

Índice

| | |
|-----------|---|
| Página 02 | INTRODUCCIÓN |
| Página 03 | PROTOCOLO, CEREMONIAL, ETIQUETA |
| Página 04 | CEREMONIAL EN LA EMPRESA Y LAS INSTITUCIONES. DEFINICIONES Y RAZON DE SER |
| Página 06 | ORDENEN DE PRECEDENCIA |
| Página 13 | CEREMONIAL ESCRITO |
| Página 21 | RELACIONES PÚBLICAS. MEDIOS DE COMUNICACIÓN. CONGRESOS y CONVENCIONES |
| Página 31 | EN LA MESA |
| Página 37 | LAS PRESENTACIONES |
| Página 43 | DESENVOLVIMIENTO EN EL AREA LABORAL |

INTRODUCCIÓN

Desde los tiempos más remotos se conoce la existencia de **pautas sociales** y normas de comportamiento frente a los demás.

Desde que el hombre está sobre la tierra, siempre ha tenido ciertas **formas de comportamiento** ante determinados acontecimientos.

Estas reglas pueden encontrarse repartidas a lo largo de **toda la historia**; pero sin embargo hay un hecho claro que nos da un punto de partida importante para la implementación sistemática de muchas de ellas: **la creación de las cortes**. Este hecho da un auge definitivo a las **buenas maneras**.

La nobleza, se decía en esa época, no se llevaba solamente en la sangre sino en la forma de **comportarse**.

En aquella época, el auge de la **buenas maneras** era glosado por trovadores y novelas de caballería donde se daban consejos sobre como ser una dama o un caballero (caballero, de acuerdo a la definición de la Real Academia de la Lengua; “persona que se porta con nobleza y generosidad).

Aunque con el correr de los años muchas de esas reglas quedaron obsoletas o se transformaron, la **buena educación** nunca pasa de moda.

Ser educado no es una moda, sino algo inherente a nuestra condición humana. Nos hace más libres y más tolerantes. La buena educación abre muchas puertas y dice mucho de las personas.

PROTOCOLO, CEREMONIAL, ETIQUETA

El **Protocolo** es el conjunto de normas establecidas para ceremonias y formalidades de carácter oficial, diplomático, militar, institucional o social, que es necesario cumplir para obtener los objetivos propuestos y entablar una relación de amistad y respeto entre las partes. Es orden, majestad y respeto.

La palabra **Protocolo** proviene del latín "*protocollum*" y hace referencia a la primera página encolada. Se refiere al cumplimiento de las reglas generales que debe observarse en la realización de actos públicos y oficios diplomáticos. Hace referencia también a escrituras y actos notariales cuando se ordenan o son foliados; y a tratados y acuerdos internacionales.

La palabra **Etiqueta** proviene del francés "*etiquette*" y del alemán "*stikken*", que significa fijar, clavar, adherir. Como punto en común con el Protocolo, tiene que la etiqueta también implica normas de comportamiento establecidas para hacer la vida social más agradable. De todos modos, tiene aspectos diferenciales: la etiqueta regula la conducta personal de los individuos; lo que nadie puede hacer por otro (por ejemplo, masticar con la boca cerrada). La etiqueta no siempre comprende normas protocolares; en cambio, todo acto protocolar incluye la etiqueta en el comportamiento de sus asistentes. Las normas de etiqueta, en general, tienen carácter universal.

(El Protocolo, regula la relación y el ordenamiento de jerarquías; por lo tanto, no rige cuando una persona esta sola, comiendo en su casa por ejemplo. En cambio, la etiqueta hace referencia a la conducta personal).

La palabra **Ceremonial** es de origen latino y significa acción o acto exterior ejecutado por arreglo, ley o costumbre, para dar culto a las cosas divinas o reverencia y honor a las profanas. El ceremonial trata todo lo relacionado con el uso y la práctica de las ceremonias.

CEREMONIAL EN LA EMPRESA Y LAS INSTITUCIONES. DEFINICIONES Y RAZON DE SER

APLICACIÓN: ACTOS PÚBLICOS Y PRIVADOS

Ceremonial, Protocolo, Etiqueta y Cortesía se aplican en diferentes circunstancias. Principalmente, cuando se realizan actos con cierta formalidad. Aquí hacemos referencia a algunos de ellos:

ACTOS OFICIALES: También son llamados **actos públicos**, y suelen ser los que se organizan con la presencia de autoridades de los más diversos ámbitos (civiles, eclesiásticas, militares). Hay una **identificación** entre acto público y acto oficial, aunque no siempre tienen por que coincidir. Un acto organizado por una Entidad Pública, suele ser un acto oficial en la mayoría de los casos, pero no siempre tiene que ser así.

Para generalizar, y establecer una **base** sobre la cual movernos, podemos decir que un acto es **público** cuando se organiza para un amplio número de personas, de forma independiente a quien lo organice. Y un acto es **privado**, cuando se realiza para un ámbito muy reducido y cercano (pocas personas) y carente de excesiva ceremonia y formalidad.

Respecto de la oficialidad de los actos los podemos dividir en: **oficiales** si lo desarrollan entidades públicas y **no oficiales** si son desarrollados por instituciones de carácter privado.

Los **actos públicos** pueden ser únicos o complejos. Los **únicos** son aquellos que se celebran de forma exclusiva (solo hay un acto general). Y los **complejos** son aquellos que en los que se dan más de un acto dentro del general.

Si atendemos al **ámbito de celebración** del mismo podemos decir que un acto es internacional, nacional, regional, provincial, municipal.

Podemos encontrarnos con diferentes tipos de actos cuya **clasificación** no sea fácil de determinar. No obstante, no es un problema ya que el trabajo a desarrollar y la **organización** del mismo no presenta significativas diferencias a la hora de establecer un plan básico de trabajo. No vamos a **tratar** a las personas de forma diferente o a obviar cuestiones de seguridad por que sea un acto de un tipo u otro, aunque si puede afectar a otras cuestiones que veremos.

ACTOS PRIVADOS: los **actos privados** son aquellos que se desarrollan en un entorno íntimo y familiar, sin excesiva ceremonia ni formalidad, si atendemos a **como está organizado**. Si nos atenemos a quien es el **organizador del acto**, podemos decir que los actos son **privados** si están organizados por entidades o instituciones de carácter privado, e incluso pueden estar organizados por una persona o un grupo de personas, por un determinado motivo.

Clasificar los actos, como públicos o privados, es, en determinados casos, una tarea bastante difícil. Hay actos **organizados** por entidades públicas, cuya catalogación como públicos es bastante dudosa (por ejemplo la visita a empresas privadas o acudir a una conferencia organizada por un diario económico).

También el **motivo del acto** nos puede dar una clasificación más del mismo pudiendo ser un acto cultural, humanitario, político, social, etc.

La reglas de **Protocolo** están presentes en la mayoría de los actos que vemos a diario en los distintos medios de comunicación. Cada día podemos notar un creciente interés por el conocimiento, aunque sea básico, acerca de las mismas. Muchas de estas reglas son **aplicables** en los actos privados, donde habremos de mantener la **cortesía** con independencia de que el acto tenga un carácter íntimo o familiar.

Cómo se organiza cualquier acto, nos da una imagen de la entidad, institución, organismo o personas que lo llevan a cabo. Por eso es muy importante hacer un desarrollo correcto y proyectar una buena imagen.

ORDENEN DE PRECEDENCIA

LA PRECEDENCIA

El Orden de Precedencia

La Precedencia es la base del ceremonial. Es el principio por el cual se asigna a una jerarquía supremacía sobre otra.

Cuando se ubica a las personas en un estrado, mesa o fila, se les asigna un lugar, que está relacionado con la jerarquía que la persona inviste.

A **nivel oficial**, existen **normas establecidas por decretos** que ordenan las distintas jerarquías. La falta de noción del orden de precedencia a nivel oficial, puede desencadenar varios altercados, ya que la persona con derecho a un lugar preferente, no aceptará ser despojada de él.

A nivel social y empresarial, las normas no están determinadas por ningún decreto, pero de todos modos existen normas de ordenamiento generalmente aceptadas.

La precedencia se aplica a través de tres leyes:

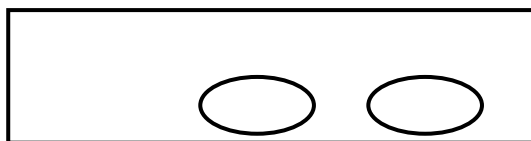
Ley de la Derecha:

Es la base del orden de Precedencia. Establece que el sitio de honor es el de la derecha de la persona que ocupa la más alta jerarquía, o del anfitrión, o de la máxima autoridad del lugar.

La segunda persona en importancia, se ubica a la izquierda del anfitrión; y luego todos los demás se ubican a derecha e izquierda sucesivamente, según sus jerarquías.

A la hora de armar un estrado o de organizar a las personas, se considera la derecha del anfitrión el lugar de honor, no la derecha del público.

PUBLICO



Ley del Orden Lateral:

Es para las personas que están sentadas, paradas o que caminan en la misma línea.

Establece lo siguiente:

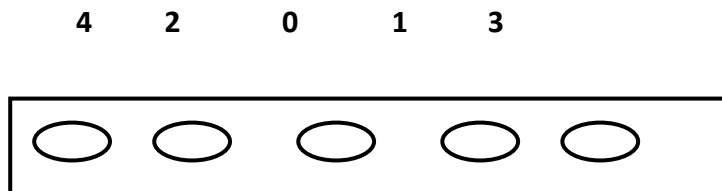
Si las personas son dos, el lugar de preferencia es la derecha.

Si son tres, el de mayor jerarquía va al medio.

Si el número de personas es impar, la persona más importante irá al medio y las siguientes de derecha a izquierda.

En el caso de ser el número par, el lugar de privilegio será la extrema derecha.

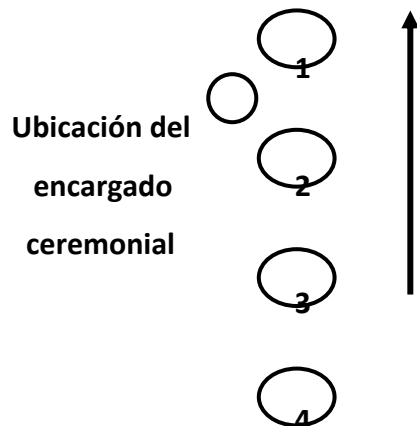
PUBLICICO



Ley del Orden Lineal:

Es para cuando las personas van una detrás de otra. Establece lo siguiente:

La persona de mayor jerarquía va adelante, seguida por las otras en el orden de precedencia que les corresponda. El lugar de honor es el primero.



