



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 14 – ENERO DE 2008

“NORMAS DE PROTOCOLO Y USOS SOCIALES APLICADOS A DISTINTAS SITUACIONES SOCIALES”

AUTORÍA INMACULADA MOLINERO LEYVA
TEMÁTICA NORMAS DE PROTOCOLO Y USOS SOCIALES APLICADOS A DISTINTAS SITUACIONES SOCIALES
ETAPA FORMACIÓN PROFESIONAL

Resumen

La vida social depara multitud de ocasiones en que las personas deben interrelacionarse en diferentes actos como son las visitas, asistencia a reuniones, almuerzos y cenas. Los lugares públicos son muy diversos y en todos pueden cumplirse las normas de cortesía que el tiempo ha ido consagrando: en los restaurantes, teatros, cines, medios de transporte.

Palabras clave

Protocolo, disposiciones legales vigentes, actos oficiales, Corona, Gobierno, Comunidades Autónomas, Corporaciones Locales, precedencias y tratamientos autoridades, uso de la Bandera de España y el de otras banderas, Himno Nacional, Honores Militares y Reales Ordenanzas Militares, Condecoraciones.

Justificación

Las enseñanzas de Formación Profesional conducentes a la obtención del título de formación profesional de Técnico Superior en Asesoría de Imagen Personal, incluyen el módulo profesional “Protocolo y usos sociales”, el cual tiene por finalidad, entre otros aspectos, proporcionar a los alumnos la formación necesaria para que sean capaces de analizar las normas de protocolo y usos sociales, en relación con los actos sociales y protocolares, para determinar cuándo y cómo han de aplicarse.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 14 – ENERO DE 2008

1. INTRODUCCIÓN

Los usos sociales han variado según los tiempos y las latitudes, y aún según los estratos sociales, y que son distintos para cada uno de los sectores de la sociedad en que se producen.

Se trata de una regla convencional, o simple invitación a los individuos a cumplir, dependiendo de ellos mismos que quieran vincularse o no. No son ley en sentido estricto, son normas con función social que actúan con eficacia dentro de la sociedad.

Saber actuar con soltura en cada ocasión, atender dignamente a las personas y estar a la altura de las circunstancias en los distintos tipos de relaciones es algo que no se improvisa, que no se aprende de la noche a la mañana, pero sí se puede mejorar a través de un constante ejercicio, creando cualidades necesarias para la coordinación de actos sociales.

2. ESCALA DE JERARQUÍA (PRELACIÓN DE LOS INVITADOS)

Los criterios expuestos a continuación van a servir para tratar a las personas en cualquier ocasión: efectuar presentaciones, formar presidencias, colocarlas en una mesa, recepciones, determinar puestos en un automóvil...

Las normas sociales atienden a 4 criterios fundamentalmente:

- Edad: la mayor edad prevalece sobre la menor.
- Sexo: el sexo femenino precede al masculino.
- Estado civil: la persona casada precede a la soltera.
- Parentesco: cuanto más próximo más precedencia.

3. REGLAS DE CORTESÍA Y DE SABER ESTAR

3.1. La cortesía

Las normas de cortesía pueden cambiar dependiendo del país, de forma general las normas que debemos seguir para atender a una visita son:

- Cuando una visita llega siempre levantarse a recibirla.
- Hacer que se sienta cómoda
- Si hay que acompañarla, hacerlo siempre por la derecha, cediendo el paso y presentarla.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 14 – ENERO DE 2008

- Si no es de la ciudad informar sobre hoteles, direcciones de interés (incluso horarios misas...)

3.2. La puntualidad

Con ello demostramos respeto a las personas con las que estamos tratando y queremos contribuir a que su trabajo o invitación tenga éxito, y no queremos que pierda el tiempo. La puntualidad en determinados actos es fundamental pero no llegar con demasiada antelación, ya que puede que estén ultimando detalles. (Minutos de cortesía entre 10 y 15, pasados estos se podrá comenzar el acto social)

3.3. Lenguaje no verbal

Aproximadamente un 70% de lo que comunicamos se realiza mediante el lenguaje no verbal: gestos, aspecto, postura, mirada etc. El contacto físico debe iniciarlo la persona que tiene un mayor estatus.

