

# PROTOCOLO Y ETIQUETA

SABER ESTAR Y SABER COMPORTARSE





Somos una asociación privada, independiente y sin ánimo de lucro que nació en 1975 para promover los intereses de los consumidores y ayudarles a hacer valer sus derechos. OCU no vive de las subvenciones: son nuestros más de 300.000 socios los que, nos financian con sus cuotas y contribuyen a nuestra independencia.

Nuestro objetivo es la defensa de los derechos de los consumidores y la mejora de calidad de vida de sus socios a través de información útil y transparente y servicios que mejoran su toma de decisiones en el ámbito del consumo.

Además OCU está integrada en diferentes asociaciones y federaciones de representación de los consumidores en el ámbito internacional.

## Los valores que nos diferencian

### Independencia

Nuestras publicaciones no contienen anuncios. No aceptamos productos gratis, ni nunca analizamos nada porque nos lo pida un fabricante. Trabajamos con laboratorios independientes de cualquier interés comercial.

### Transparencia

Velamos por la transparencia en el consumo y por la información veraz. Nuestros análisis y estudios son realizados por expertos cualificados y especialistas en cada área.

### Influencia

Somos influyentes. Contamos con la fuerza de nuestros más de 300.000 socios y con un apoyo social masivo. Esta fuerza nos ayuda a mejorar el mercado y obtener condiciones más interesantes en productos y servicios.

### Conveniencia

Nuestro objetivo es ser útiles para la sociedad y, especialmente, para nuestros socios. Asesoramos, informamos, defendemos sus derechos... ¡hacemos que se escuche la voz de los consumidores!.

[www.ocu.org](http://www.ocu.org)



Protocolo y etiqueta.  
Saber estar y saber comportarse  
© 2017 OCU Ediciones, S.A.  
C / Albarracín, 21  
28037 Madrid  
Tel. 913 000 045  
Fax 917 543 870  
[www.ocu.org](http://www.ocu.org)

Autores: Escuela Internacional de Protocolo: Gerardo Correas;  
María Correas; Marina Fernández.  
Coordinación editorial: Genara González Alonso

ISBN: 978-84-15114-84-0  
Imprime: Orymu Artes Gráficas, S.A. Ruiz de Alda, 3  
P.I. La Estación - 28320 Pinto (Madrid)

Quedan rigurosamente prohibidas, sin la autorización de los titulares del copyright, bajo sanción establecida por la ley, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y tratamiento informático y la distribución de ejemplares de ella mediante el alquiler o préstamo públicos.

# **PROTOCOLO Y ETIQUETA**

SABER ESTAR Y SABER  
COMPORTARSE

# INTRODUCCIÓN

Si preguntamos a la gente qué es el protocolo, seguramente la mayoría responda “lo de los reyes” o “saber comer” o “algo de gente estirada”; incluso, algunos dirán:

“¿y eso para qué sirve?”. Habrá otros que citen las reglas de comportamiento, de conducta social o de etiqueta, y nadie o casi nadie hablará de organización, gestión, colaboración o planificación. En los últimos años, el protocolo se ha abierto camino a grandes zancadas, y se ha convertido en una potente herramienta de comunicación, tanto en instituciones públicas como privadas. Es una disciplina que, unida a otras, ayuda a las instituciones a comunicar. Y es que, al emitir un mensaje, son muchos los factores que influyen en la percepción del mismo, como la persona que lo transmite, los gestos, el entorno en el que se encuentra, etc. De eso debe ocuparse el protocolo. Por ello, nuestra pretensión es tanto hablar de comportamiento como dar unas pautas que reflejen cuestiones implicadas en la organización de un evento, ya sea social o institucional.

Para empezar, aclaramos algunos conceptos básicos sobre protocolo y su relación con otras técnicas, así como su aplicación en el ámbito empresarial y en el ámbito social o personal.

A continuación, presentamos la información necesaria para la preparación del evento. Es decir, qué debe tener en cuenta para ser un buen anfitrión, para organizar lo más adecuadamente posible un evento o para elaborar correctamente las invitaciones según el tipo de acto, de invitados y del mensaje que se desea transmitir. Se hablará también de cómo recibir a los invitados y cómo organizar la presidencia de un acto. Después, se tratarán los aspectos relacionados con la recepción de los invitados, la forma en que se deben hacer las presentaciones, cómo deben ser los tratamientos, etc.

Por último, se desarrollan los aspectos relacionados con la celebración del evento, empezando por la imagen personal, la expresión corporal y la etiqueta en el vestir, además de otros puntos que tienen que ver con el saber comportarse, y siguiendo con la forma más adecuada de preparar la mesa para los invitados o el tipo de regalo más apropiado en cada momento.