“Conocer lo que es justo y no practicarlo es una cobardía.”

Confucio

Orden de Precedencia Protocolar de la República Argentina

Según la legislación vigente, en todos los actos, recepciones y ceremonias de carácter público y oficial que se celebren en el ámbito de la República Argentina, rige un **Orden de Precedencia Protocolar** que debe guardarse, y que varía según sea con o sin la presencia del Cuerpo Diplomático Extranjero o con la presencia de varios Jefes de Estado, de Gobierno, y autoridades públicas del extranjero.

Asimismo, fija el modo de establecer las precedencias, la representación protocolar y la competencia protocolar

Orden de Precedencia Protocolar sin la presencia del Cuerpo Diplomático Extranjero

En todos los actos, recepciones y ceremonias de carácter público y oficial que se celebren en ámbitos de la Administración Pública Nacional o bajo jurisdicción del Poder Ejecutivo Nacional, sin la presencia del Cuerpo Diplomático Extranjero, regirá el siguiente Orden de Precedencia Protocolar:

- 1- Presidente de la Nación
- 2- Vicepresidente de la Nación
- 3- Presidente Provisional del Senado
- 4- Presidente de la Cámara de Diputados
- 5- Presidente de la Corte Suprema de Justicia de la Nación
- 6- Ex Presidentes Constitucionales de la Nación
- 7- Gobernadores de Provincias y Jefe de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, Ministros del Poder Ejecutivo Nacional, Secretario General de la Presidencia de la Nación
- 8- Jefe del Estado Mayor Conjunto de las Fuerzas Armadas y Jefes de los Estados Mayores Generales de las Fuerzas Armadas
- 9- Ministros de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, Procurador General de la Nación, Fiscal Nacional de Investigaciones Administrativas
- 10- Secretarios de la Presidencia de la Nación y Jefe de la Casa Militar

- 11- Secretarios de los Ministerios, Procurador del Tesoro de la Nación y Síndico General de la Nación
- 12- Vicepresidentes de las Cámaras Legislativas
- 13- Vicegobernadores
- 14- Embajadores argentinos con funciones en el exterior
- 15- Cardenales
- 16- Presidente de la Conferencia Episcopal
- 17- Arzobispo de Buenos Aires
- 18- Presidentes de los Bloques del Senado y de la Cámara de Diputados de la Nación
- 19- Senadores y Diputados
- 20- Presidente de la Legislatura de Buenos Aires
- 21- Arzobispos
- 22- Vicepresidentes primeros de los Senados Provinciales y/o Presidentes de las Cámaras de Diputados
- 23- Presidentes de Superiores Tribunales de Justicia Provinciales
- 24- Ministros Provinciales, Generales de División, Vicealmirantes y Brigadieres Mayores
- 25- Embajadores Argentinos con funciones en el país
- 26- Presidente de la Cámara Nacional de Casación Penal
- 27- Presidentes de las Cámaras Federales y Nacionales de Apelaciones
- 28- Obispos Católicos y Dignatarios de Iglesias, Confesiones o Comunidades Religiosas
- 29- Secretarios de las Cámaras Legislativas
- 30- Jueces de la Cámara Nacional de Casación Penal
- 31- Jueces de las Cámaras Federales y Nacionales de Apelaciones
- 32- Subsecretarios de la Presidencia de la Nación
- 33- Subsecretarios de los Ministerios del Poder Ejecutivo Nacional y Subprocuradores del Tesoro de la Nación
- 34- Jefe de la Policía Federal, Director Nacional de Gendarmería Nacional y Prefecto Nacional Naval
- 35- Generales de Brigada, Contralmirantes y Brigadieres
- 36- Ministros plenipotenciarios argentinos de primera clase
- 37- Ministros plenipotenciarios argentinos de segunda clase

- 38- Secretarios de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, Jueces Federales y Nacionales de Primera
- 39- Instancia y Representantes del Ministerio Público Fiscal ante las Cámaras de Apelaciones
- 40- Directores Nacionales
- 41- Rectores de Universidades Nacionales y Presidentes de Academias Nacionales
- 42- Presidente del Banco Central
- 43- Titulares de Reparticiones Autárquicas
- 44- Vicerrectores de Universidades Nacionales
- 45- Directores Generales
- 46- Jefes de Regimiento de Granaderos a Caballo General José de San Martín y Coroneles, Capitanes de Navío y Comodoros
- 47- Cónsules Generales Argentinos con funciones en el exterior
- 48- Consejeros de Embajada argentinos
- 49- Director de la Biblioteca Nacional y Director de Museos Nacionales
- 50- Decanos de Facultades Nacionales
- 51- Presidentes de Colegios Profesionales Nacionales

Con la presencia del Cuerpo Diplomático Extranjero

En todos los actos, recepciones y ceremonias de carácter público y oficial que se celebren en ámbitos de la Administración Pública Nacional o bajo jurisdicción del Poder Ejecutivo Nacional, con la presencia del Cuerpo Diplomático Extranjero, regirá el siguiente Orden de Precedencia Protocolar:

- 1- Presidente de la Nación.
- 2- Vicepresidente de la Nación. (Presidente nato del Senado)
- 3- Presidente Provisional del Honorable Senado.
- 4- Presidente de la Honorable Cámara de Diputados.
- 5- Presidente de la Honorable Corte Suprema de Justicia.
- 6- Ministro de relaciones exteriores y Culto.
- 7- Nuncio Apostólico (Decano del Cuerpo Diplomático Extranjero)
- 8- Embajadores Extranjeros acreditados ante el Gobierno argentino.
- 9- Ex Presidentes de la Nación.

- 10- Ministros del Poder Ejecutivo Nacional.
- 11- Comandantes Generales de las Fuerzas Armadas.
- 12-Secretarios de la Presidencia de la Nación.
- 13- Ministros de la Honorable Corte Suprema de Justicia y procurador General de la Nación.
- 14- Secretarios de Estado
- 15-Presidente del Banco Central y Procurador del Tesoro.
- 16- Vicepresidentes de las Mesas Directivas de ambas Cámaras Legislativas
- 17-Cardenales
- 18- Presidente de la Conferencia Episcopal
- 19-Jefe Superior de Ceremonias del Estado
- 20-Subsecretarios del Ministerio de R.R.E.E. y Culto
- 21-Gobernadores de Provincia (por orden alfabético de las mismas)
- 22- Arzobispos de Buenos Aires
- 23-Intendente Municipal de la Ciudad de Buenos Aires, Gobernador de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur. Presidente de la Honorable Sala de Representantes.
- 24-Embajadores argentinos con funciones en el exterior. Tenientes Generales, Almirantes y Brigadieres Generales en situación de retiro.
- 25- Jefe del Estado Mayor Conjunto.
- 26-Presidente de la Comisión de Relaciones Exteriores y Culto del Honorable Senado.
- 27- Senadores Nacionales a título personal.
- 28-Presidente de la Comisión de Relaciones Exteriores y Culto de la Honorable Cámara de Diputados
- 29-Diputados Nacionales a título personal.
- 30- Ministros Provinciales (estando en la Capital Federal accidentalmente)
- 31-Arzobispos.
- 32- Embajadores argentinos con funciones asignadas en la cancillería, Generales de División, Vicealmirantes y Brigadieres mayores en actividad.
- 33-Encargados de Negocios con Carta de Gabinete.
- 34-Presidentes de las Cámaras Nacionales y federales de Apelaciones.
- 35-Subsecretarios de Ministerios Nacionales, Subsecretarios de las Secretarías de la Presidencia de la Nación.
- 36- Embajadores argentinos . generales de División, Vicealmirantes y brigadieres Mayores en

situación de retiro.

37-Ministros Plenipotenciados argentinos de la clase, Generales de Brigada, Contralmirantes y brigadieres en actividad y Ministros Plenipotenciarios de 2ª clase.

38-Encargados de Negocios ad interim

39-Ministros Consejeros Extranjeros.

40-Subsecretarios de las Secretarías de Estado.

41-Jueces de Cámaras y Procuradores Fiscales.

42-Obispos

43-Jefe de la Policía Federal. Director Nacional de Gendarmería y Perfecto Nacional Marítimo.

44- Secretarios de las Cámaras Legislativas y Secretarios de la Honorable Corte Suprema de Justicia.

45- Jefes de Reparticiones Autárquicas.

46-Ministros Plenipotenciarios argentinos, Generales de Brigada. Contraalmirantes y Brigadieres en situación de retiro.

47-Rectores de Universidades Nacionales, Presidentes de Academias Nacionales.

48- Prosecretarios de ambas Cámaras Legislativas

49- Presidente del tribunal de Cuentas de la Nación.

50- Presidentes de Bancos Nacionales.

51-Decanos de facultades Nacionales.

52- Jefe de Regimiento de Granaderos a Caballo Gral. San Martín.

53- Directores Nacionales.

54- Jueces Nacionales y Federales.

55- Consejeros y Cónsules extranjeros

56- Agregados Militares extranjeros (con grado de Coronel, Capitán de Navío o Comodoro)

57- Consejeros y Cónsules generales Argentinos, Coroneles, Capitanes de Navío y Comodoros en actividad.

58- Directores Generales

59- Edecanes del Presidente de la Nación

CEREMONIAL ESCRITO

COMUNICACIÓN ESCRITA

INVITACIONES

Las invitaciones se utilizan cada vez que se organiza un acto, comida, fiesta, etc. Existen diferentes modalidades para invitar:

Invitaciones Telefónicas: se utilizan solamente para invitar amigos o familiares

Invitaciones Escritas: Se utilizan en todos los demás casos. La tarjeta de invitación para un evento formal tiene exigencias muy precisas: se manda a imprimir, o mejor aún a grabar con absoluta sobriedad, en tinta negra y con letras de estilo tradicional (generalmente cursiva inglesa) sobre cartulina de muy buena calidad, blanca o beige. Cualquier detalle que se quiera hacer resaltar, como las iniciales por ejemplo, debe hacerse en relieve, sin color alguno. De todos modos, se admiten los colores de escudos y logos institucionales). En cuanto al texto, para que las invitaciones tengan la formalidad necesaria, se redactan en tercera persona, especificando de forma clara: quién invita, motivo de la invitación, lugar, fecha y hora del evento. Los nombres de las personas o instituciones que hacen la invitación deben aparecer completos.

