

# ETIQUETA Y PROTOCOLO



## INTRODUCCIÓN

El plan de acción para la prestación del servicio de guianza de manera eficiente, requiere la fundamentación del Guía de Turismo en aspectos relacionados con el buen trato, la agradable presentación personal, los buenos modales y la diplomacia. Todo, en busca del fortalecimiento de las relaciones de tipo social, tan necesarias para afianzar la convivencia y el desempeño cordial en la labor turística.

A través de la etiqueta conocemos reglas y costumbres para desenvolvernó en diferentes ambientes; el protocolo es un elemento de orden que nos conduce a evitar diferencias e inconvenientes, pero ante todo, a resolver desacuerdos entre las personas.

La diplomacia es el uso de la inteligencia y el tacto entre personas y naciones, al aplicar el sano ejercicio de la cortesía a modo de arte. El guía de turismo como persona encargada de conducir y mostrar los sitios de interés al visitante, debe resaltar en el empleo de normas de etiqueta y protocolo, brindando trato y servicio con buen tacto y excelencia.



## ESTRUCTURA DE CONTENIDOS

Introducción .....	2
Mapa Conceptual. ....	6
<b>1. ETIQUETA.....</b>	<b>7</b>
1.1 Definición ¿Qué es etiqueta?.....	7
1.2 Etiqueta de la tradición.....	8
1.3 Etiqueta del peatón.....	9
<b>2. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA ETIQUETA EN LA EMPRESA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Integridad y ética.....	10
2.2 Puntualidad y discreción.....	10
2.3 Cortesía y positivismo.....	11
2.4 Gestos y lenguaje corporal en el trabajo.....	11
2.5 Las manos y la postura.....	12
2.6 Comunicación e importancia de la voz.....	12
2.7 Errores de la comunicación hablada en el trabajo.....	13
2.8 Intervenir y callar.....	14
2.9 Comportamientos molestos.....	14
<b>3. PRESENTACIÓN.....</b>	<b>15</b>
3.1 ¿Por qué y para que nos presentamos?.....	15

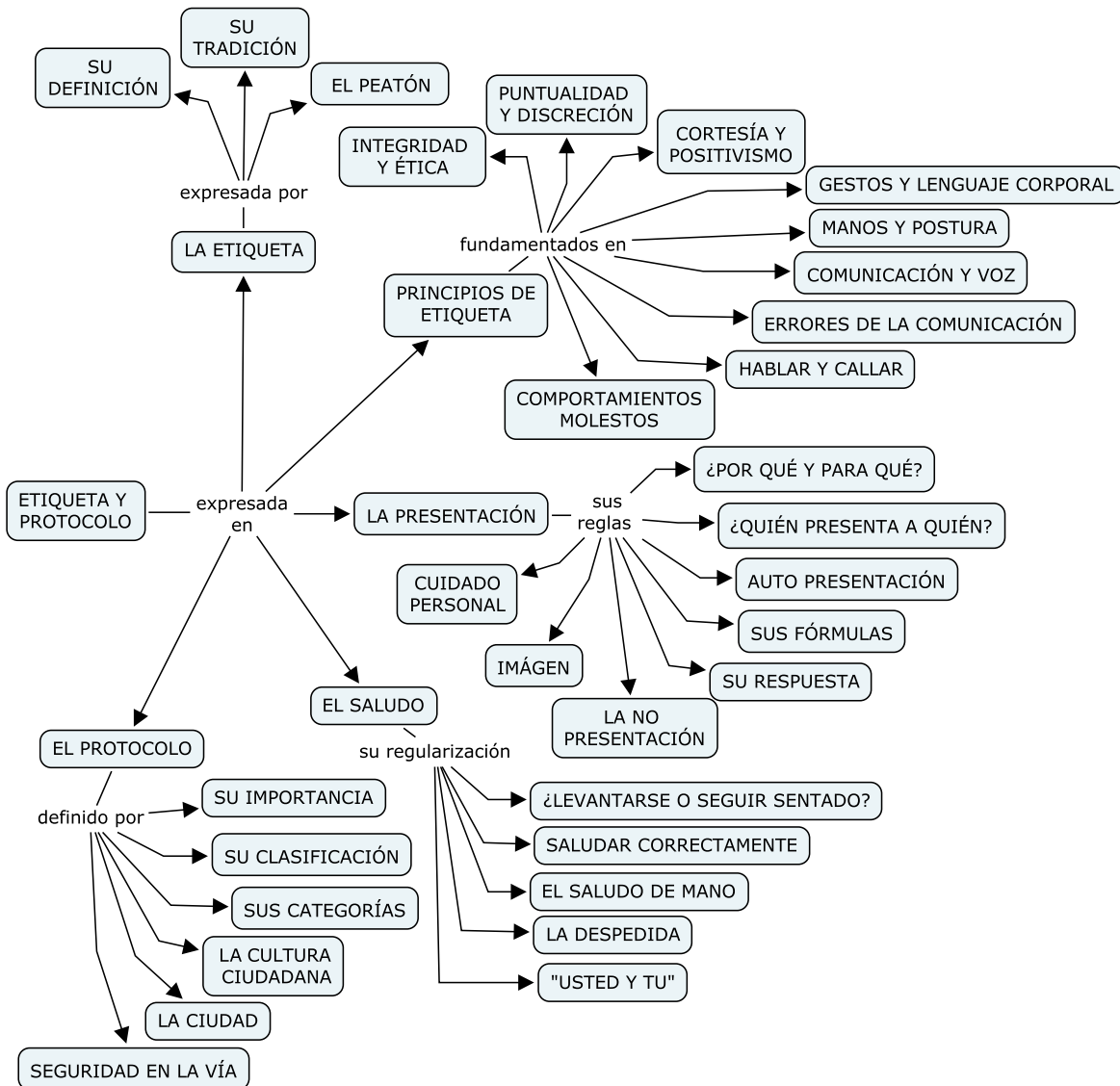
3.2 ¿Quién presenta a quien?.....	16
3.3 Auto presentación.....	16
3.4 Fórmulas de presentación.....	17
3.5 Fórmulas de respuesta.....	17
3.6 ¿Conviene no presentar?.....	18
3.7 Presentación personal e imagen.....	19
3.8 Cuidado personal.....	19
<b>4. SALUDOS.....</b>	<b>20</b>
4.1 ¿Levantarse o quedarse sentado?.....	21
4.2 Cómo saludar correctamente.....	21
4.3 El saludo de mano.....	22
4.4 Despedidas.....	23
4.5 Usos del “usted y tu”.....	24
<b>5. PROTOCOLO.....</b>	<b>25</b>
5.1 Importancia del protocolo.....	26
5.2 Clases de protocolo.....	26
5.3 Categorías del protocolo.....	27
5.4 Protocolo de cultura ciudadana.....	28
5.5 Los elementos de la ciudad.....	28
5.6 Protocolo de seguridad en la vía.....	29



