en llamar zona íntima privada.
- Zona personal (entre 1,20 m y 3,50 m): Separa de los extraños, de los clientes, de los empleados nuevos y en general de toda persona con la que no se tiene relación cercana.
- Zona pública (más de 3,50 m): Es la distancia en la que la persona se siente más cómoda y la que por lo general proporciona más seguridad cuando se debe dirigir la palabra a un grupo grande de personas.

Como regla general, se debe mantener -en principio- la distancia con quien no se conoce demasiado o en una situación vinculada a la negociación, porque puede ser contraproducente tener una actitud de acercamiento muy importante.

Se debe tenerse en cuenta que la demanda de espacio que necesita cada individuo se relaciona con la densidad de población del lugar en que se crió. Por ello, quienes crecieron en zonas poco pobladas, necesitan más espacio que aquéllos que lo hicieron en lugares de gran densidad poblacional. Por lo general, la manera de delimitar las zonas

que se consideran propias es dejando cosas personales en ella, como ceniceros, agendas o carpetas.

- **REGLA BÁSICAS PARA LAS MANOS**

Cuando al negociar se saluda mostrando las palmas de las manos, el gesto será naturalmente asociado con intenciones de verdad y honestidad. Para declarar ante un tribunal se jura levantando la palma derecha ante los miembros del mismo.

Las dos posiciones fundamentales de las palmas son: hacia arriba en la posición del que pide (del mendigo) y hacia abajo (o del obispo), como esperando el homenaje del besamanos.

Según el ceremonial, en la negociación se pueden distinguir tres mensajes no verbales con las palmas:

La palma hacia arriba es un gesto que denota sumisión.

La palma hacia abajo de inmediatamente autoridad.

La palma cerrada en un puño con el dedo índice señalando la dirección es una posición agresiva. El dedo que señala es uno de los gestos más irritantes para varias culturas. Por ejemplo, cuando un jefe pide a un subordinado que le alcance algo, si lo hace señalando con la mano abierta y las palmas abiertas, el empleado se sentirá diferente que si se le pide lo mismo con la palma hacia abajo. Si la palma está hacia abajo, el subordinado lo sentirá como una orden y experimentará una sensación de desagrado.

Para los expertos del lenguaje gestual, el dedo es la representación corporal de la vara del amo que golpea la cabeza de su vasallo para que le obedezca.

Entre los saludos aptos para no herir la contextura gestual del interlocutor está el apretón de manos. Es la primera relación entre los negociadores y muchas veces decide el éxito o el fracaso de una reunión.

El apretón será considerado como dominante cuando nuestra palma queda hacia abajo sobre la palma de la otra persona. La actitud de sumisión se pone de manifiesto al quedar nuestra mano con la palma hacia arriba. Este gesto es útil cuando se quiere hacer sentir bien a otro, darle el control de la situación o hacerle creer que lo tiene.

Los gestos que se conjugan junto con el de estrechar las manos permiten

evaluar a la persona. El encuentro entre dos personas dominantes hará que el estrecharse las manos se produzca entre ellas una lucha simbólica, ya que una tratará de imponerse sobre la otra. En este caso las manos quedan en posición vertical, transmitiéndose mutuamente respeto.

- **MANERA DE ESTRECHAR Y COLOCAR LAS MANOS EN UN TRANCE PROTOCOLAR DE NEGOCIOS**

**Guante:** Cuando se aprietan las manos del otro con nuestra dos manos. Esta forma es atribuida a los polífticos.

**Pescado:** La sensación de abandono, desgano y blandura que transmite genera el rechazo de quien recibe este tipo de saludo, ya que genera dudas respecto de las actitudes de esa persona. Parece que puede cambiar de opinión fácilmente como puede hacerlo la palma de la mano.

**Agresivo:** Quienes saludan de esta manera buscan destruir la mano de la otra persona. Por lo general, saludan con la palma hacia abajo y el brazo rígido para no permitir el ingreso a su zona íntima. Este tipo de apretón de manos lo usan también las personas del campo o de muy baja densidad de población que poseen una zona íntima más amplia. Al saludar con el brazo rígido, quien lo inicia tiene la intención de mantener a la otra persona a una distancia cómoda para él.

Cuando en una negociación una persona se frota las palmas de las manos, denota una expectativa y una actitud positiva.

En ceremonial, cuando se observa a un negociador con los dedos de sus manos entrelazados, éste pone de manifiesto frustración y sólo está disimulando una actitud negativa. En este gesto se pueden distinguir tres posiciones principales, asociadas con las distintas alturas a las que están las manos con los dedos entrelazados; estas diferentes posiciones indican aparentemente el grado de negatividad. Cuanto más altas estén las

manos (las manos frente al rostro), más arduo resultará el trato con la persona, y a su vez más difícil que cuando las manos están en posición media (a la altura de la cintura, el equivalente a una persona sentada frente a un escritorio y con las manos con los dedos entrelazados apoyadas sobre el escritorio), o en posición baja (a la altura de la pelvis si se está de pie).

Mientras las palmas de las manos no se expongan al igual que la parte delantera del cuerpo, la actitud hostil es la que prevalece.

El conjunto de gestos, como caminar con la cabeza levantada, el mentón hacia delante y las manos tomadas detrás de la espalda, es personas que tienen autoridad, como el director de una escuela, indica seguridad y superioridad.

En una situación de mucha tensión, uno puede sentirse relajado, seguro y hasta autoritario, adoptando esa posición.

Es bueno marcar en este punto que no hay que confundir el gesto de tomarse las manos con el de tomarse la muñeca, ya que este último señala frustración e intento de auto controlarse.

Ante esta situación, una mano toma la otra muñeca, o el brazo, con el fin de evitar hacer uso de ese brazo para dar un golpe. Se puede destacar que cuanto más indignada está la persona, más arriba llevará la mano que toma el otro brazo.

Cuando un negociador se lleva excesivamente las manos a la cara, los ceremonialistas y los estudiosos de la comunicación no verbal, entienden que está demostrando la expresión gestual típica de la duda, el tedio y la mesura.

También resulta negativo el gesto de taparse la boca con la mano y el pulgar oprimiendo la mejilla, cubriendo la boca con algunos de los dedos o directamente con el puño. Según los expertos, en una reunión se debe entender que este gesto se produce cuando el cerebro envía al inconsciente la orden de dejar de emitir mentiras que se están diciendo.

Ante un trance de tipo protocolar, algunos negociadores disimulan el gesto de taparse la boca con una tos suave, seca y breve, pero que igualmente denota inseguridad ante una mentira que están diciendo.

Si el interlocutor se cubre la boca mientras le están hablando, le está indicando al otro que piensa que se le está mintiendo; y éste es un gesto que perturba mucho a quien esté hablando.

Una variación del gesto de tocarse la boca, es la de tocarse la nariz, con sus variantes, como roces suaves debajo de la nariz o un toque rápido. El origen de este gesto puede estar en que cuando la mente tiene un pensamiento negativo, el subconsciente ordena a la mano que tape la boca, pero en el último instante para que no sea tan obvio el gesto, la mano se retira de la cara y toca rápidamente la nariz.

También se supone que el gesto de tocarse la nariz es producido por la picazón de las terminaciones nerviosas de la nariz, lo que hace necesario frotarla. Este gesto puede diferenciarse claramente de una común picazón, cuando se frota la nariz sin intención de engaño o disimulo.

Entre la gran cantidad de gestos vinculados con el engaño, la duda y la mentira, está frotarse el ojo, la oreja, rascarse el cuello o tirar el cuello de la camisa.

El gesto de frotarse el ojo representa el intento del cerebro de bloquear la visión del engaño o de evitar tener que mirar a quien se está mintiendo.

Si bien casi todos los gestos de la cara expresan mentira o desilusión, los dedos en la boca, en cambio, son expresión de seguridad.

Los gestos que se relacionan con las mejillas y el mentón están asociados con el aburrimiento, la evaluación o la toma de decisión.

Cuando el interlocutor golpea la mesa con los dedos y el piso con los pies, debe interpretarse como señal de aburrimiento, pero también muchas veces es signo de impaciencia. Es importante destacar que la velocidad del golpeteo es proporcional a la impaciencia: a mayor rapidez del golpeteo, mayor impaciencia del que escucha.

El proceso de evaluación en una persona se observa a través de la mano cerrada apoyada en la mejilla, generalmente con el dedo índice hacia arriba.

Puede ocurrir que la persona comience a perder el interés, pero por algún motivo desea aparentar que se encuentra interesada en el tema; en esa circunstancia la posición se altera un poco y la base de la palma de la mano sostendrá la cabeza y la actitud de simulación más tarde o más temprano se descubrirá.

El interés verdadero se demuestra cuando la mano está apoyada en la mejilla y no la cabeza en la palma.

- **REGLA PARA LOS BRAZOS**

Cuando en una negociación se cruzan los brazos sobre el pecho, se está formando una barrera que básicamente es un intento de protección del interlocutor.

Entre las distintas posiciones que se observan para el cruce de brazos, se puede destacar las siguientes:

- Estándar: Es típicamente defensiva y negativa en casi todas las culturas.
- Reforzada: Se da cuando la persona, además de cruzar los brazos, cierra los puños. Este gesto denota hostilidad y defensa; a su vez, ese grupo de gestos se

combina a veces con los dientes apretados y quizás la cara enrojecida. Es válido suponer que esta persona puede llegar a atacar verbal o físicamente; esta persona a diferencia de la que hace el gesto estándar, está en actitud de ataque. Lo que caracteriza a esta forma de cruzar los brazos, es la opresión de los mismos para reforzar la posición, anulando cualquier intento por liberarlos, situación que dejaría expuestos al cuerpo.

- **REGLA PARA LAS PIERNAS**

Existen dos formas de cruzar las piernas.

Estándar: Es el simple cruce de una pierna sobre la otra.

En cuatro: Esta forma se denomina también cruce americano. Se modifica al mantener la posición del cuatro con un o ambas manos sosteniendo la pierna. Es el gesto de una persona que tiene una actitud rígida en una discusión y es signo de terquedad, siendo difícil romper su resistencia.

Cuando al negociar o reunirse una persona cruza sus tobillos, indica una actitud defensiva negativa. Por lo general, en los hombres se combina el cruce de los tobillos con el gesto de apoyar los puños sobre las rodillas o con las manos tomando fuertemente los brazos del sillón. La actitud de cruzarse los tobillos indica que se está ocultando una emoción. Esa actitud puede resultar contraproducente, sobre todo si, por ejemplo, uno es entrevistado o lleva un material para ser evaluado.

En las mujeres es característico el gesto de cruzar los pies, ya que el pie que se engancha en la otra pierna fortalece su actitud defensiva y denota timidez.

- **REGLA PARA OTROS GESTOS**

Hay algunos gestos que suelen observarse socialmente de manera más frecuente.

Recoger basuritas imaginarias es el gesto típico de las personas que no están de acuerdo con las opiniones o actitudes de otras, pero no pueden, o no deben manifestar su opinión. Quien está juntando basuritas en una mesa, se encuentra mirando hacia abajo y no a sus interlocutores. Cuando alguien repite muchas veces, esto pone de manifiesto que no está de acuerdo o que no le interesa lo que se habla, aunque verbalmente diga lo contrario.

Inclinar la cabeza hacia arriba se observa cuando la persona tiene una actitud neutral en relación con lo que está escuchando. Por lo general, la cabeza permanece inmóvil, esperando el momento de expresar una señal de aprobación.

Inclinar la cabeza hacia abajo es señal de una actitud negativa y en caso

extremo opuesta. Máxime si se acompaña con un fruncimiento de seño.

Colocar las manos sobre la cabeza es un gesto que indica claramente superioridad y dominio del tema o situación.

Colocar las manos en las caderas denota agresión y debe alertarnos sobre la verdadera intención del interlocutor. Es la expresión que suele llamarse del triunfador.

### **c. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA ORGANIZACIÓN DE REUNIONES**

En el ambiente empresarial es común encontrarse constantemente en reuniones en consecuencia hay que tener mucho tacto para cada uno de nuestros gestos ya que estos expresan nuestros pensamientos y sentimientos y nuestros interlocutores pueden saber que es lo que estamos pensando, al mismo tiempo que nosotros podemos saber que es lo que piensan y sienten ellos a través de su comportamiento por medio de sus gestos es por eso la importancia de analizar y saber el significado de los gestos que se producen en medio de una reunión empresarial, para los estudiosos de la Comunicación no Verbal son varios los gestos que los seres humanos hacemos en el diario vivir. Para el fin de este estudio solo se tomaran en cuenta los gestos que comúnmente se hacen en reuniones de trabajo, los autores consultados fueron: Gotelli (2001), Blanco (1999), Cuadrado (2003), puesto que son estos los que más aportan al estudio de dichos gestos.

En una reunión, cuando uno de los participantes ha decidido terminar las negociaciones o decide irse, dará vuelta su cuerpo, o por lo menos sus pies, hacia la salida; más allá de que su rostro aún se encuentre en dirección hacia sus interlocutores o finja continuar la conversación. Los pies no sólo son indicadores de la dirección hacia la cual uno desea dirigirse, sino que además indican -no verbalmente- a la persona que resulta más interesante o más útil para los objetivos de uno.

En una reunión o negociación no solo la orientación de lo pies, sino la de todo el cuerpo proporciona interesantes claves no verbales de los intereses y de la verdadera intención de los participantes. En ceremonial se distinguen dos tipos básicos de orientación corporal:

**Posición abierta:** Es la disposición por la que dos interlocutores se colocan en un amplio ángulo agudo, casi recto, permitiendo el ingreso a la conversación de otros.

**Posición cerrada:** Dos interlocutores quedan directamente enfrentados, sin permitir el ingreso de una tercera persona a la conversación.

La utilización de una u otra posición de conversación debe ser decidida de acuerdo con la intención de los interlocutores, tanto para excluir como para incluir a otra persona en la conversación. Si dos personas están hablando de pie y en posición cerrada y una tercera quiere participar, esta podrá hacerlo solo si las otras dos orientan sus torsos de

manera que se forme un triángulo; de no ser así, las dos personas continuarán en su posición cerrada, moviendo hacia la tercera persona solamente la cabeza y manteniendo la posición original de sus torsos que señala que no se la invita a participar.

Al estar sentados, cruzar las piernas y dirigir las rodillas hacia otra persona es indicación de interés o aceptación; si la otra persona también estuviese interesada cruzaría las piernas hacia la primera. Cuanto más interesadas estén, más copiarán los gestos adoptando una posición cerrada que podría excluir a una tercera persona.

Cuando la conversación se lleva a cabo en el área del escritorio de un despacho, debe tenerse especialmente en cuenta lo siguiente:

- Si una persona de mayor autoridad desea disminuir la disparidad jerárquica que lo separa de su interlocutor, puede dejar su sillón de anfitrión y colocarse del lado de la visita, en un sillón ubicado al costado de esta última, denotando afabilidad y colaboración.
- El sillón del anfitrión del escritorio debe ser giratorio, con apoyabrazos, y con el respaldo más elevado; mientras que los sillones de los visitantes deben ser fijos, sin apoyabrazos y con los respaldos más bajos respecto del sillón principal. El sillón giratorio y de confección más importante no solo genera respeto en la visita sino que además permitirá al anfitrión tener un mayor dominio de la escena.
- Debe tenerse en cuenta que los escritorios de bordes redondeados aligeran las diferencias jerárquicas, en tanto que los rectangulares y pesados las acentúan.
- En cuanto a la disposición de los muebles, lo más conveniente es que la persona de mayor jerarquía se ubique frente a la abertura de vidrio. Esto da mayor amplitud a la oficina, quedando la persona a la vista de los que ingresan. Es conveniente ubicar la silla del visitante en ángulo, facilitando la comunicación.
- Es bueno crear en un sector de la oficina un ambiente informal, colocando una mesa redonda pequeña, con sillones giratorios iguales.
- En cuanto a los tipos de mesa diremos que la mesa cuadrada crea relación de competencia, actitud de defensa entre personas de igual status. Es ideal para crear relación superior-subalterna, y conversar poco sobre algún tema. La colaboración proviene de la persona sentada al lado, especialmente a la derecha, oponiendo mayor resistencia la que está sentada enfrente.
- La mesa redonda crea una atmósfera apta para la conversación tranquila, informal, entre personas del mismo status. En este caso, todos tienen la misma cantidad de territorio. Este tipo de mesa es ideal para persuadir. En la actualidad se hace uso de mesas cuadradas y redondas.
- El escritorio cuadrado se emplea para la actividad comercial, conversaciones breves,

llamados de atención.

- En la mesa rectangular, la posición de aquel que se encuentre en una de las partes mas angostas de la misma indica que es él que ejerce mayor influencia.
- Cuando en la reunión están presentes personas de igual status, la que se ubique en uno de sus extremos, sin dar la espalda a una puerta o abertura, será la que ejerza mayor influencia
- A medida que nos alejamos del sitio que ocupa la persona de mayor jerarquía, decaerá también la de los otros. Esta es una información valida para el manejo de los juegos de poder en las reuniones colocando tarjetas que indiquen el lugar para cada asistente.

#### **d. PRESEDENCIAS**

Las reglas operativas de la gestión protocolar son las que, internacional e históricamente, se denominan reglas del ceremonial.

Como cualquier otra disciplina técnica, el ceremonial se halla regido por un conjunto de reglas generales de carácter operativo. En su caso específico, las normas valen para todas las ramas de la disciplina y son internacionales, es decir, que se aplican a todos los países regidos por el sistema protocolar de tipo occidental.

Estas son reglas que es muy importante conocer y lo más importante saber como y donde aplicarlas, según los autores Cuadrado (2003 p.308), Cárdenas (1991 p.80), Gotelli (2001 p.45) ellos distinguen hasta once reglas ceremoniales, al igual que otros autores consultados, todos coinciden en señala las mismas reglas como las más importantes y en destacar las siguientes reglas como las más usuales en la organización operativa del ceremonial.

- Reglas de la Precedencia,
- Regla del Centro Métrico,
- Regla de la Derecha,
- Regla de la Proximidad,
- Regla de la Ordenación Lateral,
- Regla de la Ordenación Lineal,
- Regla de la Ordenación Alfabética,
- Regla de la Antigüedad,
- Regla de la Igualdad Jurídica,
- Regla del Alternado,
- Regla de la Analogía.

Las reglas operativas del ceremonial se aplican en cualquier ámbito en el que desee organizarse, correcta y armónicamente, cualquier manifestación estatal, institucional, empresaria o social de carácter formal.

En todos los casos, las reglas ceremoniales prescriben principios operativos de ubicación y desplazamiento. Vale decir, que en todas aquellas manifestaciones oficiales, institucionales, empresarias o particulares que deban revestir un cierto grado de formalidad deben aplicarse las reglas ceremoniales para asignar la jerarquía, el espacio y el movimiento de todas las personas, elementos y acciones que las conformen. Pasaremos a detallar el procedimiento de cada una de las reglas para saber su uso y aplicación.

- **Regla de la Precedencia**

La Regla de la Precedencia es aquella por la cual se reconoce y asigna a una jerarquía la primacía sobre otra.

Ésta es, sin duda la más antigua de las reglas ceremoniales. En efecto, a medida que las hordas y los clanes nómadas primitivos fueron asentándose y transformándose en agrupaciones sociales organizadas, delegaron colectivamente el ejercicio del poder en sus ancianos más respetados o en sus líderes más temidos.

En nuestros días, si bien el sentido último de la precedencia no ha variado, o que resulta distinto es el modo en que ésta se establece, mientras antiguamente el fundamento de la precedencia era la interpretación de la estratificación natural emanada de la voluntad divina; actualmente, puede ser establecida de tres maneras o vías perfectamente diferenciadas:

1) **Vía consuetudinaria:** Es aquella precedencia que se establece por el respeto a las jerarquías consideradas como tales por los usos y costumbres de cada comunidad.

Por ejemplo, el caso que se verifica en las pequeñas comunidades de provincias, donde algunos de sus personajes prominentes, como un directivo de sociedad de fomento, es especialmente considerado al reservarse los lugares de honor en cualquier acto público que celebre la comunidad.

2) **Vía normativa:** Es la establecida por leyes, decretos o resoluciones de los poderes públicos del Estado. En la Administración Pública Nacional la precedencia de los funcionarios se encuentra establecida por un decreto emanado de la Presidencia de la República, considerada tradicional e internacionalmente como única autoridad competente en materia de asignación de precedencias formales entre funcionarios.

Un decreto de precedencias contiene la relación pormenorizada de la mayoría de las autoridades del Estado, ordenadas de acuerdo con la jerarquía decreciente de sus cargos, teniendo en cuenta para ello la estratificación funcional que establecen la Constitución Nacional y nuestro ordenamiento administrativo.