Las fórmulas “tienen el gusto de invitar”; “tienen el honor de invitar”; “se complacen en invitar”, son correctas.

El motivo suele especificarse a través de las siguientes fórmulas: “para despedir a...”, “para dar la bienvenida a...”, “para presentar ...”.

La medida es de 11/12 cm por 15/17 cm; se redactan en tercera persona y se cursan con una anticipación de 10 a 20 días.

En la invitación deben figurar los siguientes datos:

- Invitante
- Motivo de la reunión
- Fecha
- Lugar

En cuanto a la indicación de la vestimenta, se hace solamente cuando se trata de una recepción de gala o una ceremonia solemne en horario no habitual. Se indica la vestimenta del hombre, y de ella se desprende la de la mujer.

En el borde inferior izquierdo se imprime la sigla **R.S.V.P** (*répondez s'il vous plait*) o **S.R.C** (se ruega contestar) seguida de un teléfono, pero sin indicar el nombre de la persona que atenderá. En el borde inferior derecho se coloca el lugar y el año, y de no haber colocado la dirección en el texto, irá en éste lugar.

En las invitaciones más formales, el lugar para el nombre del invitado se deja en blanco y se completa en forma manuscrita con letra cursiva inglesa y con tinta negra (sin excepción). Nunca se completan invitaciones a máquina ni con otro color de tinta y tampoco se abrevian las palabras.

En cuanto a las respuestas, las por nota son más formales que las hechas por teléfono. Se deben responder todas las invitaciones, ya sea para aceptarlas o excusarse.

Si quien invita es un matrimonio, figura en primer lugar el nombre del hombre. Si se dirige a un matrimonio; se cursa a nombre del marido "y Sra.". En el caso de que la invitación sea dirigida a una señora, se debe incluir otra tarjeta dejando el lugar para el nombre del invitado en blanco.

Invitación Semiformal: las tarjetas de invitación con líneas o monogramas resaltados en color, impresas en cartulinas de tonalidades pastel y que llevan letras de molde con tintas de algún color diferente al negro pierden su estricta formalidad. Muchos de estos modelos tienen una linda presentación y se pueden usar cuando el evento es semiformal.

Invitación Informal: la tarjeta de invitación de carácter informal no tiene más límite que el buen gusto y la fantasía del anfitrión. Se puede utilizar tarjetas que vienen semi impresas o diseñar tarjetas atractivas y poco usuales.

En resumen, cualquiera sea la forma empleada, la invitación deberá ser concreta, especificando quién invita, motivo, lugar, fecha, hora y tipo de evento; aclarando si se trata de un almuerzo, cena, cóctel o buffet, de manera que los invitados lleguen en el momento adecuado; vistan correctamente y faciliten el desarrollo del mismo. Para aquellas reuniones que tengan alguna característica en particular o donde se vayan a realizar actividades

específicas; como jugar a la canasta, degustar vinos, etc. tales datos deben aclararse en la tarjeta con el propósito de que los invitados sepan exactamente a qué tipo de evento van a asistir, qué pueden esperar de él y así; darles la oportunidad de aceptar o negarse a tiempo.

Como rotular los sobres: los sobres de las invitaciones formales deben ser manuscritos con tinta china negra y letra de estilo tradicional. Los nombres y apellidos de los destinatarios se escriben completos, aunque sean largos y se ha de poner cuidado en la distribución de los espacios, dejando un poco más en los márgenes superior e izquierdo. Las invitaciones formales se envían en sobre doble. En el exterior van el nombre de la persona, la dirección, sello y estampillas de correo. En el interior se escriben solamente los nombres o apellidos de los invitados.

Si la invitación no tiene espacio para personalizar, es el sobre quien personaliza la invitación; por eso es muy importante prestar atención a los nombres que se escriben en él; porque de esta manera se está indicando a quien o a quienes se quiere invitar.

- Si la invitación es para una pareja, se hace notar de la siguiente manera: “Señor Pablo Hynes y Señora”. Si el nombre del cónyuge (él o ella) no aparece en la invitación, significa que su presencia no es solicitada.
- Si es para el grupo familiar completo, se especifica “Señor Pablo Hynes, Señora e Hijos”. Se debe evitar la expresión “y familia” que es muy amplia, a menos que el anfitrión así lo desee y el tipo de evento así lo permita. Pero para una recepción donde los invitados se deben sentar a la mesa, es necesario conocer su número exacto.
- Cuando se desea invitar solo a uno de los hijos que integran una familia, la forma más elegante y concreta es enviarle la invitación a éste en particular. Además, la norma de etiqueta señala que cada una de las personas mayores de 18 años deben recibir una invitación por separado.
- Los miembros de la familia que no vivan bajo el mismo techo, deben recibir sus invitaciones en forma individual.
- Cuando ya es oficial el compromiso matrimonial de unos novios, es obligatorio invitarlos a ambos. En caso de que el anfitrión incumpla esta obligación, la parte convocada puede declinar la invitación.
- Algunas veces se le sugiere a una persona soltera que lleve acompañante. En este caso lo más correcto es que informe al anfitrión si va a ir con alguien y de quien se trata.

- En ningún caso un invitado deberá presentarse a una fiesta con alguien que no ha sido invitado, sin permiso del anfitrión.
- Los títulos permanentes de las personas: universitarios, eclesiásticos o rango militar, en las invitaciones, se escriben antes del nombre, por ejemplo: “Licenciado Pablo Hynes”.
- Los títulos transitorios inherentes al cargo que se ocupa, como “Director de Obras Públicas” o “Coordinador de Informática” se escriben después del nombre.
- Si la invitación se dirige a una mujer, debe preferirse el “Señora” a “Señorita” , sin importar su estado civil.
- Las abreviaturas no son correctas en una invitación formal, se deben escribir las palabras completas “Señor”, “Señora”.
- La tarjeta de invitación se introduce en el sobre de manera que el texto sea legible al instante de abrirlo.



Con motivo de conmemorarse el centenario del nacimiento de Pablo Neruda, el Instituto de Música de la Pontificia Universidad Católica de Chile tiene el agrado de invitar a usted al concierto “NERUDA, HOMENAJE MUSICAL”, que se realizará el lunes 8 de noviembre, a las 19:30 horas, en el Salón Fresno de nuestra Universidad (Alameda 390).

En la ocasión debutará el Ensemble Oriente UC, grupo que estará a cargo de interpretar las obras especialmente compuestas para este evento.

Santiago, Noviembre de 2004

S.R.C. (56 2) 3545098 - 354 5247

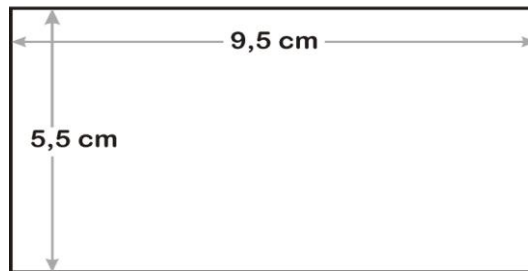
TARJETAS PERSONALES

TARJETA DE VISITA

Entregar una tarjeta es una forma de presentarse.

En primer lugar, se debe analizar el uso de la misma: determinar si es para uso personal, social, comercial o profesional. El formato más utilizado de todas maneras, es de 9,5cm de ancho por 5,5cm de alto. En el caso de tarjetas personales, el color es siempre blanco o marfil; mientras que para las comerciales, se puede recurrir a diseños y colores más atrevidos. El sobre a utilizar debe ser del mismo tamaño, color y tipo de papel que la tarjeta de visita. Los datos a indicar dependerán del uso.

Medidas Habituales



Tarjeta Social: En las tarjetas personales y sociales, se pone el nombre de la persona y debajo si lo desea el nombre de su cónyuge. En esta tarjeta no se indica domicilio, teléfono ni cargo, ya que será entregada a personas conocidas, por lo que no hace falta aclararles donde ubicarnos.

Ejemplo:

Tarjeta Social



Tarjeta Social de Matrimonio



Letra cursiva
Inglesa

Tarjeta Profesional: En las tarjetas profesionales, se indica, además del nombre, el título universitario de la persona si lo tuviera y los datos de domicilio y teléfono. Vale aclarar que el nombre debe figurar siempre antes que la profesión:

Ejemplo:

Tarjeta Profesional



Tarjeta Comercial: Las tarjetas comerciales son totalmente libres en cuanto a diseño y colores, debido a que son las que vinculan a la persona con la actividad que desarrolla, por lo que cambiarán muchas sus características, por ejemplo, si se trata de la tarjeta de un diseñador o de la de un propietario de restaurante, un veterinario, un cerrajero, etc. Es la única que permite colocar la profesión precediendo al nombre; dadas sus características de "pequeño folleto comercial".



Tarjeta Institucional: la tarjeta institucional es la vincula a la persona con la institución a la cual representa o para la cual trabaja. Lleva el logotipo o escudo de la entidad en sus colores institucionales y el nombre de la persona con el cargo que desempeña. Si la persona posee título universitario no es necesario que éste este presente en la tarjeta, ya que muchas veces sus estudios pueden no estar relacionados con la actividad que desarrolla. Por ejemplo, un veterinario que trabaja como Gerente en un banco; para los cuentacorrentistas de este banco, lo importante es que esa persona es el Gerente y no que es veterinario.



DIPLOMAS Y PERGAMINOS

El Pergamino

Se entrega un Pergamino como testimonio de una celebración: cuando una persona se jubila, se traslada, por un aniversario, etc. Debe contener el motivo, lugar y fecha.

En cuanto a las firmas, el lugar de honor es el más alto y cercano a la leyenda explicativa. Luego, se continúan las firmas en orden de precedencia; mirando al pergamino, se firma de izquierda a derecha hasta finalizar cada renglón.

El Diploma

Generalmente es otorgado por una facultad o entidad educativa para acreditar un grado académico, la asistencia a un curso, etc. Puede ser una certificación o una expresión de reconocimiento.

Firmas: el diploma puede ir firmado por una, dos o tres personas, cuyas firmas se ubican de la siguiente manera:

Una persona: firma en el centro del diploma.

Dos personas: la máxima autoridad firma a la derecha (mirando el diploma) y quien le sigue en orden de precedencia a la izquierda.

Tres personas: la de mayor jerarquía firma a la derecha, quien le sigue a la izquierda y la tercera en el centro, pero un poco más abajo.

Cada firma debe ir acompañada por su aclaración (en sello o impresa).

El diploma se entrega enrollado y de acuerdo al orden alfabético. La persona de mayor jerarquía, entrega el primero y el último.