El espacio personal, se establecen las siguientes zonas:

- Zona íntima: entre 15 y 45 cm. (Pareja, familiares y amigos)
- Zona personal: entre 45 cm y 1,22 m. (Trabajo y reuniones sociales)
- Zona social: entre 1,22 y 3,6 m. (Desconocidos)
- Zona pública: más de 3,6 m.

3.4. El lenguaje verbal

Escucha activa al interlocutor, darle información útil, resumir las ideas principales que le queremos transmitir, no divagar.

3.5. Cuidado de la imagen

La imagen personal debe realizarse de acuerdo al ambiente del acto. Ni demasiado maquillaje, ni con perfume demasiado fuerte. Vestuario acorde a las especificaciones dadas o normas o costumbres sociales.

VESTUARIO	FORMAL	SEMIFORMAL	INFORMAL	LUTO *
HOMBRE	Traje oscuro, camisa clara, corbata negra y zapatos cordones.	Chaqueta y pantalón, con camisa lisa y zapatos oscuros.	Chaqueta punto o cazadora, vaquero, pantalón de pana, camisa de sport.	Traje formal oscuro gris, camisa blanca, corbata, calcetines y
MUJER	Vestido cóctel hasta rodilla, medias y bolso tipo cartera.	Traje chaqueta y bolso no muy grande.	Vestidos y faldas, vaqueros, bolsos bandolera.	Traje o vestido negro, blusa gris, negra o blanca.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 14 – ENERO DE 2008

* Los niños no llevan luto y sólo los familiares más próximos. El resto evitar colores llamativos.

4. COMUNICACIÓN PERSONAL

4.1 Saludos y presentaciones.

La presentación es un acto breve y obligatorio en cualquier acto o encuentro. Se realiza mencionando primero el nombre y apellidos del inferior al superior.

En occidente la forma más correcta de saludar es el apretón de manos. Ha de ser directo, firme y breve. Acompañado de mirada amistosa, una sonrisa, quitarse los guantes, las gafas de sol... El saludo que consiste en besar la mano a la mujer no se llega a hacer, solo se hace el ademán.

Las tres reglas básicas para las que se rigen las presentaciones son:

- El sexo: los hombres son presentados a las mujeres.
- La edad: el más joven siempre es presentado al de mayor edad.
- El rango: el de menos rango es presentado al de mayor rango. Se indicará primero el cargo ocupado y posteriormente su nombre.

Hay excepciones a estas reglas:

- La edad y el rango prevalecen sobre el sexo.
- En actos sociales y reuniones con gran número de personas, se presentan por el orden en el que llegan.
- En el ámbito laboral no se tiene en cuenta el sexo ni la edad, sino el cargo que se ocupa.

4.2. Tratamientos

• Usted: Como normal general, el tratamiento ha de ser de usted, ya que se considera la expresión de respeto a las personas. Utilizar siempre la fórmula de "usted" hasta que el propio interesado nos indique lo contrario. Especialmente personas que:

- No se conozcan o acaben de ser presentadas.
- Tengan una edad claramente superior a la suya.
- Merezcan un especial respeto por su categoría profesional o social.
- Estén obligadas a contestarle de usted: camareros, taxistas...



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 14 – ENERO DE 2008

- Don: tratamiento reservado a personas en posesión de un título académico. Actualmente tiende a darse a personas con relieve social o posición económica.

5. LUGARES PÚBLICOS

5.1. Andando

Se cede la derecha a personas de categoría superior o señoras. Se dejará pasar por una puerta, escalera... primero a la persona de mayor categoría, abriéndole la puerta si es necesario. Las señoras pasan antes que los caballeros.

5.2. Restaurantes

El caballero cederá el paso en la puerta, adelantará y predecirá a su acompañante hasta el lugar elegido por ella. Le ayudará a quitarse y ponerse las prendas de abrigo a las señoras y le acercarán la silla, si no lo hace el personal del establecimiento. El caballero se sienta a la izquierda o enfrente.