3) Vía interpretativa: Es aquel modo de establecer un orden de precedencia a través de la interpretación del organigrama de autoridades de un organismo, institución o empresa. En dicho organigrama, aparecen todas las autoridades dispuestas jerárquicamente, en una estructura de tipo piramidal, desde el titular de la organización hasta el último de sus ejecutivos y funcionarios.

Debe hacerse notar aquí, que este sistema resulta de dificultosa aplicación al momento de establecer el orden de precedencia entre ejecutivos o funcionarios de igual rango dentro de la misma institución o empresa.

- **Regla del Centro Métrico**

La Regla del Centro Métrico es aquella que establece que el anfitrión, o quien ocupe su lugar por ausencia o indisposición de aquél, debe ser ubicado siempre en el centro métrico del muro principal, mesa, estrado o palco que presida cualquier manifestación empresaria o institucional pública y formal.

Es decir, que en un acto que se desarrolle en la sede de una repartición institución o empresa, el centro métrico deberá ser ocupado por el titular de esta última.

Esta regla reconoce una sola excepción: cuando un acto es presidido por el Presidente de la Nación, el anfitrión debe ceder a aquél el centro métrico, por cuanto el jefe de Estado es considerado como dueño de casa en todos los lugares a los que concurre dentro del territorio nacional. Por analogía, el mismo criterio deberá ser adoptado en los casos en que un gobernador asista a cualquier acto dentro del territorio de su propia provincia.

- **Regla de la Derecha**

Ésta es la regla operativa que establece que la persona que ocupa el segundo lugar en el orden de precedencia debe ser ubicada inmediatamente a la derecha del anfitrión, es decir, a la derecha del centro métrico. Es necesario aclarar que cuando hablamos de derecha estamos hablando de la llamada derecha ceremonial, es decir, que la persona situada a la derecha del centro métrico quedará a la izquierda de los ojos del espectador del acto.

De acuerdo con esta regla, la segunda jerarquía de la empresa, institución o repartición deberá ser ubicada a la derecha del titular de la misma.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que cuando el anfitrión preside un acto acompañado por su esposa o un invitado de honor de igual jerarquía, la utilización de esta regla debe llevarse a cabo conjugándola con su complementaria del Centro Métrico de la siguiente forma:

En caso de concurrir a un acto el anfitrión con su esposa el primero deberá

compartir con esta última el centro métrico, situándola a su derecha. La mujer comparte el centro métrico por cuanto el ceremonial reconoce a la esposa el mismo trato protocolar que a su marido. Debe ser ubicada a la derecha de este último, ya que el ceremonial reserva a las mujeres los mayores honores por cortesía, uno de los cuales es, precisamente, recibir en todo momento la derecha del marido o acompañante masculino.

- **Regla de la Proximidad**

Ésta es la que establece que la persona que ocupa el tercer lugar en el orden de la precedencia debe ser ubicada inmediatamente a la izquierda del anfitrión, es decir, a la izquierda del centro métrico.

La Regla de la Proximidad nos permite ubicar a las distintas autoridades de cualquier clase o ámbito de derecha a izquierda del centro métrico, lográndose con ello una visión armónica del conjunto. De esta forma, todas las autoridades podrán ser dispuestas sucesivamente a la derecha y a la izquierda del anfitrión.

- **Regla de la Ordenación Lateral**

Es operativa y establece que todas las autoridades que deban ser ubicadas en la zona presidencial de un acto serán alineadas por disposición lateral. Ello quiere decir que si, por ejemplo, sobre una tarima se ubica a cinco autoridades, debemos tener en cuenta que ninguna de ellas puede estar ni más adelante ni más atrás que la otra.

- **Regla de la Ordenación Lineal**

La Regla de Ordenación Lineal establece que en desplazamiento de autoridades dispuestas unas tras otras, la fila debe ser encabezada por el anfitrión, seguido por las restantes jerarquías dispuestas de acuerdo con el orden de su precedencia.

Respecto de esta regla, es preciso aclarar que es muy raro que los funcionarios se desplacen por la sede de una repartición de uno en uno. Por lo común, lo hacen de dos en dos. Ello es así, por cuanto resulta más fácil la conversación y el cambio de opiniones entre dichas autoridades.

En el desplazamiento de dos en dos, las jerarquías deben disponerse en la hilera de manera tal que la mayor reciba permanentemente la derecha de la menor. En estos casos, también habrán de recibir la derecha las esposas del anfitrión y del invitado de honor.

- **Regla de la Ordenación Alfabética**

La Regla de Ordenación Alfabética es aquella cuyo objeto consiste en ordenar alfabéticamente reparticiones públicas, entidades privadas, personas o símbolos, teniendo en cuenta su nombre expresado en un idioma común predeterminado.

Generalmente, en estos casos suelen aplicarse tres criterios diferentes:

1. Puede optarse por asignar mayor precedencia al funcionario o ejecutivo cuya área sea más antigua dentro del organismo, institución o empresa.
2. Se otorga la precedencia al funcionario o ejecutivo de mayor edad.
3. En otros casos, se asigna la precedencia entre funcionarios de igual rango de acuerdo con la importancia relativa del área a su cargo o a los beneficios financieros o políticos que esta última reporta a la repartición u organismo.

El sistema más apropiado para establecer precedencias entre funcionarios de igual rango en una misma repartición es aquel que lo hace teniendo en cuenta la ordenación alfabética de las áreas que dichos funcionarios dirigen. A su vez, la precedencia de la sub-área debe ser establecida también por orden alfabético dentro del organismo o área a las que pertenezcan.

Es decir, que primero habrán de ser ordenadas alfabéticamente las sub-áreas perteneciente al área A, luego las pertenecientes a la B y así sucesivamente.

Ello implica, que tendrán la precedencia todas las sub-áreas del área A sobre las sub-áreas de la B, estas sobre las de la C, etcétera.

- **Regla de la Igualdad Jurídica**

La Regla de Igualdad Jurídica tiene por objeto reconocer a todos los países del mundo y a sus representantes con plena igualdad jurídica internacional.

Esta regla surge de la adaptación operativa en el campo del ceremonial de uno de los cinco derechos fundamentales que actualmente reconoce a todos los Estados que conforman la comunidad internacional: el de la igualdad jurídica. Los otros cuatro son: el derecho a la independencia, el derecho a la auto conservación, el derecho al honor y el derecho al comercio. Todos estos fueron formulados en conjunto para asegurar la coexistencia pacífica de los Estados dentro de un marco jurídico interestatal.

En virtud de esta regla, todos los representantes de países, empresas o instituciones que participan en cualquier manifestación pública de carácter oficial en el ámbito de nuestra Administración Pública, deben ser ordenados según reglas ceremoniales uniformes con independencia del poderío económico o político de sus Estados.

Cualquier otro criterio de ordenación que no se base en la igualdad

jurídica, va contra los principios más elementales de la etiqueta oficial internacional.

- **Regla del Alternado**

El objeto de la Regla del Alternado consistente en confeccionar tantos originales de un documento como firmantes deban suscribirlo.

Esta regla que los especialistas en ceremonial han dado en llamar de Rotación Protocolar, tiene por finalidad que todos los firmantes puedan conservar para sí un original del tratado, convenio o acuerdo que suscriben; y que, por otra parte, la rúbrica que estampan luzca primera en el documento que conservan. Este es el sistema que por lo común se utiliza en la firma de tratados o convenios internacionales.

- **Regla de la Antigüedad**

La Regla de la Antigüedad consiste en asignar las precedencias de acuerdo con un criterio de anterioridad temporal.

En la práctica, es el principio por el cual se reconoce la primacía a la persona de mayor edad, al funcionario de mayor antigüedad en el cargo, al oficial castrense más antiguo y al diplomático extranjero que haya presentado primero sus cartas credenciales al jefe de Estado. Reconocer tres vías para establecer el ordenamiento protocolar en casos de colisión jerárquica:

- 1) Antigüedad en el cargo o función
- 2) Antigüedad de la empresa, repartición o institución
- 3) Antigüedad en la vida

- **Regla de la Analogía**

La Regla de la Analogía tiene por objeto asignar, por similitud o aproximación jerárquica, la posición de un funcionario que no se encuentra contemplada en un orden de precedencias oficialmente establecido. Esta es quizás la regla que el funcionario de ceremonial debe aplicar con mayor frecuencia.

### 2.2.3 COMUNICACIÓN ESCRITA (CEREMONIAL ESCRITO)

El ceremonial escrito establece que el estilo de la correspondencia varía con el nivel de las personas que la intercambian, ya sean jefes de Estado, cancilleres, embajadores, directivos o funcionarios.

Las comunicaciones pueden ser de diverso tipo, pero las más comunes son las notas que van firmadas, las notas verbales, escritas en tercera persona, sin firma, las tarjetas y los memorandos, exposiciones acerca de un problema o síntesis de lo acordado en una conversación.

En el ceremonial de relaciones públicas o Ceremonial Empresarial se aplican normas menos estrictas y con características adecuadas al mundo de las empresas y al orden privado, todo lo contrario al Ceremonial Oficial el cual está regido por normas oficiales claramente establecidas por el régimen oficial, esto se puede encontrar en el Ceremonial Diplomático de la República de Guatemala.

Según Cuadrado (2003 p.253) "Una carta dice mucho de su remitente: el tipo de papel y sobre escogidos, el tipo de grafía si es manuscrita, la redacción, el encabezamiento, la estructura, su desarrollo y la rúbrica resultan tan elocuentes como la interpretación del lenguaje verbal. Las reglas básicas de cualquier escrito, no ya sólo del epistolar, son la claridad, el orden y la síntesis. Cada carta requiere una forma, tono, estilo y contenido determinados, es decir, un registro diferente en función de su naturaleza (ya sea de negocios, familiar, oficial o privada) y de la relación que nos una con su destinatario. Antiguamente las cartas se redactaban de una forma exageradamente solemne y en ellas se reflejaba la cultura y educación de su redactor. Hoy en día, el tono de la redacción es más informal y huye de la retórica y el rebuscamiento estilístico de antaño."

A continuación se detallan algunos ejemplos de documentos y el orden en que se deben escribir cada tipo de documento, tomado de: Gotelli (2001), Cuadrado (2003), Cárdenas (1991).

## **a. NOTAS**

Las notas han de llevar la indicación de lugar y fecha en la parte superior derecha, a la altura de la última línea del membrete cuando este, como es la regla general, está impreso en el lado izquierdo.

En notas de trámite puede colocarse, debajo del lugar y la fecha, comenzando en la mitad del espacio reservado al texto, la palabra Objeto: o la abreviatura Ref.: -referencia-seguida de una brevísima frase que señale, en el primer ejemplo el motivo de la comunicación y en el segundo, el antecedente, número de expediente u otro detalle que la identifique. Ha de optarse por una o por otra.

A tres o cuatro interlíneas debajo del membrete -cuando no se incluya el objeto o ref., circunstancia en que se comenzará a contar desde éste-, se escribe el encabezamiento a partir del margen izquierdo, que ha de ser de unos 40 milímetros. Este, muy similar al texto del sobre, consta del tratamiento, por lo general en abreviatura, que corresponde al destinatario, seguido de su título, cargo y nombre. Aclara también la ciudad o localidad a la que se envía, sin agregar dirección.

En la administración pública, bancos, empresas de toda índole, el volumen de cartas que se recibe es grande. En mesas de entradas o documentación, las separan por secciones preestablecidas a donde las hacen llegar. En ellas las abre el personal encargado de esta tarea, excepto las secretas, confidenciales, reservadas y privadas, lo que en el sobre está señalado y las pasa a quienes están dirigidas, mientras que los sobres de las cartas comunes son descartados. Por lo tanto, el encabezamiento cumple una función esencial.

## **b. TARJETAS**

El tipo de carta llamado tarjeta posee un carácter menos formal que las notas y es exclusivamente personal. El tamaño del papel es más pequeño que el de la carta común; las normas fijan las medidas de 148 por 210 mm. Estas establecen que tanto si el papel se usa a lo largo como a lo ancho, lleva el membrete en la parte superior central. Esta disposición da un mayor equilibrio a la tarjeta. Sin embargo, es aceptable colocar el membrete sobre la parte izquierda como en la mayoría de las notas. De preferencia debe optarse por el papel dispuesto a lo ancho, dado el tamaño de la esquila. La diferencia fundamental es que se comienza con la firma del remitente y termina con el lugar y fecha, a la inversa de las notas.

En el ceremonial de Relaciones Públicas es conveniente seguir un modelo conveniente dentro de las modalidades y características del nivel de cada empresa debajo se imprime la denominación de esta y, en una segunda línea, el cargo de quien envía la tarjeta. Si dijera Presidente, es preciso estampar el sello aclaratorio de firma al comienzo del texto de la esquila; si llevase la palabra Directorio, con mayor razón debe aclararse la firma del director que remite la tarjeta.

## **c. DIPLOMAS**

En los diplomas que se otorgan por diversos motivos, se sigue el mismo procedimiento que el empleado en las notas: la firma de la autoridad máxima de la empresa o institución consta abajo a la derecha y la del secretario del directorio o secretario general, a la izquierda. Si para dar mayor importancia al diploma se opta por incluir la firma del vicepresidente, de un director o un gerente general, la firma del secretario del directorio o quien desempeñe similares funciones va en el centro, algo más abajo que la firma del presidente colocada a la derecha, y la del vicepresidente a la izquierda.

En todos los casos, los sellos aclaratorios de firma, como así la especificación de los cargos, son de rigor.

Dentro del ceremonial escrito, existe un caso que es preciso analizar porque varía totalmente la mecánica del ceremonial, se trata de los pergaminos, que por regla general se firman en oportunidades tales como inauguraciones de empresas, agencias o filiales de aquéllas para dar testimonio del acto en sí mediante las firmas de los asistentes al mismo. Algo parecido al acta de nacimiento de una ciudad, planta industrial o edificio.

Esos pergaminos -en realidad son hechos con un papel especial cuando el tamaño es muy grande-, que en ocasiones reúnen cientos de firmas, llevan siempre escrito con caligrafía adecuada, en la parte superior, el objeto, el lugar y la fecha. Pueden estar dedicados, también, en homenaje de alguien a quien la empresa desea honrar en forma muy especial.

En oportunidades excepcionales se da el caso de encontrarse presentes altas autoridades, incluyendo al jefe de Estado. El ceremonial exige que se solicite a éste o a la más alta autoridad que asista al acto, que inicie las firmas con la suya. No existe ninguna duda de que el lugar de honor es el más alto y más cercano a la inscripción explicativa. A cargo del jefe del ceremonial está el tratar de que el pergamino sea firmado correctamente e invitar a las personalidades a estampar sus nombres conforme al orden de precedencia.

En el caso extremo de la presencia del jefe del Estado debe indicarle, diplomáticamente, al ofrecerle la pluma fuente, que firme en el centro del pergamino, justo debajo de la inscripción, ya que el inicia las firmas y de hecho es el primero que marcha hacia el pergamino extendido sobre una mesa. Este es el máximo honor, luego un espacio más abajo y comenzando por donde empieza la inscripción, de izquierda a derecha, la siguientes personalidades hasta el termino del renglón ideal; luego, en el mismo orden los restantes asistentes hasta el final.

En el segundo caso, si la autoridad presente más alta declina un honor tan señalado -hay muchas personas que ya están de regreso de los excesivos honores- se le puede indicar que inicie la “marcha de las firmas” comenzando desde el lado izquierdo, debajo de la inscripción; en el mismo renglón ideal firma la persona que lo sigue en jerarquía hacia la derecha y así los demás.

#### **d. TARJETAS DE VISITA**

En lo referente a las tarjetas de visita, en el mundo oficial se estila usar el Escudo Nacional a seco, cuando se trata de funcionarios superiores de la administración, agregando debajo el nombre el cargo que desempeña el funcionario. En las empresas puede usarse el logotipo que la identifica.

En las tarjetas de visita de tipo social, no se acostumbra anteponerse al nombre el título universitario de quien la usa, por ejemplo: Doctor, Ingeniero, Arquitecto, Licenciado o sus abreviaturas; pero es correcto ponerlo a renglón seguido en letra chica, de preferencia bastardilla.

Las tarjetas, que siempre deben llevarse en el tarjetero -el no hacerlo indica dejadez, falta de sociabilidad o sencillamente una falla mental, todo lo cual debe evitarse-, sirven para anunciarse cuando se visita o desea ver a alguien; para dejarla, con dirección y teléfono puesto a mano, si corresponde al tipo de tarjeta, cuando alguien a quien se desea ver no se encuentra en su oficina, pero no conviene doblarla porque se consideraría un tanto sofisticado; para intercambiarla en recepciones, comidas o actos con quien se ha departido y se desea establecer un comienzo de amistad o relación; para agradecer una atención recibida, enviada bajo sobre a mano o por correo, con unas palabras en tercera

personas; para enviar pésames; para felicitar a personas de las empresas, funcionarios de la administración nacional, de las Fuerzas Armadas, etc., que han sido ascendidos o designados para ocupar un cargo importante; para felicitar a un autor por la publicación o buenas críticas a un libro suyo, para acompañar e identificar a los obsequios o flores que se envían; para felicitar a los diplomáticos amigos en los días nacionales de sus respectivos países, etc. El formato aproximado será de cincuenta y cinco por noventa milímetros.

En todos los casos se escribirá a mano lo que se desee transmitir. Por ejemplo, después del nombre impreso se dirá: saluda afectuosamente a X y tiene sumo agrado en felicitarlo por... al final que puede ser el reverso de la tarjeta o seguir hasta la parte de arriba del anverso, se pondrá el lugar y la fecha. No va ninguna firma ni inicial, sólo se admite una semirrubrica después del nombre impreso.

## **2.3 EL CEREMONIAL EN LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL**

### **2.3.1 CLASIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DEL CEREMONIAL EN LAS RELACIONES PÚBLICAS Y EL ÁMBITO EMPRESARIAL**

Según Gotelli (2001 p.421) "La sistematización de las funciones que corresponden al ceremonial empresario no es de larga data. Puede tomarse una fecha; la redacción de la Carta de las Naciones Unidas en 1945, como el comienzo de una era en la que se inicia a escala mundial un dinámico plan de relaciones públicas como la humanidad no había conocido antes. En el inmenso cúmulo de reuniones, conferencias, asambleas, que realizan una enorme cantidad de organizaciones y órganos, volcados hacia lo internacional y la búsqueda de la cooperación, el ceremonial ha estado presente como un elemento indispensable."

Las funciones referentes al ceremonial en los ámbitos estatales y empresariales incluyen planificar en todos sus detalles los actos y ceremonias que se suceden en la vida, incluso el trámite de audiencias, la redacción de documentos, la preparación y actualización de la lista de precedencia, tales como transmisiones del mando, homenajes o próceres, ceremonias religiosas, desfiles militares, conferencias o congresos. De las normas que rigen esos actos deben deducirse las aplicables por quienes actúan en tales funciones en los

organismos internacionales y las que desempeñan agentes del ceremonial en el mundo empresario.

Según Cuadrado (2003 p.424) "Los campos en los que actúa el Ceremonial dentro de la empresa son los siguientes:

- Preparativos y trabajos previos a la celebración de cualquier acto ya sea institucional, social o protocolario.
- Su propia organización con respecto a la coordinación, planificación o simple ayuda, según el caso.
- Reuniones de trabajo, encuentros, comidas de empresas, juntas extraordinarias, seminarios, visitas de empresa, congreso y, en general, todo aquel acontecimiento que requiera unos preparativos extraordinarios tanto dentro como fuera del ámbito empresarial, sobre todo cuando a éste acuda alguna figura institucional.
- Organización de viajes, exposiciones, excursiones, recepciones, regalos de empresa, regalos específicos para agasajar a ciertas personalidades con motivo de algún acontecimiento, etc.
- Preparación de visitas de carácter no protocolario para grupos de escolares, asociaciones, jubilados, etc.
- Participación en aspectos de estética y decoración de la sede de la organización, ideas sobre el logotipo, imagen de empresa, patrocinios, relaciones que se puedan entablar con otras empresas e instituciones, etc."

### 2.3.2 UBICACIÓN DE LA SECCIÓN DE CEREMONIAL EN LAS EMPRESAS

Según Blanco (1999 p.423) "En el organigrama de toda empresa de alto nivel, la oficina de ceremonial se encuentra situada, por regla general, con dependencia directa del directorio. Tal ubicación la indica la más eficaz de las estructuras de la administración moderna, la de organización vertical y de plana mayor: *Line and staff organización.*"

La ubicación de la gerencia, dirección, departamento u oficina de ceremonial o protocolo debe hallarse en contacto directo con el órgano o el máximo responsable de la conducción de la institución o empresa. Ello debe ser así, porque la función protocolar constituye una actividad de alto nivel de dirección.