Para terminar, hay una regla de oro que no debemos olvidar: nada es correcto o incorrecto por sí mismo, sino que depende de la aplicación que hagamos de una determinada norma en el sitio concreto en el que nos encontremos, de las personas que nos rodeen y de la ceremonia en la que participemos. Al fin y al cabo, las normas sociales deben ser abiertas y dinámicas para poder mejorar las relaciones entre todos y deben permitir que nos comportemos de una forma natural.



# PROTOCOLO. CONCEPTOS BÁSICOS

## QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE

Si deseamos saber cuál es la definición de “protocolo”, no tenemos más que ir al diccionario de la Real Academia y leer las diferentes acepciones.

De todas ellas, elegiremos las que están relacionadas con el tema de esta guía:

- Conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes.
- Conjunto de reglas que se establecen en el proceso de comunicación entre dos sistemas.

Hay quien podría confundirlo con “ceremonial”:

- Perteneiente o relativo al uso de las ceremonias.
- Serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne.
- Libro, cartel o tabla en que están escritas las ceremonias que se deben observar en ciertos actos públicos.

O con “etiqueta” en dos de sus acepciones:

- Ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardar en actos públicos solemnes.
- Ceremonia en la manera de tratarse las personas particulares o en actos de la vida privada a diferencia de los usos de confianza o familiaridad.

# ETIQUETA

## ETIQUETA SOCIAL

Conjunto de reglas para desenvolverse correctamente y con elegancia en la sociedad.

## ETIQUETA EMPRESARIAL

Conjunto de normas para actuar correctamente en los diferentes campos de actividad.

Aunque el protocolo va íntimamente ligado a los conceptos de ceremonia y etiqueta, no se limita solo a estos ámbitos; para algunos estudiosos como el profesor Felio A. Vilarrubias, por ejemplo, es “una ciencia (diplomacia, sociología, historia, heráldica) y un arte (estética, belleza, color, armonía)”.

Por todo ello, es necesario aclarar lo que implica realmente el concepto de protocolo en su uso actual.

Hoy en día, la ejecución de los actos protocolarios se ha convertido, en un conjunto de normas, costumbres y técnicas necesarias para la organización de cualquier tipo de acto, ya sea público o privado.

## EL PROTOCOLO DE EMPRESA

Desde el concepto tradicional de protocolo como un conjunto de reglas sobre el comportamiento adecuado ante alguien de rango superior, se ha evolucionado hasta un concepto que lo considera como la disciplina que permite organizar los actos oficiales de la manera más adecuada. Además, la evolución vertiginosa de la sociedad y de las instituciones privadas y públicas debido a las nuevas tecnologías ha cambiado las necesidades empresariales actuales y, con ellas, la manera de hacer y de comunicar.

Al emitir un mensaje, son muchos los factores que influyen en la percepción del mismo, como la persona que lo transmite, los gestos, el entorno en el que se encuentra, etc. De eso es de lo que debe ocuparse el protocolo.

Aplicado al mundo empresarial, el protocolo controla el lenguaje que utilizará la empresa y ayudará a elegir aquellas técnicas comunicativas más adecuadas, teniendo en cuenta todos los factores que influyen en cualquier acción de comunicación y a través de las campañas de publicidad y marketing, relaciones públicas, etc. Por todo ello, nuestra pretensión es dar unas pautas que reflejen todas las cuestiones implicadas en la organización de un evento, para poder transmitir la imagen que más interese a la empresa, según su idiosincrasia particular, sus características específicas, su estructura económica, etc. Podemos decir que el protocolo se compone de una serie de técnicas que, aplicadas profesionalmente, sirven para poder planificar y ejecutar cualquier tipo de evento.

Lo apasionante de esta disciplina es que como no hay dos eventos iguales, la manera de aplicar dichas técnicas será distinta en cada caso, y ahí radicará la destreza del profesional para utilizarlas en beneficio del evento y, por extensión, de la empresa.

Esto no quiere decir que para organizar un acto solo se pueda recurrir al protocolo. Al contrario, hace falta también aplicar otras técnicas, ajenas a este pero relacionadas. Por ello, la idea de protocolo va mucho más allá: hace referencia a todas aquellas técnicas que sirven para organizar actos y que ayudan a las empresas a comunicar.

## Su función en las instituciones

Hasta hace muy poco, el protocolo era un instrumento reservado casi en exclusiva al mundo de las autoridades y la diplomacia y, tanto en las instituciones públicas como privadas, no existía ningún criterio o norma de organización más allá de las consideraciones propias del directivo o departamento que promovía el acto. No había reglas fijas comunes a toda la entidad, y solo podían aportar cierta perspectiva los departamentos de marketing y relaciones públicas.