El diploma se entrega con la mano derecha, se recibe también con la mano derecha y se pasa inmediatamente a la izquierda para estrechar las manos derechas.

De acuerdo al protocolo, el lugar y el momento adecuados para hacer entrega de un diploma, un pergamino, una medalla o una condecoración es un salón contiguo donde se sirve un cóctel previo a la comida y donde pueden pronunciarse los clásicos discursos.

Diploma



RELACIONES PÚBLICAS. MEDIOS DE COMUNICACIÓN. CONGRESOS y CONVENCIONES

COMUNICACIÓN COMBINADA: ORAL Y ESCRITA

DISCURSO. Como redactarlo y que decir

Antes que nada, para saber **que decir** debemos conocer el tipo de acto en el que vamos a intervenir; conocer a quien se lo vamos a decir y donde lo vamos a decir. Todos estos factores condicionan nuestro discurso o conferencia.

No es lo mismo hablarle a un colegio de profesionales, que a un grupo de estudiantes o a las familias. No es lo mismo hablar en un acto que en otro.

Los tipos de eventos podrían ser:

Actos inaugurales o de clausura. Dentro de estos actos hay que diferenciar si son actos breves (como inauguraciones de obras, etc) o actos más ceremoniosos como aperturas de curso en la Universidad, Academias de la Lengua, o Artes. etc. Los primeros serán de una duración no superior a los 10 minutos. Y los segundos, sobre todo los del tipo académico entre los 30 y 45 minutos como mucho.

Mesas redondas. Se caracteriza por la presencia de varios ponentes. Cada una de las ponencias puede tener una duración distinta, todo dependerá del reparto del tiempo. (Habrà que conocer el tiempo total disponible y el número de ponentes, para hacer cálculos).

Congresos. Al igual que en las mesas redondas, se suele contar con varios ponentes, que exponen sobre diversas materias relacionadas con el congreso. Por regla general, las ponencias pueden variar desde los 20 a los 60 minutos (pero hay excepciones según el tema y el ponente). Son de eminente carácter profesional la mayoría de ellos, y suele haber un turno de preguntar e incluso alguna mesa redonda.

Cenas y homenajes. Por regla general, sólo hay un homenajeado, quien una vez introducido por el anfitrión, se puede dirigir al público de forma breve (no más de 10 minutos).

La composición básica de una conferencia (discurso, charla o similar) debería ser más o menos de la siguiente forma:

1. **Introducción.** Se trata de exponer una breve entrada al tema principal de la charla dando al oyente un adelanto de lo que va a escuchar y así poder captar mejor su atención.

2. **Desarrollo principal.** Aquí ya desarrollamos el tema introducido anteriormente de una forma más pormenorizada y detallada.

3. **Conclusiones.** Es el resumen de todo lo expuesto a lo largo de la conferencia. Habrá que sintetizar de forma clara y precisa los aspectos más importantes del tema desarrollado. Dejar a la audiencia con la **esencia** de la conferencia, debe ser uno de los objetivos de las conclusiones.

Haciendo una similitud con una carta, una conferencia tiene **tres puntos** básicos: cabecera, cuerpo y pie.

La organización y desarrollo del tema podemos hacerlo por:

1. **Tópico.**
2. **Cronológico**
3. **Espacial**
4. **Por categorías**
5. **Por problema/solución**
6. **Por causa/efecto**

La charla no debe estar mal construida, ser demasiado larga o salirse del tema tratado. En temas profesionales, evite un tono familiar y cercano.

Charlas cortas

Se utilizan en entregas de premios, etc. Consta de tres puntos fundamentales:

1. **Agradecimientos.** A quién organiza el acto (personas e instituciones).
2. **Breve referencia.** Hacer referencia al acto o motivo (la fiesta, la calle inaugurada, el premio recogido, etc)
3. **Despedida.** Un saludo a todos los presentes.

El tono de estos mini-discursos, suele tener un tono más familiar y cercano.

COMUNICACIÓN VERBAL

A pesar de los grandes avances de la tecnología; la **palabra** sigue siendo uno de los medios de comunicación más eficaces que existen. Quien sabe hablar bien, con corrección y perfección demuestra su buena educación personal. Contar en una reunión con un **buena**

conversador es un lujo tanto para el anfitrión como para los invitados. La conversación es un arte. Y como tal hay que saberlo apreciar y, si se puede, potenciar.

En la comunicación verbal, aunque es importante **lo que se dice**, también es muy importante **como se dice**. Por eso tengamos en cuenta que a la hora de hablar es tan **importante** la letra (lo que se dice) como la música (como se lo dice). Y aún es más importante cuando no está delante nuestro interlocutor (como es el caso del teléfono).

Tal y como decíamos anteriormente hay que cuidar la **vocalización, entonación y timbre** siempre, pero mucho más cuando no tenemos delante a la persona con la que hablamos, pues estamos perdiendo algo tan fundamental como la comunicación no verbal, los gestos.

Comidas y reuniones

Existen diferentes tipos de comidas y recepciones, de acuerdo al horario y formalidad de la misma.

Desayuno: entre las 7 y las 9 horas

Coffee Break: entre las 10 y las 11 y las 15 y las 17

Brunch: entre las 10 y las 11 y las 15 y las 17

Almuerzo: entre las 12 y las 14

Té: entre las 17 y las 19

Cóctel: entre las 18 y las 21

Comida: entre las 21 y las 22

Aprés Diner: después de 12

Cena: a las 24

Vino de honor: cualquier horario

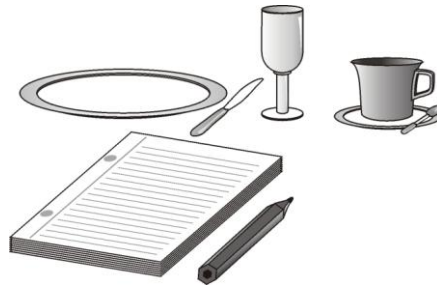
Vernissage: el término se usa sólo para exposiciones de arte

DESAYUNO

El Desayuno de Negocios o Desayuno de Trabajo

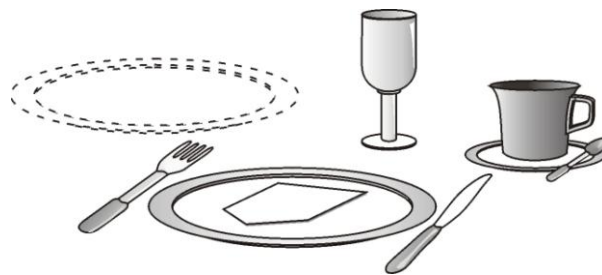
De un tiempo a esta parte y en vista de las múltiples ocupaciones de las mujeres y hombres de negocios, se acostumbra ofrecer desayunos de trabajo.

A continuación se muestra como colocar la mesa en el caso de que en el desayuno se prevea manipular papeles:

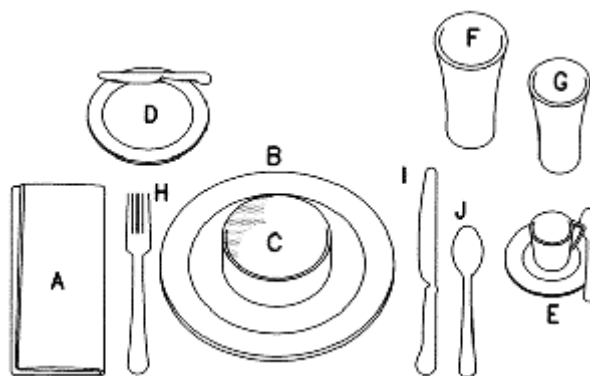


El horario formal para un desayuno es de 7 a 9 horas y no debería durar más de una hora. Se sirve únicamente té o café y agua mineral sin gas. Jugo, tostadas y medialunas. No se sirven masas ni facturas. No se colocan centros de mesa.

Si en el desayuno no está previsto tomar apuntes, se puede servir el llamado “desayuno americano”; y la mesa se colocará de la siguiente manera:



Opciones de Desayunos



- A. Servilleta e individual o mantel
- B. Plato para almuerzo
- C. Tazón para cereal
- D. Plato para pan y mantequilla
- E. Taza y plato con cuchara para té

F. Vaso para agua

G. Vaso para jugo

H. Tenedor

I. Cuchillo

J. Cuchara



Reglas Generales:

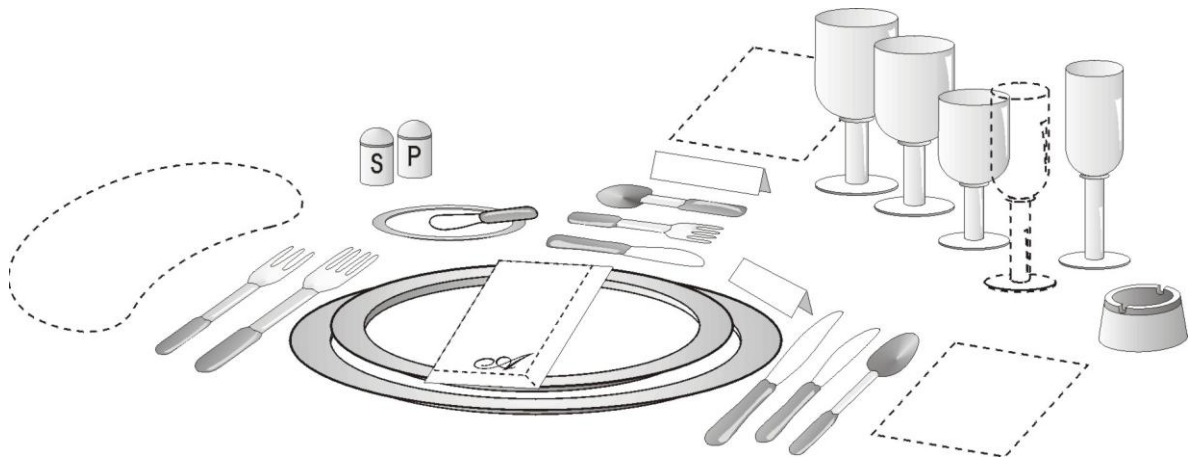
Sobre la mesa se colocan las medialunas, el pan, la manteca y la mermelada.

Las bebidas y demás comestibles se colocan en una mesa auxiliar.

La servilleta se dobla sobre el plato. El plato que se encontraba sobre la mesa, se desplaza hacia la izquierda cuando se trae uno de comida. Este plato sobre la izquierda; se utiliza para pan, tostadas, etc.