Tal cercanía halla su justificación en el hecho de que el ejecutivo, funcionario o encargado de ceremonial debe colaborar estrechamente con los directivos de la institución o empresa en la que presta sus servicios, a fin de conocer y comprender sus aspiraciones y

necesidades.

El ejecutivo, funcionario o encargado de ceremonial debe conversar con los directivos de su institución o empresa la planificación, disposición y desarrollo de todas las manifestaciones públicas en las que se vea involucrada la imagen de toda la organización; aconsejando según las reglas de su materia y utilizando canales de comunicación de alto nivel.

### 2.3.3 RELACIONES PÚBLICAS Y CEREMONIAL

En el medio de la comunicación se tiende a confundir y ha creído que Ceremonial y Relaciones Públicas son lo mismo o que son dos disciplinas que significan lo mismo y su fin es el mismo, algo totalmente erróneo, algo totalmente equivocado ya que son dos disciplinas que sus ámbitos de aplicación son distintos, si en determinado momento se pueden utilizar juntas pero hay que tener claro que cada una es utilizada para propósitos distintos enseguida se recopilan una serie de definiciones de varios autores para poder tener un panorama más amplio y claro respecto al significado de cada concepto.

Según Blanco (1999 p.423-424) "En un principio, en la década del cuarenta, el departamento, dirección u oficina de relaciones públicas poseía, dentro de una amplia gama de funciones, las atinentes al ceremonial. Agrupadas éstas, eran puestas en manos de una o más personas capacitadas para cumplirlas, siempre bajo la dirección del jefe de relaciones públicas. Con el tiempo se advirtió la creciente importancia del ceremonial en relación

directa con el desarrollo de los organismos internacionales y la modalidad de las grandes empresas de incrementar el prestigio de su imagen. La separación del ceremonial de las relaciones públicas se fue cumpliendo cada vez en mayor medida".

El principal obstáculo entre la unión de la Relaciones Pública y el Ceremonial lo constituye el hecho de que cuando en el más alto nivel de la empresa se desea planificar y realizar un acto, agasajo o conmemoración, se tropieza con el jefe de relaciones públicas actuando como intermediario entre la máxima autoridad de la empresa y el hombre o los hombres competentes para prestar su asesoramiento y llevar a buen fin el proyecto en cuestión.

En empresas pequeñas que no se deciden a incluir en su presupuesto una oficina de ceremonial, relaciones públicas sigue prestando su concurso, asumiendo las funciones de aquella mediante la especialización de alguno o algunos de los miembros de su personal.

En las instituciones dedicadas a la enseñanza de las relaciones públicas, no se descuida poseer una cátedra sobre ceremonial. El relacionista ha de tener un conocimiento general de la materia. Pero para enfrentar directamente funciones de ceremonial, un curso de especialización es indispensable o una larga experiencia."

Gotelli indica lo siguiente (2001 p.36) "Hoy en día las gerencias las jefaturas y los departamentos de relaciones públicas de muchas instituciones y empresas suelen abarcar, dentro de un muy nutrido abanico de funciones, las correspondientes al ceremonial, nada más errado y dañino que ello. El error que ocasiona múltiples contratiempos y perjuicios a empresas e instituciones radica en que sus directivos confunden los objetos de estudio, los objetivos y las áreas de aplicación del ceremonial con los de las relaciones públicas. Aunque son complementarias, ambas disciplinas reconocen una serie de claras y profundas diferencias de origen, objeto, objetivos y áreas de aplicación.

Gotelli continua diciendo: (2001 p.36) "El ceremonial reconoce sus orígenes en la organización político-social de las primeras civilizaciones, las relaciones públicas, en cambio, son una creación especulativa relativamente reciente. Otra de las diferencias que existen entre el ceremonial y las relaciones públicas es que mientras el primero busca elevar la imagen de las empresas, de las reparticiones públicas y de las instituciones a través del pulimento social de sus ejecutivos, funcionarios y agentes, así como también la optimización relacional de sus manifestaciones públicas; las segundas tratan de elevar aquella misma imagen revistiendo a las empresas, directivos, instituciones, productos y servicios de cualidades que a veces no tienen. Es decir: **el ceremonialista es un pulidor de imagen, mientras que el relacionista es un vendedor de imagen**".

Asimismo, las relaciones públicas ponen en énfasis en la imagen del producto o del servicio, mientras que el ceremonial lo pone en la organización y en la imagen del funcionario, del dirigente institucional político, del empresario y del colaborador mediato e inmediato de todos ellos. De allí otra diferencia: **las relaciones públicas tienen un fundamento netamente económico, mientras que el ceremonial tiene un fundamento netamente cultural**.

Por otra parte las relaciones públicas estructuran sus acciones en base a encuestas y sondeos de opinión públicas; mientras que el ceremonial se preocupa por estudiar y comprender las individualidades, tratando de captar las voluntades a través de los contactos placenteros y del respeto por las opiniones y necesidades particulares.

Otra de las distinciones que se verifican entre ambas disciplinas es que mientras el objeto del ceremonial se encuentra precisa e históricamente determinado, el carácter específico de las relaciones públicas resulta en extremo difuso. Ello ocurre porque el ceremonial es una disciplina que se vale de una serie de reglas operativas para la consecución de sus fines relacionados y organizativos. En cambio, las relaciones públicas son inicialmente un conjunto de varias disciplinas que tienen, a su vez, sus propios objetos de estudio.

Muchos autores coinciden en que la dificultad en la definición de las relaciones públicas proviene, precisamente, de la vastedad de aquellas disciplinas y de la desunión de sus objetos.

Otra de las diferencias entre el ceremonial y las relaciones públicas se verifica en el orden interno de empresas e instituciones. En efecto, mientras que el ceremonial se orienta a ordenar y relacionar individuos con particularidades idiosincrásicas que estudia y atiende;

las relaciones públicas consideran que el estado normal es la integración de la persona al grupo.

El ceremonial trasciende el hecho meramente financiero de las empresas, reparticiones públicas e instituciones, ya que optimiza todos los aspectos funcionales y relacionales de aquéllas, puliendo sus líneas de intersección públicas conflictivas y fortificando en lo interior su contextura jerárquica." Esto según Cuadrado (203 p.51).

#### 2.3.4 PERFIL DEL AGENTE DE CEREMONIAL

Según Blanco (1999 p.506) "El agente encargado de cumplir funciones de ceremonial debe conocer, en medida suficiente, el arte de comunicarse, que involucra la claridad en la expresión, la objetividad y concreción en el lenguaje y el asegurarse que los medios de recepción de su destinatario lo capten con fidelidad. Estas condiciones son aplicables al mensaje verbal directo, al indirecto y al escrito. De inmediato debe discernir acerca del nivel jerárquico de su interlocutor y deducir los factores psicológicos que influyen en él; entre otras circunstancias, por las derivadas de la posición que en su medio ha logrado. Si la comunicación no se obtiene en forma plena, la razón de este inconveniente debe buscarse en nosotros mismos, no en los demás ni en el receptor o destinatario; aun en el caso de que ciertamente la culpa se deba a éste, a pesar de todo la deficiencia ha de ser superada y la finalidad deseada, cumplida".

Cuadrado nos indica (2003 p.39) "El Ceremonial es humanismo con minúsculas, pues supone estar el servicio de los hombres y mujeres que pertenecen a esta profesión son personas anónimas responsables en gran medida, de que todo acto encomendado transcurra de la mejor forma posible. Para ello, han de estar dotados de ciertas cualidades: sencillez, pericia, creatividad, espíritu servicial, imaginación, capacidad resolutive, entre otras; y si el ceremonial es arte, sería el arte del buen hacer."

El encargado del ceremonial habrá de decidir, en cada caso, cuál es el mejor medio de comunicación y aconsejar al directivo que desea hacerlo, explicando los motivos técnicos y psicológicos que lo hicieron tomar esa decisión.

Expresarse con corrección o amabilidad -no exagerada- es siempre grato a quien escucha y éste se siente dispuesto al dialogo. Las pequeñas atenciones, el ceder la derecha y el paso a quien corresponda, las muestras de cortesía, otorgan prestigio al agente del ceremonial y al diplomático.

El lugar de primer plano que por razón de su trabajo ocupa el encargado del ceremonial constituye un arma de doble filo, ya que el contacto con los más altos directivos, el organizar actos y recepciones trascendentes en los que se juega la imagen de la empresa o entidad en la que actúa, el moverse en escenarios de gran magnitud, el tratar con personalidades de muy alto nivel, hacen que el éxito o el desacierto lo

premien o lo castiguen. Se necesita poseer una serie de condiciones insustituibles, un conocimiento seguro de las normas de ceremonial, el don de la cortesía y la vocación por el oficio para salir airoso. Asimismo, de poseer espíritu de iniciativa que solucione problemas en el acto, pues no tendrá, en muchas circunstancias, la posibilidad de consultar con nadie.

En cuanto a la política de la empresa en la que presta servicios el hombre del ceremonial, necesariamente debe estar al tanto de ella, de sus fines inmediatos y mediatos en el sector en el que desarrolla su destino. Así inclinara el esfuerzo de su atención hacia el logro de esos propósitos vinculándose, con esa orientación, a las fuentes de poder que puedan ser útiles a la empresa, tales como asociaciones, federaciones, autoridades nacionales, sindicatos, sectores del periodismo especializado, representaciones diplomáticas extranjeras, etcétera.

Las características de quien tiene a su cargo el ceremonial en una empresa son, muy particulares; sus privilegios se deducen de las necesidades de su trabajo. Está, en cierta forma, fuera del orden de precedencia, no se encuentra en las comidas y recepciones por razones de jerarquía sino de trabajo. Por ello es aconsejable que esté situado suficientemente cerca del presidente del directorio, o de quien presida la ceremonia, como para que éste pueda hacerle una discreta señal en algún sentido. Que el jefe de ceremonial se acerque al presidente, y aun en medio de una ceremonia, reciba una instrucción de éste es perfectamente normal. Lo es también que sea llamado por la más alta autoridad de la empresa a su despacho y que comente personalmente con él acerca de los detalles de la organización de cualquier acto y le dé órdenes directas, sin la presencia o intervención de terceros.

En lo que se refiere al vestir, deberá hacerlo con ropa de la mejor tela posible y un buen corte, pero sobrio, sin nada que lo destaque, como un clavel en la solapa o camisas sofisticadas. Si es mujer corresponde que vista con elegancia, dentro de líneas armónicas pero jamás llamativas; otro tanto ocurrirá con su peinado, afeites y alhajas. Su misión no es actuar como artista, ni destacarse, excepto por su silenciosa eficacia y su grato comportamiento. No deberá tratar de competir en lujo con las señoras de los directivos, que no se lo perdonarían, ni con las damas invitadas. Cuando sea requerida en forma personal fuera de la empresa, podrá estar libre de vestirse como le plazca.

### **2.3.5 CEREMONIAL EN RELACIONES EXTERIORES Y EN RELACIONES PÚBLICAS**

El ministerio de Relaciones Exteriores, y sus similares en todos los países del mundo, cumple en el orden interestatal las delicadas funciones de realizar las relaciones entre su Estado y otro Estado o grupo de Estados, por medio del trato diplomático directo o a través de los organismos internacionales, como las Naciones Unidas, sus organismos especializados, los organismos o acuerdos regionales, etc. La cancillería en el ámbito mundial no solo defiende los derechos nacionales y cumple las obligaciones internacionales contraídas, sino que tiene la inmensa responsabilidad de preservar constantemente la imagen del país que representa.

En lo que hace el orden interno del país, también la Cancillería, en su trato constante con el cuerpo diplomático acreditado, cuida que la imagen de la Nación sea fiel a la Nación misma. Ocurre que mediante una diplomacia bien afinada hay Estados que presentan una imagen de si mismos superior a la realidad y otros, por deficiencias de su diplomacia, de los servicio de su Chancillería, muestran una imagen deficiente, inferior a lo que en realidad es esa Nación, Esto es aplicable al ámbito de las Empresas.

En las grandes empresas que poseen una dirección u oficina de relaciones públicas, ésta en un esquema muy sintético, tiene como tarea en el orden externo las relaciones con la administración pública, empresas, accionistas, periodismo, medios audiovisuales de difusión, con la comunidad. Pero esas grandes empresas tienen necesidad de personal capacitado en ceremonial o una oficina de ceremonial, el gran e indispensable auxiliar en la vida de relación de las empresas, en eminente medida en la vida de relación exterior y también en lo interno, ya que las jerarquías deben ser rodeadas de la consideración y el trato que merecen para crear un ámbito armónico.

## **CAPITULO III MARCO METODOLOGICO**

### **3.1 METODOLOGIA**

#### **3.1.1 Planteamiento del problema**

¿Cuál es la aplicación del Ceremonial en la Comunicación Empresarial?

#### **3.1.2 Tipo de Investigación**

Este trabajo es un estudio Bibliográfico-Documental-Cualitativo

a) Bibliográfico-Documental, ya que toda la información recabada para los objetivos pretendidos que son la elaboración de un manual para los profesionales en Relaciones Públicas especializados en el área de Ceremonial fue recabada de fuentes bibliográficas encontradas en varias bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, La Universidad Francisco Marroquín y la Biblioteca del Ministerio de Relaciones Exteriores.

b) Cualitativo: Porque se contó con la opinión de cinco profesionales en distintas áreas que prestan sus servicios en el área de ceremonial los cuales fueron entrevistados para que pudieran aportar su conocimiento sobre el tema. Y alumnos del noveno semestre de licenciatura en comunicación jornadas vespertina y nocturna los cuales fueron encuestados para medir el grado de

conocimiento que tienen sobre el Ceremonial.

### 3.1.3 Universo / Población

Cinco profesionales en distintas áreas de la ciudad capital especializados en ceremonial que actualmente prestan sus servicios en empresas o instituciones que cuentan con un área de ceremonial. Cien alumnos del último año de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

### 3.1.4 Muestra

Cinco profesionales en las áreas de: Medicina, Ingeniería, Administración, Relaciones Internacionales y Arquitectura, esto con el fin de que puedan aportar al trabajo su conocimiento sobre ceremonial, se tomo dicha muestra con el objetivo de tener las opiniones distintas de personas que aplican el ceremonial en campos diferentes.

Ciento seis estudiantes del noveno semestre de Licenciatura de Comunicación de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC, jornadas vespertina y nocturna, aunque el grupo era de 160 estudiantes, al momento de presentar la muestra solo se encontraron 106 sujetos.

### 3.1.5 Instrumentos

Entrevista  
Encuesta

### 3.1.6 Técnica

Para Mérida (2000 p.26) "La técnica, es el conjunto de procedimientos que servirán al aspirante para la recolección de información y datos"; definición que justifica la recopilación Bibliográfica-Documental, así como las opiniones formadas a través de la entrevista la cual nos servirá para conocer la importancia que tiene el ceremonial en las empresas y la aportación que los entrevistados puedan hacer sobre el temas y la encuesta aplicadas para medir el grado de conocimiento que tienen los alumnos sobre el ceremonial

### 3.1.7 Ámbito de la Investigación

Para las entrevistas el ámbito fue la ciudad capital y para las encuestas la Escuela de Ciencias de la Comunicación

### 3.1.8 Procesamiento de Datos

Critica  
Procesamiento estadístico-descriptivo: Excel con gráficas de barras  
Interpretación de resultados

### 3.2 ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El Ceremonial es una disciplina de muy reciente surgimiento a nivel mundial, y más aun en nuestro país pues son pocas las personas que conocen sobre este importante tema, la mayoría de personas cuando se les habla de ceremonial lo asocian al términos religiosos o que es lo mismo que Protocolo.

Se realizo una encuesta a los alumnos del noveno semestre de licenciatura en comunicación jornada vespertina y nocturna con el propósito de medir el conocimiento que estos tienen sobre ceremonial, el resultado fue que el 91% de los alumnos encuestados no saben lo que es el ceremonial.

El Ceremonial nos da lineamientos para que podamos conjugar correcta y armónicamente todas las personas, elementos y acciones que puedan conformar cualquier manifestación empresarial, esta podría ser: la presentación de un producto, la inauguración de una agencia, el recibimientos de personas extranjeras que vienen a conocer las instalaciones de la empresa, la conmemoración de algún acontecimiento, etc., nos indica desde la forma correcta de saludar y presentar hasta todo lo que corresponde a la organización de dicha actividad.

Las funciones referentes al ceremonial en el ámbito empresarial incluyen planificar en todos sus detalles los actos y ceremonias que se puedan presentar.

La importancia del ceremonial radica en que es el resultado de la conjugación de varias normas y disciplinas como la etiqueta, el protocolo, las precedencias,

etc., ya que cuando nosotros conocemos la aplicación de cada una de ellas hasta entonces estamos entrando al campo del ceremonial y es cuando le damos realce a nuestra organización pues la estamos revistiendo de un alto grado de cultura y quedamos bien vistos frente a nuestros clientes, le damos imagen a la empresa.

Es tan amplio el campo de aplicación del ceremonial pues también lo tenemos que aplicar a la papelería que se maneja en una empresa como lo son las cartas, tarjetas de presentación o de invitación, diplomas, etc. Este nos da las indicaciones para la correcta redacción de cada documento pues este es un medio en el cual se puede decir mucho de la empresa.

Conocer y aplicar el ceremonial en la empresa es una manera revolucionaria de darnos a conocer pues aparte de impactar por ser una disciplina nueva nos da clase y categoría frente a la competencia nos reviste de cierto grado de elegancia y sofisticación y tenemos el control de cada detalle de la organización de todo tipo de evento como comúnmente se le conoce a los actos o reuniones, con las normas del ceremonial bien aplicadas no hay forma de que se den contratiempos y la reunión organizada culminara con total éxito.

Para responder a nuestro objetivo general que fue: Hacer una propuesta de manual para los profesionales que trabajan en el campo de las Relaciones Públicas y específicamente en el área de ceremonial se presenta una propuesta para la aplicación del ceremonial en la cual se detalla cada uno de los pasos que se tienen que seguir para la organización de todo tipo de actividades en el ámbito empresarial.

Se utilizo el instrumento de la entrevista estructurada de 6 preguntas realizada a profesionales en distintas áreas especializados en ceremonial que actualmente presten sus servicios en dicha área de los cual pudimos extraer lo siguiente:

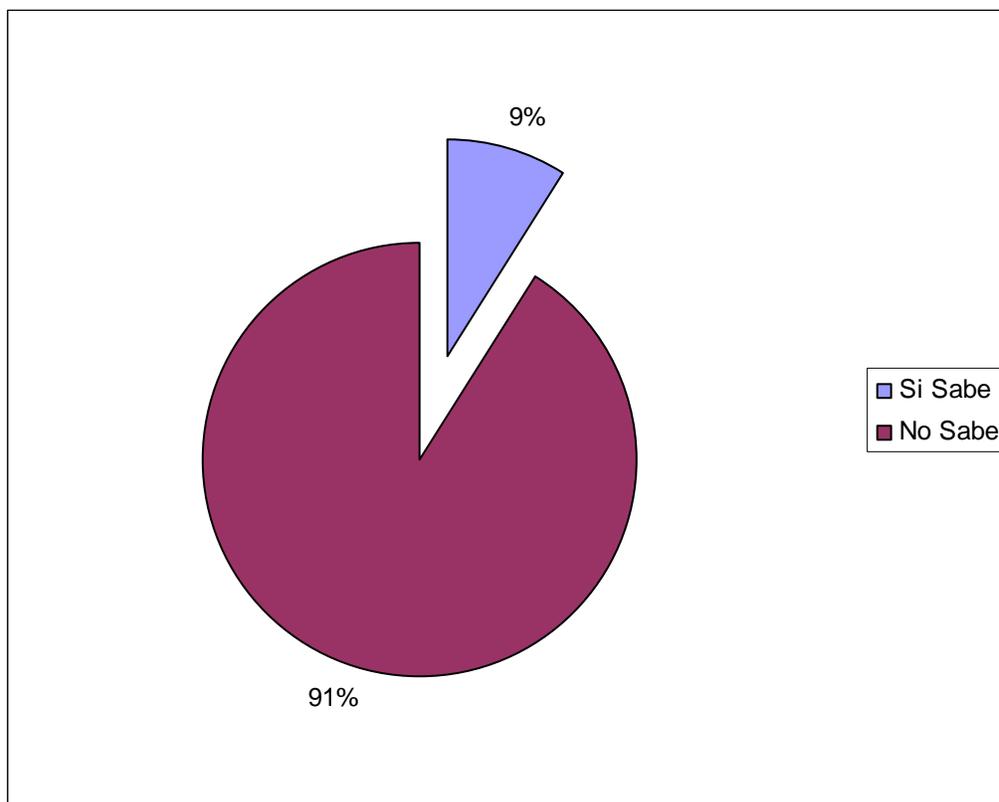
- \*El ceremonial se debe de tomar desde un punto filosófico, y se le debe de tomar como el buen comportamiento de los seres humanos, es como la comunicación continuo de mensajes, producto de una planificación ordenada para concluir en un acto o ceremonia.
- \* Es el arte de organizar distintas actividades y acontecimientos en donde tiene que regir un orden, rodeado de puntualidad y cierto grado de elegancia y etiqueta.
- \* Es un acto de comunicación en el cual los encargados tienen que organizar todo tipo de actividades dentro del ámbito público como privado.
- \* Conjunto de normas establecidas para el desarrollo de algunos actos públicos o bien, en conmemoración u honor a una persona o deidad.