Estamos totalmente convencidos de que en un mundo donde la globalización ha hecho que se modifiquen las estructuras de comunicación de las empresas, es necesario un departamento de

protocolo que desarrolle un procedimiento para potenciar la identidad corporativa que deben seguir todos los representantes de la institución en las apariciones públicas de la empresa, externas o internas; una nueva identidad corporativa basada fundamentalmente en una manera singular de actuar, no solo en la organización de los actos que se promuevan desde la institución, sino también en las relaciones diarias de la empresa con todos sus públicos. De nada sirven los esfuerzos gastados en publicidad e imagen corporativa o en campañas institucionales si, a la hora de organizar un acto público, la puesta en escena no mantiene una identidad que distinga a la compañía.

Por eso, en los últimos años, ha surgido la necesidad de disponer de un profesional que, mediante su propio departamento o servicio, pudiera ocuparse de la organización de los actos internos y externos, que dominara las técnicas de las relaciones públicas y la comunicación, y que fuera capaz de dirigir de manera profesional la protocolización de la institución para conseguir transmitir el mensaje deseado en todas sus acciones. Esto se ha debido a diferentes factores:

- Hay una necesidad de estas entidades y sus ejecutivos de ofrecer una mejor imagen de sus actos y apariciones externas.
- Las estrategias de comunicación modernas hacen que las empresas tengan que organizar actos cada vez con más frecuencia, con más público, más medios de comunicación y la obligación, cada vez mayor, de alcanzar un éxito total en estas convocatorias. Aquí, el protocolo tiene mucho que decir.
- La sociedad en general considera necesario el dominio de las técnicas de protocolo y de buena educación para triunfar profesionalmente, algo a lo que el empresario y sus ejecutivos tampoco son ajenos.
- A nadie le cabe ninguna duda de que el uso de un protocolo adecuado por y para los altos cargos favorece la imagen de la institución, y, en definitiva, sus relaciones sociales. Por ello, los métodos de trabajo de las presidencias y otros altos ejecutivos

se cuidan al más mínimo detalle para ofrecer la imagen adecuada de seriedad, eficacia, profesionalidad y proyección externa.

- La creciente necesidad del empresario y sus altos ejecutivos de viajar con frecuencia a otros países, obligándole a conocer culturas y tradiciones distintas a las suyas propias.

Esto ha hecho que las grandes empresas se hayan visto obligadas a incorporar normativas internas que regulen las apariciones públicas de sus responsables, especialmente aquellas que tienen delegaciones o representaciones territoriales distribuidas por distintas partes del mundo. Sin una política mínimamente común para toda la entidad, cada acto sería más el reflejo del directivo que lo promueve que de la propia imagen global de la empresa. Los resultados serían muy dispares y, en muchos casos, muy negativos para el empresario y sus directivos.

Por ejemplo, si los directivos de una empresa que tiene delegación en Tokio y en Madrid, utilizan los mismos símbolos e imagen en los documentos de todas sus delegaciones (cartas, facturas, informes, etc.), por supuesto con las singularidades propias de cada zona, ¿por qué actuar de manera distinta en los actos públicos?, ¿por qué no transmitir una imagen global de empresa también en la forma de actuar?

La identidad corporativa no solo se consigue mediante una marca, unos colores corporativos, una uniformidad, etc., sino además con un estilo propio a la hora de actuar, de organizar los actos, etc., y en consonancia con todas las demás actuaciones empresariales en el campo del marketing y de las relaciones externas. Por ello, cualquier empresa que quiera estar bien situada y mantener una posición de liderazgo en el sector en el que actúe, deberá tener muy en cuenta la importancia de todos estos principios.

## EL PROTOCOLO SOCIAL

La Escuela Internacional de Protocolo ha luchado durante años, y seguirá haciéndolo, para diferenciar claramente el saber estar como técnica protocolaria para conseguir una mejor imagen, de la concepción trasnochada de una serie de normas de urbanidad, en muchos casos, anticuadas y obsoletas. Las normas de convivencia deben adaptarse a los cambios de la sociedad, ser abiertas y dinámicas para poder mejorar las relaciones entre todos y deben permitir que nos comportemos de una forma natural.

Lo establecido como “correcto” o “incorrecto” no se puede aplicar de una manera generalizada, puesto que lo adecuado para un gran número de ocasiones puede ser ridículo en otros casos.

## Utilidad de las normas de etiqueta

Las normas de etiqueta deben utilizarse con mucho sentido común y adaptarse al acto concreto en el que estemos, al lugar en el que se desarrolle, a las personas con las que lo compartamos, etc. La clave está en conocer a la perfección las normas de comportamiento y etiqueta para poder elegir, en cada caso, si es conveniente ceñirnos a ellas o no.

