

## **UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN LUIS**

DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA TÉCNICO INSTRUMENTAL

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y ABIERTA

Carrera: Tecnicatura Universitaria en Gestión Hotelera

Asignatura: **Relaciones Públicas y Protocolo**

Carrera: Tecnicatura Universitaria en Gestión Turística

Asignatura: **Relaciones Públicas y Protocolo**

Carrera: ***Guía Universitario en Turismo***

Asignatura: Relaciones Públicas y Protocolo

**2011**

ARIEL BARRETO

**INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO Y CEREMONIAL**

UNIDAD DE DISEÑO, PRODUCCIÓN Y PUBLICACIÓN -UDDP-

*Directora de la UDDP*

Graciela Lima

*Especialista en contenidos*

Ariel Barreto

*Diseño pedagógico*

María José Porta

*Elaboración instrumentos  
de evaluación de aprendizajes*

Patricia Olguín  
Ariel Barreto  
María José Porta

*Adecuación digital*

Mauricio Córca

*Revisión de la versión digital*

María E.Larice  
Mariela Monthelie

## **ÍNDICE Módulo II**

### **Tema V: LOS ACTOS PROTOCOLARES**

1. Características y clasificación de los actos oficiales
2. Características y clasificación de los actos privados
3. Organización de los actos

Síntesis

### **Tema VI: PROTOCOLO EN EL TRABAJO**

1. Las Buenas Maneras
2. Refranes

Actividades de aprendizaje

**ANEXO**

Decreto 2072/93

## V LOS ACTOS PROTOCOLARES

### Características y Clasificación de los actos oficiales

También llamados actos públicos, suelen ser organizados con la presencia de autoridades civiles, eclesiásticas, militares, etc. Existe una identificación entre acto público y acto oficial, aunque a veces no coinciden. Un acto dispuesto por una entidad pública suele ser un acto oficial, en la mayoría de los casos, pero no siempre tiene que ser así. En determinadas ocasiones, puede prepararse un acto más íntimo sin ningún tipo de formalidad, quedando en el ámbito de lo estrictamente privado. Una visita, un congreso, una reunión llevan consigo algo más. Es normal, organizar otros actos paralelos tanto para las autoridades como para sus acompañantes (esposas, esposos, etc). Por ejemplo: cenas de gala, visitas a monumentos, etc. Todos son actos afines al protocolo y por lo tanto, **es necesario contar con los servicios de Protocolo**, para una correcta organización.

Los actos públicos pueden ser únicos o complejos. Los *actos únicos* son aquellos que se celebran de forma exclusiva (solo hay un acto general). En cambio, en los *complejos* se dan más de un acto dentro del general (una recepción, un vino de honor y una cena).

Si atendemos al *ámbito de celebración* del mismo, un acto es internacional, nacional, regional, provincial, municipal y local. Las personas que asistan al acto (de fuera de su lugar de residencia habitual) le otorgan al mismo, el ámbito por el que puede ser clasificado el acto.

Según la cantidad de asistentes, podemos decir que un acto es *público* cuando se organiza para un amplio número de personas, independientemente de quien lo organice. Y un acto es *privado*, cuando se realiza para un ámbito muy reducido y cercano (pocas personas) y carece de excesiva ceremonia y formalidad.

Respecto de la oficialidad de los actos, se pueden dividir en: *oficiales* si lo desarrollan entidades públicas y *no oficiales* cuando son preparados por instituciones privadas (del sector no público).

Como comentamos, el Protocolo es un tema complejo. Nos podemos encontrar con diferentes tipos de actos cuya clasificación no es fácil de determinar. Sin embargo, el trabajo a desarrollar y su organización no presenta significativas diferencias a la hora de establecer un plan básico de tareas. No vamos a tratar a las personas de forma diferente o

a descuidar cuestiones de seguridad, porque sea un acto de un tipo u otro, aunque puede afectar a otras cuestiones que veremos.

### **Características y Clasificación de los actos privados**

Si atendemos a *cómo están organizados*, los *actos privados* son aquellos que se desarrollan en un entorno íntimo y familiar, sin excesiva ceremonia ni formalidad. Y al considerar *quién 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 ser preparados por una persona o un grupo de personas, por un determinado motivo.

Clasificar los actos en públicos o privados es, en determinados casos, una tarea muy 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 periódico económico. También, el *motivo del acto* nos puede ayudar a clasificar el acto pudiendo ser: un acto cultural, humanitario, político, social, etc.

### **Organización de los actos**

Las reglas de Protocolo están presentes en casi todos los actos que vemos o escuchamos, a diario, en los distintos medios de comunicación. Aunque son reglas poco aplicadas por los ciudadanos, cada día, se nota un creciente interés por el conocimiento, aunque sea básico, de las mismas. Muchas de estas reglas son puestas en práctica en los actos privados, donde hay que mantener una mínima cortesía (independientemente del carácter íntimo o familiar del acto). La forma en que se organiza cualquier acto, nos proporciona una imagen de la entidad, institución, organismo o personas que lo llevan a cabo. Por eso, es muy importante un desarrollo correcto para brindar una buena imagen.