Para establecer la diferencia entre Ceremonial y Protocolo que comúnmente se tiende a confundir dichos términos; diremos que protocolo esta formado por reglas oficiales o sea una serie de pasos ordenados que se tienen que seguir en

actividades oficiales y el ceremonial es una disciplina técnica, organizativa y comunicacional que su fin es lograr la conjugación armónica y correcta de todas las personas, elementos y acciones que conforman cualquier manifestación empresarial. Por lo tanto la diferencia entre Ceremonial y Protocolo radica en que el primero es una disciplina más accesible a los cambios cuyo objetivo es la culminación exitosa de una actividad empresarial y el segundo se tienen que regir por reglas establecidas. El ceremonial y el protocolo tienen normas de aplicación distintas pero el mismo campo de aplicación ya que en determinado momento se pueden utilizar juntos, como por ejemplo si se presenta una reunión en la empresa en la cual asistirá el Presidente de la República, es este momento tendremos que utilizar el protocolo oficial y seguidamente para darle continuidad a la reunión aplicaremos las normas del ceremonial.

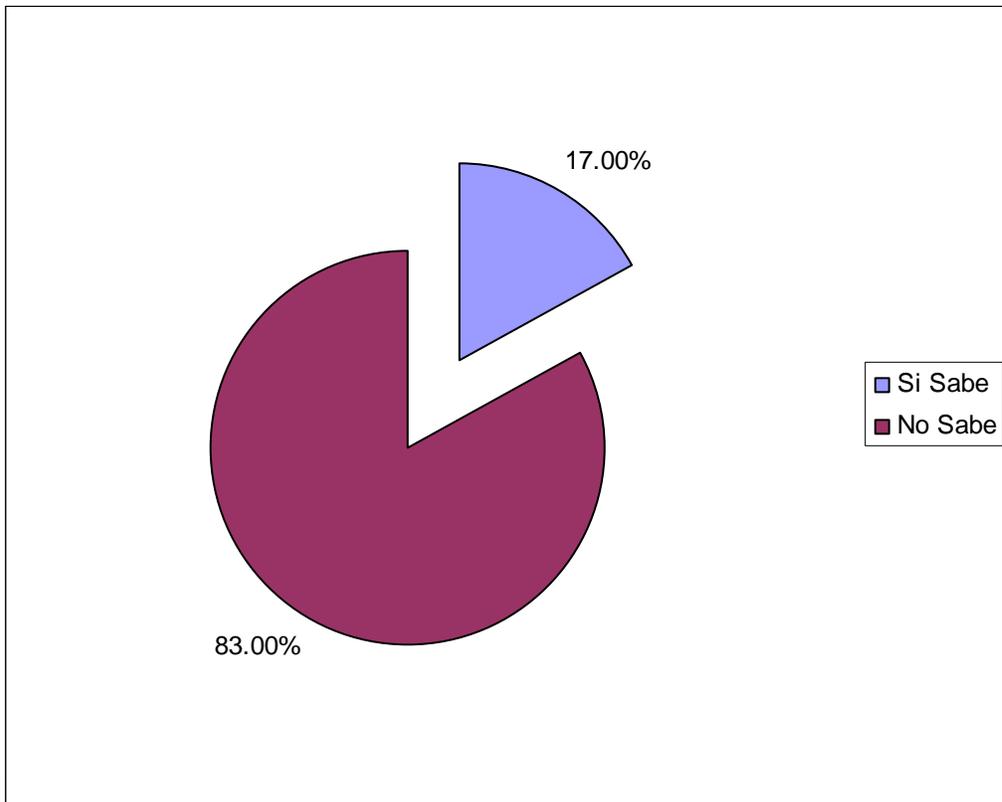
### 3.3 GRAFICAS DE ENCUESTA

1. ¿Qué es el Ceremonial?



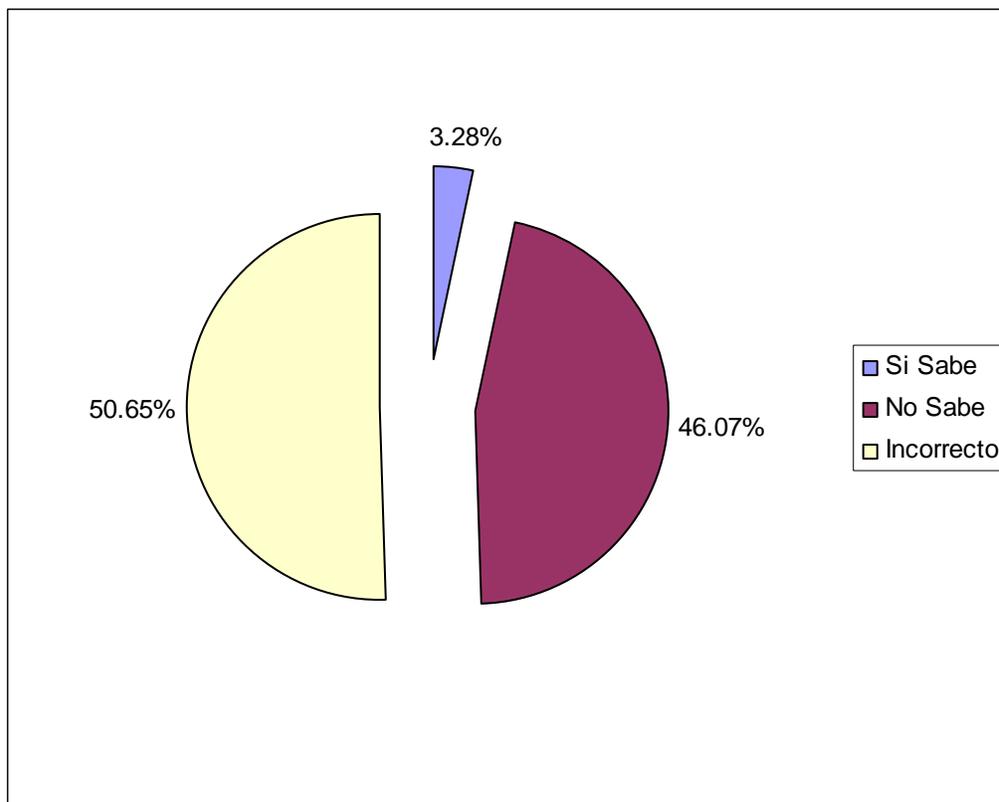
Según lo muestra esta gráfica el 91% de los estudiantes del noveno semestre de Licenciatura en Comunicación no saben lo que es el Ceremonial.

**2. ¿Qué es Protocolo?**



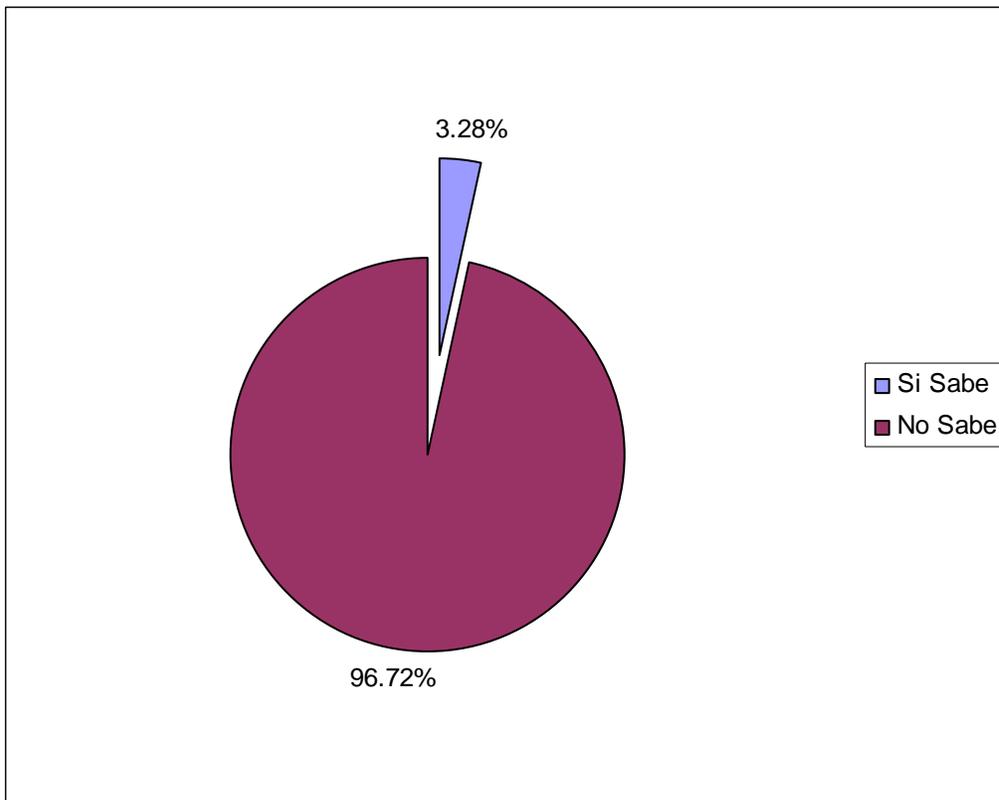
Haciendo la comparación de esta respuesta con la numero 1 nos damos cuenta que son más personas las que conocen el significado de Protocolo respecto a las que saben lo que es Ceremonial, pero se sigue en la misma línea ya que la mayoría no saben el significado de protocolo o tienen una idea errónea.

**3. ¿Qué diferencia existe entre Ceremonial y Protocolo?**



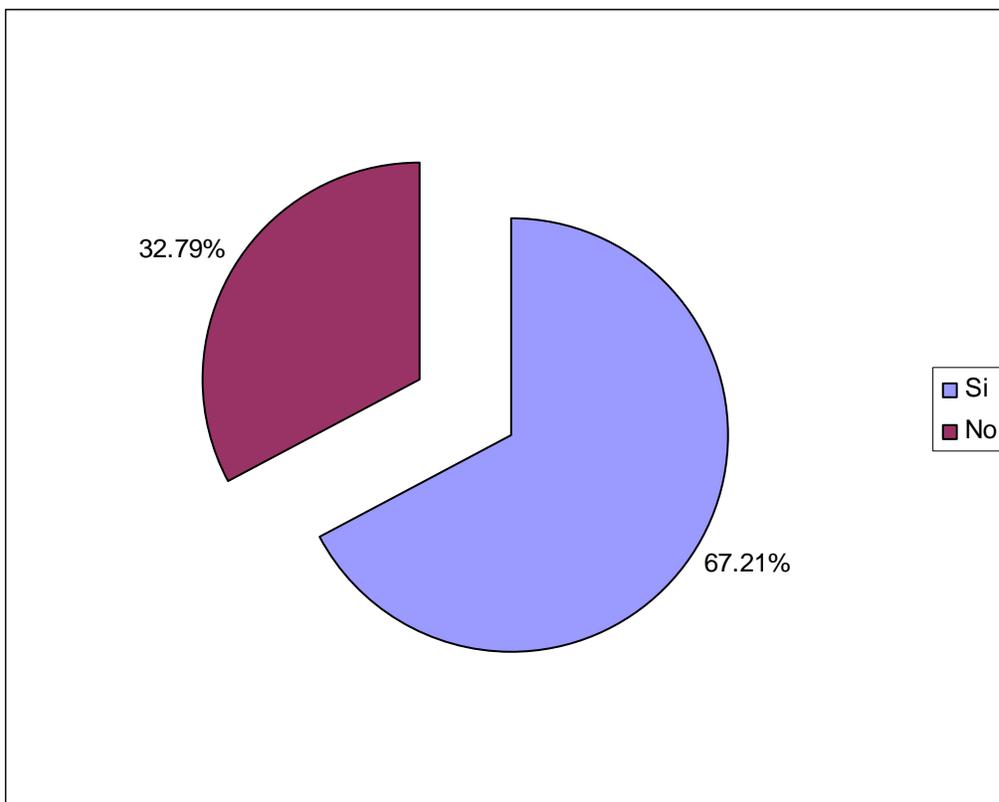
En tanto esta gráfica nos muestra claramente que los alumnos en su mayoría no saben la diferencia que existe entre ceremonial y protocolo, algo que es lógico ya que tampoco conocen el correcto significado de cada cual.

**4. ¿Explicó la aplicación del ceremonial en la comunicación empresarial?**



Según lo muestra esta gráfica los alumnos en su mayoría no saben como aplicar el ceremonial en la comunicación, algo que es totalmente aceptable ya que no saben lo que significa ceremonial no van ha saber aplicarlo.

**5. ¿Considera necesario que en el pensum de comunicación se incluya una cátedra sobre ceremonial?**



Con el resultado de esta gráfica nos damos cuenta que el 67.21% de los estudiantes del noveno semestre de Licenciatura están de acuerdo en que se implemente una cátedra sobre ceremonial y lo apoyan dando el argumento que no saben lo que es el ceremonial, en comparación al 32.79% que no apoyan esta propuesta pues se basan diciendo que es parte del curso de Relaciones Públicas y que no es útil para la carrera de comunicación

### 3.4 ENTREVISTAS

Licda. Patricia Santizo de Calderón  
Licenciada en Relaciones Internacionales

#### 1. ¿Usted que entiende por Ceremonial?

El Ceremonial se puede definir de dos formas: La primera desde el punto de vista filosófico que se remonta a los orígenes de la historia. En algunas naciones se le ha dado el lugar que le corresponde, aquí en nuestro país el ceremonial se manifiesta en el buen comportamiento de los seres humanos (es muy amplio por eso insisto hasta que se tiene la concepción filosófica se le entiende). La segunda es como la comunicación continua de mensajes, producto de una planificación ordenada para concluir en un acto o una ceremonial

#### 2. ¿Considera que ceremonial, Protocolo y Relaciones Públicas es lo mismo, detalle cada una?

El Protocolo esta formado por reglas, pero por reglas Oficiales, esto quiere decir que estas son establecidas por el gobierno. Un ejemplo de ello es la Ley del Ceremonial Diplomático de Guatemala, cada país tiene su propia ley del ceremonial. Por el contrario, las normas de etiqueta son normas de estilo. Al leer esto se puede pensar que el protocolo solo se practica dentro de actividades de gobierno, sin embargo cuando una empresa privada realiza una actividad de la cual asiste el Presidente de un país o altos funcionarios, quien organice la actividad deberá conocer la ley del ceremonial diplomático de la república donde se este llevando a cabo dicha actividad.

Relaciones Públicas: Función directiva que crea, desarrolla y pone en práctica políticas y programas destinados a influenciar a la opinión pública o estimular la reacción pública respecto a una idea, un producto o una organización.

Esto nos lleva a concluir que no son lo mismo (las tres son diferentes), lo interesante es ver como concluyen

#### 3. ¿Desde su punto de vista que importancia tienen aplicar el ceremonial en una empresa?

Sino se aplica el ceremonial, cualquier actividad que se haga en la empresa será un desorden. Los objetivos con que se desarrolle cualquier acto o actividad no cumplirán su fin

#### **4. ¿Ha leído alguna bibliografía guatemalteca sobre ceremonial?**

Ninguna, por eso estoy escribiendo mi libro

#### **5. ¿Aquí en nuestro país considera que se maneja y utiliza el concepto de ceremonial en su forma correcta?**

Más allá de pronunciarme al respecto creo que los que estamos interesados en este importante tema debemos aprender y compartir nuestros conocimientos con los de más

#### **6- ¿Qué profesionales en su opinión deben de manejar el ceremonial?**

Esto tiene dos respuestas: 1. Expertos en ceremonial deberían de estar al frente de las unidades de gobierno y de la iniciativa privada. 2. Todos los profesionales deberían tener claro que es el ceremonial, aun mas, entre mas culto sea un país, sus ciudadanos deberían conocer de ceremonia

Jorge Byron Meneses Gonzáles

Arquitecto Especialista en Manejo Ambiental

#### **1. ¿Usted que entiende por Ceremonial?**

Conjunto de normas establecidas para el desarrollo de algunos actos públicos o bien, en conmemoración u honor a una persona o deidad

#### **2. ¿Considera que Ceremonial, Protocolo y Relaciones Publicas es lo mismo, detalle cada una?**

Protocolo: Se refiere este concepto, al conjunto o serie ordenada de pasos a seguir en el desarrollo de un evento o actividad de carácter público o privado, que se realizarán ante un público determinado, una autoridad, un diplomático, un jefe de estado o ante la realiza. Las características del protocolo pueden variar según sea la naturaleza de la ocasión.

Relaciones Públicas: Método empleado para la información del público. Puede estar referido al departamento de un organismo o institución que se encarga de cumplir la función de informar. También puede ser la persona encargada de aplicar y llevar a cabo la función de información de las actividades de una organización o entidad pública o privada.

A partir de las definiciones establecidos los conceptos no significan lo mismo pero guardan estrecha relación, desde el momento que los tres pueden ser aplicables en actividades públicas. NO obstante, la más estrecha relación existe entre Ceremonial y Protocolo, ya que ambos casos se debe establecer un orden correlacionado de pasos o actividades para alcanzar un fin predeterminado en un acto público

**3. ¿Desde su punto de vista que Importancia tiene aplicar el Ceremonial en una Empresa?**

La importancia radica en la necesidad de mantener normadas las actividades de una empresa que tienen proyección hacia públicos determinados. La normativa permite orden, el orden demuestra acoplamiento, el acoplamiento integración y la integración adecuada demuestra el funcionamiento orgánico y sistemático de una empresa, y ese funcionamiento orgánico y sistematizado es manifestación inequívoca de eficiencia empresarial en el desarrollo de cualquier actividad

**4. ¿Ha leído alguna bibliografía guatemalteca sobre Ceremonial?**

No, bibliografía guatemalteca, pero si he leído dos libros sobre presentaciones en público

**5. ¿Aquí en nuestro país considera que se maneja y utiliza el concepto de ceremonial en su forma correcta?**

La mayor parte de los actos públicos cumplen con los requisitos que se exigen para un ceremonial. En los actos donde participan las máximas autoridades de los poderes ejecutivo, legislativo y judicial, frecuentemente se observa el cumplimiento de las normas más elementales de ceremonial; es más, están ya establecidas las formalidades que deben cumplirse para cada caso

**6. ¿Que profesionales en su opinión deben de manejar el Ceremonia?**

Cualquier profesional que conozca las normas elementales del Ceremonial puede manejarlo.

Neptalí Calderón de León

Maestría en administración de Sistemas y Servicios de Salud

Medico y Cirujano

**1. ¿Usted que entiende por Ceremonial?**

Es el arte de organizar distintas actividades y acontecimientos donde reja un orden, rodeado de puntualidad y cierto grado de elegancia y etiqueta

**2. ¿Considera que Ceremonial, Protocolo y Relaciones Públicas es lo mismo, detalle cada una?**

No, Relaciones Públicas se encarga de representar a una empresa u organización y dar detalles en cierto momento de sus distintas actividades, mientras que protocolo asiste y organiza la realización de una actividad

**3. ¿Desde su punto de vista que Importancia tiene aplicar el Ceremonial en una Empresa?**

Es importante enseñar a su personal las reglas básicas de conducta y comportamiento ante personas importantes que visitan la empresa

**4. ¿Ha leído alguna bibliografía guatemalteca sobre Ceremonial?**

No, por lo que se solo hay una autora en esta área

**5. ¿Aquí en nuestro país considera que se maneja y utiliza el concepto de ceremonial en su forma correcta?**

No, casi no existe la cultura al respecto

**6. ¿Que profesionales en su opinión deben de manejar el Ceremonial?**

Cualquier profesional, siempre y cuando reciba el entrenamiento o adiestramiento adecuado previamente

Ana Claudeth Marroquín

Maestría en Investigación de Operaciones MBA (Premio académico Cum Laude)

Licenciada en Administración de Empresas

**1. ¿Usted que entiende por Ceremonial?**

Es un acto de comunicación, en el cual los encargados de este tienen que organizar todo tipo de actividades dentro del ámbito público y privado.