En la mesa adicional se puede servir: frutas frescas, fiambres, omelettes, etc.

COMIDA FORMAL: la manera correcta de poner la mesa es la siguiente.



Descripciones:

Los platos: el lugar frente al comensal nunca debe estar vacío. Siempre debe haber un plato frente a él. Lo más formal es colocar un plato de sitio.

En cuanto a los platos de comestibles, para que no queden dudas respecto a los movimientos para servir; aclaramos lo siguiente: la comida, sea en fuente o presentada en el plato, entra por la izquierda. Por ese mismo lugar, se retiran los platos sucios. Los movimientos de los platos limpios, se realizan por la derecha. Cuando un mozo cambie los platos, lo hará de la siguiente manera: traerá el plato limpio en la mano derecha, se colocará detrás de la silla del comensal y retirará el plato usado con la mano izquierda, y colocará el limpio por la derecha. Si el plato viniera ya servido desde la cocina, se retirará el limpio por el lado derecho, colocándose el servido (que hará las veces de fuente) por el lado izquierdo.

Los Cubiertos: se colocan de afuera hacia adentro, en el orden en que serán utilizados. Los cuchillos se colocan con el filo hacia adentro. Si los cubiertos tienen algún monograma o escudo de familia grabado sobre alguno de los lados, éste determinará la forma de colocarlos sobre la mesa; ya que el monograma siempre debe quedar hacia arriba.

Los cubiertos de postre se colocan en la parte superior del plato; con el mango hacia el lado en que se tomará el mismo. Primero la cuchara, luego el tenedor y luego el cuchillo.

- Se denomina cubertería al conjunto de cucharas, tenedores, cuchillos y demás utensilios semejantes para el servicio de mesa. Los cubiertos son esenciales en todo hogar y en toda mesa bien puesta, por sencilla que sea. Para escogerlos, es importante considerar el estilo de vida que se lleva, es decir, si en la casa no se tienen muchos compromisos sociales, basta con tener una cubertería sencilla, lo mismo que la vajilla y la cristalería, pero si constantemente se tienen eventos, valdría la pena contar, si es posible, con alguna buena cubertería. Los juegos de cubiertos abiertos son ideales ya que pueden irse ampliando según las necesidades.

De plata: Los cubiertos de plata son costosos, aunque en realidad no son de plata 100%, porque serían muy blandos. Tienen una proporción de 92.5% de plata y el resto de cobre. En inglés se les llama *Sterling Silvery* y en francés *D'argent*.

De Vermeil: Son de plata y están recubiertos de una capa de oro. En el siglo XIX estuvieron muy de moda. Son ostentosos y se ponen en mesas muy decoradas y elegantes.

Plateados: Son los más conocidos y prácticos. Tienen una base de metal y están recubiertos por una capa de plata. Se les conoce también como *silverplate* o *argentée* y, desde luego, son más económicos que los anteriores. Es importante el buen cuidado de los mismos para que no pierdan la cubierta de plata.

De acero inoxidable: Son populares, para el uso diario y no requieren de especial cuidado. Los puedes encontrar de todos los estilos, brillantes y opacos, aunque sí vale la pena escogerlos pesados y de alguna marca conocida.

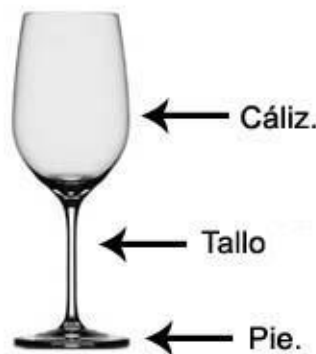
El cuchillo: se sujeta de manera que el mango quede oculto en la palma de la mano, con el filo hacia abajo. El filo del cuchillo siempre se dirige hacia el centro del plato.

Para el pescado se utiliza un cuchillo especial que no tiene filo cortante y con él se separan las espinas centrales y todas las que se lleguen a encontrar.

El tenedor: cuando se utiliza solamente el tenedor, debe manejarse con las puntas hacia arriba. Se sujeta por la zona del mango más próxima al extremo con el pulgar y el índice, descansando sobre el dedo medio, que a su vez se apoya en los otros dos.



Las Copas: se colocan sobre el ángulo superior derecho, ordenadas de afuera hacia adentro. A la extrema derecha, va la copa de vino blanco, luego la de vino tinto y finalmente la de agua. Lo ideal es colocar la copa de champagne arriba, formando un triángulo.



Las Bebidas: todas las bebidas deben colocarse en mesas auxiliares. Las botellas deben ir envueltas en una servilleta blanca para evitar que caiga alguna gota, para que se

mantenga aislada de la temperatura de la mano y para no hacer ostentación de la bodega. La única bebida que podrá estar servida al sentarse a la mesa es el agua. Los vinos se servirán a medida que se presenten los platos.

La Servilleta: al sentarse, el comensal se coloca la servilleta sobre las rodillas, estirada pero no abierta. Cuando se pone de pie, la deja sobre el lado izquierdo de la mesa, sin doblar. Existen servilletas de varios tipos: para té, para cóctel, para almuerzo y para comida o cena. Se coloca una por cada comensal, al lado izquierdo de los tenedores y del plato principal, o sobre éste, cuando no hay nada servido al sentarse a la mesa. Cada persona, ya sentada, toma la servilleta y la extiende sobre su regazo. Debe utilizarse cada



vez que se toma algún líquido, sea agua o vino, o cuando el comensal lo juzgue conveniente. Esta acción debe hacerse con ambas manos. Se toma la servilleta por el doblez tratando de usar siempre el mismo lado, con el objeto de que, durante la comida, las personas que están sentadas enfrente no se vean obligadas a contemplar una servilleta con huellas de grasa o lápiz labial. Al terminar de comer puede ponerse a la derecha o izquierda del plato, procurando que quede semi-desdoblada, nunca con arrugas o en forma de pelota.

Si el comensal tiene que levantarse de la mesa durante la comida, debe ofrecer disculpas a los demás y dejar la servilleta sobre la silla, y no encima del plato o del mantel.



Tamaño de las Servilletas:

60 x 60 cm. : Son las servilletas realmente elegantes.

45 x 45 cm. : Son las que como mínimo se usan para una Comida o Cena.

34 x 34 cm. : Se usan para Buffets o Comidas ligeras.

22 x 22 cm. : Son la servilletas de merienda.

20 x 20 cm. : Son las servilletas de aperitivo.

El plato de pan: este se coloca a la izquierda del plato principal, a la altura de los cubiertos de postre. Durante la comida, el pan se troza con las manos y se lleva a la boca con la mano derecha.

Menú y Tarjeta de Ubicación: No es obligatorio poner menú ni tarjeta de ubicación pero se usa en cenas muy formales.

No se debe poner salero ni pimentero en la mesa porque significa que la comida no está bien condimentada y es un deshonor para el cocinero. Hay un dicho entre los gastronómicos, que dice “salero y pimentero, ofenden al cocinero”.

En cuanto al cenicero, se coloca uno cada dos comensales, pero no es de buen gusto fumar mientras se come, sino hasta terminar el postre.

EN LA MESA:

Orden del Servicio de Mesa.

Mesas y Cabeceras.

Reglas Generales para la Mesa:

El servicio

Lo que más demuestra la calidad del servicio es su actuación rápida y silenciosa hasta el punto de no advertir casi la presencia de quien sirve. Esto se aplica igualmente si se trata de un sólo empleado o diez. Otra cualidad de un buen servicio, consiste en que cada invitado se sienta bien atendido.

Un mozo bien entrenado siempre destapará el vino en presencia de los invitados. La excepción a esto es cuando en casa se ha decantado el vino en botellones de cristal. Las jarras se usan para los vinos de cosecha.

Las personas del servicio no deben dirigirles la palabra a los invitados. Deben estar entrenados para mirar de vez en cuando a la dueña de casa o anfitrión para que les indique qué deben hacer cuando tienen una duda o no saben.

Toda persona que sirva la mesa debe estar convenientemente vestida y arreglada. Al servir la mesa siempre se ofrecen los alimentos por la izquierda (cuando vienen en una bandeja) y se recogen los platos ya usados por la derecha. Un mozo bien entrenado tendrá listo en la mano izquierda el plato que reemplazará el que ha quitado con la derecha. Debe sostener la bandeja con la mano izquierda y la otra en la espalda.

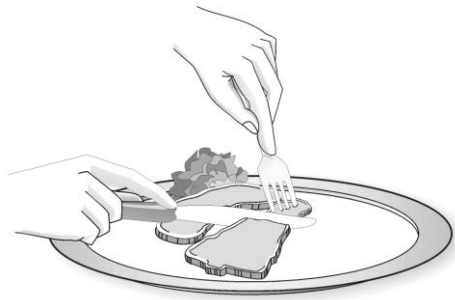
Los platos que vienen ya servidos, se sirven por la derecha. No es correcto presentar un "plato servido" a menos que se esté empleando platos donde prime más el arreglo estético de los mismos.

Algunas reglas generales:

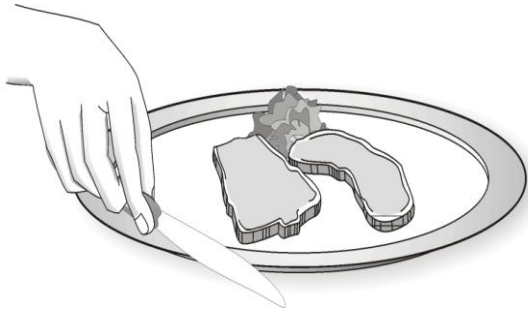
- Los candelabros se usan sólo de noche.
- Las flores deben ser siempre naturales y no tener mucho perfume.
- Las botellas siempre deben estar cubiertas por una servilleta para evitar que puedan gotear.

- Antes de servir el postre se debe retirar de la mesa el pan, salero y pimentero (si los hubiera).
- Si no se comió con champagne, éste se sirve para acompañar el postre.
- El cuchillo, no debe utilizarse para comer pastas, suflés, budines, omelettes, arrollados ni pescados.