Bibliografía.....	30
Glosario.....	31
Control de Documentos .....	34
Creative Commons y Marca Registrada .....	34



# MAPA CONCEPTUAL



## 1. ETIQUETA

Teniendo en cuenta el papel que juega el guía de turismo frente al sector turístico; su actuación como anfitrión frente a un grupo de visitantes y, pensando que dichos visitantes llegan de diferentes lugares del mundo, se hace indispensable el reconocimiento de unas pautas de conducta estandarizadas, acorde al perfil del usuario del servicio de la guianza de turistas y enmarcadas en el estudio de este contenido.

### 1.1 ¿Qué es Etiqueta?



**(Strauss Cortissoz, 2010)** define etiqueta como: “Atender, considerar y respetar a los demás”. Es un concepto basado en la lógica y en el sentido común, para facilitar las relaciones sociales. Es la responsabilidad de contribuir con la comodidad y la felicidad de todos, siendo una de las manifestaciones más civilizadas del amor y de la solidaridad.

¿Por qué los términos protocolos, etiqueta, buenos modales o urbanidad son frecuentemente rechazados por las nuevas generaciones?

Con toda seguridad, la causa es histórica: La etiqueta en siglos pasados era tan exagerada y caricaturesca; que difícilmente podía ser comunicada, solamente los privilegiados que no tenían más oficio que entrenarse en esa extensa normativa, conocían sus detalles y variaciones. La marcada y anormal diferencia entre los eruditos de la sofisticación y los simples parroquianos, fue despertando una aversión creciente sobre el tema en las diferentes regiones del mundo occidental.

**(Zuñiga, 1996)** Para muchos la palabra Etiqueta hace alusión a grandes ceremonias, venias y una serie de rituales y actitudes que alguna vez fueron habituales en las ostentosas cortes.

La etiqueta aplicada al diario vivir tiene plena vigencia y garantiza el respeto mutuo entre las personas, apuntando al mejoramiento de la calidad de vida y de las relaciones interpersonales.

El arte de la etiqueta se cifra, pues, en todas aquellas conductas que aprendemos desde niños: Los buenos modales, las normas de urbanidad, la cortesía y el respeto hacia quienes nos rodean. Si las incorporamos en forma natural a nuestro comportamiento diario, alcanzaremos, sin duda, ese objetivo del “saber ser y saber estar” que tanto admiramos en ciertas personas

## 1.2 Etiqueta de la Tradición



¿Qué significado tiene que el Estado sea el propietario de los bienes culturales e históricos de una nación? Significa que los dueños de esos bienes son todos los ciudadanos, esto implica apropiación espiritual, cuidado y responsabilidad.

Monumentos, templos, objetos antiguos de toda la índole y arte, son elementos patrimoniales que nos recuerdan el pasado y la historia; hace que estudiemos las raíces, para evolucionar y para cohesionarnos en identidad de nación.

Los estados tiene leyes y normas exactas sobre la propiedad y protección de estos bienes, no obstante, cada ciudadano tiene el deber moral de cuidarlos con su actitud, interés y respeto, teniendo como resultante su vigencia y permanencia cultural.

Es necesario vigilar y cuidar los bienes patrimoniales, observar disciplina y comportamiento civilizado frente a construcciones históricas, e instruir a quienes no los valoran sobre su importancia artística y cultural.



Debemos ser custodios y agentes de orden en monumentos y edificios históricos, de tal forma que, por ejemplo, si observamos descuido, desaseo o vandalismo en perjuicio de tales bienes, informemos a las autoridades inmediatamente; y, si se trata de un niño o joven, explicarle de manera clara y tranquila acerca de su equivocación.

En todo esto, juega un papel muy importante la sabiduría y el consejo de la gente mayor, su memoria y su experiencia se constituyen en un bien invaluable; cada historia y recuerdo constituye un tesoro respetable que armoniza las actitudes y comportamientos del uso común; esos buenos modales o ese protocolo de ciudad es lo que hace la calidad de vida.

### 1.3 Etiqueta del Peatón



En ciudades, pueblos y caminos rurales, el peatón es la "gente" que se desplaza a pie, en silla de ruedas o en pequeños coches infantiles. Por su vulnerabilidad e importancia, el peatón es prioritario frente a cualquier edificación o estructura comercial.