Síntesis

**En otras palabras, el *Protocolo*, el *Ceremonial*, la *Precedencia* y la *Etiqueta* son facetas importantes para todos aquellos que, de uno u otra manera, están implicados en la organización de actos y ubicación de las autoridades o invitados, en general. Son cuatro aspectos dignos de ser cuidados en todo acto, porque el *Protocolo* determina las reglas a seguir, el *Ceremonial* especifica las formalidades, la *Precedencia* fija la posición y *Etiqueta* distingue el acto.**

## VI PROTOCOLO EN EL TRABAJO

A lo largo de la vida, pasamos por etapas laborales donde hay que convivir y relacionarnos con otras personas: compañeros, subordinados, jefes, etc. y tenemos que procurar establecer unas relaciones cordiales y fluidas por nuestro bien personal y el de nuestro trabajo. Pasamos la mayor parte del día trabajando, por eso debemos tratar de *crear un buen ambiente laboral* (de las relaciones laborales pueden surgir relaciones personales posteriores). Por este motivo, *es importante propiciar las buenas maneras, la cortesía y la educación en el trabajo* para mejorar el clima laboral, haciendo un lugar al Protocolo como parte de nuestras vidas y favoreciendo la construcción de una sociedad más justa.

### Las Buenas Maneras

Los hábitos de la sociedad y de las personas cambian, pero las cuestiones fundamentales, no varían en su esencia, como las *buenas maneras* constituyen una parte de nuestra cultura que *debemos conservar* y recuperar, si se hubiesen perdido. Por supuesto, alguna de ellas no se aplican en la actualidad. No se usan los vestidos de época ni ciertos automóviles antiguos; sin embargo se deben preservar como una parte de nuestra cultura.

La *educación*, además de los inventos, ha hecho evolucionar al hombre. Desde los primeros tiempos, se conoce la existencia de pautas sociales y normas de comportamiento (siempre el ser humano tuvo ciertas formas de comportamiento ante determinados eventos). Aunque todas estas reglas las encontramos a través de la historia, existe un punto de partida importante: *la creación de la Corte* que reconoció la importancia de las buenas maneras.

La nobleza, se decía en esa época, no se lleva solamente en la sangre sino en la forma de comportarse ante el rey y el pueblo.

En la vida debemos tener siempre presente, que se puede ser rico, culto e incluso un genio pero todos somos personas y hay que comportarse educadamente con los demás.

El auge de las buenas maneras fue glosado por los trovadores (poetas cantautores de la Edad Media) y las novelas de caballería donde se daban consejos sobre cómo ser una dama o un caballero educado.

Entre los libros publicados, destacamos "*El Cortesano*" de Baltasar de Castiglione. Es un punto de referencia en el mundo de las buenas maneras y fue el primer libro con bastante información sobre el comportamiento educado.

Las reglas pueden quedar obsoletas o ser transformadas, sin embargo la *buena educación* nunca pasa de moda. Ser educado no es una moda, es algo inherente a nuestra condición humana, nos hace más libres y más tolerantes.

Tampoco se debe abusar, todos los excesos son malos. La buena educación "abre" muchas puertas en la vida y en el trabajo. Comenta Tayllerand, político y diplomático francés: "**Sólo los tontos se ríen de la buena educación**".

Otra frase muy utilizada es: "**si no sabe, es mejor no fingir (puede caer en ridículo); observe al resto de la gente como se comporta y proceda.**"

## **Refranes**

Las buenas maneras, la cortesía y la educación también se reflejan en los refranes:

### **- "Lo cortés no quita lo valiente"**

La educación y el respeto a las personas no está reñido con defender cada uno sus convicciones. No podemos perder las buenas maneras con personas con las que no compartimos criterios o formas de pensar.

### **- "Buenos modales juntan caudales y abren puertas principales"**

Las buenas maneras y la buena educación, brindan mayores oportunidades en la vida que cualquier otro tipo de comportamiento.

### **- "Cortesías engendran cortesías"**

El ser educado y cortés, trae como consecuencia que el resto de las personas sean más amables y corteses.

### **- "La cortesía es de quien la da, y no de quien la recibe"**

Se debe tratar con educación a todas las personas, incluso a aquellas personas que no tienen buenos modales o educación.

### **- "Dime de que presumes y te diré de lo que careces"**

En varias ocasiones, queremos "aparentar" buenas maneras pero nuestras actuaciones demuestran que no las tenemos. No hay que "aparentar", hay que ser.

### **- "Al que de ajeno se viste, en la calle lo desnudan"**

No tratemos de ser nunca otra persona, hay que obrar con nuestra manera de ser y no con la de los demás. Si fingimos algo que no somos, es fácil que se descubra nuestra verdadera personalidad y educación.

**- *“Donde fueres haz lo que vieres”***

Cuando no sabemos cómo actuar (utilizar un determinado cubierto, por ejemplo), lo mejor es observar lo que hace el resto de las personas.

**- *“En cada tierra, su uso; en cada casa, su costumbre”***

Cuando vamos a otras regiones o países, no debemos imponer nuestras costumbres, se deben respetar las del lugar como símbolo de respeto y buena educación.

## **GLOSARIO**

**Edecán:** acompañante o persona que orienta en ciertos eventos.

**Genealogía:** es una ciencia auxiliar de la Historia, dedicada al estudio y seguimiento de la ascendencia y descendencia de una persona o familia. También recibe el nombre de Genealogía o árbol genealógico, el documento donde queda establecido ese estudio.

**Heráldica:** Ciencia que estudia la composición y significado de los escudos de armas.

**Investir:** De acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española es: “Conferir una dignidad o cargo importante. Lo invistieron CON, o DE, los honores del cargo.”

**Juglar:** artista de la Edad Media que se dedicaba a cantar, contar historias, leyendas y tocar instrumentos.

**Prelado:** autoridad eclesiástica

**Sitial:** asiento reservado para personas destacadas

**Ungir:** Según el Diccionario de la Real Academia Española es: “Signar con óleo sagrado a alguien, para denotar el carácter de su dignidad, o para la recepción de un sacramento.”