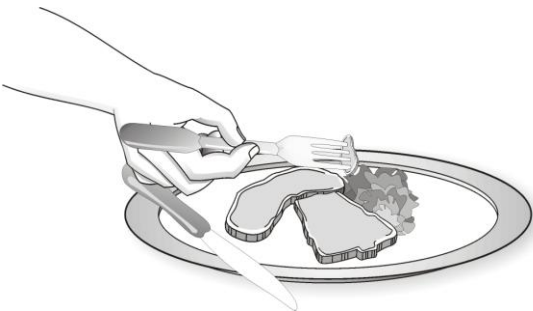
ALGUNOS GRÁFICOS



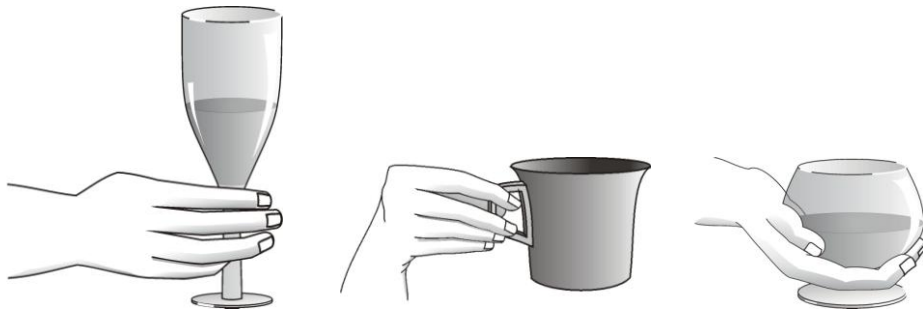
Posición de los cubiertos mientras se come



Posición del cuchillo cuando se deja de usar



Posición de descanso del cuchillo cuando se ha dejado de usar y se continúa comiendo sólo con tenedor, que para tal fin, se pasa de la mano izquierda a la derecha.



CAFÉ

En una recepción en una casa, es la dueña de casa quien indica dónde se servirá el café. Si fuera a servirse en la mesa, se retirarán juntos plato de postre y de sitio; comensal por comensal. Recién a partir de éste momento se puede fumar.

El café puede presentarse ya servido o puede ser servido por la dueña de casa.

También será la dueña de casa la encargada de indicar si el café será servido en el living y de dirigirse hacia allí en primer término.

Junto con el café pueden servirse licores, coñac o champagne.

También puede acompañarse con chocolates o petit fours

COMPORTAMIENTO EN LA MESA

Se debe evitar:

Tomar un trago de agua o de vino con un bocado en la boca.

Gesticular o accionar con los cubiertos en la mano.

Jugar con los cubiertos o migas de pan.

Tratar de enfriar la comida.

Comer con la boca abierta.

Comer algo con la punta del cuchillo.

Llevar el tenedor de comida hasta su base.

Comer el pan a mordiscos. Se debe partir en pequeños pedazos. Las galletas y las tostadas si se pueden morder.

Pescar el pan con el tenedor.

Cortar la lechuga con cuchillo y tenedor. Sólo se emplea este último.

Cruzar los cubiertos en el plato cuando se haya terminado.

Tratar de subdividir porciones que vienen ya cortadas o arregladas.

Apoyar codos y brazos en la mesa. Solamente las manos.

Levantar el dedo índice o el meñique al manejar los cubiertos o al llevarse un vaso o una copa a los labios.

Rechazar comidas porque no le gustan, o le sientan mal. Sencillamente se sirve uno lo menos posible y aparenta disfrutar del plato.

Inclinar el plato de sopa para escurrirla.

Llevarse las manos a la cabeza para arreglar el peinado o rascarse.

Retirar el plato de sí, en señal de que se ha terminado. El servicio se encargará de retirarlo y reemplazarlo por uno adecuado para el siguiente paso de la comida.

Retocar los labios con el lápiz labial o empolvarse sentadas a la mesa.

Regarle salsa a toda la comida. La salsa de la carne es para la carne, y la de los espaguetis es para los espaguetis.

Fumar durante la comida. Se permite fumar al final de la comida, con el café.

Dejar caer la ceniza del cigarrillo en el plato o en el suelo.

Poner temas de conversación sobre religión, política, accidentes o enfermedades.

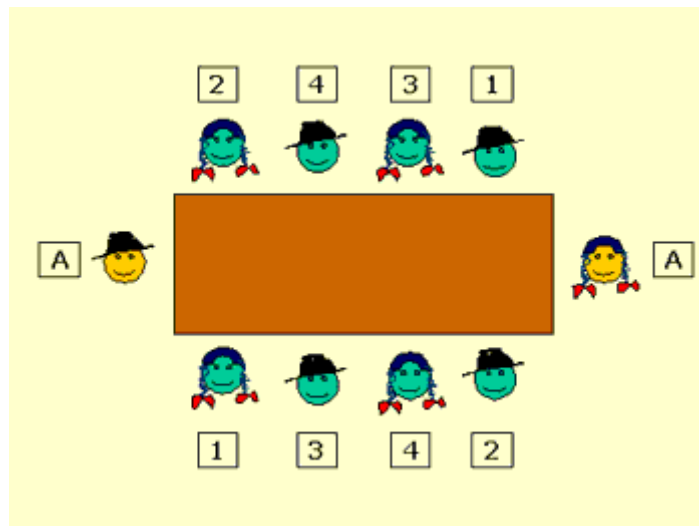
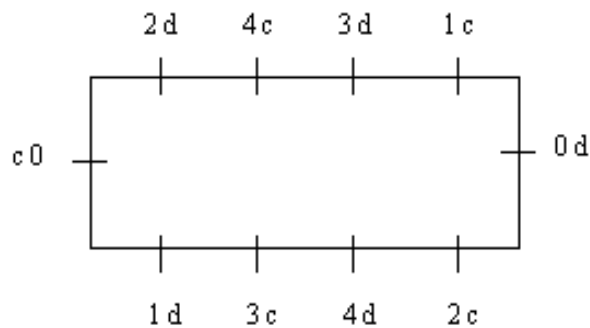
Reírse a carcajadas.

Tratar de dominar la audiencia alzando la voz.

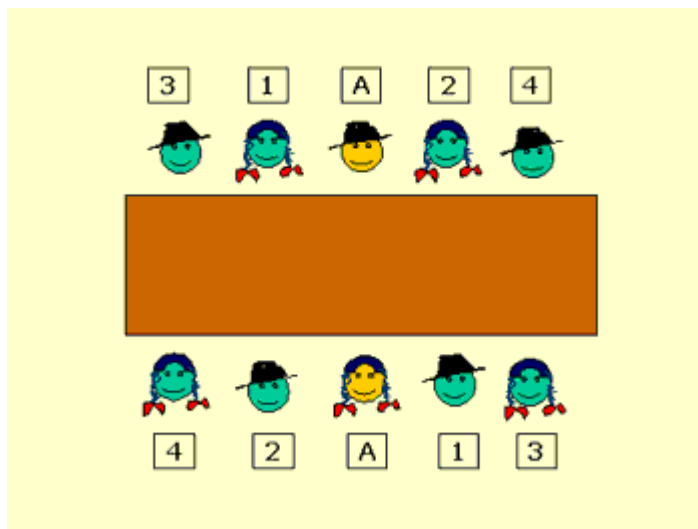
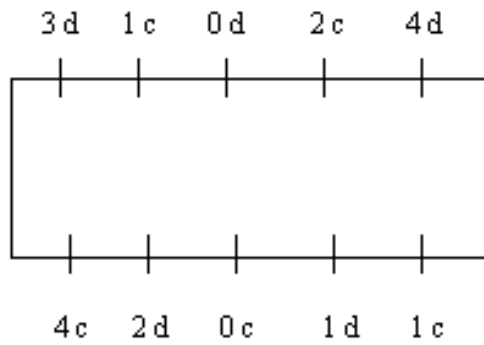
Mojar el pan con vino o con sopa. Este sirve en pequeños pedazos para ayudarse con el tenedor.

Modelos de Mesas indicando la manera de ubicar a los comensales en una comida formal:

A la inglesa: el anfitrión y la anfitriona (0c y 0d) se ubican en los extremos de la mesa; y a partir de ellos se ubica al resto de los comensales alternando un hombre y una mujer, comenzando por la derecha de la anfitriona, donde se ubica al invitado de honor; y la derecha del anfitrión, donde se ubica a la esposa del invitado de honor.



A la francesa: en este caso, anfitrión y anfitriona se ubican en ambos laterales de la mesa; y a partir de ellos se ubica al resto de los comensales, siguiendo el mismo criterio que anteriormente; de derecha a izquierda, según el orden de precedencia.



LAS PRESENTACIONES

Cuando asistimos a cualquier acto (fiesta, reunión, encuentro de trabajo, etc.) surge la cuestión de las presentaciones. También cuando vamos acompañados por la calle y nos encontramos con personas que no se conocen entre ellas. Las relaciones sociales, las conversaciones e incluso muchos negocios empiezan previamente con la presentación de las personas por una tercera parte conocedora de ambas. Da lo mismo donde se encuentre: una reunión, una cafetería, en la calle. Siempre debe presentarles.

Las normas de cortesía subrayan que siempre que se encuentre con personas que no se conozcan entre ellos, deberían ser presentados. Es una manera de evitar que estas personas se sientan excluidas de la conversación. Las excepciones pueden ser en grandes actos donde el anfitrión no pueda atender a todos sus invitados, ni estar haciendo presentaciones toda la velada. Para ello, puede contar con la ayuda de amigos comunes que realizan la tarea de ir presentado gente que no se conozca entre sí.

Las tres reglas básicas para hacer las presentaciones son por razones de **sexo, edad y categoría**. Es decir, la **mujer** siempre es presentada por el hombre. El más **joven** siempre es presentado al de mayor edad. Y el de menos rango, siempre es presentado al de mayor rango. Hay excepciones, en presentaciones que se dan dos supuestos de los indicados. Por ejemplo, una chica joven y un anciano. Prevalece la edad al sexo y será la chica presentada a la persona mayor. La mayor parte de las excepciones vienen dadas por una lógica cortesía, que nos indica si hay que variar este "orden" básico.

Las **reglas** anteriormente expuestas, pueden variar en función del entorno donde tenga lugar el encuentro.

Las excepciones más comunes a las **reglas dadas** son: **la edad y la categoría prevalecen sobre el sexo**.

Si son dos personas del mismo sexo, se presenta la más joven a la de más edad, pero aun siendo de distinto sexo, también prevalece la edad. Lo mismo ocurre con la categoría. En los lugares de trabajo, prevalece la jerarquía establecida en la empresa. Se puede dar el caso de tener que presentar dos personas, cuyas definiciones por categoría y edad nos son difíciles de determinar. Podemos tratar de enterarnos quien "es más" (mayor, de más categoría) u optar por buscar un tercero que nos haga la presentación de estas personas.

