

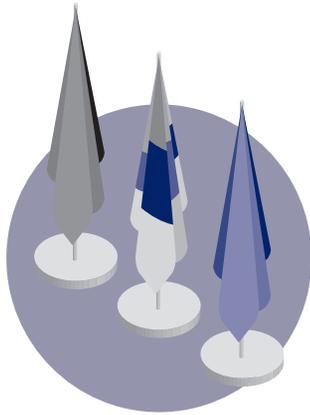
# Protocolo

## Claves para su gestión

Norella Dueñas de Saretzki



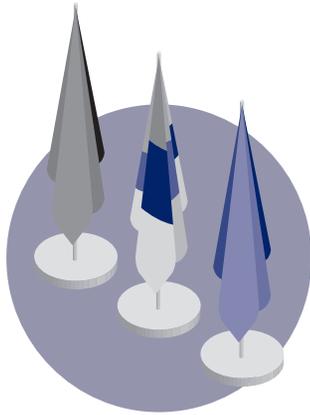
Universidad de  
**La Sabana**



# Protocolo

Claves para su gestión





# Protocolo

Claves para su gestión

Norella Dueñas de Saretzki



Universidad de  
**La Sabana**

Dueñas de Saretzki, Norella, autor  
Protocolo: claves para su gestión/Norella Dueñas de Saretzki.  
-- Chía : Universidad de La Sabana, 2018  
190 páginas ; cm.

Incluye bibliografía

ISBN: 978-958-12-0443-4  
e-ISBN: 978-958-12-0444-1  
doi: 10.5294/978-958-12-0443-4

1. Protocolos de comunicación 2. Etiqueta 3. Etiqueta en la mesa 4. Usos y costumbres I. Dueñas de Saretzki, Norella II. Universidad de La Sabana (Colombia). III. Tit.

CDD 395

CO-ChULS



Universidad de  
**La Sabana**

RESERVADOS TODOS LOS DERECHOS

© Universidad de La Sabana,  
2018  
© Norella Dueñas de Saretzki

EDICIÓN

Dirección de Publicaciones  
Campus del Puente del Común  
Km 7 Autopista Norte de Bogotá  
Chía, Cundinamarca, Colombia  
Teléfono: (57-1) 8615555 Ext. 45001  
<https://publicaciones.unisabana.edu.co>  
[publicaciones@unisabana.edu.co](mailto:publicaciones@unisabana.edu.co)

Primera edición: marzo de 2018

ISBN: 978-958-12-0443-4  
e-ISBN: 978-958-12-0444-1  
doi: 10.5294/978-958-12-0443-4  
Número de ejemplares: 800

COORDINACIÓN EDITORIAL

Elsa Cristina Robayo Cruz  
Irina Florián Ortiz

CORRECCIÓN DE ESTILO

María del Mar Agudelo

DISEÑO, DIAGRAMACIÓN Y MONTAJE DE CUBIERTA

Kilka Diseño Gráfico

IMPRESIÓN

Editorial Nomos S.A.

HECHO EL DEPÓSITO QUE EXIGE LA LEY

Queda prohibida la reproducción parcial o total de este libro, por medio de cualquier proceso reprográfico o fónico, conocido o por conocerse, sin previo permiso escrito del autor y del editor. Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad de La Sabana.

# Contenido

Introducción	11
Presentación	13
<b>CAPÍTULO 1.</b>	
<b>Principios y criterios para la gestión protocolar</b>	<b>17</b>
Pautas para una gestión eficaz del protocolo	19
¿Qué es la gestión protocolar?	19
Criterios de orden para la gestión protocolar	20
<i>La precedencia</i>	21
<i>La presidencia o presidium</i>	37
<i>La derecha</i>	39
<i>El invitado de honor</i>	40
<i>El maestro de ceremonias o presentador</i>	40
<i>La representatividad</i>	41
<i>La primera fila o línea protocolar</i>	42
<i>El orden alternado</i>	42
<i>El orden lateral</i>	42
<i>El orden lineal</i>	42
<i>El orden alfabético</i>	42
<i>La antigüedad</i>	43
<i>La autonomía institucional o empresarial</i>	43
<i>La puntualidad</i>	43
<i>La mujer</i>	43