**2. ¿Considera que Ceremonial, Protocolo y Relaciones Públicas es lo mismo, detalle cada una?**

No, las Relaciones públicas se dedica a vender la imagen de las empresas, el protocolo son reglas que se deben de seguir en determinados actos públicos. Por lo tanto ninguna de las tres significa lo mismo

**3. ¿Desde su punto de vista que Importancia tiene aplicar el Ceremonial en una Empresa?**

Es muy importante ya que las empresas en diferentes ocasiones están relacionándose con toda clase de público, clientes o proveedores y organizan diferentes actividades y para hacerlo de una forma correcta tienen que saber aplicar el ceremonial

**4. ¿Ha leído alguna bibliografía guatemalteca sobre Ceremonial?**

No

**5. ¿Aquí en nuestro país considera que se maneja y utiliza el concepto de ceremonial en su forma correcta?**

No, ya que considero que la mayoría de personas no saben lo que es el Ceremonial, y por lo mismo tienden a confundirlo

#### **6. ¿Que profesionales en su opinión deben de manejar el Ceremonial?**

Toda persona profesional y no profesional debe de saber lo que es ceremonial y su forma de aplicarlo

### **CAPITULO IV**

#### **PROPUESTA PARA LA APLICACIÓN DEL CEREMONIAL EN LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL**

##### **4.1. NORMAS PARA LA ORGANIZACIÓN DE TODO TIPO DE ACTOS Y REUNIONES**

Para que todo tipo de actos y reuniones culmine de una manera exitosa y la empresa de una buena imagen, es necesario seguir una serie de pasos para poder tener cubiertos todos los aspectos referentes a la misma y no se escape ningún detalle con el cual se de una mala imagen de la empresa.

A continuación se detallan una serie de pasos que se tienen que seguir para poder realizar una actividad en el ámbito empresarial.

##### **I. Finalidad**

En primer lugar, el ejecutivo o funcionario de ceremonial debe tener muy claro cuál es la finalidad de la reunión, acto, ceremonia o recepción que debe organizar. La planificación de un acto supone el conocimiento previo de las siguientes cuestiones:

- El mensaje: ¿qué pretendemos decir?
- El público: ¿a quién va dirigido?
- El momento: ¿cuándo se dice?
- La forma: ¿cómo vamos a decirlo?

Es decir, que debe consultar a sus superiores a efectos de que estos le comuniquen con toda claridad y sinceridad el efecto que desea causar la institución o repartición sobre sus invitados y la opinión pública.

Al delimitar claramente el objetivo del acto o recepción, el organizador puede establecer con precisión el tipo de exigencias, instalaciones especiales, programas y demás elementos que su organización requiere. Se distinguen las siguientes:

**Conmemoración:** El acto se organiza para celebrar una fecha patria o un hecho de trascendental importancia en la vida de la institución.

**Homenaje:** La ceremonia se realiza para homenajear a un directivo o funcionario de la repartición, vivo o muerto, o a una personalidad de la vida política, social, científica o artística del país o del extranjero.

**Celebración:** La recepción se lleva a cabo para dar mayor realce a la incorporación de un directivo a la institución o para solemnizar la firma de un acuerdo, un convenio, la concesión o la finalización de una obra, etcétera.

**Atracción:** El acto, se organiza para presentar un nuevo programa de Gobierno, un candidato político, etc. para exaltar características personales, profesionales o técnicas, y para convencer acerca de beneficios financieros o políticos.

**Simulación:** La recepción se planifica para ocultar una bancarrota, disimular un revés política o financiero, el fracaso de un programa lanzado con un gran operativo de atracción o el disgusto causado por la renuncia de un funcionario exitoso captado hábilmente por la oposición o una línea partidaria distinta a la del titular de la repartición.

## II. Invitados

Una vez que conoce y delimita el objetivo perseguido por sus superiores, el funcionario de ceremonial debe confeccionar el repertorio de invitados de acuerdo con la trascendencia y magnitud que deba alcanzar el acto, recepción o ceremonia que organiza.

Es aconsejable la confección de hasta cuatro listas distintas de invitados, a estas cuatro listas se les pueden dar los siguientes nombres: lista de invitados naturales, lista de invitados ocasionales, lista de invitados generales y lista de invitados de reserva.

**1) Lista de invitados naturales:** En ella deberán ubicarse a todos aquellos directivos o funcionarios de la institución o repartición anfitriona que deban obligatoriamente concurrir al acto, ceremonia o recepción que se organiza.

**2) Lista de invitados ocasionales:** En ella deben ubicarse a todas aquellas personas que son especialmente invitadas para el acto que se organiza y que hace la razón o esencia de este último. Por ejemplo, si se firma un convenio entre instituciones o reparticiones de otra área, los invitados ocasionales habrán de ser los directivos y funcionarios de repartición o institución con la que la anfitriona celebra dicho convenio.

**3) Lista de invitados generales:** En ella se ubican personalidades de la vida política, cultural, científica o diplomática cuya concurrencia no hace a la esencia del acto. Vale decir, aquellas personas que son invitadas por cortesía o para dar mayor repercusión o realce al acto, recepción o ceremonia que se organiza.

**4) Lista de invitados de reserva:** En ella deben colocarse a aquellos empleados de la repartición institución que el funcionario de ceremonial habrá de tener en cuenta para rellenar espacios que queden libres en asientos, tarimas, mesas, etc., tanto por disparidad entre la cantidad de caballeros y damas, como por ausencias imprevistas de alguno o varios de los invitados comprendidos en las listas anteriores.

Una vez que ha preparado los cuatro repertorios, el funcionario de ceremonial deberá reunir a todos los invitados en un listado único, estableciendo entre ellos una correlativa ordenación de precedencias de acuerdo con su jerarquía política, empresaria o institucional.

Cuando los invitados ya fueron reunidos en una lista única y de acuerdo con su orden de precedencia, el funcionario de ceremonial debe consultar, o en su defecto decidir de acuerdo con la finalidad o magnitud de la ceremonia, si aquéllos deben concurrir con o sin la compañía de sus cónyuges.

Asimismo, el funcionario de ceremonial debe realizar un segundo control de la lista con el objeto de detectar a aquellos invitados que revisten peculiares características culturales, religiosas o gastronómicas."

### **III. Fecha y horarios**

Si la elección de la fecha y del horario definitivo del acto, ceremonia o recepción se encuentra dentro de sus facultades, el funcionario de ceremonial debe buscar en el calendario el día más apto para que aquel se lleve a cabo.

### **IV. Salón adecuado**

La elección de un salón adecuado para llevar a cabo una reunión, acto o ceremonia de cualquier tipo no es una cuestión que se limita a una valoración de tipo meramente estético.

Muchas veces un ámbito es elegido por lo bonito de su decoración, nada más errado que ello: la elección de un salón para llevar a cabo cualquier tipo de reunión debe hacerse teniendo en cuenta algunas necesidades básicas de comodidad física, funcionalidad protocolar y facilidad de evacuación.

### **V. Invitaciones**

En ésta parte hay que consignar algunas consideraciones técnicas referentes a los plazos y a las vías de emisión y contestación de invitaciones.

**1) Plazos de emisión y contestación:** Las invitaciones a cualquier tipo de ceremonia o recepción, tanto en el ámbito oficial como en el institucional, deben emitirse con una antelación ideal de treinta o sesenta días corridos; los funcionarios y ejecutivos suelen completar sus agendas con dicha anticipación.

En cuanto al plazo de contestación, los invitados deben comunicar su ausencia o confirmar su asistencia al invitante en forma inmediata. No contestar las invitaciones o hacerlo sobre o en la fecha de la recepción, demuestra sólo un absoluto desconocimiento de las reglas más elementales de la urbanidad sino que además, denota una profunda desconsideración hacia la deferencia del invitante y hacia el esfuerzo y tensión que entraña toda organización protocolar.

El funcionario de ceremonial deberá evitar cualquier tipo de invitación telefónica. Ésta sólo se reserva para el ámbito social y para reuniones íntimas o celebradas entre personas de cierta confianza.

**2) Vías de emisión y contestación:** Existen tres vías de emisión de invitaciones: correo oficial, correo privado y personal dependiente.

La vía más apropiada y veloz para contestar las invitaciones es la telefónica. Para ello se recurre a consignar en uno de los ángulos inferiores de la invitación, el número de teléfono de la oficina de protocolo, relaciones públicas o secretaría privada de la institución o repartición invitante.

## VI. Programación

El ejecutivo de ceremonial debe tratar de efectuar la programación de su acto, ceremonia o recepción tratando de amalgamar todos aquellos elementos y secuencias que tiendan a la consecución del fin pretendido por el cuerpo directivo de la institución o repartición.

La mejor forma de programar cualquier manifestación protocolar es discernir claramente los ámbitos, funciones, acciones y elementos que habrán de configurarla, de acuerdo con una planificación gradual de organización, seguimiento y chequeo.

La programación de un acto es la siguiente:

**Primer paso:** Consiste en delimitar los distintos ámbitos en los que habrán de desarrollarse los diferentes pasos de una manifestación protocolar. Básicamente, todo acto recepción o ceremonia se desarrolla en tres ámbitos o fases claramente diferenciados:

Fase exterior o de entrada: recepción de exterior

Fase Interior o de permanencia: recepción de interior, atención de interior y despedida de interior

Fase exterior o de salida: despedida de exterior.

**Segundo paso:** Consiste en asignar las funciones al personal que habrá de actuar en cada una de las fases anteriormente delimitadas. Las funciones que deben asignarse en toda manifestación protocolar son las siguientes:

**Función de dirección o conducción:** Es la que desarrolla el funcionario de ceremonial que concibe, planifica y organiza el acto, recepción o ceremonia.

**Función operativa:** Es la que desarrolla el personal que secunda y acompaña habitualmente al funcionario o ejecutivo de ceremonial en la organización de todos los actos, ceremonias y recepciones que tienen lugar en su institución o repartición. Los asistentes operativos son, por ejemplo, las secretarías privadas, las secretarías protocolares, los coordinadores de protocolo o relaciones públicas que trabajan en el área de ceremonial y conocen los criterios y exigen de su titular.

**Función auxiliar:** Es la que desarrollan todas aquellas personas que colaboran en el servicio, acompañamiento, aseo, alimentación, sanidad y acomodación de todos los asistentes al acto, recepción o ceremonia.

**Tercer paso:** Planificación logística estándar. Ésta permite realizar el seguimiento paulatino y el chequeo final de todos los pasos y requerimientos organizativos. La lista de chequeo y seguimiento del acto consiste en una relación detallada de todos los elementos, actos y personas que son generalmente necesarios para la organización de cualquier recepción.

En la primera columna se consignan todos los elementos, actos y personas. En la segunda, se asienta el nombre del asistente operativo que se hará responsable de cada uno de los pasos organizativos. En la tercera, se deja asentado si la tarea fue derivada a personal auxiliar o si fue dada a otra persona. En caso afirmativo, se incluye el nombre de la persona o empresa que se hará cargo del servicio, y en lo posible con sus direcciones y teléfonos. En la cuarta, se consignará si la tarea fue concluida en la etapa organizativa. En la quinta, se asentará la verificación por parte del funcionario de ceremonial de cada uno de los elementos que fueron consignados como realizados o concluidos por los asistentes operativos.

## VII. Oradores

El ejecutivo de ceremonial debe conocer a cada uno de los oradores que habrán de conferenciar o pronunciar un discurso en el acto que se organiza o al menos procurar que un asistente operativo responsable los visite y conozca, ello tiene por objeto:

- Instruir al orador acerca de la finalidad del acto, recepción o ceremonia.
- Instruirse acerca de las ideas del orador y del tema de la conferencia o disertación, para verificar que las mismas coincidan con la finalidad del acto y que no ofendan la idiosincrasia de ninguno de los invitados.
- Instruir al orador acerca del tiempo con que contará para pronunciar su conferencia o discurso.
- Solicitarle una copia de su curriculum vitae o al menos, una breve descripción de su desempeño académico y profesional, a los efectos de su correcta presentación al auditorio.

### **VIII. Tarjetero**

El funcionario de ceremonial debe tener en cuenta que la organización de todo acto protocolar conlleva, inevitablemente, el tarjeteo del estado y de todos los sitios del auditorio que deben ser ocupados por aquellos asistentes que han sido especialmente invitados.

El funcionario de ceremonial no sólo debe prever la confección y colocación de tarjetas, sino además su permanente control una vez que éstas han sido ubicadas en su sitio. Esto se aconseja por cuanto no resulta extraño que alguno de los comensales o invitados cambie su tarjeta de lugar para conseguir una mejor ubicación.

### **IX. Seguridad**

La seguridad es uno de los ingredientes más importantes de un acto protocolar; sobre todo, de aquellos que se organizan en el ámbito oficial.

En efecto, el funcionario de ceremonial debe tener en cuenta que siempre que organice un acto al que deban concurrir autoridades públicas nacionales o extranjeras, es su obligación ofrecer a sus invitados las máximas garantías de seguridad.

### **X. Vehículos**

Otros de los ítems que debe consignar el funcionario de ceremonial en su lista de chequeo y seguimiento es el referido al estacionamiento, cuidado y desplazamiento de los vehículos con que llegan y se retiran los invitados al acto.

Como regla general el organizador debe asegurar el establecimiento vehicular para la totalidad de los automóviles de los funcionarios y personalidades de primer nivel que

hayan sido invitados.

## XI. Aseo

La limpieza es una de las expresiones más exquisitas de la cortesía y por lo tanto, uno de los requisitos indispensables de todo acto protocolar.

De allí, que se considera al aseo de los ámbitos protocolares, como una responsabilidad ineludible del funcionario de ceremonial. El organizador debe supervisar en forma personal o delegada la limpieza de todos los recintos y elementos que habrán de ser utilizados en el acto, recepción o ceremonia.

## XII. Ascensores

Cuando el recinto en el que debe llevarse a cabo una ceremonia se encuentra en uno de los pisos superiores de la repartición, el funcionario de ceremonial debe prever que uno de los ascensores sea destinado exclusivamente al ascenso y descenso de las principales personalidades invitadas.

## XIII. Ornamentación

Dentro de este rubro se colocan todos aquellos elementos que son necesarios para adornar o decorar el recinto en el que va a desarrollarse cualquier manifestación protocolar como asimismo, todos aquellos elementos que pueden utilizarse para atraer la atención de un auditorio hacia el área presidencial de un acto, recepción o ceremonia.

Por lo general, los principales elementos de ornamentación protocolar son los siguientes:

**1) Arreglos florales:** En el ámbito protocolar los arreglos florales deben ser sencillos, moderados y sobre todo armónicos; es decir, que no sean tan pequeños que parezcan salpicaduras de colores, ni tan grandes que confieran al recinto el aspecto de un funeral de ministro.

**2) Centros de mesa:** En primer lugar, como regla general, no es protocolarmente correcto colocar centros florales sobre los estrados, las mesas de trabajo y los escritorios de juramentos o de firma de documentos.

**3) Árboles y plantas ornamentales:** Los árboles y plantas resultan de gran utilidad para la ornamentación de cualquier tipo de acto, recepción o ceremonia de carácter protocolar.

Sean naturales o no, debe tenerse en cuenta que los arreglos vegetales ornamentales para un acto protocolar deben ser muy sencillos y moderados, de proporciones armónicas y puestos en aquellos lugares del ámbito en los que no entorpezcan el paso o asientos de los invitados.

**4) Alfombras:** Como primera regla general, existen tres maneras de ornamentar con alfombras un acto protocolar:

- *Disposición de camino exterior* o perpendicular: colocándola desde el punto de desembarco del avión o descenso del automóvil hasta la puerta de la aerostación o de la repartición.
- *Disposición de camino interior:* la alfombra se coloca desde la puerta de la repartición hasta la entrada del salón, recepción o ceremonia.
- *Disposición de fachada o estrado:* paralela a la fachada del edificio de la repartición, con el objeto de que sobre ella esperen las autoridades para entrar todas juntas a la ceremonia o bien, cubriendo toda la superficie de un estrado, palco o tarima, con el objeto de que sobre ella sean dispuestos los asientos de las autoridades presidenciales del acto. Como segunda regla general, diremos que las alfombras protocolares deben ser perfectamente de color rojo, éste ha sido siempre representativo de la autoridad.

**5) Tapices:** Son los elementos ornamentales por excelencia de todo acto protocolar del más alto nivel; confieren a la decoración una terminación de gran elegancia y sobriedad. Suelen ser utilizados de dos maneras:

- Colgados sobre el centro métrico de la pared principal del salón, detrás de las autoridades presidenciales del acto, o bien.
- Colgados de la baranda del balcón desde donde ha de presidir una manifestación protocolar el presidente de la Nación.

Los tapices pueden representar un motivo artístico, el escudo nacional del país anfitrión o el escudo de la empresa o cualquier otro diseño heráldico (que comúnmente se conoce como tapiz repostero).

**6) Piezas de arte:** Como regla general, diremos que deben ser de tamaño estandar y de motivos que no resulten ofensivos al auditorio ni lesivos a la jerarquía o a la solemnidad del acto. Las piezas de arte resultan de gran utilidad para realzar la presidencia de una ceremonia.

#### XIV. Sanidad

Otro de los aspectos organizativos que no debe descuidar jamás el funcionario de ceremonial, es la cobertura sanitaria del acto, recepción o ceremonia que organiza.

#### XV. Prensa

Por lo general, la prensa suele ser uno de los ingredientes más conflictivos de cualquier manifestación protocolar. En efecto, más pendientes de las posibles primicias que de las cuestiones protocolares, los periodistas y fotógrafos suelen no respetar los vallados ni los sitios que especialmente se les reserva.

El funcionario de ceremonial debe procurar la grabación de todos los discursos y conferencias que se ofrezcan en cualquier acto, recepción o ceremonia que organice.

#### XVI. Musicalización

Hay dos maneras de musicalizar un acto protocolar: ambiental o complementariamente.

**1) Música ambiental:** Este tipo de musicalización es el generalmente empleado en recepciones y banquetes. Su función es, precisamente, la de crear un ambiente acogedor y cubrir, ligeramente, los pequeños golpeteos de los cubiertos y la vajilla sobre la mesa. La música ambiental no debe entorpecer la conversación de los comensales.

La música ambiental puede ser de dos tipos: grabada o presencial. Como su nombre lo indica, llamamos música ambiental grabada a aquella que proviene de una consola musical operada por un disc-joc-key desde una cabina de transmisión. Por otra parte, se llama música ambiental presencial a aquella que proviene de una pianista, cuarteto, sexteto u orquesta de cámara dispuesta en uno de los ángulos del salón y que toca en forma permanente durante todo el tiempo de la recepción.

El tipo de música ambiental que se aconseja para las recepciones protocolares es la grabada.

**2) Música complementaria:** Es aquel tipo de musicalización que se instrumenta disponiendo un concierto o espectáculo artístico como complementario del programa de un acto, recepción o ceremonia protocolar. Por las mismas razones que tornan desaconsejable la música ambiental presencial, la música complementaria no debe ser simultánea. Por el contrario, siempre se dice que en las recepciones y banquetes la música debe ser como un aperitivo o un digestivo, es decir, que debe ofrecer antes o después, pero jamás

durante. El escenario o tarima puede disponerse de dos formas: dentro o fuera del salón comedor.

## XVII. Traslados

Lo habitual es que cada una de las autoridades invitadas asista al acto que se organiza en un automóvil de su propiedad. Pero si alguna de ellas no cuenta con movilidad propia, es obligación protocolar de la institución anfitriona enviar un vehículo para realizar el traslado.

## XVIII. Símbolos laicos y religiosos nacionales y extranjeros

El funcionario de ceremonial debe consignar -entre otros- los siguientes símbolos: banderas, escudos, himnos, bendición, crucifijos y Biblia.

**a) Banderas y escudos:** Deben colocarse siempre que se realice un acto protocolar en ámbitos oficiales nacionales, departamentales y municipales y en toda ceremonia.

Si la empresa anfitriona no cuenta con ellos, el funcionario de ceremonial debe ponerse en contacto con las reparticiones, instituciones involucradas para que proporcionen sus escudos o banderas.

**b) Himnos:** El funcionario de ceremonial debe tener en cuenta que el ámbito protocolar existen dos tipos de himnos: los nacionales y los institucionales y patrióticos.

*Himnos nacionales:* Estos himnos son los simbólicos propiamente dichos, es decir, la representación musical de un país. Su orden de ejecución es el siguiente:

Si deben ejecutarse dos himnos, se toca en primer lugar el extranjero y luego el nacional.

Ahora bien ¿en qué momento de la ceremonia deben ser ejecutados los himnos?

Por lo general, suelen ejecutarse al comienzo de los actos protocolares. Sin embargo, debemos señalar aquí que muchos países monárquicos no tienen un himno nacional propiamente dicho, sino un himno regio o una marcha real.

Los himnos institucionales y patrióticos son de rango protocolar menor respecto de los himnos nacionales propiamente dichos, en consecuencia, se debe tener en cuenta que al ser entonados las banderas de ceremonia no debe ser llevada a la cuja, sino que

debe ser mantenida por el abanderado apoyada en el piso.