La seguridad y tranquilidad de quien camina en las calles, está determinada por la conciencia ciudadana de todos, y, en gran medida, por el comportamiento cívico y protocolario de los caminantes, resumidos en los siguientes puntos:

- El peatón caminará en andenes y senderos peatonales, parques y caminos destinados para esto. Al ingresar a la calle o a las ciclo rutas existe riesgo, razón por la cual, es necesario estar alerta.
- El peatón deberá estar sobrio, pues si estuviera en estado de embriaguez, bajo el efecto de alguna droga o de algún medicamento, aumenta su vulnerabilidad.
- El movimiento en la calle debe ser fluido, es necesario evitar los corrillos o charlas que impidan la movilidad. La comunicación debe ser normal, considerándose de pésimo gusto los gritos, silbatos, el alto volumen de la voz y los ruidos estridentes con aparatos o equipos de sonido.

- En todo momento tienen prioridad los niños, ancianos, discapacitados y mujeres en estado de embarazo; nuestra actitud hacia ellos deberá ser de protección y extrema cortesía.

## 2. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA ETIQUETA EN LA EMPRESA

Las normas de etiqueta con mucha frecuencia son asociadas únicamente con las celebraciones de gala y los grandes acontecimientos, pero en realidad, deben aplicarse a todas las situaciones y facetas de la vida.

El ambiente de la oficina funciona como una comunidad, como tal, los



empleados de las distintas esferas jerárquicas deben manejar la cortesía entre sí. En ocasiones no basta con ser cortés, es preciso tener un conocimiento exacto de lo que es apropiado decir, la forma correcta de actuar, el modo indicado de vestir o de escribir una carta.

Las normas de cortesía en la empresa generan una atmósfera agradable, por lo cual es lógico rodearnos de personas educadas y discretas.

### 2.1 Integridad y Ética

La integridad en el trabajo es la base del buen funcionamiento de la empresa. Quien no actúa íntegramente no inspira confianza a los demás.

### 2.2 Puntualidad y Discreción

Ser puntual no significa llegar antes de tiempo a las citas, sino cumplirlas a la hora acordada. La puntualidad rige para todo: entrega de documentos, envío de cotizaciones, correspondencia, despacho de pedidos, etc.



En el mundo empresarial, familiar y social; la discreción desempeña un papel importantísimo. Ser discreto, significa, saber guardar las confidencias que se le hacen, no importando si están relacionadas con los negocios o con aspectos de orden personal.

## 2.3 Cortesía y Positivismo

Ser cortés y optimista forma una de las llaves para escalar posiciones en el mundo empresarial. La raza o condición social no tienen injerencia alguna frente a la actitud positiva y los finos modales. Ser receptivo frente a la crítica o frente a sugerencias y realizar los ajustes personales correspondientes, constituyen factor importante en el ascenso corporativo.

## 2.4 Gestos y Lenguaje Corporal en el Trabajo

No solamente con palabras nos expresamos en una conversación, también cuenta de forma definitiva el lenguaje del cuerpo. Mientras hablamos, adoptamos posturas faciales y corporales que complementan el mensaje que pretendemos comunicar, afirmándolo o desvirtuándolo. Este aspecto suele ser pasado por alto por la mayoría de las personas; descuido imperdonable, dado que el lenguaje corporal es tan expresivo o más que las palabras.

El mundo moderno ha cambiado sus códigos de comportamiento, hoy los jóvenes son relajados y descomplicados, comportamiento positivo para la velocidad actual; no obstante, es necesario ser cuidadosos y observar las mínimas normas de postura; usar las sillas, no para sentarse, sino prácticamente acostarse y con las piernas estiradas, o lucir en extremo desaliñados, como muchos jóvenes de los últimos tiempos, jamás será elegante, agradable o bien recibido.

Los gestos de la cara son de gran importancia en el dialogo, principalmente en el sitio de trabajo, en el que debemos aparecer permanentemente lucidos y claros. La mirada debe ser limpia, segura y directa; dirigida al interlocutor con amabilidad y atención, sin desafío ni intensidad, y distribuida en tiempo para todos los que nos escuchan. Si se trata de una sola persona, la mirada debe dirigirse con pequeños descansos, teniendo la precaución de no distraerse.

La expresión facial en la conversación debe ser amable, distensionada, alegre, y frontal; con los ojos en apertura normal, los parpados atentos, no cerrados o muy relajados en señal de pereza, o muy abiertos que señalen asombro o tensión. El gesto general de la cara deberá ser amigable, sin distorsiones, ni contorsiones de índole alguna, que puedan indicar desgano, angustia, duda o disgusto.

## 2.5 Las Manos y la Postura

La postura general del cuerpo y el movimiento de las manos delatan o refuerzan lo que decimos. Este factor es determinante a la hora de expresarnos, porque puede señalar inseguridad y desgano, o, eventualmente, enfatizar y afirmar la idea que pretendemos comunicar. Muchos profesionales del comportamiento, aseguran, que es importante mover las manos sin restricciones y mantener un lenguaje permanente en este sentido.

## 2.6 Comunicación e Importancia de la Voz

Una mala comunicación tanto escrita como oral, puede impedir el progreso de cualquier individuo a nivel personal y/o profesional. Debemos saber escuchar, pero igualmente, es muy importante hablar claro, ya que, el proceso de la comunicación requiere que se haga buen uso de la voz, es allí, donde se esconden casi siempre, muchos de los secretos del éxito.