Lo más formal es decir el nombre completo de las personas presentadas. Por ejemplo: Juan Pérez te presento a Carlos García. También podemos empezar diciendo sólo el nombre de pila, para terminar dándole el nombre completo: Alejandra te presento a Juan Pérez. Juan, Alejandra Pizarro. En el caso de parejas, puede presentarla como su esposa/o o compañera/o: Carlos, mi esposa. O también, mi esposa seguida de su nombre completo. Pero nunca debe presentarla como la Señora de... (su apellido) o "Fulana, mi señora". Eso lo pueden hacer terceras personas que no sean el marido (por ejemplo un tercero podría decir: Maria Pretin, señora de Pérez). La fórmula de introducción a la presentación suele ser: Permítame que le presente a... También se utiliza: Disculpe o disculpe que le interrumpa, quería presentarle a...

Ante las **presentaciones**, las fórmulas para responder más utilizadas son: Encantado de conocerle, es un placer e incluso cuando la persona tiene una gran categoría o prestigio se puede responder con "Es un honor...".

Hay fórmulas menos formales que se utilizan en actos más familiares e íntimos, como es: Me alegro de ..., pero solo debe utilizarse para actos poco formales.

Hay actos multitudinarios, en los que los **anfitriones** no pueden presentar a todos sus invitados. Es perfectamente válida la **autopresentación**. Podemos hacerlo con una fórmula similar a: "Permítame que me presente...". En estos casos, además de decir nuestro nombre completo, es conveniente añadir el motivo de nuestra presentación o interés por la persona que hemos "abordado". La autopresentación, también es muy utilizada en el entorno laboral: Hola soy Carlos Lusny, el nuevo ayudante de dirección. Siempre debe indicar su nombre completo y cargo o función en la empresa.

La forma de **saludarse** ante una presentación es darse un apretón de manos, cuando se trata de caballeros.

Sólo en situaciones íntimas, se puede optar por besar a la persona que saludamos.

Otras **situaciones**:

1. Un **caballero** siempre se pone en pie cuando se le presenta a alguien, nunca puede permanecer sentado.

2. Las **señoras** no tiene por que levantarse ante otras damas o los caballeros. Pero si la persona es edad avanzada, es correcto hacerlo. Si la señora es de su edad, es una actitud cordial el hacerlo, pero no obligatorio.
3. Si se llevan guantes, los caballeros se deben quitar al menos el de la mano con la que se va a saludar. Las señoras pueden permanecer con ellos puestos.
4. Si el caballero lleva sombrero, boina o gorra, deberá descubrirse, mientras que las señoras pueden permanecer "cubiertas".
5. Si estamos en un sala o habitación y entra alguna personalidad, es correcto que todos se pongan en pié como señal de respeto. (aunque es una costumbre que se ha ido perdiendo desde la base, cuando se ponían en pie en la clase cuando entraba el profesor).
6. Lo anteriormente expuesto, tiene sus partes conflictivas cuando se encuentran personas que no se caen bien, e incluso que son reconocidos enemigos. Tendremos que sacar todos nuestros conocimientos de **buenas maneras**, para salir airoso de esta situación. Lo mismo ocurre cuando vamos a presentar a dos personas, pero de una de las cuales no recordamos el nombre. Utilice una fórmula de este tipo: "Ustedes ya se conocen, ¿ verdad ?; otra "Les presenté anteriormente, ¿ no es cierto ? o fórmulas similares. Ante todas estas situaciones, lo mejor es tener "**tacto**" a la hora de realizar las presentaciones, respetando las reglas básicas.

SER UN BUEN ANFITRION

El **anfitrión** es la persona que tiene invitados a su cargo. Saber atender a nuestros invitados, es la garantía de un éxito en cualquier ámbito de nuestra vida (social, laboral e incluso familiar). Un buen anfitrión es el que sabe dar como si no lo hiciera, está en todas partes sin que su presencia resulte agobiante, facilita contactos, lima asperezas, y piensa en el bienestar de sus invitados antes que en el suyo.

Tenemos dos lugares principales donde recibir:

1. **En casa.** Son aquellas ocasiones especiales en que congregamos a un grupo de amigos y personas cercanas a nosotros. Las exigencias aquí suelen ser mayores a la hora de la organización ya que tendremos que encargarnos del menú, los vinos, la decoración, los aperitivos, etc.

2. **Fuera de casa.** Ocasiones en que por el número de invitados o por el tipo de acto, no podemos o queremos hacerlo en casa. En este caso, las tareas del anfitrión se centran en la atención exclusiva de los invitados, ya que el resto será simplemente dos pasos: elegir y pagar.

Las principales funciones, son:

1. **Recibir.** Estar siempre al cuidado de las personas que llegan, para darles la bienvenida. Saludarles, y conversar unos minutos. No alargarse en la conversación que para eso habrá tiempo, y no es correcto tenerlo demasiado tiempo a la puerta o en la entrada de cualquier lugar.

2. **Presentar.** Durante el desarrollo de la velada, los anfitriones se encargarán de presentar a los invitados entre sí. Es una costumbre, no por ello obligatoria, que los caballeros presentan a sus amigos, y las señoras a sus amigas. No obstante, esta costumbre está totalmente liberalizada y se puede obviar perfectamente.

3. **Conversar.** Los anfitriones deben estar siempre atentos, para que sus invitados no estén en grupos de silencio. Deberán ser capaces de establecer conversaciones, de introducir temas para las mismas e incluso de ejercer como "moderadores".

4. **Despedir.** Estar siempre dispuesto a despedir a los invitados que se van, y "sondear" la opinión de los mismos respecto de la velada. Agradecer su presencia y enviar saludos cordiales a quienes no pudieron asistir.

SER UN INVITADO CORRECTO

Cuando acudimos a un acto como invitado, debemos comportarnos de una forma correcta. Aparte de las pautas que aquí se puedan dar, debe mantener siempre su naturalidad.

Como invitado podemos citar algunos puntos fundamentales:

1. **Comida.** Debe comer de forma educada, utilizando de forma correcta los cubiertos y evitar caer en halagos excesivos a la comida, por muy exquisita que esté.

2. **Bebida.** Modere su consumo, para evitar caer en un estado de excesivo furor que pueda poner en ridículo a Usted o a otras personas que le acompañan.

3. **Regalos.** sea prudente.

4. **Conversación.** Debe procurar entablar conversación, con las personas que le presenten, evitando esos silencios prolongados e incómodos. Proponga algún tema de conversación para salir al paso.

5. **Servicial.** Sobre todo, cuando es invitado a una casa, muéstrase dispuesto a colaborar con los anfitriones en cualquier tarea. Retirar una mesa, servir un licor o café, etc.

6. **Agradecido.** Como dice el refrán "De bien nacidos es ser agradecidos". Exprese su satisfacción por la velada, felicite a la cocinera por la exquisita comida, etc. pero cuídese de exageraciones y excesos en sus halagos. Serían totalmente contraproducentes.

7. **Comportamiento.** En cualquier momento de la velada, recepción, comida, baile, etc. compórtese de forma educada. Solo la buena educación hace sentirse bien a Usted y a las personas que le rodean.

Ir vestido de forma elegante, es un comienzo correcto. Además, ir vestido como indica la invitación es un signo de respeto hacia la persona que invita y hacia el resto de los invitados. Hay una frase que dice muy acertadamente: **"Te reciben según te presentas; te despiden según te comportas"**. Lo que significa que en primer término se lo cataloga por la vestimenta, por el exterior, pero luego se opina por su manera de comportarse.

FORMULAS DE CORTESÍA

Las fórmulas de cortesía son pequeñas **frases hechas** utilizadas muy a menudo en nuestra vida diaria. Aunque son muy variadas y algunas muy localistas o influenciadas por costumbres locales, vamos a indicar las más utilizadas y comunes que todos solemos utilizar a diario en nuestra vida tanto laboral, como social o familiar. Las mismas pueden ir acompañadas en algunos casos por gestos como una sonrisa, una leve inclinación de cabeza, un saludo con la palma de la mano, etc.

Las dos fórmulas más utilizadas y que siempre deberíamos tener en la boca son: Por favor y gracias. Muy utilizadas también deberían ser las palabras: perdón y disculpe. La utilización de estas frases nos indica un grado de buena educación y cortesía en nuestro interlocutor. Siempre que entremos a un sitio no debemos olvidar dar los **"Buenos días"** tardes o noches, y también siempre que nos crucemos a alguien en un sitio cerrado: escalera, hall, pasillos, ascensor, etc.

Línea de recepción

Al llegar a una recepción, lo correcto es dirigirse directamente al anfitrión, cuidando de obstaculizar el paso a otras personas en el momento de saludar. Después se saluda al resto de los invitados.

Para facilitar esto, el anfitrión debe ubicarse en las cercanías de la puerta.

En eventos de estricta formalidad se establece una línea de recepción donde quienes ofrecen la fiesta esperan a los invitados. El anfitrión debe ser el primero en ser saludado, colocándose a su derecha el invitado de honor para hacer las presentaciones pertinentes.

La línea de recepción se forma momentos antes de que ingresen los invitados, y dura mientras la afluencia es continua.

A continuación se detallan algunos ejemplos de líneas de recepción:

Homenaje a una persona determinada:

Anfitrión

Invitado de Honor

Esposa del Invitado de Honor

Esposa del Anfitrión

DESENVOLVIMIENTO EN EL AREA LABORAL

BUENAS COSTUMBRES, VIRTUDES Y VALORES

Virtudes

Si antes de ponernos a hablar determinamos y escogemos previamente las palabras, nuestra conversación no será vacilante ni ambigua. Si en todos nuestros negocios y empresas determinamos y planeamos previamente las etapas de nuestra actuación, conseguiremos con facilidad el éxito. Si determinamos con la suficiente antelación nuestra norma de conducta en esta vida, en ningún momento se verá nuestro espíritu asaltado por la inquietud. Si conocemos previamente nuestros deberes, nos resultará fácil su cumplimiento.

No se quiere hacer ningún tipo de apología sobre virtudes o valores de una determinada creencia o tendencia. Solamente resaltar aquellas virtudes y valores básicos en cualquier creencia o cultura, que nos hacen ser mejores. El peso que a cada una de ellas le demos ya es un tema personal. Solamente se expone una definición lo más objetiva posible, a título meramente informativo.