5.3. Teatros y cines

En palcos y plateas los asientos delanteros se ceden a mujeres, personas de más edad y mayor categoría. En las butacas la mujer ocupará el asiento de la derecha del caballero.

5.4. Transporte público

Como norma general se cederá el asiento a las personas mayores, embarazadas...

En autobús o tren no abrir ventanas, ni reclinar asientos sin consultar a los pasajeros colindantes.

En automóvil: se abre la puerta desde el exterior y se cierra con suavidad. Se accede al coche en orden de categoría. Los lugares a ocupar siguen el protocolo siguiente:

2	Conductor
1 (más cómodo y menos peligroso)	3

En relaciones de amistad: se sienta delante la mujer del invitado y detrás se situaría el invitado con la mujer del anfitrión.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 14 – ENERO DE 2008

En Avión, helicóptero, barco: la persona de mayor categoría debe ser la última en embarcar, aunque José Antonio de Urbina indica el siguiente orden: 1º Personal VIP, 2º VIP, 3º Secretario VIP 4º Personal Seguridad.

6. OBSEQUIOS

Como norma general, se desaconseja entregar regalos a más de una persona a la vez, a fin de evitar restar efectividad y protagonismo a cada obsequiado. Cuando se trate de concederlos a autoridades en el transcurso de un acto, se aplicarán las precedencias previamente establecidas para el mismo.

El obsequio debe guardar relación con la afición o trabajo del agasajado. Evitar regalar dinero, si este se da se incluirá en un sobre junto a un pequeño obsequio (bombones, flores...).

7. FORMAS DE INVITAR

7.1. Según las características de los actos pueden ser las siguientes:

A) Actos abiertos:

Envío de tarjetones o dísticos no personalizados a un grupo más o menos amplio a los que especialmente se dirige el mencionado acto. Difusión a través de los medios de los medios de comunicación.

B) Actos limitados:

Envío de carta personalizada, firmada por el que invita, a aquellas personas sobre las que se tenga un especial interés en su asistencia (aunque se adjunte el tarjetón correspondiente).

7.2. El contenido y diseño de las invitaciones

La invitación tradicional, la más usada, se prepara en un tarjetón de alto gramaje, del tamaño de una cuartilla o media cuartilla. Suele ser de color blanco o crema.

Los elementos de una invitación son al menos los siguientes:

- Escudo o anagrama de la institución a la que pertenece la persona o autoridad que va a invitar.
- Cargo (si la invitación es institucional o de la empresa) y/o nombre.
- A quién invita
- A qué se invita.
- Lugar donde se celebrará el evento.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 14 – ENERO DE 2008

- Día y hora.
- Notas auxiliares: se suelen denominar Nota de Protocolo o Nota de interés.

8. VISITAS

Obedecen a diversos motivos: sobremesa, invitación a boda, pésame... En cualquier caso son los dueños de la casa los que reciben, a menos que se cuente con servicio. Los dueños de la casa deben atender a las visitas sin dejarlas solas. Todos los miembros de la familia aunque no se encuentren invitados deben comparecer un momento ante los invitados para saludarlos.

Hay que avisar previamente, preguntando si es buen momento para presentarse y en todo caso se evitarán horarios inoportunos (horas de comida, siesta...) Evitar ir acompañado de niños, animales. No prolongar las visitas.

Las visitas a enfermos deben de durar máximo 30 minutos, se preguntará cuando es el momento mejor para realizarla, se aconseja llevar un obsequio: libro, bombones, flores (no muy grandes, que estorben), si llega un familiar más allegado se le cederá el puesto.

9. REUNIONES

Tiene lugar por algún acontecimiento profesional, social o familiar. Por su carácter privado suele llamarse cóctel.

La invitación a estos actos suele realizarse por teléfono o en persona, se puede recurrir a tarjetas cuando sean de mayor importancia.

Debe procurarse que el grupo no sea demasiado heterogéneo y que no coincidan personas que se sepan estén enemistadas. Debe procurarse que haya nº parecido de personas de ambos sexos.