<i>El cónyuge hombre</i>	44
<i>El territorio</i>	44
<i>El anfitrión o dueño de casa</i>	44
<i>La estética</i>	45
<i>La extraterritorialidad</i>	45
<i>Del sorteo y del azar</i>	45
<i>El descanso matrimonial</i>	45
<i>La proximidad al anfitrión o a la presidencia</i>	46
<i>El comienzo y fin de la actividad</i>	46
<i>Las invitaciones</i>	46
<i>La discapacidad</i>	56
<b>Elementos que respaldan la gestión protocolar</b>	<b>60</b>
<i>Tipos de mesas, técnicas de distribución de personas y protocolización de sitios</i>	63
<i>Técnicas de colocación de personas</i>	65
<i>Criterios de ubicación de invitados</i>	69
<b>Los planos o gráficos de protocolo</b>	<b>69</b>
<i>El programa</i>	71
<i>Los símbolos patrios, institucionales</i>	72
<i>Saludo protocolar</i>	80
<i>Salones VIP (Very Important Person)</i>	81
<i>Los distintivos como sistema de indicación del protocolo</i>	81
<i>Criterios protocolares para las comidas, almuerzos y banquetes</i>	85
<i>Ornamentación protocolar</i>	86

## CAPÍTULO 2.

<b>Protocolo empresarial</b>	<b>89</b>
Reflexiones sobre la situación actual del protocolo empresarial	90
Objetivos del protocolo empresarial	90
Criterios del protocolo empresarial	92
Características del protocolo empresarial	94
¿Qué es la gestión protocolar?	94
Calidad protocolaria de una empresa	95
Etiqueta empresarial	95
<i>Código de conducta profesional</i>	95
Lineamientos que deben regir el protocolo en la empresa	100
Guía interna de protocolo	101
<i>Definición, objetivos y justificación</i>	101
<i>Política general de protocolo de la empresa</i>	102
<i>Aspectos para la elaboración de una guía interna de protocolo</i>	102
<i>Una guía interna de protocolo está compuesta de:</i>	103
Protocolo para eventos y actos especiales	106
<i>Innovación: ocuparse de las nuevas exigencias y de sus soluciones</i>	106
<i>El protocolo general para los actos</i>	106
<i>Recomendaciones procedimentales para la organización de actos especiales</i>	110
<i>Eventos como definidores de identidad y perceptores de imagen</i>	132
<i>El protocolo como herramienta de transmisión de mensajes</i>	133
<i>Organización de eventos</i>	133
La etiqueta social	141
<i>Saber ser</i>	142

<i>Saber estar</i>	142
<i>Principios generales</i>	142
<i>El uso de códigos de indumentaria</i>	143
<i>Etiqueta en la mesa</i>	145
<i>Cómo se es un buen invitado</i>	153
<i>Criterios para un buen anfitrión</i>	155

### **CAPÍTULO 3.**

#### **La etiqueta en otras culturas 159**

Protocolo en los viajes	160
Protocolo y etiqueta en otros países	161
<i>Europa</i>	161
<i>América</i>	163
<i>Asia</i>	164
<i>África</i>	168
<i>Países islámicos</i>	168
Regalos, algunas costumbres de diferentes países	168

### **CAPÍTULO 4.**

#### **Glosario 171**

Relación de diagramas	186
Referencias	187

## Introducción

El *protocolo* es una herramienta de comunicación que da orden, proyecta la imagen y cultura institucional de una organización en todas las actuaciones internas y externas, en tanto que en ellas se relacionan personas que comparten los valores institucionales.

En varias ocasiones he tenido que explicar qué es protocolo, y los comentarios de siempre son: “Eso tiene que ver con la mesa, la forma de comer, el vestuario”, lo cual corresponde a la etiqueta y a los usos sociales que apoyan el protocolo, no a su comprensión en el siglo XXI.