La postura de la Escuela Internacional de Protocolo con respecto a estas cuestiones ha sido siempre muy clara: cada persona debe conocer perfectamente todas las normas básicas de comportamiento y etiqueta, para luego poder elegir la más adecuada a cada situación, haciéndose responsable de sus propias decisiones y buscando siempre potenciar su propia imagen, sin renunciar a su identidad e idiosincrasia.

Lo que se conoce por etiqueta no se centra exclusivamente en la forma de vestir, sino también en la imagen general que transmitimos a través de nuestra manera de actuar, de hablar, de gesticular, del lenguaje que empleamos, etc. La vestimenta debe adecuarse a cada situación, pero también a la personalidad y al físico de cada uno, ya que no a todo el mundo le quedan bien las mismas cosas. De igual manera, el que un determinado atuendo nos siente

estupendamente no significa que podamos usarlo para cualquier ocasión.

Hay una regla de oro que siempre debemos tener en cuenta: nada es correcto o incorrecto por sí mismo, sino que depende de la aplicación que hagamos de una determinada norma en el sitio concreto en el que nos encontremos, las personas que nos rodeen, la ceremonia en la que participemos, etc. No debemos olvidar que las normas de etiqueta y saber estar han evolucionado sustancialmente en los últimos cincuenta años, al igual que lo ha hecho la propia sociedad en sus costumbres y valores.

Para saber si una norma está anticuada u obsoleta basta con fijarnos en su utilidad y si es “de sentido común”. Salvo grandes excepciones, toda norma de educación social que vaya contra la lógica o sea del todo inútil se puede considerar trasnochada y su aplicación puede incluso resultar ridícula.

Por último, lo más importante a la hora de aplicar las normas del saber estar es que el invitado, por pura cortesía, respete las normas fijadas por su anfitrión. En caso de que considere que van en contra de sus principios, antes de acudir e incumplir las normas, lo mejor será declinar la invitación.

Según el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, la tolerancia es el "respeto hacia las opiniones prácticas de los demás, aunque no estén de acuerdo con las nuestras". Partiendo de aquí, la tolerancia es un pilar fundamental de la educación social y el saber estar, es la base sobre la que deben apoyarse todas las demás normas sociales de conducta. Su razón de ser se basa en el reconocimiento de las diferencias que existen entre los seres humanos, la diversidad de culturas, de religiones, de maneras de actuar, etc. Es una actitud esencial para vivir en sociedad, que debe respetar la singularidad de cada uno.

Tolerar supone, además, negociar y buscar la armonía; en definitiva, lo que realmente consideramos como “saber estar y saber comportarse”.

# LA CORTESÍA EN PÚBLICO

## Cómo ser una persona educada

Para ser lo que habitualmente llamamos “una persona educada”, la cortesía no debe manifestarse exclusivamente en privado, o ante un número reducido de personas, sino de manera constante y habitual. El problema surge en unos momentos como los actuales, caracterizados por las prisas. Habrá quien piense que, en ciertas situaciones diarias, es verdaderamente imposible ser cortés: “¿Quiere usted que sea cortés con ese camarero que no termina de traerme la cuenta, cuando tengo una reunión en cinco minutos?”, “¿quiere usted que sea cortés con el energúmeno de la moto que casi me lleva por delante en el paso de cebra?”, “¿quiere usted que sea cortés al salir del estadio al final de un partido?”, etc.

Parece como si hoy en día, sobre todo en la calle, la cortesía y las buenas maneras no tuviesen cabida, y nos conformamos con ser corteses con los amigos o con la gente que nos interesa. Respecto al resto: “es la ley de la selva”. Sin embargo, si todos fuéramos un poco más corteses, seguramente también seríamos un poco más felices. Bien es cierto que medir el grado de cortesía en las situaciones cotidianas no es fácil, dado nuestro ritmo de vida. Por ejemplo, ¿es cortés aparcar en doble fila? En principio no, porque seguro que estamos molestando a alguien. Entonces, ¿es que todos los que aparcan en doble fila alguna vez no son corteses? La cortesía, al igual que la moral, se puede percibir desde distintos ángulos y perspectivas.

Por lo tanto, podemos decir que la cortesía en la calle consiste en respetar las normas existentes y tener en cuenta a los que nos rodean, no importa la situación. En definitiva, el concepto moderno de cortesía está vinculado a la solidaridad, a la tolerancia y a la convivencia. No se distingue a una persona educada en el trato personal, sino en el trato con los desconocidos, en el día a día. Ahí es donde todos deberíamos esforzarnos un poco más.



