

FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO  
CEREMONIAL, RELACIONES PUBLICAS Y PROTOCOLO

# REPASO DE UNIDADES 1 y 2

---

**Cinthia Velazquez**

PROF. ADJUNTA RESPONSABLE

**Federico Lucero**

JEFE DE TRABAJOS PRÁCTICOS

**2025**



**EMPECEMOS CON ALGO FÁCIL...**

**¿QUE ES?**

**CEREMONIAL**

**PROTOCOLO**

**ETIQUETA**

**¿QUE ES?**

# **PRECEDENCIA**

**LEY MÉTRICA O PUNTO CERO**

**IGUALDAD JURÍDICA DE ESTADOS**

**ORDEN LINEAL**

**ORDEN ALFABÉTICO**

# **CLASIFICACIÓN DE PROTOCOLO...**

**SEGÚN SU OFICIALIDAD:**

**2 CLASIFICACIONES...**

**EL COLECTIVO AL QUE VA DIRIGIDO:**

**SON 8....**

**LA NATURALEZA DE SU FUNCIÓN:**

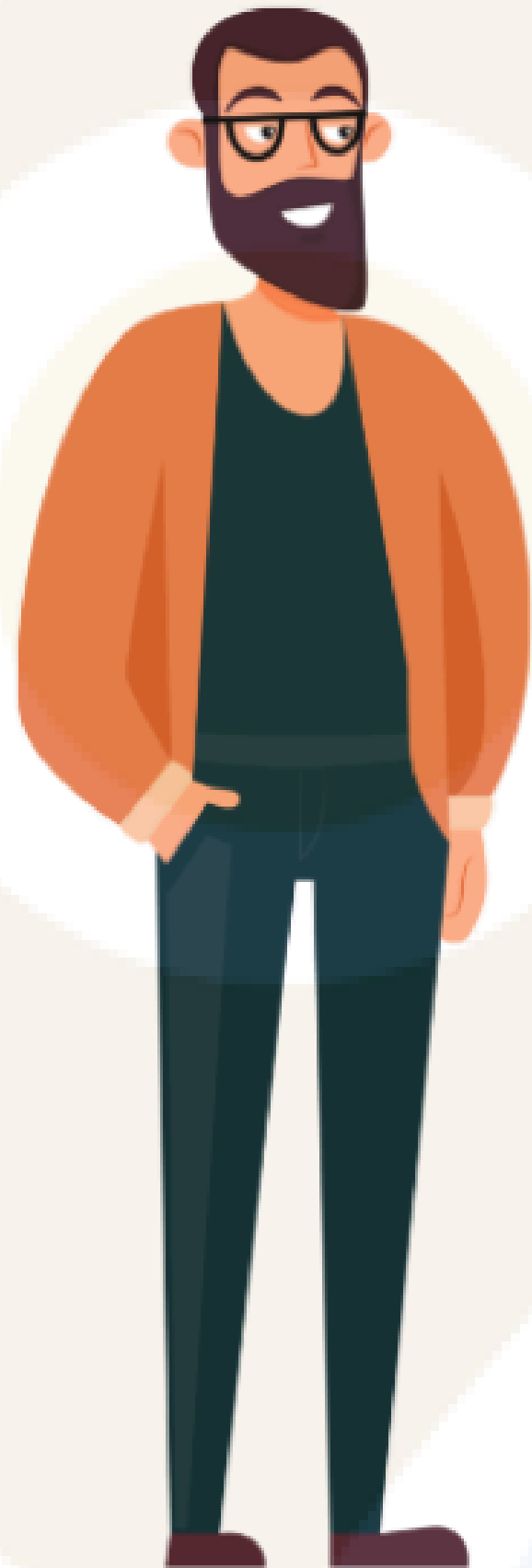