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

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



## 2.7 Errores de la Comunicación Hablada en el Trabajo



Las palabras utilizadas en la conversación con compañeros, jefes y subalternos, son importantes en el sitio de trabajo. Para hablar correctamente es indispensable leer mucho: Periódicos, revistas, libros, volantes, arte etc. Solamente así lograremos el nivel cultural aceptable requerido para la conversación, pero aún, sobre nuestra capacidad de hablar es necesario saber de qué hablamos, en qué momento y con quién lo hacemos. Los términos coloquiales deben ser dosificados y en

lo posible eliminados, esto aumenta nuestra importancia en la mente de los demás y eleva nuestra imagen. Las palabras o frases como "que vaina", "el vainazo", "hágame el cruce (o el catorce)"; o la desagradable de dirigirse a las compañeras o compañeros como "mamita", "reinita", "mamacita", "muñequita", "gordis", "mi cielo", etc. Y la fraseología desmesuradamente práctica y revenida como "abrámonos" para disolver una reunión, deben ser suprimidas de nuestro lenguaje. En la mayoría de los casos, la gente que nos rodea guarda silencio, pero en su memoria están perfectamente diferenciados los que utilizan tales expresiones, y en un nivel no muy recomendable.

Elimine de su léxico todos los extranjerismos que mas pueda, esto siempre se escucha pretensioso y de mal gusto; el ejecutivo que habla en "spanglish" se oye patético y exhibe una vanidad que pareciera necesitar de adorno para sobrevivir.

Adicionalmente, tenga cuidado con expresiones incorrectas y muy frecuentes en los sitios de trabajo como: Peretantico, algotro, camellar, luquiado o caletto, foquiado; para citar solamente algunos ejemplos. Estas frases y palabras, acusan descuido e incultura, debiendo ser proscritas con urgencia, sin importar el cargo o la posición que ocupemos en la empresa. Por último, jamás se refiera a sus subalternos como "las viejitas" o " los manes"; nunca mencione a su jefe utilizando el apelativo de "la cucha" o "el cucho", esto es maleducado e inconveniente.

## 2.8 Intervenir y callar

Existe una fina línea muy delgada y delicada que nos indica el momento de hablar o de callar mientras nos comunicamos con otras personas, principalmente, durante nuestra jornada laboral. También es importante la actitud amable y consciente al escuchar, y oportuna al intervenir en una conversación.

En el estudio del protocolo de la conversación, se sabe que son más los que no saben callar, principalmente por causa de su egolatría e inseguridad, que los que guardan silencio y se interesan honestamente por el tema del otro. En este orden de ideas, es necesario ser cuidadosos al intervenir. Es de pésima educación interrumpir la idea de lo hablado, simplemente para comentar lo propio o las experiencias personales; tal comportamiento señala ansiedad incontrolada y ánimo de ser notorios. Este tipo de prácticas producen rechazo; quienes incurren en esto, jamás son bien recibidos.

Nunca se convierta en un cazador de gazapos o de errores que comúnmente se cometen en la comunicación hablada; es desconsiderado y definitivamente no protocolario. El hecho de corregir en público a subalternos, jefes o compañeros resulta grosero e imprudente. Solamente, si fueran amigos cercanos o familiares, sería eventualmente aceptable alguna sugerencia en privado, de lo contrario lo más sensato es abstenerse.

No hable de lo que no maneja o desconoce. Esta regla debe ser cumplida con rigor, sobre todo, ante expertos en determinado tema; es una osadía, que, aunque no sea comentada, no tiene buenas consecuencias. Es preferible admitir el normal desconocimiento de algo, que aventurarse y resultar hablando necedades.

## 2.9 Comportamientos Molestos

Se considera molesto y acto de mala educación, todo aquello que incomode o irrite a los demás. Comportamientos que puedan malograr la convivencia y la armonía en el trabajo. Conductas que para muchos pueden ser perdonables y triviales, pero que en realidad causan más irritación y rechazo que los actos dignos de condena en el protocolo. Las manías y los pequeños hábitos de ruido, dependen de la ocupación y van acompañados de actitudes involuntarias. Si el trabajo es rutinario y mecánico, el hábito será distintos al del que piensa y digita en el computador. Silbar o tararear, mientras observamos con indiferencia a quienes tienen que soportarlo;



dar golpes con los dedos, zapatos o llaveros; arreglarse la ropa frente a todos o peinarse en repetidas ocasiones; hacer bombas con chicle y estallarlas, jugar con las colillas, sonarse ruidosamente, morderse las uñas, hablar en tono muy alto o mostrar partes del cuerpo como prueba de una enfermedad.

### 3. PRESENTACIÓN



Todas las personas, a lo largo de la vida, deben afrontar situaciones que les exigen presentarse, saludar y despedirse. Por lo general la habilidad para hacerlo se desarrolla de manera natural desde la infancia.

Sin embargo, una presentación o un saludo pueden ser decisivos a la hora de ganar amistades, mejorar nuestra imagen profesional o alcanzar las metas propuestas en el campo laboral, por tanto, merecen mucha atención, conocimiento y

práctica frecuente; especialmente, en un medio tan competitivo como el de nuestra época, en que unos modales inadecuados pueden convertirse en una indeleble tarjeta de presentación.

#### 3.1 ¿Por Qué y Para Qué nos Presentamos?

El acto de estrecharse las manos en señal de amistad surgió hace muchos años como una muestra de consideración entre las personas. Hoy son claros los objetivos que nos animan a presentarnos y a estrechar las manos. Estos son:

- Conseguir que otros nos identifiquen.
- Establece vínculos entre las personas; pueden ser de índole personal, familiar, social, política, comercial o empresarial.
- Fomentar la comunicación entre grupos heterogéneos e intercambiar ideas.