La buena educación debe mostrarse en el día a día.

Hasta ahora, los manuales tradicionales se basaban en dar consejos sobre el comportamiento en la vía pública, en teatros, cines, playas, campos de fútbol, etc. Sin embargo, y bajo nuestro punto de vista, hoy en día la cortesía en estos lugares no es otra cosa que respetar las normas fijadas: no hablar en el cine durante la proyección, no gritar en la calle, no empujar a los viandantes, no colarse en la compra, no abusar de la bocina en el coche, etc. Otras cuestiones, como si debemos caminar por la derecha o la izquierda o si se debe dejar salir antes de entrar o viceversa, son cuestiones menores.

## El comportamiento en situaciones cotidianas

Muchas personas sienten curiosidad sobre el comportamiento correcto en la calle y lugares públicos. Por ello, le mostramos a continuación algunas cuestiones relacionadas con situaciones habituales:

1. ¿Quién debe ceder el paso ante una puerta o lugar estrecho?  
Según la teoría tradicional, el hombre debe ceder el paso a la mujer, el joven a una persona mayor y una persona de inferior categoría a la de una superior. Sin embargo, esta teoría puede

tener muchas modificaciones, ya que según los casos, pueden producirse numerosas situaciones diferentes.

2. ¿Hay que ceder el asiento siempre?

Sí, siempre que haya alguien que lo necesite más que nosotros. Tradicionalmente, se debería ceder a las señoras y a las personas de mayor edad, pero cada uno debe tomar su propia decisión según las circunstancias.

3. ¿Hay que presentar a nuestro acompañante cuando nos encontramos un amigo por la calle?

Lo normal es hacerlo, simplemente por cortesía hacia ambos. Y en el caso de tratarse de un cliente, con más motivo.

4. Cuando van varias personas caminando por la calle, ¿cómo deben ir?

Normalmente, el sitio del centro es el de mayor honor, y si van dos personas, el de la derecha. Según los manuales, en las aceras, el puesto de honor es el más alejado de la carretera. Sin embargo, en ocasiones, esto puede ser incómodo; habría que ir cambiando de un lado a otro según avanzamos y el recorrido nos obliga a cruzar. Cuando un hombre acompaña a una mujer o a una persona distinguida, debe cederle el puesto de su derecha, o del centro, según sean dos o tres personas. También, por cuestiones de simetría y orden, si un hombre va acompañado de dos señoras, ocupará el lugar del centro.

5. ¿Y en las escaleras?

Aquí hay teorías para todos los gustos. La más extendida aconseja que, al subir las escaleras, el hombre vaya por detrás de la mujer, y al bajar, por delante (para ayudar a la señora en caso de tropiezo). Otra, propia de viejas escuelas, establece que, al subir, el hombre vaya por delante, y al bajar, por detrás (para evitar miradas inoportunas). Lo habitual si vamos con una señora, es ir a su lado, un peldaño por debajo al subir, y un peldaño por delante al bajar. Y si se trata de dos señores, la misma práctica que en la calle.

6. ¿En qué orden se entra y sale de los ascensores?

Según la teoría tradicional, en el orden inverso al lógico. El menos importante es el último en entrar (para sujetar la puerta y dar al botón) y el primero en salir (para abrir y sostener la puerta). Lo mismo un hombre con una mujer.

7. ¿Qué normas básicas de educación habría que tener con respecto al coche?

Según algunos expertos, el hombre debe abrir la puerta a la mujer, al superior o al invitado. Dentro del coche, la señora o el invitado no deben moverse para dejar espacio, sino que cada persona entra por su lado; no se debe fumar en el interior, salvo que todos se pongan de acuerdo (en cualquier caso, cuando se fume, hay que abrir alguna ventana, por salud e higiene); se debe controlar el volumen de la radio; etc.

8. ¿Cuál es el orden protocolario de los asientos?

Si vamos con chófer o en taxi, los dos asientos de atrás son los principales, sobre todo el de la derecha en sentido de la marcha. Si conduce el anfitrión, el de su derecha es el primero, y los de atrás los siguientes.

9. ¿Cómo deberían ir dos matrimonios en un coche privado?

Como ellos quieran. Los dos hombres delante (si conduce uno de ellos) o las dos mujeres delante (si conduce una de ellas) o el matrimonio anfitrión delante. Queda a elección de los anfitriones y cualquier solución es buena.



# LA PREPARACIÓN DEL EVENTO

## LAS INVITACIONES

Uno de los primeros pasos en la organización de cualquier acto es el de comunicar a los invitados nuestra intención de celebrarlo y nuestro deseo de que nos acompañen. Para eso, debemos invitarles de la forma adecuada. Hay multitud de posibilidades dependiendo no solo del tipo de acto que celebremos, sino además del rango de la persona a la que estamos invitando.