**ACA SON 4!**



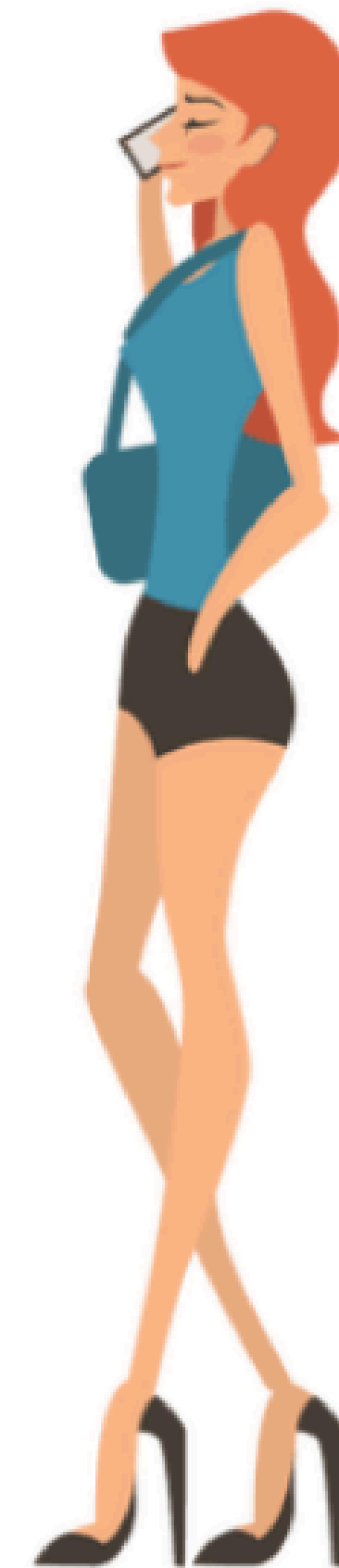
# QUE ES LA COMUNICACIÓN?

- **ESTRUCTURA**
- **ELEMENTOS**
- **TIPOS**
- ...

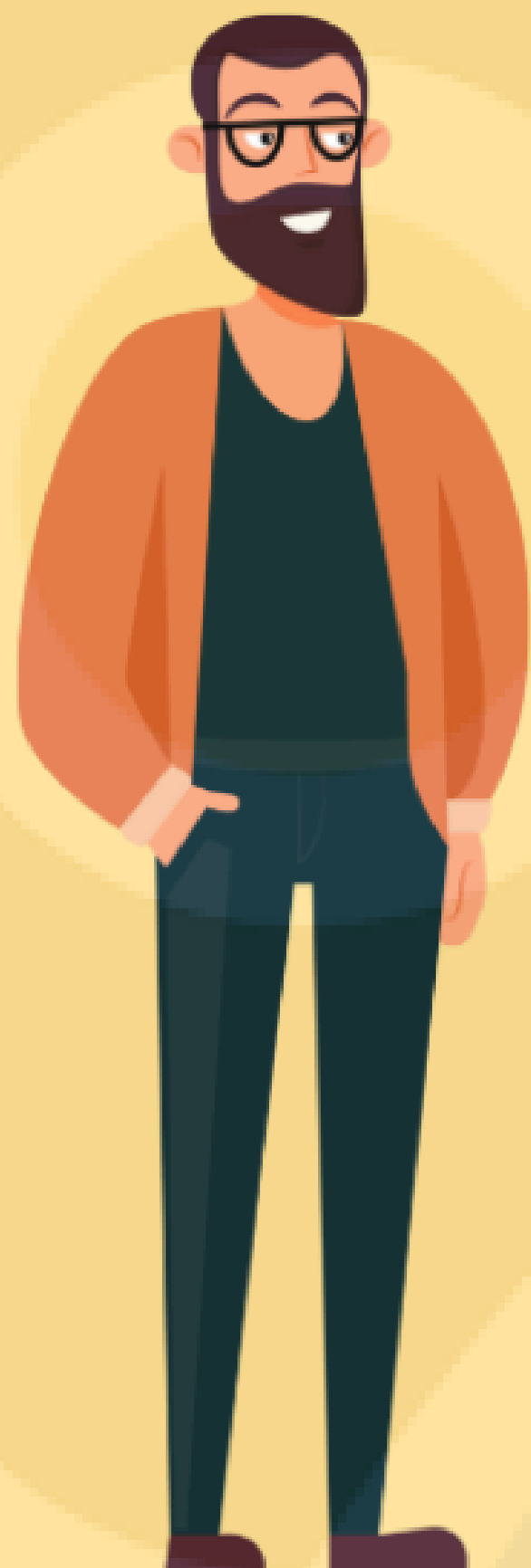
# Situación



- BUEN DÍA, BIENVENIDA
- BUEN DÍA.. DISCULPE EL ATROPELLO, NECESITO AL TIRO UNA POLERA MANGA CORTA, QUE DEJE AL AIRE LA GUATA, AUNQUE A MI POLOLO LE SAQUE PICA.
- ¿UNA POLERA MANGA CORTA?.. DEJEME VER QUE TENGO. SU TALLE ES SMALL, ¿VERDAD?
- ES USTED VERDADERAMENTE UN SECO.
- ¿COMO ME DIJO?.. NO ENTIENDO.
- DISCULPE, ES QUE ANDO POLOLEANDO Y NO DOY CUENTA DE LO QUE DIGO. LA QUE UD. ELIJA ESTARÁ BIEN PARA PASARLO CHANCHO.