Hablar de protocolo y entender la importancia y trascendencia de sus diversas manifestaciones implica comprender una serie de conceptos y de normas. El protocolo actual es un conjunto de criterios y elementos que se constituyen en técnicas mediante las cuales organizamos eventos con contenido y profundidad, ordenamos a las personas y las cosas para alcanzar los fines y objetivos que se han trazado por parte del anfitrión.

El protocolo, el ceremonial y la etiqueta, estratégicamente considerados dentro de la organización, ayudan a la consecución de la misión, perfeccionan su visión y promueven principios y valores que dan fundamento al ser y al hacer.

Las personas que hacen parte de las organizaciones llevan la imagen de su empresa como en una vitrina, esta debe proyectar la verdadera identidad; los logos, los escudos, los colores, las banderas, las instalaciones, los uniformes y los comportamientos de las personas y manuales de estilo deben estar documentados en escritos, manuales, guías de apoyo para que todos en la organización conozcan, cuiden, articulen y ayuden a manifestar la identidad por medio de un modo de ser y de comportarse.

Al ser la imagen una variable transversal, esta implica todas las partes de la empresa; así, cada una de las personas que en ella trabaja es embajadora institucional: sus actitudes, cortesía, espíritu de servicio, atención a las personas, capacidad de relación y presentación personal expresan la cultura y los valores de la organización. Las personas que hacen posible el protocolo tienen como misión facilitar, mediante el orden interno, el desarrollo de todos los eventos de manera que estos proyecten la mejor imagen de la institución.

Este libro presenta pautas y recomendaciones para que las empresas conviertan sus eventos en una herramienta que propicie la proyección de los valores y la cultura de la organización en beneficio de la comunicación. A su vez, es una guía para las personas que requieren las herramientas del protocolo para resolver las exigencias de su entorno, así como para los interesados en la materia.

## Presentación

El protocolo, el ceremonial y la etiqueta, por su objetivo, contenido y valor de los resultados de su aplicación, generan y mantienen, de forma óptima, las sinergias pertinentes entre las organizaciones y su entorno; favorecen el desarrollo de la misión que la organización tiene en la sociedad, al transmitir los valores corporativos que forman parte del ecosistema organizacional.

Para la práctica del protocolo, es necesario conocer los criterios generales que facilitan la planeación, la organización y la puesta en marcha de los diferentes actos o eventos que se llevan a cabo en las organizaciones e instituciones.

Si miramos alrededor, comprobamos que todas las organizaciones de éxito —ya sean empresas o entidades sin ánimo de lucro, asociaciones, instituciones de educación oficiales o privadas— generan, mantienen y gestionan relaciones eficaces con los públicos de su entorno.

Bajo estas condiciones, conocer los criterios de aplicación del protocolo permite gestionarlo de una manera sistemática, estratégica y eficaz en la organización de actos en las empresas.

En este sentido, conviene tener en cuenta que el protocolo empresarial abarca todas las actuaciones que han de llevarse a cabo ordenadamente y con el propósito de propiciar siempre una imagen positiva de la empresa, pues este debe ser su objetivo final: responder a la filosofía, los principios y los valores emanados de la cultura de la compañía.

Para solucionar y ayudar a los planteamientos anteriores y evitar disfunciones en la realización de las actividades, la elaboración de una guía interna de protocolo permite clasificar cada uno de los actos que realiza

la empresa o promueve; la configuración de su organigrama protocolario, su jerarquización espacial; las precedencias; los criterios y las reglas a considerar en la organización de sus eventos internos y externos; su ceremonial y ordenamiento de cargos e invitados; la etiqueta; las normas de comportamiento; la organización de desayunos, almuerzos, cenas; el manejo de los símbolos de la empresa, himnos, banderas, elementos de la propia imagen corporativa; tratamientos de personalidades; regalos, forma de entrega; etc.