### 3.2 ¿Quién Presenta a Quién?

Todas las personas, sin excepción, deben presentarse y ser presentadas. Para hacerlo, hay ciertos principios universales que debemos observar. Pero como ocurre con todas las normas, también hay excepciones y situaciones mixtas que conviene saber matizar. En términos generales, hay que tener en cuenta:

- **La jerarquía:** Quienes ocupan altas posiciones sociales tienen privilegios especiales en el momento de hacer las presentaciones.
- **La dignidad y el respeto:** Se debe especial consideración a aquellas personas que se han destacado en ámbitos culturales, científicos, profesionales u otros.
- **La edad:** La experiencia acumulada a lo largo de la vida confiere un trato y una deferencia especial a las personas de cierta edad.
- **El sexo:** Tanto en las presentaciones como en los saludos, la mujer por lo general va en primer término.

### 3.3 Auto Presentación

Aunque lo más común es que alguien se encargue de presentar a quienes otros no conocen, existen situaciones en las cuales es posible auto presentarnos, como las que se indican a continuación:

- Donde hay muchas personas y deseamos relacionarnos sin necesidad de acudir a terceros: cocteles, reuniones políticas, encuentros empresariales, seminarios, congresos, ferias, convenciones, etc.
- En ambientes laborales y empresariales, donde son habituales las auto presentaciones con el fin de dar a conocer un producto o servicio, o establecer contactos de negocios.
- Cuando una persona ha llamado nuestra atención y deseamos aproximarnos a ella y entablar una conversación.





### 3.4 Fórmulas de Presentación

La naturalidad y el estilo con que nos presentamos a nosotros mismos y a los demás desempeñan un papel muy importante en las relaciones interpersonales. Las fórmulas de presentación más utilizadas en el idioma español son las siguientes:

- Permítame presentarle a...
- Me place presentarle a...
- Tengo el gusto de presentarle a...
- Tengo el honor de presentarle a...

Las fórmulas más empleadas de presentación informal son las siguientes:

- María, quiero presentarte a Juan Ruiz.
- José, ¿Te conoces con Pedro Torres? Ven y te presento.
- Claudia Urrutia, te relaciono con Manuel Gómez.
- Se da también el caso de omitir la fórmula de presentación: La tercera persona se limita a decir los nombres de quienes va a presentar y mediante un gesto las invita a acercarse.

### 3.5 Fórmulas de respuesta

La fórmula ideal para responder a una presentación está compuesta de tres elementos:

- Sonreír.
- Ser amable y cortés; así la persona no sea de su agrado (tampoco hay que fingir afecto).
- Querer entablar una conversación sobre un tema de interés mutuo.

Las fórmulas formales más utilizadas en el idioma español para responder cuando nos presentan a alguien son las siguientes:

- Mucho gusto en conocerlo.
- Es un placer conocerlo.
- Encantado de conocerlo.
- Es un honor para mí conocerlo.

Y las fórmulas informales más comunes de respuesta a una presentación son estas:

- Hola, ¿Cómo estás?
- ¿Qué tal?
- Encantado de conocerte.
- Mucho gusto.

### 3.6 ¿Conviene no Presentar?

Hay casos específicos en los que hay que considerar la posibilidad de omitir una presentación:

Cuando una persona sale del lugar a donde llegamos y va de afán.

Cuando advertimos que podemos interrumpir una conversación muy importante.

Cuando sabemos que existe cierta discrepancia entre las personas que debemos presentar.



### 3.7 Presentación Personal e Imagen

La presentación personal en el trabajo es fundamental para la imagen que proyectamos de la empresa en la que laboramos. El cuidado, el vestido, la actitud y la disposición productiva son de gran importancia a la hora de una selección para un ascenso o promoción y en general, para participar en los diferentes proyectos de trabajo.

La imagen que proyectamos es como una tarjeta de presentación personal. En la empresa la imagen depende, en gran parte, de la buena impresión que los empleados causen a los demás. Ser y sentirnos agradables nos da confianza en nosotros mismos; lo cual mejora en gran medida el desempeño profesional y social.

Como puntos importantes a tener en cuenta para proyectar una imagen agradable tenemos:

- El peinado.
- El vestuario.
- Los accesorios.
- El perfume y la loción.
- El lenguaje corporal.
- Los modales.
- El tono de voz y la forma de expresarse.

### 3.8 El cuidado Personal

La primera impresión es la que perdura, es una realidad que no podemos desconocer; el impacto del primer golpe de vista es definitivo, no es posible recuperarlo, es irreversible.

La presentación es un aspecto independiente del poder adquisitivo; el cuidado y aseo deben ser características fundamentales y puede constituirse en la puerta de entrada al progreso y al ascenso. La limpieza es un tema general: cabello, piel, vestido, comportamiento y actitud. El cabello debe estar bien arreglado, de apariencia agradable y ordenada. En el lugar de trabajo, las mujeres tendrán el cabello recogido de manera sencilla y refinada.

#### 4. SALUDOS



- Los primeros saludos fueron utilizados como símbolos de paz entre las tribus indígenas. Más tarde, durante la Edad Media, se emplearon como señal de respeto y cortesía: un caso es el del caballero que debía hacer el gesto de levantar un poco su sombrero para saludar correctamente a una dama.
- En términos generales el saludo se define como:
- Una manera de comunicarnos.
- Una muestra de cortesía y buenas costumbres.
- Una forma de mantener contacto con quienes conocemos y de establecerlo con quienes no conocemos.