Aunque un acto tenga carácter informal, si la persona a la que invitamos tiene un determinado rango y no tenemos con ella una relación de amistad o familiar, deberemos darle a nuestra invitación mayor formalidad. Necesitamos explicarle qué es lo que vamos a hacer y por qué es tan importante para nosotros su asistencia, y eso no se puede conseguir enviándole la misma tarjeta que al resto de invitados.

La invitación, en cualquiera de sus formatos, es la primera imagen de nuestro acto, por lo que debe elegirse y elaborarse con cuidado, procurando que tanto la forma y el diseño, como el fondo y la redacción del texto sean lo más correctos posibles y, por supuesto, acordes al evento.

En los actos oficiales o de empresa siempre es recomendable hacer un envío de invitaciones de forma que lleguen al destinatario con una antelación mínima de siete días. La anticipación ideal es de diez a quince días; no es aconsejable mucho más (salvo que lo requiera la circunstancia), ya que podrían archivar nuestra invitación y caer en el olvido.

# Formas de invitación

Para elegir la forma adecuada de invitación, primero debemos fijarnos en el tipo de acto que vamos a organizar. A continuación, le presentamos cuatro tipos de actos.

## Actos abiertos

Son aquellos a los que puede asistir libremente cualquier persona que esté interesada. Por eso, en estos casos, la organización suele insertar publicidad a través de los medios de comunicación (notas informativas, entrevistas, carteles, etc.), señalando claramente el carácter abierto del evento e indicando que estará “abierto al público”, o que será de “entrada libre”.

Esto no impide que el organizador quiera contar con la asistencia de determinadas personas. Para ello, conviene enviar una carta personalizada firmada de puño y letra del anfitrión, para que el invitado, al recibirla, comprenda su interés e intente asistir.

Un ejemplo sería la presentación de los planes generales de urbanismo de los ayuntamientos. Aunque se hacen de forma abierta para que cualquier ciudadano pueda asistir, el alcalde estará más interesado en la asistencia de determinados grupos, como las asociaciones de vecinos, el colegio de arquitectos o ingenieros, representantes de la cámara de comercio, etc.

También se pueden enviar tarjetones de invitación no personalizados a un grupo más o menos amplio a quienes se dirige especialmente dicho acto. Por ejemplo, en el caso de la presentación de un libro sobre fútbol, se enviaría este tipo de invitación a personajes del mundo futbolístico, periodistas deportivos, presidentes de sociedades deportivas, etc.

## Actos limitados

Son aquellos en los que el anfitrión quiere limitar la asistencia a un determinado grupo, superior a cincuenta personas, por razones de interés o de espacio físico, o por la propia filosofía del acto.



La invitación es el primer paso en la organización de cualquier evento.

En estos casos, las formas más adecuadas de invitación son:

- Envío de una carta personalizada, firmada por el que invita, a aquellas personas sobre las que se tiene un especial interés en su asistencia (aunque se adjunte el tarjetón correspondiente).
- Tarjetón o díptico de invitación personalizado, donde debe figurar el nombre y apellidos si es una invitación a título personal, o el cargo si es en razón a su representación. A la hora de diseñar las invitaciones, es conveniente dejar un espacio en blanco para ello. Los datos personales irán escritos a mano, si el acto tiene carácter privado, y en letra de imprenta si es de otra índole.

## Actos de concurrencia reducida

Son aquellos actos a los que se invita a un reducido número de personas, normalmente menos de cincuenta. Para estos casos se suele utilizar:

- Envío de una carta personalizada del anfitrión o de su jefe de gabinete (en este último caso se señalará: “siguiendo instrucciones de...”, “es deseo de...”, “me encarga... le haga llegar su deseo de que pueda acompañarnos...”).

- Llamada telefónica directa por parte del que invita. En la llamada, debe existir equivalencia de rango entre los comunicantes para evitar que la invitación pierda fuerza (no es lógico que el jefe de gabinete de un consejero llame directamente a un consejero de otra comunidad; deberá hacerlo el propio consejero. De no ser posible, el jefe de gabinete contactará con el jefe de gabinete de la otra autoridad).
- Envío de un tarjetón personalizado.