Recepción de los invitados: el anfitrión debe esperar a los invitados cerca de la puerta de entrada para poder recibirlos y saludarlos.

La recepción se hará durante los 30 primeros minutos, tiempo de margen para que vayan llegando la mayoría de invitados.

Características de la sala de recepción: la sala donde se vaya a celebrar el evento deberá tener algunas mesas y sofás para que los invitados puedan tomar asiento.

La recepción debe durar aproximadamente dos horas, con media hora de flexibilidad. En cambio, el cóctel al tener un carácter más privado puede llegar a las tres horas.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 14 – ENERO DE 2008

La retirada rápida del aperitivo será la señal de que los anfitriones quieren dar por concluida la recepción.

Desarrollo del cóctel

- Tras el saludo, los anfitriones deben mezclarse con los invitados y charlar con ellos.
- El aperitivo se hace de pie, por lo tanto los canapés deben servirse a los invitados.
- Entre las bebidas que se sirven deben abundar las NO alcohólicas.
- Un detalle importante y que a veces pasa desapercibido es que existan abundantes ceniceros y que los vacíen constantemente.
- Otro elemento a tener en cuenta es conseguir que los invitados queden dispersados por la sala y no se concentren en un espacio, para ello es recomendable la colocación de bares y buffet en lugares opuestos.

10. COMIDAS Y ALMUERZOS

10.1. Características generales

Las invitaciones se harán de palabra o por escrito cuando sean de etiqueta. Pueden organizarse como bufé o con los comensales sentados. Los platos deben ser acordes a la estación del año y a los gustos de los invitados. Se cuidará el ambiente, iluminación, temperatura, comodidad... si hay servicio llevará uniforme.

- Se servirá por la izquierda del comensal y se retirará por la derecha. El agua y el vino se sirve por la derecha. Si se pasan bandejas se hará de izquierda a derecha.
- En el caso de los vinos:
 - Tintos (carnes): descorchar 1-2 horas antes de servir para dejarlo respirar y que esté a temperatura ambiente.
 - Rosados (cualquier comida): se sirven a 7°C.
 - Blancos (mariscos, pescados): abrir 1 hora antes, tapar y meter en la nevera. Servir a 8-10 °C.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 14 – ENERO DE 2008

- El café y licores pueden servirse en un salón contiguo.
- Si se ofrece tabaco se hará a partir del postre: se ofrecerán los cigarrillos en bandeja y puros en caja.

10.2. Comidas de trabajo

Desayuno de trabajo: puede organizarse en la oficina o bien en un restaurante cercano que los sirva. La duración media es de 60 minutos. No ha de ser abundante, se deben conocer los hábitos del cliente.

- Desayuno continental: compuesto de té o café con leche, zumo de naranja, mantequilla, mermelada y algo de bollería.
- Desayuno inglés: todo lo antes citado más cereales, huevos, jamón, queso, salchichas, fruta...

Almuerzo de trabajo: puede celebrarse en la oficina o bien en el comedor de la empresa, si se dispone. El tiempo recomendable de duración del almuerzo es de aproximadamente dos horas. Ha de ser ligera, ya que después se volverá al trabajo.

Snack de trabajo: se celebra en la oficina, su duración es de aproximadamente media hora para no perder tiempo. Se compone de unos sándwiches, bebidas y cafés.

BIBLIOGRAFÍA

- López-Nieto, F. (2006). *Manual de Protocolo*. Barcelona: Editorial Ariel, 5ª edición.
- De Urbina, J. A. (2005). *El gran libro del protocolo*. Madrid: Ediciones Temas de Hoy, s.a., 7ª edición.
- Marín Calahorra, F. (1997). *Fundamentos de Protocolo en la Comunicación Social*. Madrid: Editorial Síntesis.

Autoría

- Nombre y Apellidos: Inmaculada Molinero Leyva
- Centro, localidad, provincia: I.E.S. ACCI, Guadix, Granada
- E-mail: inmamleyva@yahoo.es