## TRADUCCIÓN



- BUEN DÍA, BIENVENIDA
- BUEN DÍA... DISCULPE EL ATROPELLO, NECESITO AL TIRO (DE INMEDIATO) UNA POLERA (REMEA) MANGA CORTA, QUE DEJE AL AIRE LA GUATA (PANZA), AUNQUE A MI POLOLO (NOVIO) LE SAQUE PICA (PROVOQUE CELOS).
- ¿UNA POLERA MANGA CORTA?... DEJEME VER QUE TENGO. SU TALLE ES SMALL (CHICO), ¿VERDAD?
- ES USTED VERDADERAMENTE UN SECO (TALENTOSO).
- ¿COMO ME DIJO?. NO ENTIENDO.
- DISCULPE, ES QUE ANDO POLOLEANDO (NOVIANDO) Y NO DOY CUENTA DE LO QUE DIGO. LA QUE USTED ELIJA ESTARÁ BIEN PARA PASARLO CHANCHO (PASARLA BIEN).



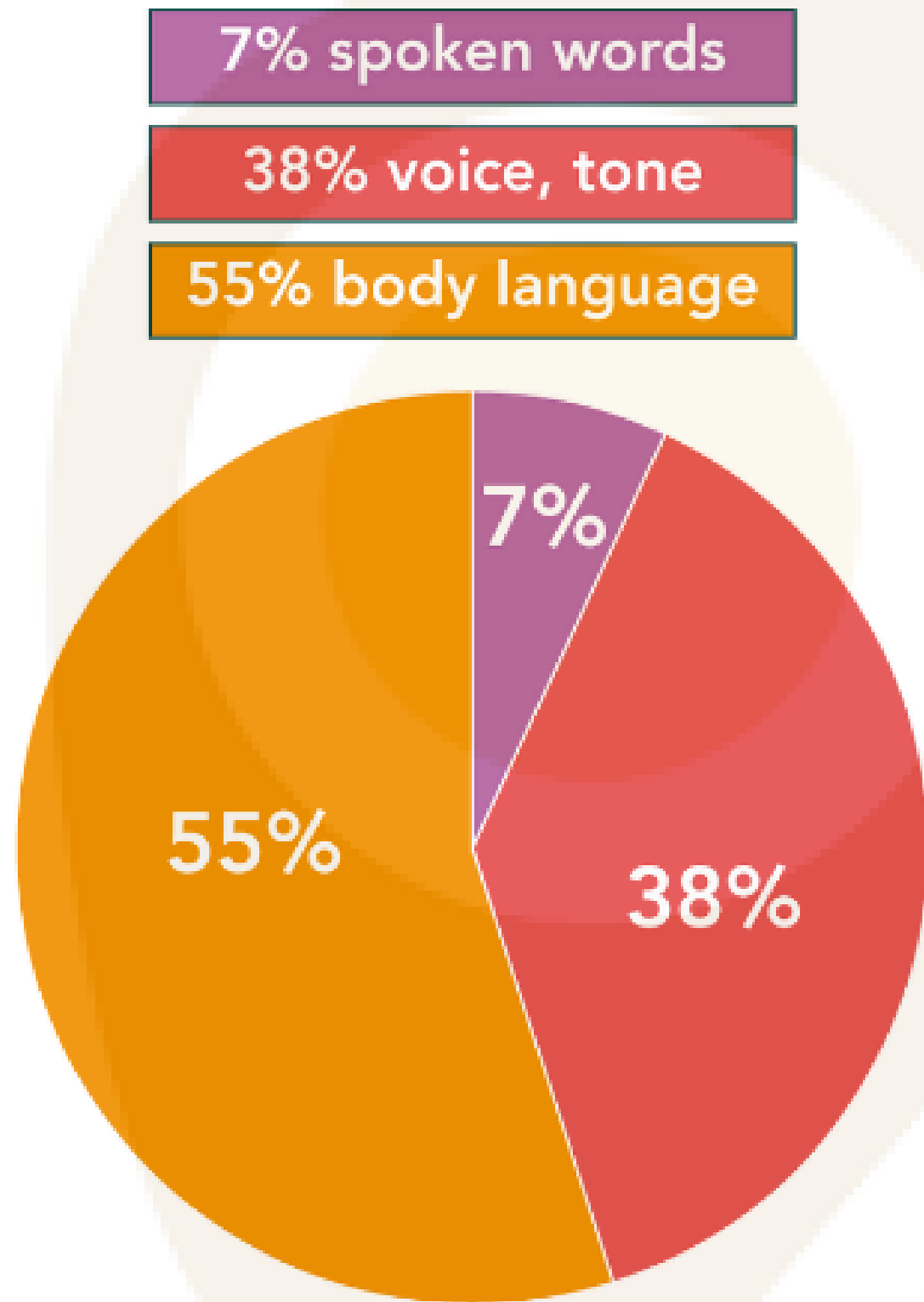
# ELEMENTOS

- LAS PALABRAS
- LOS SILENCIOS
- LOS GESTOS
- LA MIRADA
- LA DISTANCIA
- LA ACTITUD
- LA IMAGEN PERSONAL
- EL CONTEXTO
- EL TONO DE VOZ
- LAS INFLEXIONES

# FILTROS

- PERCEPTIVOS: Vemos cosas diferentes frente a la misma imagen.
- SITUACIONALES: Entendemos cosas diferentes con las mismas palabras.
- EXPERIENCIALES: Tenemos historias y experiencias diferentes.