## 4.1 ¿Levantarse o Quedarse Sentado?

Cuando alguien entra en un lugar donde todos están sentados y tiene lugar una presentación, hay que seguir estas reglas:

- Un hombre se pone de pie siempre que se le presente a otra persona.
- Una dama no se levanta para ser presentada a un hombre, a menos que se trate de un personaje de reconocida jerarquía: El sumo pontífice, el presidente de la nación, un embajador, un ministro, un miembro de una casa real, etc.
- Una dama no se levanta para ser presentada a otra dama, a no ser que esta sea de mayor edad o rango.
- Cuando a un sitio de reunión llega una alta autoridad eclesiástica o civil; todos los allí presente, hombres y mujeres, deben ponerse de pie en señal de respeto y cortesía.
- Si dos hombres son presentados, ambos deben ponerse de pie y estrecharse las manos.
- Nadie espera que se levanten las personas de edad avanzada, así como tampoco quienes tienen impedimentos físicos.

## 4.2 ¿Cómo Saludar Correctamente?

Para saludar correctamente, es preciso:

- Utilizar gestos y expresiones que demuestren calidez y respeto
- Emplear títulos como señor, señora y doctor; o lo que corresponda, según el caso.
- Considerar las circunstancias, ya que, el saludo varía de acuerdo con las personas, los lugares y las situaciones en que éste ocurre. Lo que en un sitio es correcto, en otro es inusitado.
- Para saludar formalmente podemos emplear expresiones tales como:



- Buenos días, ¿Cómo amaneces?
- ¿Cómo está usted? Encantado de saludarlo.
- Buenas noches, ¿Cómo le fue hoy?

También podemos hacerlo de manera informal:

- Hola.
- ¿Cómo estás?
- ¿Cómo te va?
- ¿Qué tal?

Encontramos también los saludos en la calle, los cuales deben ser breves para no interrumpir el paso de la gente.

### 4.3 El saludo de Mano



Existe otro gesto que acompaña la presentación y el saludo: estrechar las manos. Algunas reglas que debemos tener en cuenta al hacerlo son:

- Saludar con la mano es potestad de cada persona.
- El gesto debe ser firme y rápido para demostrar seguridad.
- Cuando nos auto presentamos, somos quienes debemos extender la mano.
- Las mujeres deben estrecharse la mano entre sí y no tomarse por el antebrazo, como se acostumbra hoy.

- La mujer decide si da la mano o no a un hombre, la norma de cortesía sugiere que si el hombre ya la ha ofrecido, no debe hacérsele un desplante.
- Evitar tener las manos sucias o sudorosas al saludar, como consideración y respeto hacia la otra persona.

## 4.4 Despedidas

Es el final de un encuentro y por lo tanto debe guardar relación con las actitudes observadas en la presentación o en el saludo. Esta debe ser:

- Breve y concisa.
- Amable y respetuosa.

### **Ejemplos de despedidas formales:**

- Fue un placer haber estado con usted.
- Hasta una próxima vez.
- Espero tener la oportunidad de conversar nuevamente con usted.

### **Algunos modelos de despedidas informales:**

- Me alegra haberte visto.
- Nos vemos pronto.
- Que te vaya bien, recuerdos por casa.
- Adiós, que esté bien.
- Hablamos. Saludos a todos.



## 4.5 Uso del “Usted y Tú”

En el idioma español encontramos dos términos para dirigirnos a los demás de manera formal e informal: “Usted” y “tu”. La utilización de uno u otro depende de las circunstancias y no puede imponerse como norma.

### ¿Cuándo Usar el Término “Usted”?

- Al dirigirnos a las autoridades.
- Cuando nos acaban de ser presentadas las personas.
- Las personas que laboren en contacto con el público siempre se dirigirán a los clientes o usuarios de “usted”.
- A las personas de mayor edad.
- Entre jefes y subalternos el “usted es imprescindible.
- En las entrevistas o reportajes por radio o televisión, el término se aplica tanto al entrevistador como al entrevistado.

### ¿Cuándo Usar el Término “Tú”?

- En familia, si es lo acostumbrado.
- Entre amigos.
- Entre jóvenes.
- Entre compañeros de trabajo que se sientan a gusto con este tratamiento.
- Cuando aceptamos la iniciativa de otra persona en hacerlo.





## 5. PROTOCOLO



Es el conjunto de reglas a seguir, ya sean de forma oficial (vinculación por ley), o por tradición y costumbre (vinculación personal voluntaria).

El protocolo hace hincapié en las normas de cortesía como respeto a las personas, sea cual sea su condición social y personal, su principal objetivo es que las acciones en las que interviene o dirige se hagan correctamente para lograr la buena armonía. Para ello, utiliza normas, directrices y criterios capaces de adaptarse a determinadas actividades y situaciones.

**Urbina José** define protocolo como: “Disciplina que determina las estructuras o formas bajo las cuales se realiza una actividad humana importante”. Esta definición se explica por la relación de algunos conceptos: **(OMEGA ROYAL ESTATE, 2005)**

**SABER SER + SABER ESTAR + SABER SERVIR = SABER VIVIR**

**TOLERANCIA + RESPETO + AMABILIDAD + SONRISA = CORTESIA**

## 5.1 Importancia del protocolo

Para **(Ramos Fernández, 2007)** los fines modales son las expresiones de buenos sentimientos en los intercambios personales y protocolos sociales; éstos permiten desarrollar y conservar relaciones armoniosas entre los países y sus instituciones.

La palabra “protocolo” viene del latín **protocollum**, cuyo sinónimo está referido a formalidad o convenio; tiene otras acepciones como: Ceremonial, ritual, y etiqueta; llegando en parte a incluir la cortesía.