**c) Símbolos religiosos:** Dentro de este rubro se ubica a la bendición del crucifijo y la Santa Biblia, que suelen ser necesarios -sobre todo- en inauguraciones de obras.

## **XIX. Presupuesto**

En este rubro hay que tomar en cuenta la cantidad de dinero establecida para la organización de toda la actividad. El presupuesto de todo tipo de reunión constituye el punto crucial en el proceso de organización.

## **XX. Etapas de la organización**

Pre-reunión, las acciones que deben llevarse a cabo en esta etapa son:

- organización
- difusión previa
- contratación
- contacto con disertantes
- recolección de información para participantes
- Celebración

En esta etapa se ejecuta, se coordina, se improvisa, se efectúan los pagos previstos y eventuales y se difunde la celebración.

Post-reunión, es el momento de las siguientes acciones:

- Recolección y ordenamiento de conclusiones
- Impresión de conclusiones;
- Difusión y envío de las conclusiones;
- Agradecimientos/presentes/diplomas;
- Desarme
- Liquidación de saldos.

Como en todas las ocasiones en que el encargado del ceremonial interviene, el aspecto de fondo, o tema de la reunión no le compete, pero si el aspecto formal desde la planificación del acto hasta el momento en que los invitados se despiden. Otro aspecto en el que puede participar el agente de ceremonial es en hacer tomar fotos del acto, además intervendrá, no en el aspecto publicitario de las fotos, sino en hacerlas llegar a las personas que corresponda, con una tarjeta del presidente del directorio.

## **XXI. Observaciones**



Este rubro habrá de escribirse todos aquellos requerimientos especiales que demande la ceremonia que se organiza y los de algún invitado en particular.

Por ejemplo, en el rubro “Observaciones” puede consignarse que tal o cual invitado es diabético, de una religión en particular, de alguna ideología muy extremista o que proviene de un país que se encuentra en guerra con el de otro invitado que debe ser sentado muy cerca de él, etcétera.

## 4.2 ACTIVIDADES QUE COMUNMENTE DESARROLLA UNA EMPRESA

Dentro de las variadas actividades que se desarrollan en el medio empresarial podemos citar las siguientes:

- Inauguraciones y Clausuras
- Lanzamientos
- Invitación a comidas (Desayunos, Almuerzos y Cenas)
- Recepciones por distintos motivos
- Las Visitas a Empresas
- Presentación de un Producto

A continuación se ejemplifica lo que se tiene que hacer a la hora de presentarse alguna de las actividades antes mencionadas.

### a. Visitas a las Empresas

En cuanto a las visitas a una empresa, la participación del ceremonial es de rigor. Conocer el número exacto de visitantes, la hora de su arribo, organizar la recepción en el hall principal, acompañar a la delegación hasta la presencia de la autoridad designada para darle la bienvenida, toda esa tarea ceremonial exige la acción de personal especializado. Posiblemente convenga aconsejar que la autoridad que recibe esté rodeada de directivos de la empresa, de gerentes, etc. Estas visitas no revisten carácter de cortesía pero son de importancia para la entidad.

Con respecto de las visitas a una empresa industrial, en particular para mostrar las modernas máquinas e instalaciones incorporadas, muchas veces fracasan por falta de personas debidamente preparadas en lo que a organización se refiere. Si esa empresa posee una oficina de ceremonial competente o un hombre con experiencia en la materia, los inconvenientes pueden ser previstos y neutralizados sin dificultad.

Piénsese que en vez de una visita guiada se tratase del acto inaugural de una nueva sección de la planta industrial en la que la tarea de organización se acrecienta sensiblemente. En este caso y desde el comienzo, el encargado del ceremonial puede aportar nombres de personas útiles para los fines deseados, apoyándose en las listas que

posee y lleva al día y proponer sean invitadas. En la redacción de las invitaciones y calidad de las mismas, en la forma de ser enviadas, el hombre del ceremonial aporta su conocimiento. El se encargará de recibir las respuestas y ya, de antemano, pulsar el interés que la inauguración despierta. Todo esto lo informará, siempre que lo considere útil, a la autoridad de la cual depende.

Prevista la ceremonia en todos sus detalles, el hombre del ceremonial de acuerdo con su conocimiento en esta materia específica propondrá un vino de honor, cóctel o comida, según lo considere oportuno y supervisará la perfecta realización de lo planificado. Elegirá el lugar propicio para que sea pronunciado el discurso de bienvenida referente al objeto de la visita por parte del directivo designado a esos efectos. Aunque los discursos o conferencias no son materia que competa al ceremonial, sino a la sección prensa o gerencia general, el hombre del ceremonial vigilará que la parte que le compete sea observada.

Organizará todo lo concerniente a la bendición de las nuevas instalaciones -si así se ha decidido- tratando de que la disposición del ambiente permita a todos los asistentes presenciar este acto solemne. Previamente habrá hecho los esfuerzos necesarios para que la jerarquía del oficiante sea la más alta posible.

La explicación a cargo del directivo competente acerca de las características e importancia de lo que se inaugura no incumbe al hombre del ceremonial, pero sí el orden de mención de las personalidades a las que se dirigirá aquél al comienzo de su exposición.

Si el lugar no permite que todos presencien y escuchen, el hombre del ceremonial habrá aconsejado el uso de altoparlantes adecuados o la instalación de gradas para que la mayor parte de los invitados pueda escuchar y presenciar lo que ocurre.

Su inquietud y sagacidad debe alcanzar hasta el de estacionamiento de los automóviles de los invitados, la atención a los chóferes y el servicio de refrigerio que les está destinado en lugares adecuados y separados.

Habrà de tener previsto disponer de automóviles de la empresa o alquilados para llevar a su domicilio a quienes por alguna circunstancia se encuentran sin medios de movilidad.

## **b. Invitación a comidas y recepciones**



En los altos niveles oficiales y privados, son las comidas las que requieren un más acabado conocimiento del ceremonial, ya que en muchos casos los asientos están previamente reservados con tarjetas individuales y cualquier error en la observancia estricta del orden de precedencia es siempre enojoso y difícil de subsanar.

En el orden privado, las instituciones como cámaras de comercio o federaciones o en oportunidades de realizarse congresos de empresas industriales o comerciales, o de celebraciones que agrupan a las fuerzas vivas, etcétera, requieren también una organización adecuada y la constante dedicación por parte de los encargados de su ejecución, que nunca pueden ser personas que no posean el debido conocimiento y la necesaria práctica.

Planeada cuidadosamente la realización de una de estas grandes comidas, en que la imagen misma de las instituciones, empresas o personas invitantes, se procede el envío de las invitaciones. Estas pueden ser totalmente impresas en cartulina, por lo general tamaño sobre comercial, con el escudo en relieve y dorado o a seco, o con los colores de los logotipos distintivos de las empresas o instituciones.

Para las comidas de más alto nivel pueden ser almuerzos o cenas las invitaciones se envían con diez días de anticipación; se entiende que se distribuyen a mano. Las invitaciones se contestan en el término de cuarenta y ocho horas. Las invitaciones a comidas importantes, pero no a un nivel tan alto como el de jefes de Estado, pueden ser enviadas con ocho días de antelación pero este lapso presenta el inconveniente de que, en caso de ser declinadas algunas de ellas -puesto que el término de contestación es el mismo- no se pueda ya invitar a otras personas en reemplazo, dado que sólo quedarían seis días o menos para formular esas nuevas invitaciones.

### **La puntualidad**

Si bien el principio de la puntualidad es aplicable a todos los actos referentes a la vida de relación. Se admiten los quince minutos de tolerancia, pasados los cuales se entra en el terreno de la impuntualidad. En algunos países la falta de puntualidad es tan común que hasta, erróneamente, es considerada de buen gusto. Pareciera que se quisiese demostrar que se es muy importante, que se está muy ocupado. Otro tanto ocurre con las audiencias, en las que algunos acostumbran a hacer esperar al visitante, al que se ha fijado una hora para recibirlo, con el propósito de dar la sensación de que se tienen asuntos de gran urgencia que tratar y que el visitante debe aguardar a que los solucione. En ambos casos, lo único que se demuestra es falta de educación o estar afectado de un complejo de inferioridad. Obtiene quien así actúa una imagen muy distinta de la que desea ofrecer.

### **Distribución de las personas en las mesas**

La distribución de las personas en las mesas es un punto básico del ceremonial. Tampoco es sencillo decidir acerca de qué tipo de mesa conviene armar en cada caso. Para ello es preciso conocer el número de invitados, la calidad de los mismos, el

motivo de la comida y las medidas del salón comedor. En cuanto a éste, importante es la ubicación y el número de puertas y ventanas, ya que el huésped de honor no puede estar sentado de espaldas a la puerta principal y, en principio, a ninguna puerta.

### **Tarjetas de ubicación**

Los asientos llevan todos frente a ellos, cerca del plato correspondiente, una cartulina pequeña con el logotipo de la empresa y escrito a mano o a máquina, el tratamiento, título y nombre del comensal si es identificable sin lugar a dudas.

La tarjeta de ubicación, en la forma clásica, es colocada, en lugar visible cerca del plato de asiento.

### **Modernos complejos de mesas**

Los complejos de mesas han evolucionado. Se buscan ambientes en los que todos los comensales se sientan integrados en un conjunto grato. Se trata de evitar las tradicionales mesas peine, y, las prolongadas hileras de espaldas vueltas hacia el anfitrión.

Se trata también de que la mesa cabecera sea lo menos extensa posible, sólo con las personas de las que nadie discute la precedencia, y ubicar a los comensales en mesas redondas de 9 u 11 asientos, por ejemplo, distribuidas armónicamente, con arte. El lugar de cada mesa que está de espaldas al anfitrión debe quedar vacío y el comensal situado de frente a esa línea ideal preside la mesa en que está. Esos lugares tienen preferencia y en ellos se invita a las personas más importantes del grupo que asiste a la comida.

### **c. Comidas en las que la empresa presenta un producto.**

En oportunidad de un acontecimiento de gran importancia para una empresa, como ser la presentación de un producto, pueden realizarse grandes comidas, preferentemente dentro de la línea americana de un carácter funcional en cuanto a su objeto se refiere.

Es importante pasar por alto cualquier adhesión al orden de precedencia y dar a todos los invitados una sensación de igualdad.

Para una comida de este tipo conviene elegir un salón muy espacioso, pero al mismo tiempo acogedor, de líneas agradables. También es necesario un hall de entrada donde reciban los altos ejecutivos de la empresa auxiliados por gente de ceremonial. El guardarropa estará antes del hall, cercano a la puerta de entrada.

En el salón principal donde se acumulan todo el esplendor de la fiesta, se encuentran tres o más largas mesas distribuidas con sentido funcional y estético. Se estila colocar varios y vistosos bares dentro del esquema general, con variedad de

bebidas, y también emplear mesas carrito, unas que acercan a los concurrentes distintas clases de quesos y otras jamón tiernizado, “roast-beef”, etc. que los mozos sirven en pequeños panes o simplemente sobre rodajas de pan. Todo esto actúa en los momentos en que otros servidores ofrecen bebidas y canapés, durante los momentos que preceden la comida en sí. Se trata del cóctel inicial, mientras los concurrentes acuden a la recepción.

La preparación y realización de reuniones de tanta importancia requieren proyectos y presupuestos que el encargado del ceremonial juzgará y recomendará a su empresa según su propio criterio. El fin buscado no es que se evidencie el conocimiento y experiencia de aquél, sino que la empresa se destaque y luzca y que los directivos consideren que el dinero ha sido bien empleado. En este aspecto del ceremonial, como en todos los que le competen, pequeños o grandes, el objetivo es uno solo: el éxito.

Ninguna mesa tiene asientos con tarjeta, pero algunas quedan reservadas para los directivos dueños de casa, quienes ruegan a los invitados que estimen conveniente sentarse a ellas.

La exhibición del producto que presenta la empresa debe estar artísticamente realizada; un automóvil por ejemplo. Como para el personal nunca es suficiente y a estas comidas mixtas se invitan entre mil y dos mil personas, no se excluye que se contrate a un grupo de señoritas aptas para esta tarea, provistas de gafetes que las identifiquen con la empresa, que ante cualquier duda consulten al personal del ceremonial. Los invitados son en tan gran número que muchos de ellos no se conocen y necesitan quien los ambiente o les de conversación.

#### **d. Recepciones Cocktail-parties.**

Es conocida como de *après diner*, se caracterizan por el hecho de que en el salón principal, donde reciben los anfitriones, obviamente no se pone ninguna mesa. Estas se encuentran en los salones contiguos, tanto las suntuosamente adornadas que exhiben los manjares adecuados a la hora, como las pequeñas estéticamente distribuidas para los comensales.

Estas recepciones se emplean también en bodas de categoría. Aunque no es frecuente, las primeras pueden ser seguidas de baile (*diner dansant*).

Si se invita a las 21 horas, es normal que las grandes mesas contengan lo equivalente a una variada comida; si las 22 horas fuese la hora señalada, los invitados ya han comido, el agasajo estará acompañado más tarde por una cena (*souper*). Se invitará a una recepción, nunca a una comida o a una cena, pues esto se deduce de la hora fijada.

La más sencilla de este tipo de recepciones es aquella en que no se tiende mesa y en que los mozos pasan en bandejas las bebidas, así como canapés y saladitos de todo tipo, croquetas y otros bocadillos calientes. Estas recepciones son generalmente organizadas para festejar algún acontecimiento de la empresa, al que no se desea dar una

trascendencia especial. Por regla general se realizan entre las once y media a.m. y las trece horas; pero nada impide que se busque otra hora, a la tarde por ejemplo. Se las llama comúnmente y en forma íntima, “*cóctel en bandeja*” y no requieren otras comodidades que el hall de entrada, el guardarropa y el salón de recepción.

El ceremonial aplicable a los cócteles o recepciones mixtas es el siguiente: los dueños de casa o el directivo más importante de la empresa y su esposa, etc., deben esperar a los invitados a la entrada del salón. Un funcionario de menor jerarquía, adscrito al ceremonial, atiende a los invitados en el hall del hotel o departamento donde se realiza la reunión y después de saludarlos les indicará dónde se encuentra el guardarropa y los acercará luego a los anfitriones.

Los invitados, al entrar en el salón, son saludados en primer término por el dueño de casa y en segundo por su señora. Luego, en la hilera, pueden ser incluidos otros directivos con sus señoras. Conviene que la hilera no sea extensa (un máximo de cuatro parejas) porque puede dar la impresión de que la empresa busca darse importancia, lo que es contrario al objeto de la reunión, que es el de afianzar la simpatía de los conocidos y atraer la de los nuevos invitados (ampliación de círculos). Los invitados deben entrar en este orden: primero la señora y después el marido.

Las tareas del agente de ceremonial se inician cuando la recepción se planea. Informado del objeto y alcances de la misma, debe proponer al presidente del directorio, en la forma que corresponda, el proyecto del agasajo indicando día, hora, lugar de la recepción, clase del servicio de comida que se ofrecerá y lista de invitados. Aprobado el plan procederá a su ejecución, desde la impresión de las invitaciones hasta su envío y control de las que se aceptan o se excusan. Velará por el más exitoso desarrollo de la recepción estando siempre atento a las indicaciones que los directivos puedan hacerle. Iniciada ésta, tratará de presentar los invitados a los directivos que no los conozcan y a los concurrentes entre sí, ya que el cargo de funcionario de ceremonial en las recepciones oficiales, les otorga el privilegio de presentarse por sí mismos y de presentar a los demás

## CONCLUSIONES

- El Ceremonial en la Comunicación Empresarial ayuda a la buena organización de actividades empresariales y al buen desenvolvimiento de todas las personas involucradas.
- De acuerdo a las opiniones de los distintos entrevistados es importante la aplicación del Ceremonial en la Comunicación Empresarial para que toda actividad que se organice culmine exitosamente y al mismo tiempo pulir la imagen de la empresa y darle prestigio.
- El Ceremonial es una disciplina de reciente surgimiento pero es una herramienta revolucionaria en la comunicación en general por lo cual es necesario su estudio y aplicación.

## RECOMENDACIONES

- Incluir en el Pensum de Licenciatura en Comunicación un curso sobre Ceremonial, o modificar y fortalecer el curso de Relaciones Públicas en el cual se puede incluir en el programa una unidad en donde se enseñe lo que es el Ceremonial en su más amplio sentido.
- Como futuros Licenciados en Ciencias de la Comunicación tenemos la obligación de saber el correcto uso y aplicación del Ceremonial, por lo cual por iniciativa propia debemos de estar actualizados en lo que son las distintas disciplinas que se manejan alrededor de la comunicación y así puede demostrar que somos profesionales capaces.
- Aplicar el Ceremonial en toda nuestra vida ya que es una disciplina que nos da las herramientas necesarias para relacionarnos con nuestros semejantes de una manera correcta y armónica.

## Referencias Bibliográficas

1.  
Barquero, Daniel 1994  
Procedimiento y Guía de Relación Públicas  
España, Ediciones Gestión. 320 p.
  
2.  
Black, Sam  
Relaciones Públicas Internacionales y Redes de Comunicación  
1996  
Comunicación. México: S.C. 18p.
  
3.  
Blanco Villalta, Jorge G.  
Ceremonial una Filosofía para el Tercer Milenio  
Valletta Ediciones 1999  
Buenos Aires, Argentina  
585 p.
  
4.  
Cabrera Maldonado, Bianka Adriana. 2001  
Diagnostico y Propuesta de Comunicación /Relaciones  
Públicas del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias  
Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación
  
5.  
Cárdenas Acuña, Enma  
Protocolo y Ceremonial  
Editorial Pueblo y Educación 1991  
La Habana, Cuba  
102 p.

6.  
Celis González, Brenda Azucena. 1998  
Incorporación de un Área de Relaciones Públicas en la  
Superintendencia de Bancos de Guatemala  
Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación
  
7.  
Collell, María Rosa. 1997  
Quía de Etiqueta Social y Empresarial  
España. Editorial Gestión 2000. 67p
  
8.  
Cuadrado Escapez, Carmen  
Protocolo y Comunicación en la Empresa y los Negocios  
3a. Edición FC Editorial, 2000  
Madrid, España  
502 p.
  
9.  
Diccionario Enciclopédico Ilustrado  
Océano uno 1992.  
Bogota, Colombia Editorial Océano
  
10.  
Gotelli, Anibal  
Manual de Ceremonial Empresario e Institucional  
Primera Edición Impreso en S.A.I.C.  
Buenos Aires, Argentina  
2001 281 p.
  
11.  
Marroquin, Edna L. 2002  
Protocolo y Etiqueta dentro de las Relaciones Públicas Empresariales  
Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

12.  
Matute Iriarte, Luis Armando Pavel. 1999  
El Proceso de la Comunicación externa que desarrolla la  
Corte Suprema de Justicia y el Organismo Judicial  
(Análisis y Propuesta)  
Tesis Licenciado en Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación
  
13.  
Nebendahl, Francisco  
Etiqueta y Protocolo  
1994 Guatemala s.p.
  
14.  
Nielander, William A. / Miller, Raymond W.  
Relaciones Públicas  
1965 Editorial Hispano Europea. Barcelona España
  
15.  
Philip, Lesly  
Manual de Relaciones Públicas  
1971 Madrid, España  
Editorial Gráficas Marinas  
345 p.
  
16.  
Protocolo y Técnicas de Expresión Oral  
201 EPS  
Guatemala USAC. EEC. 113 p.

## APENDICE

En esta parte del trabajo se presenta el modelo de entrevista que le fue realizada a varios profesionales en distintas áreas que prestan sus servicios en el campo del ceremonial, esto se realizó con el propósito de que las personas entrevistadas nos transmitieran sus conocimientos sobre ceremonial; también se presenta el modelo de encuesta distribuida a los alumnos del noveno semestre jornadas vespertina y nocturna de Licenciatura en Comunicación de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, este instrumento se utilizó con el fin de medir el grado de conocimiento que los alumnos tienen sobre el ceremonial.

### MODELO DE ENTREVISTA

Por este medio se solicita su colaboración para responder esta entrevista, la cual servirá para aportar conocimiento sobre el tema de ceremonial, el trabajo final será una tesis titulada "El Ceremonial y su Aplicación en la Comunicación Empresarial"

1. ¿Usted que entiende por Ceremonial?
2. ¿Considera que ceremonial, Protocolo y Relaciones Públicas es lo mismo, detalle cada una?
3. ¿Desde su punto de vista que importancia tienen aplicar el ceremonial en una empresa?
4. ¿Ha leído alguna bibliografía guatemalteca sobre ceremonial?
5. ¿Aquí en nuestro país considera que se maneja y utiliza el concepto de ceremonial en su forma correcta?
- 6- ¿Qué profesionales en su opinión deben de manejar el ceremonial?