Además de estas formas, últimamente se utilizan con cierta asiduidad los “saluda”. Poco a poco, su uso se está implantando cada vez más, y convirtiéndose en una fórmula más, aunque se trate de una forma errónea, ya que la misión de un “saluda”, como su propio nombre indica, no es invitar, sino saludar, ponerse a disposición, comunicar un cambio (nombramiento, cese, ascenso, etc.) o poner en conocimiento un hecho, sin que ello origine invitación o compromiso alguno. El “saluda” es propio de instituciones oficiales y, quizás, por su lenguaje solemne, los representantes de entidades privadas piensan que así dan más formalidad a su invitación. Probablemente, si su uso sigue generalizándose, se implante totalmente y se regularice como fórmula de invitación, a pesar de no ser la fórmula correcta.

## Actos urgentes

Debido al creciente número de actos que se organizan en la actualidad, y gracias también a las muchas posibilidades de una comunicación instantánea, los tipos de actos urgentes cada vez son más numerosos.

Este tipo de actos deben estar justificados (por ejemplo, un funeral o la recepción a un club deportivo que ha ganado un premio, etc.). De no ser así, lo recomendable es retrasar la celebración del acto para hacerlo en los plazos adecuados. Para los actos urgentes se puede invitar mediante:

- Actualmente, el correo electrónico es la alternativa a los antiguos telegramas. Estos correos deben tener el formato de una carta formal: encabezado, cuerpo y firma. Además, es aconsejable incluir un adjunto con el tarjetón de invitación digitalizado.
- Envío de un tarjetón de invitación, tanto si se ha podido hacer en la imprenta como si lo ha hecho nuestro propio servicio informático, con un sistema de envío que garantice la recepción inmediata por parte del invitado. Además, para mayor seguridad, se debe efectuar la correspondiente llamada telefónica para explicar este tipo de envío (“le hemos enviado una carta urgente con una invitación porque...”; “Perdone la urgencia, pero es que...”; etc.).
- Si no se pudiera hacer dicha invitación en la imprenta ni por ordenador, se enviará una carta sencilla a través de un servicio de mensajería urgente.

## Los olvidos

Es posible que a la hora de invitar se nos quede alguien en el tintero. Si todavía estamos a tiempo, conviene subsanar el error mediante una carta urgente, el traslado en mano de la invitación, una llamada telefónica, etc., justificando siempre el envío a última hora (por ejemplo: “perdone, por un error involuntario no le hemos hecho llegar a tiempo la invitación...”, “incomprensiblemente su carta quedó sobre la mesa”, etc.).

## Las confirmaciones

Una vez enviadas las invitaciones, en muchos casos es necesario confirmar el número de asistentes, ya que hay que tener previstos ciertos aspectos como:

- Sillas para sentarse (para que no sobren en exceso ni falten).
- Regalos para los invitados (para encargarse los necesarios o unos pocos más).

- Capacidad del local. Siempre se debe ajustar el número de asistentes a la capacidad de la sala, ya que, por ejemplo, cien personas en un local para quinientos dan la impresión de que el acto no ha tenido el éxito esperado, aunque hayan acudido todas las personas invitadas, por lo que hubiera sido más lógico hacerlo en un local con un aforo de unas 125 personas.
- Saludo personalizado por parte del anfitrión.
- Gastronomía, para encargar la comida precisa o poner el número adecuado de puestos de mesa.
- Información previa a los medios de comunicación, si procede.
- Asistencia al acto de prestigiosos personajes de ámbito nacional o internacional (no podemos engañar a uno de esos personajes diciendo que hemos invitado a quinientos si solo asistirán veinticinco).
- Ordenación de las presidencias. No podemos reservar un puesto en la mesa presidencial a una persona que no va a venir, pues la silla quedaría vacante y sería un fracaso de la organización.

Las confirmaciones, por lo tanto, tienen una finalidad, y solo deben solicitarse cuando esté justificado. Pero también conviene mencionar que el invitado, independientemente de si se pide o no en la tarjeta, debería informar si declina la invitación y exponer las razones para ello.

Si se solicita confirmación, se debe especificar una fecha límite y un teléfono o correo electrónico donde efectuarla. La fecha límite dependerá de las necesidades de protocolo, aunque lo habitual es no menos de cuatro días antes del acto, y tener así tiempo suficiente para ajustar el protocolo o sustituir las posibles bajas.

Hasta hace relativamente poco, no se pedía la confirmación de asistencia salvo para actos muy formales, pues se entendía que todos los invitados aceptarían por cortesía, a no ser que tuvieran motivos realmente justificados. De ahí que frecuentemente se pidiera la confirmación de no asistencia, que era lo menos habitual.

Actualmente, esta fórmula está en desuso debido a que son más los que deciden no asistir, excepto en actos de gran interés. Por eso, si el acto lo requiere, es más útil que sea la propia entidad organizadora la que realice las confirmaciones mediante llamadas telefónicas.