Para simplificar, diremos que protocolo comprende los ámbitos oficiales, diplomáticos, militares y sociales; constituyen las normas que hay que cumplir, pero a la vez, es el “aceite” que permite a la complicada maquinaria de las relaciones humanas, marchar en armonía y sin riesgo de oxidación.

## 5.2 Clases de Protocolo

En nuestros días se suelen distinguir tres grandes clase de protocolo:

- a. El de las instituciones
- b. El de la empresa
- c. El social

En las empresas, la habilidad comunicativa constituye uno de los elementos esenciales para realizar una acción efectiva y generadora de confianza. No solamente se debe “saber hacer”, sino “saber decir”. En suma, “saber comunicar que se hacen las cosas bien”. Y todo en la empresa fluye a través de la comunicación. Dice Gerardo Correas, vicepresidente de la Escuela Internacional de Protocolo, que “un protocolo que no se refleje en la cuenta de resultados es un protocolo que no sirve para nada”

El protocolo se ha convertido, pues, en una herramienta para la excelencia empresarial y debe ser un componente del plan integral de comunicación, propiciando que el esfuerzo diario tenga como objetivo una progresiva adecuación de la imagen interna y externa de la organización.



En este sentido sirve para:

- Generar una imagen positiva
- Ahorrar tiempo y dinero con una buena organización de sus actos, rentabilizando el tiempo de los directivos y del staff.
- Mejorar la imagen y las relaciones interpersonales y la atmosfera dentro de la empresa.

### 5.3 Categorías de Protocolo

Desde una perspectiva eminentemente práctica, de aplicación de criterios de eficacia en la obtención de determinados resultados, siguiendo a Urbina, se establecen categorías de protocolos (**Ramos Fernández, 2007**):

- Estructural o de Espacio:** Toma en consideración el ambiente dentro del cual se va a ejecutar una actividad importante para el contexto social. Ese ambiente puede ser generado y estructurado dependiendo de la trascendencia de esa acción.
- De Gestión o Desarrollo:** Toma como marco referencial las especiales características que ha de desarrollar la acción humana, centrando el protocolo en el ámbito reglamentado, ya que en él se bosqueja, aplica y tramita su ejecución.
- De Atención a Personalidades y Precedencia:** Determina la ubicación de las personalidades según su rango, y de acuerdo a éste, la asistencia y atención requerida por ellas.
- De la Eficacia Personal y Perfeccionamiento:** Reglamenta la secuencia del evento considerando cada una de sus fases, estableciéndolas en un libreto que ha de aplicarse desde el comienzo hasta el final, perfeccionando el ceremonial en todos sus detalles.

## 5.4 Protocolo de Cultura Ciudadana



La solidaridad es uno de los más bellos atributos de las personas. Quien es solidario, tiene amor por la patria y cuida el espacio en el que vive, definitivamente, es civilizado. La casa del ciudadano es la ciudad o el pueblo, por tanto, es un deber y una necesidad conocerla e interesarse por su origen e historia. Cómo era antes, la evolución que ha tenido y lo qué puede cambiar; esto último pareciera no ser importante, pero es fundamental.

Una regla significativa de protocolo ciudadano, es la que instruye cómo cruzar las calles. Deberá hacerse siempre en las esquinas, estén o no estén marcadas las cebras que son zonas de seguridad, cuidado y respeto; no obstante, tenga antes la completa certeza de que los carros se han detenido. Al cruzar, hágalo rápido y sin vacilación, pero sin correr. No se detenga en la cebra ni en los separadores, y, por ningún motivo se distraiga, no haga corrillos en éstos lugares, y jamás adopte una actitud desafiante con los automotores; no es inteligente.

Existen servicios especiales para personas discapacitadas, como teléfonos, parqueaderos, baños y sillas, por eso, si usted no es discapacitado no los use; no es solidario y no es educado quien lo hace sin necesidad.

## 5.5 Los Elementos de la Ciudad

La ciudad y el pueblo son nuestra casa, lugar en el que encontramos elementos para la comodidad de los ciudadanos. Por esta razón, es nuestro deber cuidarlos y velar porque los demás también lo hagan.

Los parques son importantes para nuestros niños, sus espacios verdes y limpios de edificaciones, adornan y oxigenan la ciudad, razón por la que cada persona se debe convertir en custodio de sus zonas verdes y jardines. Hasta donde sea posible, no pise el prado ni maltrate las plantas ni las flores. Los juegos de los parques infantiles son únicamente para los niños, es absurdo ver a los muchachos mayores o a los adultos usándolos, además, esto reduce su vida útil.

Los perros en los parques son responsabilidad del dueño, es norma de protocolo que quien lleve a su mascota a estas zonas recoja sus desechos en una bolsa, que luego botará en una cesta o en la caneca de su casa.

## 5.6 Protocolo de Seguridad en la Vía



En la calle, conductores y peatones deben observar una normativa determinada para bien de todos. El cumplimiento de esas reglas mantiene el equilibrio tanto de los que utilizan vehículo como del que camina.

Una de las más importantes señales de tránsito es el “pare”. Es vital para evitar accidentes en las esquinas, la conciencia de la norma garantiza la seguridad; su equivocada interpretación produce todos los días incontables accidentes automovilísticos. En todos los países del mundo, la señal indica que debemos detenernos completamente, pero en nuestros países desafortunadamente, el conductor supone que debe únicamente disminuir la velocidad y no cree necesario detenerse y, en el peor de los casos, entabla una competencia con el vehículo o la persona que está en la intersección. La lectura de la señal no implica duda alguna: **ipare es pare!**

## BIBLIOGRAFÍA

Editorial Vértice. (2009). Atención al Cliente en la Limpieza de Pisos en Alojamientos. Málaga: Editorial Vértice.