## MODELO DE ENCUESTA

Por este medio se solicita la colaboración de los alumnos del noveno semestre de Licenciatura en Comunicación jornadas vespertina y nocturna para responder esta encuesta, el cual será utilizado para analizar el conocimiento de los alumnos sobre el Ceremonial. El trabajo final será una tesis titulada "El Ceremonial y su aplicación en la Comunicación Empresarial".

1. ¿Qué es el Ceremonial?

2. ¿Qué es Protocolo?

3. ¿Qué diferencia existe entre Ceremonial y Protocolo?

4. ¿Expliqué la aplicación del ceremonial en la comunicación empresarial?

5. ¿Considera necesario que en el pensum de comunicación se incluya una cátedra sobre ceremonial?

## ANEXOS

1. Invitación con el motivo de la recepción impreso	1
2. Invitación a actos y conferencias	2
3. Invitación para presentación de un producto	3

## ESQUEMAS

1. Mesa rectangular con cabecera francesa	4
2. Mesa rectangular con cabecera inglesa	4
3. Mesa rectangular con cabecera francesa	5
4. Mesa recepciones inglesa	5
5. Mesa rectangular para negociación	5
6. Mesa "T"	5
7. Mesa "U" para trabajo	6
8. Mesa "U" para comer	6
9. Mesa Peine	6
10. Mesa Transversal	7
11. Sitio del comensal de un desayuno de trabajo	7
12. Sitio del comensal de una comida formal	7
13. Comida amenizada con números artísticos	8
14. Orden de arreglo de la mesa para un comensal	8
15. Disposición de la mesa	9
16. Cubiertos	10
17. Cubiertos	10

18. Doble de servilleta	10
19. Ubicación de Bandera Nacional y Extranjera	11
20. Ubicación de Bandera Nacional	11
21. Ubicación de Bandera Nacional	11
22. Ubicación de Bandera Nacional y Extranjera (Cantidad par con estrado central)	12
23. Ubicación de Bandera Nacional y Extranjera	12
24. Ubicación de Bandera Nacional	12
25. Ubicación de Bandera Nacional y Provinciales	13
26. Ubicación de Bandera Nacional, Provincial e Institucional	13
27. Ubicación de Bandera Nacional y Provinciales (Ubicación hacia la derecha)	13
28. Ubicación de Bandera Nacional en el frente de un edificio	14
29. Ubicación de Bandera Nacional en el balcón central de un edificio	14
30. Ubicación de Bandera Nacional y de otra bandera	14
31. Ubicación de Bandera Nacional y otras banderas	15
32. Ubicación de Bandera Nacional en Automóviles	15

INVITACIONES CON EL MOTIVO DE LA RECEPCION IMPRESO



En conmemoración del Natalicio de Su Majestad el Emperador  
el Embajador del Japón, D. Toruo Kijima y Señora  
tienen el honor de invitar al

Sr. Ex Presidente de la Academia Argentina de  
Ceremonial, Emb. Jorge Blanco Villalta y su  
a la recepción que ofrecerán en su residencia  
el día jueves 17 de diciembre de 1998 de 18.00 a 20.00.

R. S. V. P.  
318 - 8200 / 8212

Virooy del Pino 3637  
Se ruega presentar esta tarjeta



El Presidente de la Nación Argentina  
tiene el agrado de invitar a S. E. Sr.  
Embajador D. Jorge Blanco Villalta

a una comida  
en el Alvear Palace Hotel  
el 3 de abril

a las 20.15 horas

R. S. V. P.



INVITACIONES A ACTOS Y CONFERENCIAS



Buenos Aires, septiembre de 1983.

La ACADEMIA ARGENTINA DE LETRAS tiene el agrado de invitar a Ud. y familia a la sesión pública que se realizará en conmemoración del Centenario del nacimiento de don José Ortega y Gasset.

El acto se efectuará en la sede de la Academia, Palacio Errázuriz, Avenida del Libertador 1902, el jueves 22 de septiembre, a las 18.30.

El señor Presidente pronunciará las palabras de apertura y el señor Vicepresidente a. I. académico don Ángel J. Battistessa disertará sobre *Ortega y Gasset: la Vida, el Pensamiento, la Palabra y el Libro.*

JUAN CARLOS GHIANO  
Secretario general

RAUL H. CASTAGNINO  
Presidente

*El Comité Ejecutivo de la Exposición Feria Internacional de Buenos Aires El Libro - Del Autor al Lector tiene el honor y agrado de invitar a Ud. a la reunión que se realizará en la Sala F del Centro Cultural Gral. San Martín, el viernes 12 de agosto de 1983, a la hora 18.*

*En esa reunión se informará de los detalles de la futura 10a. Exposición Feria Internacional de Buenos Aires, a realizarse del 6 al 23 de abril de 1984.*

*A continuación se ofrecerá un coctel en el Salón Naranja.*

*Buenos Aires, julio de 1983*

*Sarmiento 1551*

*Viernes 12 de agosto - Hora 18*

*S. R. T. a 311-6761/5610*

## INVITACIONES PARA PRESENTACION DE UN PRODUCTO



### Soluciones Analíticas

Agricultura • Industria • Ambiente

Tiene el agrado de invitarle a la  
presentación de su nueva línea

**FUNKE  
GERBER**

Equipo y Cristalería para la Industria Láctea

**Día:** 6 de Febrero 2,004  
**Hora:** 7:30 a 10:00 a.m.  
**Lugar:** Hotel Holiday Inn  
1a. Avenida 13-22 Zona 10  
**Salón:** Arecas, 2o. Nivel

*R.L.V.P.*  
Heena Calderón  
442-2422

### Soluciones Analíticas y Shimadzu Scientific Instruments Inc.

Tienen el agrado de invitarle a participar en la presentación:



*Ensayos Físicos para la Industria de Hoy*

**Lugar:** Hotel Radisson Salón Tucanes  
1a. Avenida 12-46 Zona 10

**Día:** 19 de Noviembre 2,003

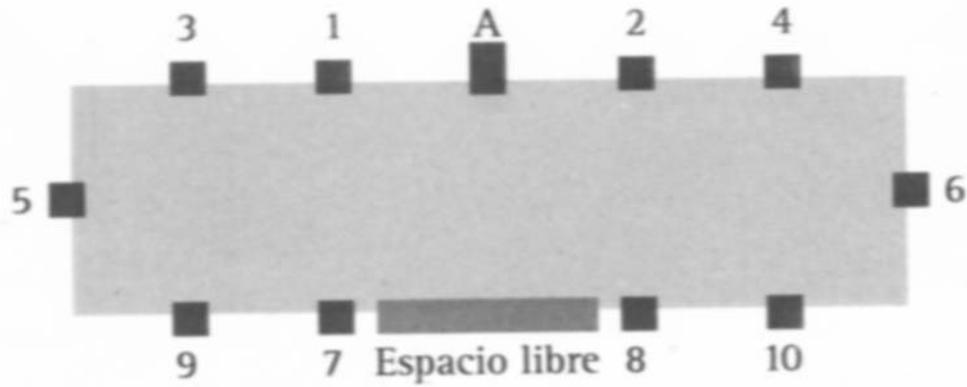
**Hora:** 9:00 a 12:00 a.m.

Agricultura • Industria • Ambiente

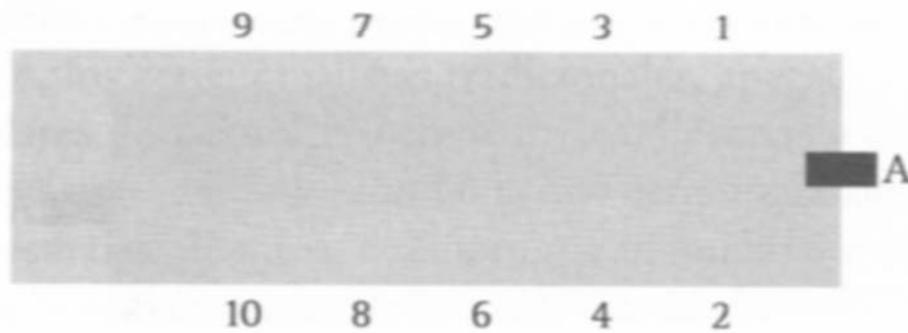
Contaremos con la participación de expertos de la división internacional de Shimadzu Scientific Instruments Inc.

Al finalizar la presentación los invitamos a compartir en un coffee break.

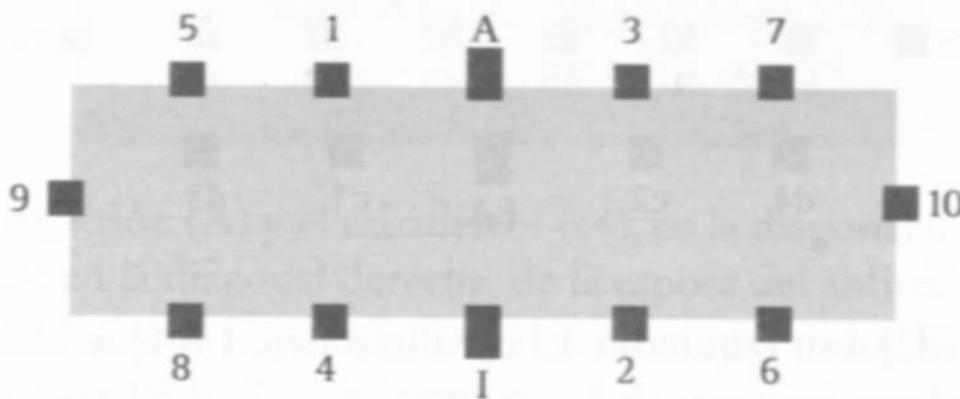
Favor confirmar su participación con Vivian Letona al Tel.: 442-2422 o por correo electrónico:  
[equipo@solucionesanaliticas.com](mailto:equipo@solucionesanaliticas.com)



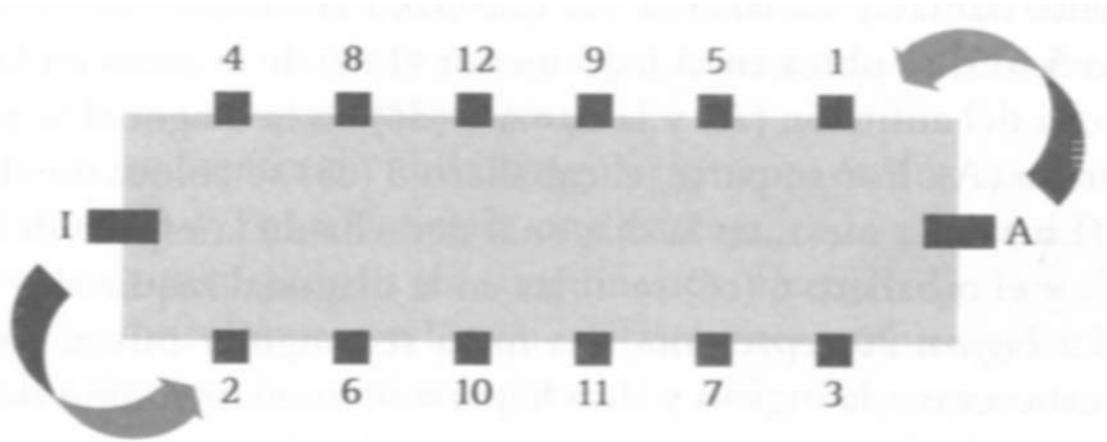
### 1. MESA RECTANGULAR CON CABECERA A LA FRANCESA



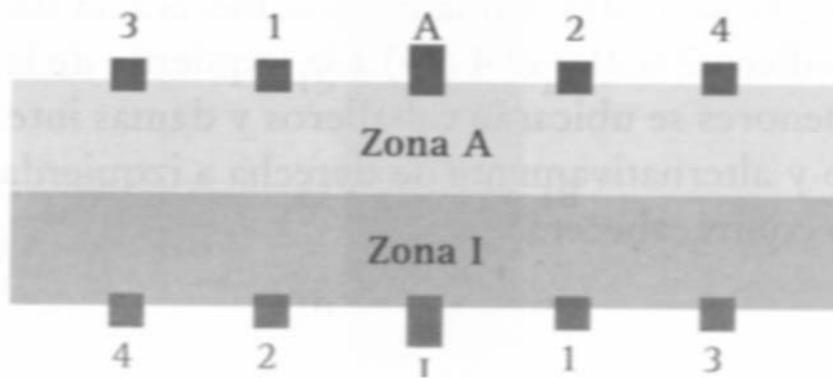
### 2. MESA RECTANGULAR CON CABECERA INGLESA



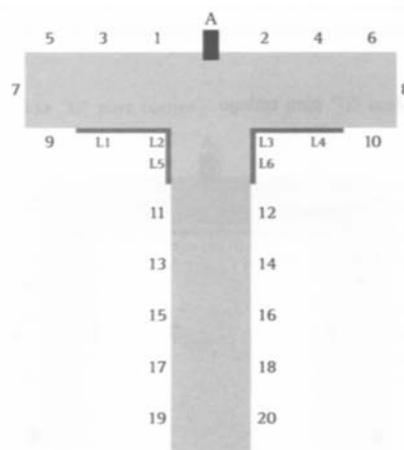
### 3. MESA RECTANGULAR FRANCESA



#### 4. MESA RECTANGULAR INGLESA

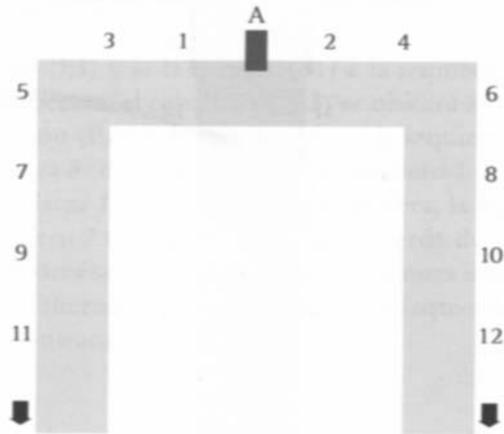


#### 5. MESA RECTANGULAR PARA NEGOCIACION

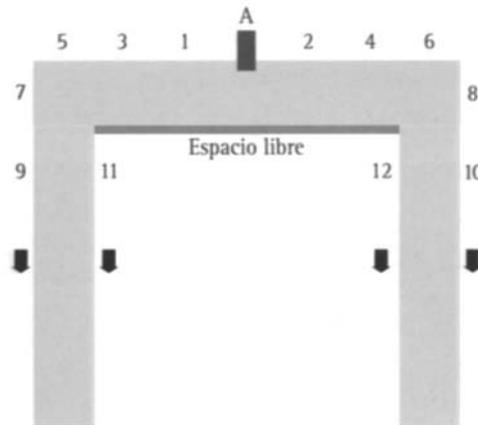


#### 6. MESA "T"

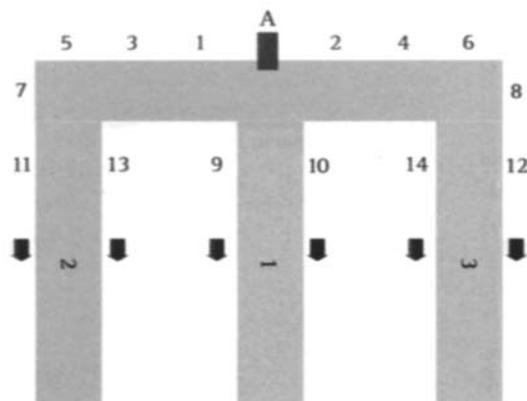




### 7. MESA "U" PARA TRABAJO

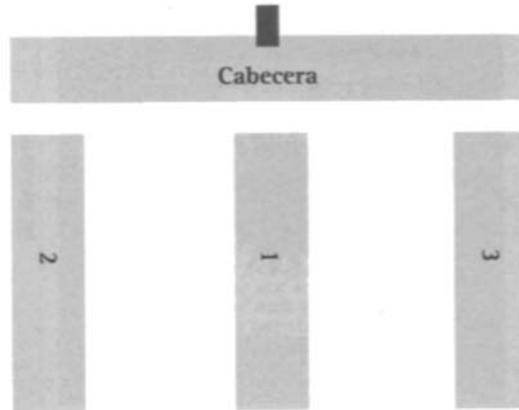


### 8. MESA "U" PARA COMER

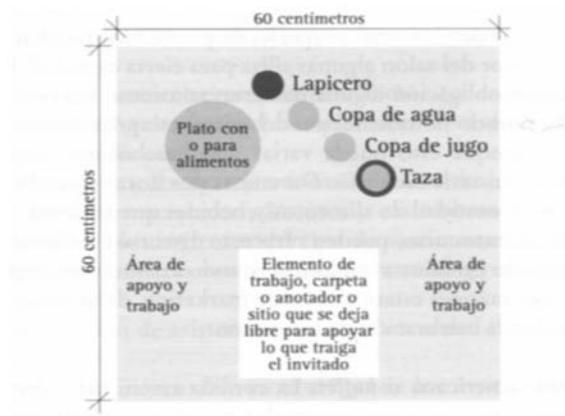


### 9. MESA PEINE

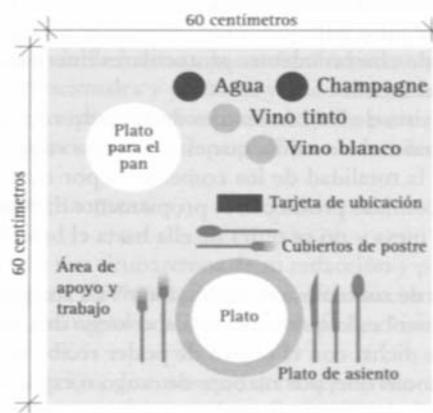




**15. DISPOSICION DE LA MESA**  
**10. MESA TRANSVERSAL**

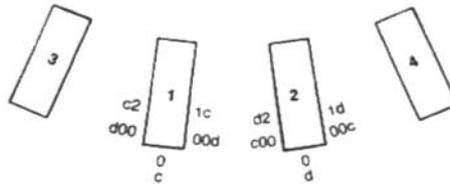
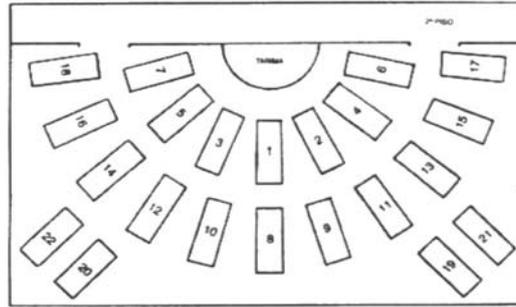


**11. SITIO DEL COMENSAL DE UN DESAYUNO DE TRABAJO**



**12. SITIO DEL COMENSAL DE UNA COMIDA FORMAL**





<b>Mesa 1</b>		<b>Mesa 2</b>	
0c	Gerente general invitante	0d	Sra. gerente general
00d	Sra. presidente directorio (a la derecha)	00c	Presidente directorio (a la derecha)
00d	Sra. miembro directorio	00c	Miembro directorio

En todos los casos sigue el orden de precedencias.

### 13. COMIDA AMENIZADA CON NUMEROS ARTISTICOS ORDEN DE PRECEDENCIA EN LAS CABECERAS



### 14. ORDEN DEL ARREGLO DE LA MESA PARA UN COMENSAL

## 14. - 15. DISPOSICION DE LA MESA

La servilleta se coloca a la izquierda, sobre el plato o dentro de una de las copas. Mientras coma, colóquela sobre sus piernas. Sólo devuélvala a la mesa cuando haya terminado.

El plato de presentación o base, según la decoración de la mesa, puede ser de plata, bronce, porcelana, vidrio o acrílico fino, y debe permanecer desde el platillo de entrada hasta antes de servir el postre. Luego se retira.

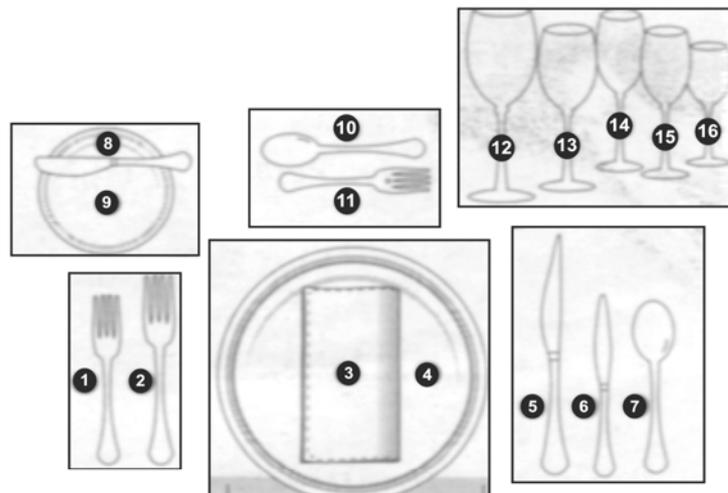


El champagne, para disfrutarlo con el postre.