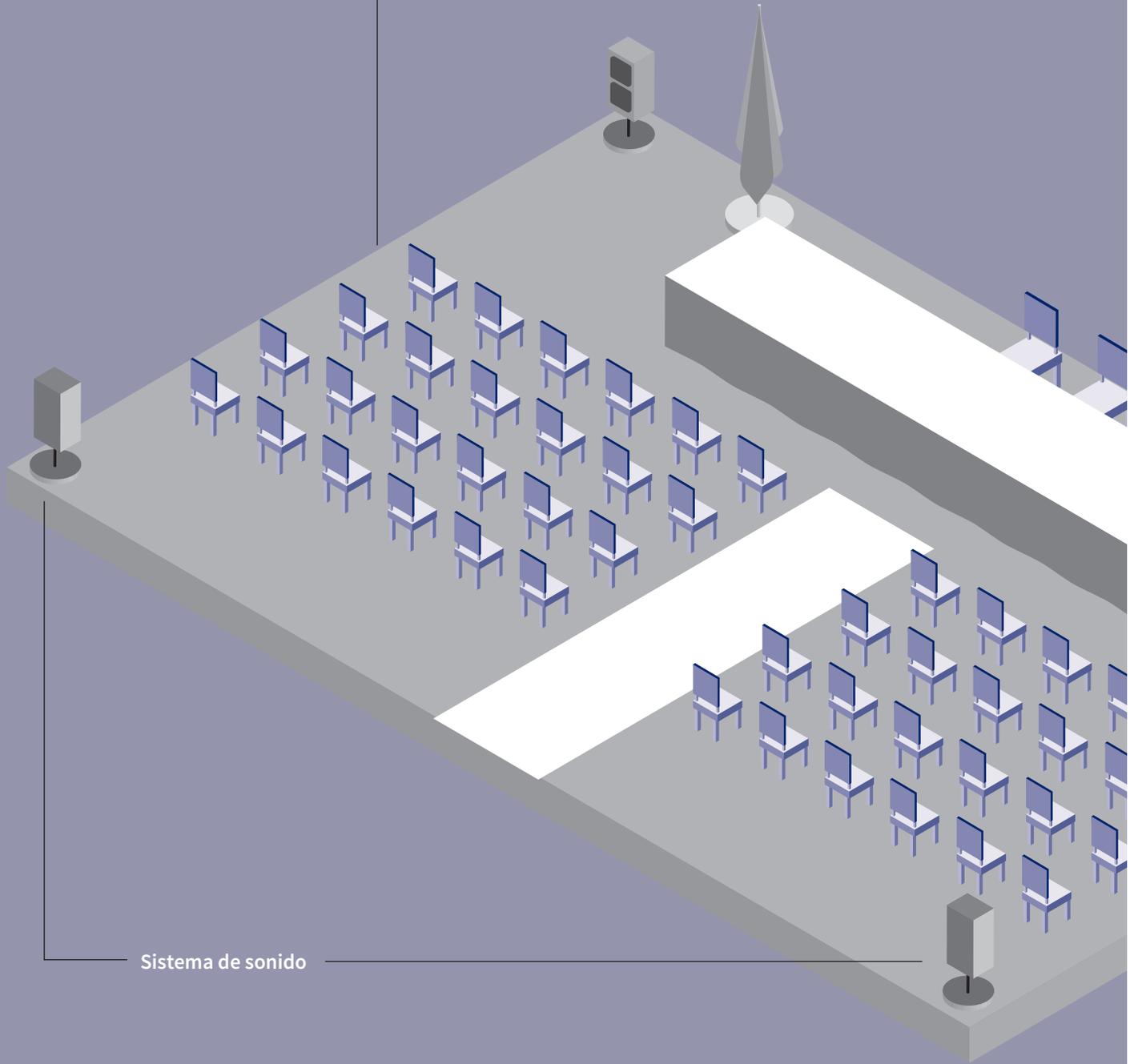
Se trata de disponer de un conjunto de normas derivadas de los principios y criterios, cuya aplicación responda siempre al sentido común, a la naturalidad y al acercamiento a los demás, y a la identidad cultural de la empresa, para construir escenarios de cercanía e igualdad para un mejor entendimiento, analizar los contextos para aplicar el criterio protocolar y ordenar desde la diversidad. Un protocolo al servicio de los intereses generales de las organizaciones.