- CULTURALES: Atribuimos valores diferentes a las mismas situaciones.
- ETARIOS: Usamos "códigos" diferentes.
- PERSONALES: Resolvemos las ambigüedades automáticamente, sin bases ciertas.

# COMUNICACIÓN VERBAL



- El impacto del mensaje en porcentajes:
  - 55% : Elementos no verbales (gestos, movimientos, etc.)
  - 38% : Tonalidad (uso de la voz, forma en que se dicen las palabras)
  - 7% : Palabras (el contenido verbal del mensaje)
- En una conversación cara a cara el componente verbal es de 35%, mientras que el no verbal es del 65%

(\* )Investigación a cargo del Dr. Albert Mehrabian

**COMUNICACIÓN NO VERBAL**  
**ES UN FENÓMENO PARALINGÜÍSTICO POR EL QUE SE**  
**TRANSMITE INFORMACIÓN SIN HACER USO DEL**  
**HABLA, MEDIANTE CONTACTO VISUAL, EXPRESIONES**  
**FACIALES, GESTOS, EXPRESIONES CORPORALES Y**  
**POSTURAS; INCLUYE EL USO DE SEÑALES, KINÉSICA,**  
**DISTANCIA, (PROXEMIA) Y ENTORNOS FÍSICOS,**  
**VOCALES (PARALENGUAJE) Y DEL TACTO (HÁPTICA)**