Vino blanco, para pescadoy mariscos.

Jerez, para acompañar el consome o sopa.

Los cubiertos que van a la derecha del palto son: los cuchillos y la cuchara para la sopa, si se sirviera. Los tenedores del lado izquierdo, de acuerdo con el orden en que sirven los platillos. Se usan de afuera hacia adentro.



1. Tenedor para pescado
2. Tenedor para carne
3. Servilleta
4. Plato principal
5. Cuchillo para carne
6. Cuchillo para pescado

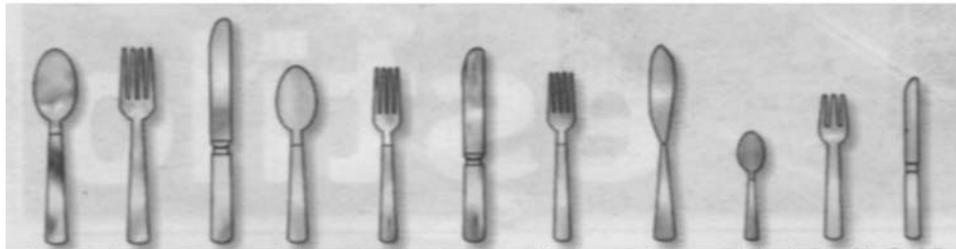
7. Cuchara para sopa
8. Cuchillo para mantequilla
9. Platillo para el pan
10. Cuchara para postre
11. Tenedor para postre

12. Copa para agua
13. Copa cava
14. Copa para champagne
15. Copa para vino tinto
16. Copa para vino blanco

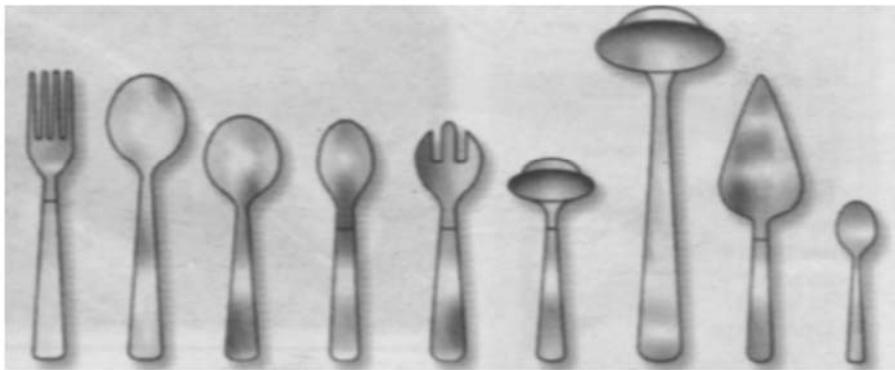
## 15. DISPOSICION DE LA MESA



## 16. -17. CUBIERTOS



Cuchara de mesa    Tenedor de mesa    Cuchillo de mesa    Cuchara de postre    Tenedor de postre    Cuchillo de postre    Tenedor de pescado    Cuchillo de pescado    Cucharita de café    Tenedor lunch    Cuchillo lunch



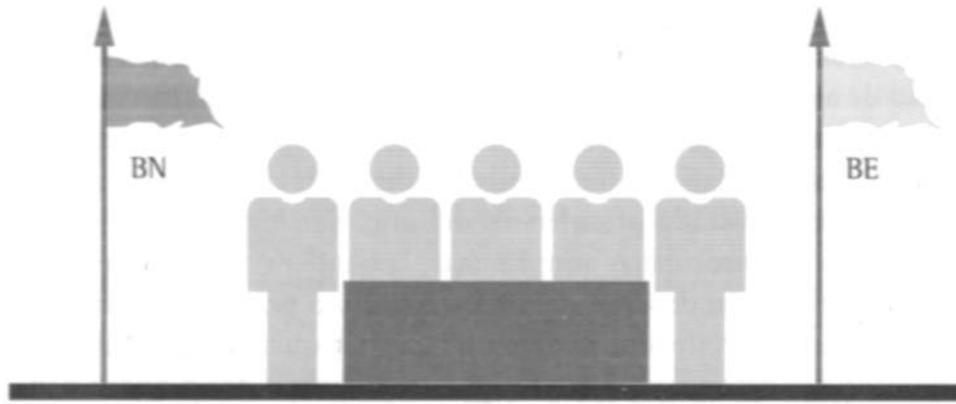
Tenedor de servir    Cuchara de servir    Pala de servir fritos    Cuchara de servir ensalada    Tenedor de servir ensalada    Cucharón de servir salsas    Cucharón de servir sopas    Pala para tartas    Cuchara para azúcar

## 18. DOBLEZ DE SERVILLETA

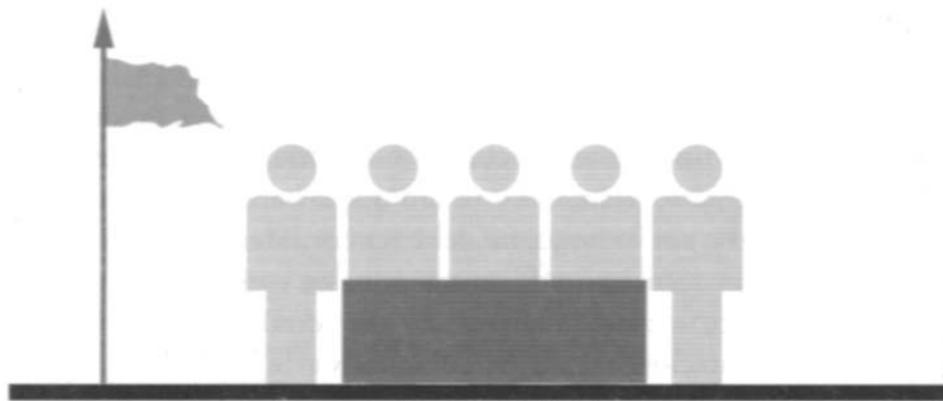
**Doblez de servilleta**

**Lily:**

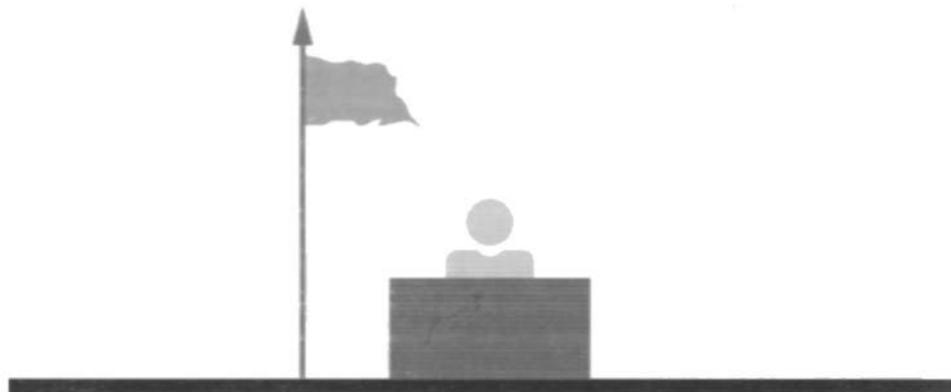
1. Doble la servilleta en cuatro.
2. Estírela y dóblela de nuevo en forma diagonal.
3. Plíce la servilleta y colóquela en la copa.



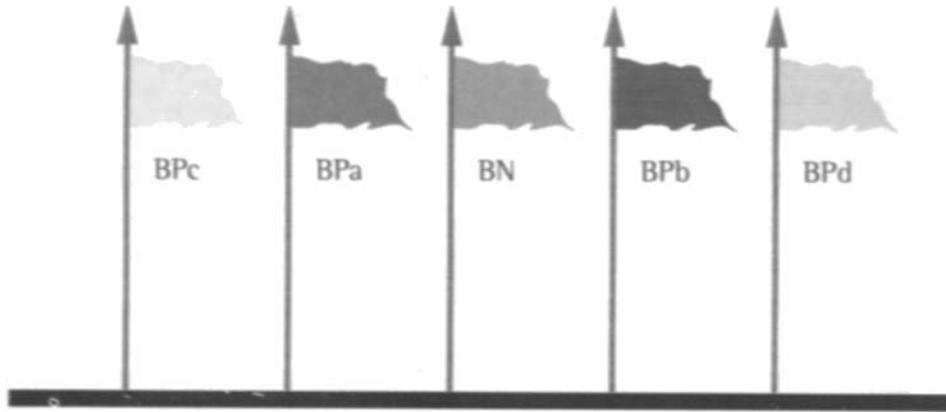
### 19. UBICACION DE BANDERA NACIONAL Y EXTRANJERA



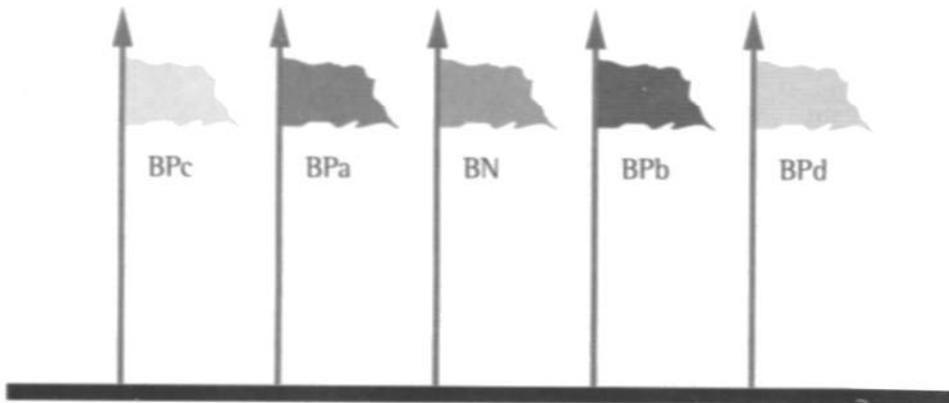
### 20. UBICACION DE BANDERA NACIONAL



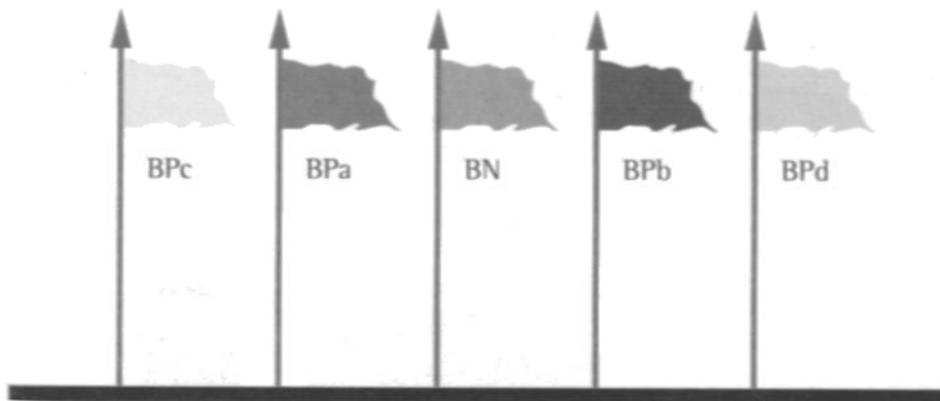
### 21. UBICACION DE BANDERA NACIONAL



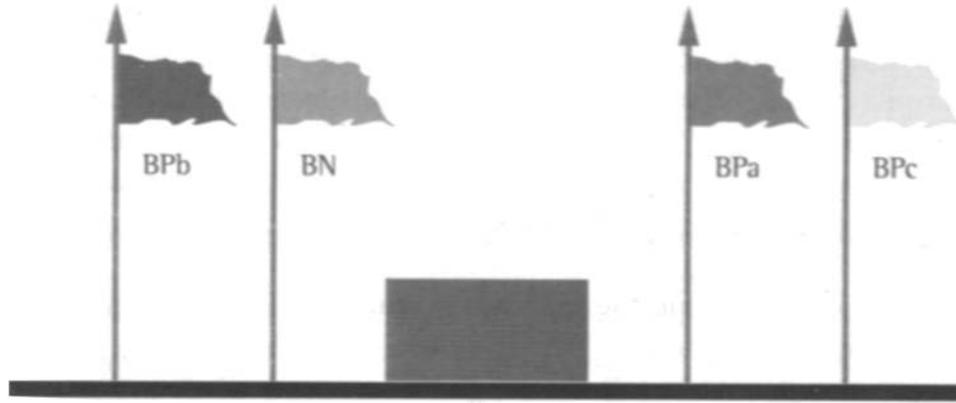
**22. UBICACION DE BANDERA NACIONAL Y EXTRANJERAS  
(cantidad par con estrado central)**



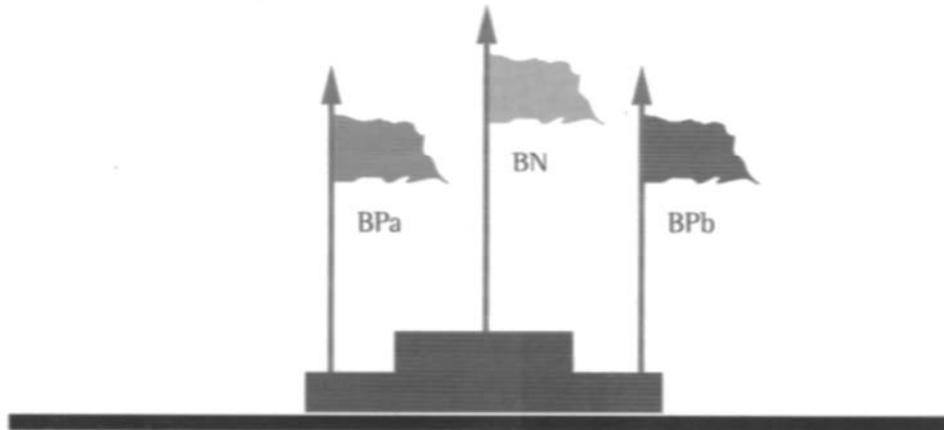
**23. UBICACION DE BANDERA NACIONAL Y EXTRANJERAS  
(ubicadas hacia la derecha)**



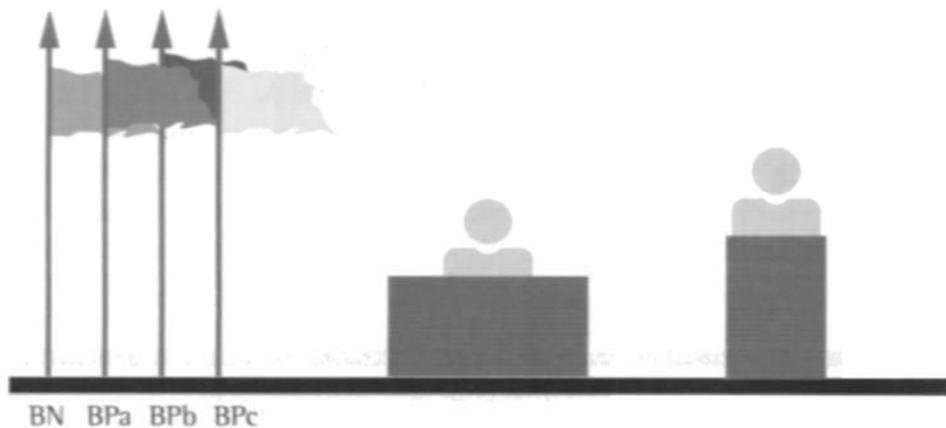
**24. UBICACION DE BANDERA NACIONAL**



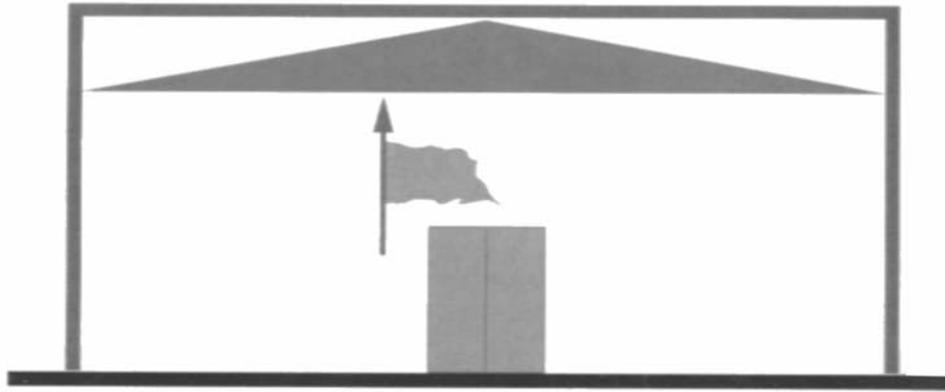
**25. UBICACION DE BANDERA NACIONAL Y PROVINCIALES  
(con estradocentral)**



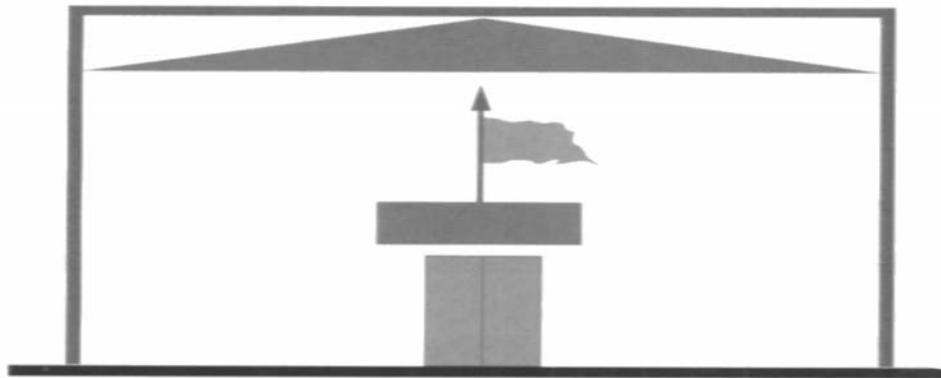
**26. UBICACION DE BANDERA NACIONAL,  
PROVINCIALES E INSTITUCIONALES**



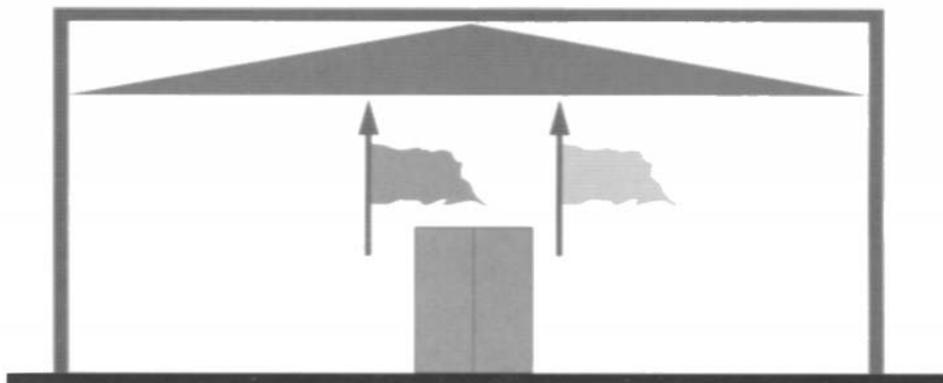
**27. UBICACION DE BANDERA NACIONAL Y PROVINCIALES  
(ubicación hacia la derecha)**



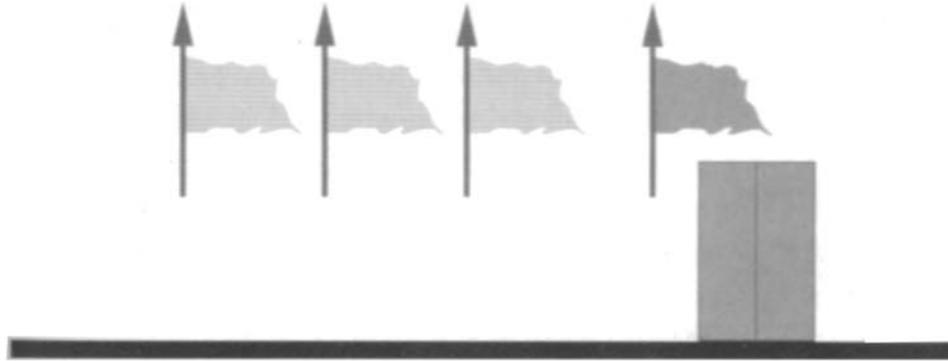
**28. UBICACION DE BANDERA NACIONAL  
EN EL FRENTE DE UN EDIFICIO**



**29. UBICACION DE BANDERA NACIONAL,  
EN EL BALCON CENTRAL DE UN EDIFICIO**



**30. UBICACION DE BANDERA NACIONAL Y DE OTRA BANDERA  
(provincial, institucional, etc.)**



### 31. UBICACION DE BANDERA NACIONAL Y OTRAS BANDERAS



### 32. UBICACION DE BANDERA NACIONAL EN AUTOMOVIL