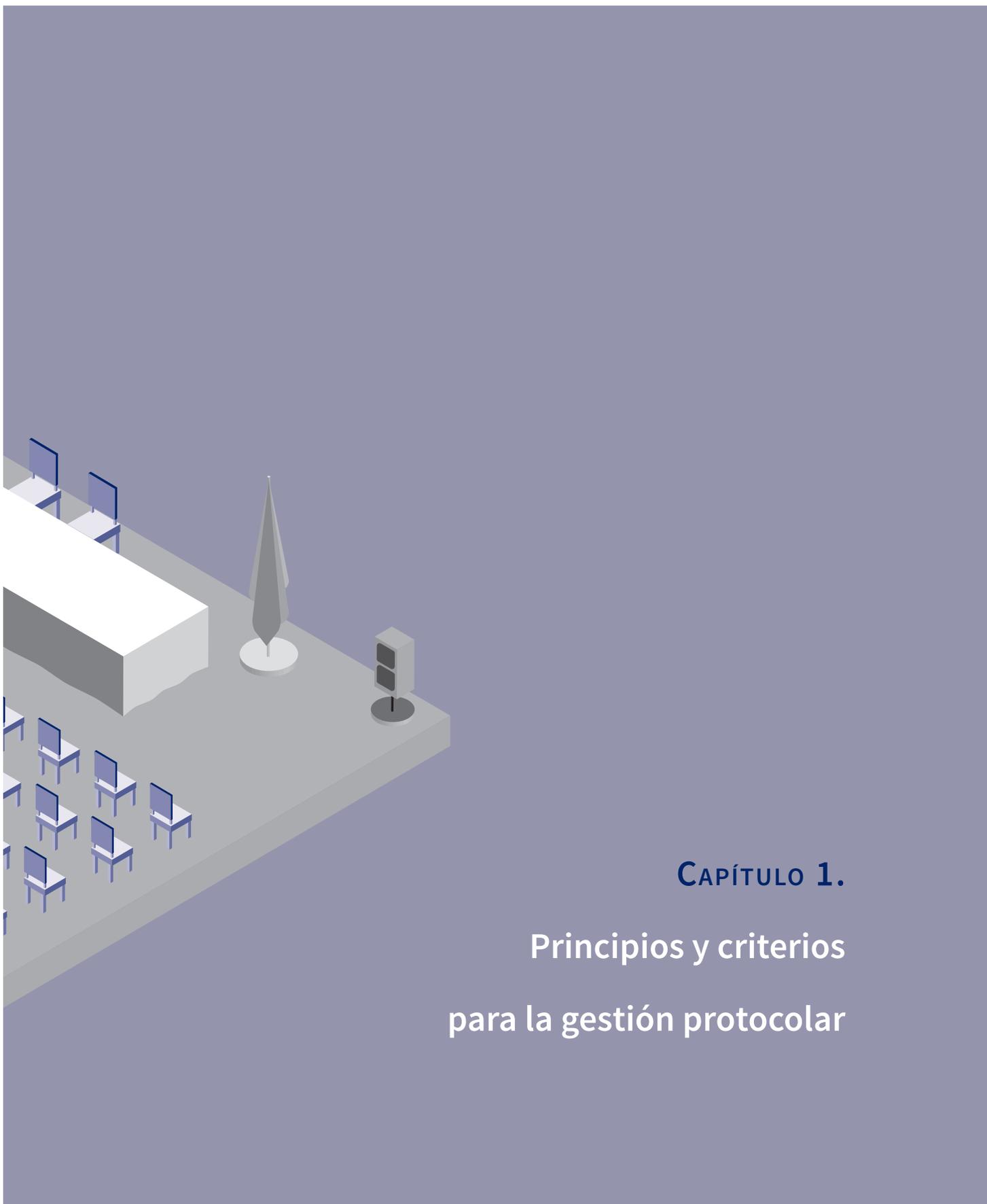
•



Escenario general



Sistema de sonido



## **CAPÍTULO 1.**

# Principios y criterios para la gestión protocolar

Para la práctica del protocolo hay tres principios clave:

1. El desarrollo de los actos según su clase, naturaleza y fines.
2. El respeto a la jerarquía según el tiempo, el espacio y las personas.
3. La conjunción armónica entre los puntos anteriores.