La humanidad y los gobiernos, están muy preocupados en conservar el patrimonio histórico y artístico de las distintas época históricas, en definitiva su vida a lo largo de los años, reflejado en edificios y otras construcciones. Pero se están olvidando de otras cosas importantes, aunque inmateriales como los valores (culturales, idiomáticos, tradiciones...). Esta riqueza cultural, nos hace más tolerantes, más ricos espiritualmente, hace que el mundo "funcione" algo mejor. Y esta inyección hay que ponerla en el sistema educativo. Ayudar a promocionar y potenciar las virtudes en las personas no es una tarea fácil, pero todos podemos aportar nuestro granito de arena. Trataremos algunas virtudes básicas como la amabilidad, el amor, la compasión, la confianza, la consideración, la generosidad, la humildad, la justicia, el respeto, el tacto, la tolerancia... Todos podemos transmitir a nuestros hijos, a nuestros vecinos, a nuestros amigos, etc. buenos ejemplos de la puesta en práctica de estos valores. Siendo generosos, amables, educados, respetuosos... Es una siembra, cuya cosecha se verá en un futuro no muy lejano. Todos podemos aprender algo de todos, de ahí la riqueza de los pueblos con culturas muy diversas conviviendo entre sí.

Debemos utilizar los valores y las virtudes para **enseñar**, pero no para moralizar. Una cosa es predicar y otra enseñar. Se pretende dar forma a la **cultura** a través de algo que todos llevamos dentro: **los valores**. Solo tenemos que despertarlos y ponerlos en práctica. Todos llevamos en **nuestro interior** la amabilidad, la humildad, la tolerancia, el amor, la generosidad... pero algunos no sabemos como aplicarlas.

Debemos esmerarnos cada día en hacer mejor las cosas. Muchas veces la rutina diaria nos hace cumplir de forma poco satisfactoria con nuestras obligaciones tanto familiares, como sociales y laborales. La superación no quiere decir competir con los demás y superarles, sino superarnos a nosotros mismos, mejorar en nuestra vida diaria para estar más felices y a gusto con nosotros mismos. Por nuestro propio desarrollo personal. Lo agradeceremos nosotros y el resto de personas que convivan con nosotros.

Amabilidad. La amabilidad no se demuestra solamente en ocasiones, sino en cualquier pequeño detalle de nuestra vida diaria. La amabilidad es comportarse de forma correcta con los demás. Una sonrisa, un saludo, un gesto... en todo se puede "aportar" un poco de amabilidad y cordialidad que hacen nuestra convivencia más agradable y más llevadera. Pero una persona amable, no solo lo es con personas conocidas. La amabilidad se debe demostrar con cualquier persona y en cualquier momento (aunque haya momentos donde sea difícil ser amables, sobre todo en discusiones acaloradas y situaciones tensas, pero es aquí donde se ve a las personas bien educadas).

Amor. Tanto se ha escrito sobre el amor y tanto se podría escribir, que podríamos crear una auténtica enciclopedia del amor. Querer a las personas, tanto cercanas como no, es preocuparse por los demás. Hay muchos tipos de amor, pero todos se basan en el mismo fundamento: sentir algo por los demás. En algunos casos ese sentimiento es de tipo físico, una atracción por otra persona. Otras veces es un atracción cualitativa, pues nos sentimos atraídos por sus cualidades (inteligencia, don de gente, cultura...) pero no por su físico. Otras veces, no hay en sí una atracción pero actuamos con un sentimiento de afecto hacia los demás, de forma totalmente espontánea.

Caridad. Hay que tener cuidado de no confundirlo con la **falsa caridad**. Compasión es no sentir odio por alguien que ha cometido un error, por alguien que nos ha jugado una mala

pasada... por aquellas personas a las que muchas veces se margina y se dejan solas. Nunca se debe alegrar uno del mal ajeno. Debemos comprender los problemas de los demás sobre todo en determinadas situaciones, donde muchas personas no se preocupan por otras por puro egoísmo. Siempre recibiremos aquello que damos y como dice el refrán: Manos que no des; no esperes.

Confianza. Debemos tener confianza en los demás. No deberíamos preocuparnos por lo que hacen los demás. La confianza es un valor que depositamos en otras personas. Desconfiar de un hijo, de un amigo, de un familiar... es poner en duda su capacidad para realizar una determinada tarea u obligación. Confiar en los demás nos hace aumentar nuestra capacidad de aprender y de crecer personalmente. Y hace aprender y crecer personalmente a las personas en las que confiamos. Si se sienten vigilados o nos sentimos vigilados, nunca desarrollaremos nuestro sentido de la obligación y del deber de una forma correcta y libre.

Consideración. Ser considerado, es respetar a los demás, y respetar sus sentimientos y creencias. La consideración significa dar la misma importancia a las preferencias ajenas tanto como a las propias. La consideración empieza, cuando sentimos como afecta nuestra manera de actuar sobre los demás. Poner la música a todo volumen a altas horas de la madrugada hace que nuestros actos afecten de forma negativa a los demás. No estamos siendo considerados con nuestros vecinos. Lo mismo ocurre en otros planos de nuestra vida. En casa, en el trabajo, en la calle ... podemos caer sin darnos en una falta de consideración hacia nuestros semejantes. Póngase siempre en el lugar del otro antes de actuar.

Cortesía. La cortesía consiste en ser educado y tener buenos modales, en cualquier situación de nuestra vida diaria. Utilizar las expresiones, "Por favor", "Gracias", "Disculpe"... dan una idea del grado de educación de las personas. Pero cortesía no es solo actuar, sino dejar que actúen. Saber escuchar, saber mirar, saber vestir... todo ello hace que una persona tenga un atractivo para los ojos de los demás. Siendo delicados con los demás podemos hacer uso de nuestra educación para no herir u ofender a nadie. Decir algo de forma cortés, no quita importancia o fuerza al asunto.

Generosidad. Muchos de los problemas personales y de la sociedad tienen como origen el egoísmo. Las sociedades y las personas nos volvemos cada vez más egoístas. Vamos a lo nuestro y nos olvidamos rápidamente que vivimos en una sociedad. Dicen que el regalo que se da sin esperar una recompensa, dignifica a la persona que lo hace. La generosidad debe ser gratuita, sin esperar nada a cambio. Pero además la generosidad no solo es material, la generosidad es compartir cosas no tangibles como nuestros conocimientos o nuestro tiempo.

Fidelidad. Hay que ser fieles a nuestras ideas y a nuestros principios. Coherentes con lo que creemos y **vivir de acuerdo** a estas creencias. La **fidelidad** no solo se debe mantener en el amor sino en cualquier otro **orden** de nuestra vida. No hay nada que duela tanto como sentirse traicionado (ya sea por un amigo, un familiar, un compañero de trabajo ...). Ser fiel, no significa no ser **flexible**. Hay que saberse adaptar, e incluso cambiar si nuestra opción vemos que es equivocada o poco acertada. Flexibilidad es reconocer que algo debemos cambiar dentro de nosotros o de nuestro entorno.

Gratitud. Dice el refrán "De bien nacidos es ser agradecidos". La vida no sólo consiste en dar y en compartir, sino también en **recibir**. Cuando se recibe se agradece. Ya sea algo material o inmaterial. El agradecimiento es una muestra de **buena educación**. Se agradece todo, un regalo, una visita, un favor ... El agradecimiento es un **reconocimiento** hacia la otra persona por algo. Como lo define el diccionario: el agradecimiento es el reconocimiento con gratitud a una cierta cosa.

Honradez/Honor. Para sentirnos a gusto con nosotros **mismos** debemos ser honrados. Los actos de honradez dan honorabilidad a la persona que los hace. No podemos aprovechar **oportunidades** que no nos corresponden, o de bienes que no son nuestros. La honradez, es proceder con **rectitud e integridad**, según lo define el diccionario. Una persona es honrada, desde el momento en que sigue sus creencias aunque no sean compartidas por los demás.

Humildad. La humildad es reconocer que no somos **más importantes** que nadie. Podemos ser grandes profesionales o personalidades, pero en el fondo todos somos personas. La **humildad** supone aprender de nuestros errores, no magnificar errores ajenos, no criticar o resaltar defectos ajenos, etc. La humildad va muy de la mano de la **sencillez**. No podemos "presumir" de bienes materiales o inmateriales. Ante muchas situaciones no podemos perder nuestra humildad. La humildad hace **más grande** a la persona y al hecho.

Justicia. Ser justo, supone ser **imparcial** en cualquier situación. Vemos demasiadas **influencias** en las decisiones (tanto personales como judiciales) fuertemente afectadas por razones de sexo, religión, raza, etc. Las personas deben ser juzgadas por los hechos no por lo que son o por lo que piensan. Actuar de **forma justa** es actuar sin prejuicios. El valor de la **justicia** nos hace más libres. Ante cualquier situación diaria seamos justos. Y si tenemos que **valorar** una situación seamos todo ojos y oídos para poder ser lo más certeros y objetivos posibles en nuestras decisiones.

Moderación. La moderación supone conocer nuestros **propios límites**. La moderación debe ser practicada en todos los órdenes de nuestra vida: en la comida, en la conversación, en el amor, etc. La moderación está muy relacionada con la **paciencia**. En ciertas situaciones, es muy difícil ser moderado, por ello debemos echar mano de la paciencia, para evitar saltar nuestros límites. La **paciencia** aceptando que hay cosas más allá de nuestro control. Hay que actuar con calma y moderación para que las cosas salgan bien y sin errores.

Respeto. Seguramente uno de los vocablos **más importantes** en el mundo del Protocolo. Ser respetuoso es ser **considerado** con los demás y respetar sus derechos y sus creencias. Según lo define el diccionario, respeto es: "Consideración sobre la excelencia de alguna persona o cosa, sobre la superior fuerza de algo, que nos conduce a no faltar a ella: respeto a las leyes, a la religión, etc.". A veces el respeto, no consiste en hacer sino que consiste en **no hacer** algo que pueda molestar a los demás. Se puede faltar al respeto por acción y/o por omisión.

Tolerancia. Junto con el **respeto** es una de las bases de nuestras sociedades modernas. Según el diccionario, tolerancia es: "Disposición a admitir en los demás una manera de ser, de obrar o de pensar distinta de la propia, por ejemplo en cuestiones y prácticas religiosas". La **tolerancia** no permite que las diferencias separen a las personas o los países. Tratar de imponer, no es tolerancia. Las personas deben "razonar" pero no imponer. La tolerancia es reconocer que alguien no piensa como nosotros o actúa como nosotros, pero no por ello es distinto a nosotros.

“Contrólate a ti mismo hasta en tu casa; no hagas, ni aún en el lugar más secreto, nada de lo que puedas avergonzarte