# COMUNICACIÓN NO VERBAL

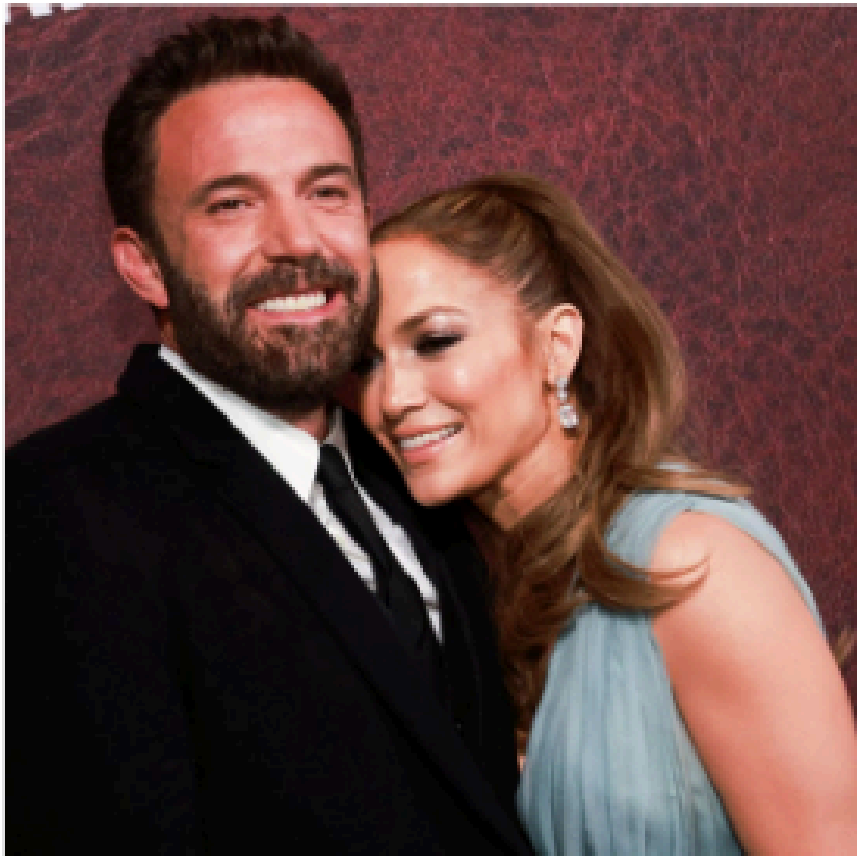
## FUNCIONES DEL LENGUAJE NO VERBAL

1. Repetición: reitera lo que se expresa verbalmente.
2. Contradicción: manifiesta lo opuesto al mensaje verbal.
3. Sustitución: reemplaza a las palabras.
4. Complementación: agrega sentido a lo que se expresa.
5. Acentuación: refuerza, marca el énfasis en lo que se quiere destacar.
6. Regulación: ordena el flujo o secuencia de las intervenciones dentro de la comunicación.

# COMUNICACIÓN NO VERBAL



# COMUNICACIÓN NO VERBAL





# Relaciones Públicas

**ARMEMOS NUESTRA DEFINICIÓN...**

# ¿IMAGEN?

Clasificación de imágenes:

**Imagen Personal:**

**Imagen de Producto:**

**Imagen de Marca:**

**Imagen Institucional:**

Formación de una imagen:

Imagen Ideal:

Imagen Proyectada:

Imagen Real:

# cuales son los componentes de la imagen...

**Componente Físico:**

**Componente Conceptual:**

**Componente Valorativo:**

# PLANIFICACIÓN DEL DEPTO DE PROTOCOLO

# ACTOS OFICIALES

También llamados actos públicos, suelen ser organizados con la presencia de autoridades civiles, eclesiásticas, militares, etc.

Los actos públicos pueden ser únicos o complejos.

únicos son cuando...

complejos cuando...

Respecto de la oficialidad de los actos, se pueden dividir en:

Oficial cuando...

No oficial cuando...

**manos a la obra...**

**ACTIVIDAD ÁULICA EN GRUPOS...**

**LA MITAD IZQUIERDA VA A SER EL  
GRUPO 1, LA DERECHA EL 2**

Protocolo,  
*relaciones públicas*  
y comunicación

## GRUPO 1

**SU EQUIPO DE TRABAJO DEBERÁ ESTABLECER EL PROTOCOLO, EL CEREMONIAL Y LA ETIQUETA PARA UN ACTO COMPLEJO DE UNA EMPRESA DE ROPA DEPORTIVA, DONDE HARÁ LA PRESENTACIÓN DE SU NUEVA IMAGEN CORPORATIVA.**

**TENGA EN CUENTA QUE DEBERÁ CITAR A MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA LA DIFUSIÓN, MANEJANDO LAS RELACIONES PÚBLICAS.**

Manual de comunicación  
escrita en ceremonial  
y protocolo

Olga Casal Maceiras

## GRUPO 2

**SU EQUIPO ES EL DEPARTAMENTO DE PROTOCOLO DE EL GOBIERNO ESPAÑOL.**

**A RAÍZ DE UN NUEVO NOMBRAMIENTO DE NOBLEZA, DEBERÁ ELEGIR TRES ELEMENTOS DE CEREMONIAL ESCRITO PARA COMUNICAR A DISTINTOS STAKEHOLDERS ESTA NOTICIA.**

**¿CUAL CREE UD. QUE SERÍA LA FORMA CORRECTA DE COMUNICAR EN CADA CASO?**