La teoría y la práctica del protocolo se rigen por una serie de pautas, de principios y de criterios que funcionan como marco de referencia para la actuación de cada una de las personas que lo han asimilado como parte de su vida y que, por lo tanto, participan de sus reglas en todo momento. En primer lugar, está el principio del respeto, que lleva a la persona a tratar a sus semejantes con cierta deferencia por su edad, posición o mérito, acompañado siempre de la cortesía, es decir, la amabilidad y afabilidad en el trato, lo que le permite al autor de dichos actos hacer gala de su educación y cultura de manera espontánea.

El principio de la reciprocidad debe traducirse en conductas inmersas en igualdad de correspondencia para con el otro, incluso bajo condiciones difíciles que dificulten su aplicación en su aspecto más benévolo. Las consideraciones que se muestran hacia determinadas personas obedecen a la investidura, al carácter que les confiere la posesión de cierto cargo o dignidad. Los fundamentos del protocolo que se aplican en un país o territorio determinado se basan en:

1. El respeto, hecho norma, a los usos, costumbres y tradiciones que simbolizan el pasado, la cultura y los valores con los que se identifican sus habitantes.
2. Su adecuación al modelo social del momento.
3. Las formalidades de los actos solemnes, que deben conjugar tradición con modernidad.

En un mundo interconectado e interrelacionado es muy habitual que se produzcan encuentros entre representantes de diferentes países y

culturas, con distintas costumbres y tradiciones que deben respetarse, además de las tradicionales relaciones diplomáticas y de Estado. Con la incorporación de nuevos actores —nacionales e internacionales— y de diferentes hábitos sociales, se producen actos conjuntos entre entidades que en otras épocas apenas entraban en contacto (organizaciones, empresas), reuniones en las que hay que adecuar y conciliar diferentes normas de protocolo, según unos principios.

## **Pautas para una gestión eficaz del protocolo**

1. El estudio minucioso de los antecedentes que lo originan y el análisis de los fines que se van a conseguir.
2. El respeto a la cultura, a las tradiciones de los pueblos, a la filosofía política de los Estados y, en su caso, a los valores con los que se identifican las organizaciones o grupos sociales que participen.
3. Una detallada planificación que evite la improvisación, una cuidadosa aplicación de lo programado y una evaluación del resultado.
4. Considerar que cada organización, institución y Estado mantiene un orden de precedencias que debe respetarse estrictamente dentro de cada uno de ellos y conciliarse con los de los demás.
5. La aplicación de los principios y criterios básicos del protocolo, que se han consolidado tras una larga evolución histórica, tiene que adecuarse a la realidad social del momento.

## **¿Qué es la gestión protocolar?**

Es el conocimiento y la puesta en práctica de aquellas reglas comunes al protocolo, al ceremonial, con el propósito de conjugar armónica y correctamente a todas las personas, acciones y elementos necesarios para

la organización formal de cualquier acto, reunión, ceremonia, recepción de una institución o empresa, tanto pública como privada.

## **Criterios de orden para la gestión protocolar**

1. La precedencia.
2. La presidencia.
3. La derecha.
4. El invitado de honor.
5. El maestro de ceremonias o presentador.
6. La representatividad.
7. La primera fila o línea protocolar.
8. El orden alternado.
9. El orden lateral.
10. El orden lineal.
11. El orden alfabético.
12. La antigüedad.
13. La autonomía institucional o empresarial.
14. La puntualidad.
15. La mujer.
16. El cónyuge hombre.
17. El territorio.
18. El anfitrión o dueño de la casa.