OMEGA ROYAL ESTATE. (2005). CURSO DE PROTOCOLO. Recuperado el 17 de Octubre de 2012, de Junta de Andalucía: <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/28697.pdf>

Ramos Fernández, F. (2007). Protocolo y Estrategia para Pymes. Recuperado el Octubre de 2012, de <http://books.google.com.co/books?id=H70u7fXQjeEC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Strauss Cortissoz, H. (2010). El Gran Libro de la Etiqueta. Bogotá D.C.: Círculo de Lectores. strauss cortzissoz, h. (s.f.).

Zuñiga, A. E. (1996). Moderno Manual de Etiqueta y Protocolo. Santafé de Bogotá: Círculo de Lectores.

## GLOSARIO

**Etiqueta:** Se utiliza para hacer referencia al ceremonial de usos, costumbres y estilos que se deben respetar en ciertos ámbitos. La etiqueta menciona un cierto modo de comportamiento social según normas convencionales.

Utilizar traje y corbata en las ocasiones solemnes, ser hospitalario con un invitado, masticar con la boca cerrada, no decir groserías en una reunión social, respetar los horarios con puntualidad y agradecer los regalos que se reciben forman parte de la etiqueta.

**Protocolo:** Se puede definir como el conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, junto a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rige la celebración de los actos oficiales y, en otros muchos casos, la celebración de actos de carácter privado que toman como referencia todas estas disposiciones, usos, tradiciones y costumbres.

**Tradición:** Es el conjunto de patrones culturales de una o varias generaciones heredados de las anteriores y, usualmente por estimarlos valiosos, transmitido a las siguientes. Se llama también tradición a cualquiera de estos patrones. El cambio social altera el conjunto de elementos que forman parte de la tradición.

Se considera tradicionales a los valores, creencias, costumbres y formas de expresión artística característicos de una comunidad, en especial a aquellos que se transmiten por vía oral. Lo tradicional coincide así, en gran medida, con la cultura y el folclor, o «sabiduría popular».

**Bienes:** Son todo aquello que puede ser objeto de apropiación; por tanto: que tiene un valor económico; esto es: que se encuentra dentro del comercio. Ahora, el conjunto de bienes, integra el patrimonio de las personas

**Cultural:** Lo cultural hace referencia a la cultura, como creación humana, y conjunto de valores, creencias, objetos materiales, ideología, religión y costumbres en general, de una determinada sociedad.



## GLOSARIO

**Peatón:** Persona que, sin ser conductor, transita a pie por las vías o terrenos de uso público o privado, que sean utilizados por una colectividad indeterminada de usuarios.

**Cortesía:** Es un comportamiento humano de buena costumbre; en la mejor expresión es el uso práctico de las buenas costumbres o las normas de etiqueta. Es un fenómeno cultural definido y lo que se considera cortés en una cultura puede a menudo ser absolutamente grosero o simplemente extraño en otra.

**Integridad:** La palabra viene de “íntegro” y el término latino que lo origina se puede traducir como “entero”. Integridad es una cualidad de los objetos y personas. Cuando hablamos de la integridad de un objeto estamos haciendo referencia a que se encuentra completo o no. Cuando hablamos de una persona podemos hacerlo en un sentido físico, como si tratase de un objeto y es corriente escuchar que policías y bomberos exponen su integridad física; por otra parte también podemos hablar de la integridad moral, cívica, psicológica y hasta la espiritual cuando hablamos de que una persona tiene una integridad incorruptible.

**Ética:** La ética estudia qué es lo moral, cómo se justifica racionalmente un sistema moral, y cómo se ha de aplicar posteriormente a los distintos ámbitos de la vida personal y social. En la vida cotidiana constituye una reflexión sobre el hecho moral, busca las razones que justifican la utilización de un sistema moral u otro.

**Discreción:** La noción de discreción se relaciona casi exclusivamente con el modo de comunicación que se puede establecer entre dos partes. Entendemos por discreción a la práctica mediante la cual determinado tipo de información es mantenida en secreto o transmitida de manera prudente y cautelosa de acuerdo a lo que solicite la fuente de información. La discreción es un elemento de gran importancia a la hora de establecer vínculos de confianza entre dos personas que se conocen y comunican entre sí.

**Comportamiento:** el comportamiento es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que






## GLOSARIO

lo afecten. La ciencia que estudia la conducta y el comportamiento animal es la etología y la ciencia que estudia la conducta desde el punto de vista de la evolución es la ecología del comportamiento.


**Imagen:** Es una representación visual que manifiesta la apariencia visual de un objeto real o imaginario. Aunque el término suele entenderse como sinónimo de representación visual, también se aplica como extensión para otros tipos de percepción, como imágenes auditivas, olfativas, táctiles, kinestésicas, etcétera.



<b>Control de documento</b> <b>Construcción Objeto de Aprendizaje</b> <b>Etiqueta y Protocolo</b>	
Desarrollador de contenido Experto temático	Nelsy del Carmen Luna Pérez
Asesor pedagógico	Luis Orlando Beltrán Vargas
Producción Multimedia	Manuel Francisco Silva Barrera Victor Hugo Tabares Carreño
Programador	Francisco José Lizcano Reyes
Líder expertos temáticos	José Armando Díaz Londoño
Líder línea de producción	Santiago Lozada Garcés


**Atribución, no comercial, compartir igual**

Este material puede ser distribuido, copiado y exhibido por terceros si se muestra en los créditos. No se puede obtener ningún beneficio comercial y las obras derivadas tienen que estar bajo los mismos términos de licencia que el trabajo original.


**Creative Commons**