## La forma y el fondo

### El diseño

La calidad de la invitación va en proporción a la solemnidad del acto o a la trascendencia que queramos dar al mismo. Lo más solemne es el simple tarjetón blanco o crema, con el logotipo de la institución que invita, ya sea en tinta o en seco (relieve).

Sin embargo, gracias a las nuevas tendencias, en un mundo repleto de imágenes, se recurre cada vez más al diseño imaginativo, pero siempre ajustándose a la identidad corporativa de la institución o entidad anfitriona y, por supuesto, sin perder la calidad del mensaje; una invitación con un diseño perfecto pierde todo su valor si el lenguaje utilizado para invitar no es el adecuado o está lleno de incorrecciones.

El diseño de la invitación siempre debe ir en consonancia con el tipo y el contenido del acto, y el lenguaje debe ser impecable. La invitación tradicional, la más usada, se prepara en un tarjetón de alto gramaje, del tamaño de una cuartilla o media cuartilla y en color blanco o crema.

Aunque hoy en día ya existe mucha libertad al respecto, siempre se procura utilizar colores de fondo que permitan una lectura fácil, con una tipografía y un tamaño de letra que faciliten su comprensión.

### El lenguaje

En una invitación siempre debe quedar claro quién invita, en qué consiste la invitación, dónde tendrá lugar y a qué hora, y el motivo de la misma. Además, pueden añadirse otros datos complementarios que sean de interés para el invitado, tales como

etiqueta, explicación de dónde está el sitio, si asiste un invitado de honor especial y otras recomendaciones.

Los elementos de una invitación son los siguientes:

- Escudo o anagrama de la institución a la que pertenece la persona o autoridad que invita si el acto tiene que ver con la propia institución.
- Cargo (si la invitación es institucional o de la empresa) o nombre de la persona que invita. Si va el cargo, la colocación del nombre es decisión del propio anfitrión.

Una institución por sí misma no invita, sino que lo hace alguien en su nombre, generalmente, la máxima representación de la entidad, u otro en nombre de esta. Tanto el cargo como el nombre de quien invita no llevan tratamiento, puesto que no es lógico aplicárselo a uno mismo, al igual que el “Señor” o el “Don”. En cambio, sí se aplica el tratamiento a la persona en cuyo nombre invitamos.

Además de lo comentado anteriormente, si hubiera que añadir otros datos complementarios, es conveniente hacerlo en una tarjeta aparte o nota de interés. Si es una información que se envía a todos los invitados, normalmente será de menor tamaño e, incluso, de diferente color, e irá encabezada precisamente con ese nombre.

---

EJEMPLO DE TARJETA

*Logotipo*

*Institución/entidad anfitriona*

*Cargo de quien hace la invitación (si lo hubiera)*

*Nombre de quien hace la invitación*

*Se complace en invitar a*

*(espacio para el cargo o nombre del invitado)*

.....

*Motivo por el cual se hace la invitación*

*Día y hora del acto*

Dirección del lugar donde se celebra  
el acto

S.R.C.

*Antes de... (día), al teléfono ... (número)*

---

La invitación debe contener la mayor cantidad de información posible.

Cuando la información añadida trata del protocolo del acto, por ejemplo, por su gran formalidad, y todos los invitados deben conocerla para que todo se desarrolle según lo previsto; o si se dirige solo a aquellos que desempeñan un papel importante en el evento, entonces se le suele denominar “nota de protocolo”, ya que, como su propio nombre indica, no incluye información de carácter general, sino específica sobre el protocolo que se seguirá.

## Formato base de una invitación

Una de las cosas más importantes a la hora de elaborar una invitación es que siempre debe invitar quien organiza el acto, es decir, el anfitrión, y siempre el cargo más alto de la institución anfitriona, en caso de que tenga prevista su asistencia.

Si la asistencia del máximo representante no está asegurada, deberá invitar la persona de mayor rango que sí vaya a asistir. En estos casos, se suele incluir igualmente el nombre de la máxima autoridad o representante de la entidad anfitriona y, a continuación, la fórmula “y en su nombre...”, con el nombre del organizador real del acto o de la persona que va a ejercer de anfitrión ese día (por ejemplo, el consejero en el caso de una comunidad autónoma, el concejal en el caso de un ayuntamiento, el gerente en el caso de una empresa, etc.).

Nunca debería figurar solo el nombre de una persona que sabemos previamente que no asistirá al acto.

## Notas de interés

Como hemos visto, las notas de interés recogen aquellas informaciones adicionales extensas o muy numerosas para incluirlas en la invitación. Se recurre entonces a una segunda tarjeta (normalmente de distinto tamaño) que se envía junto con la invitación principal.

El anfitrión

*S. S. M. M. los Reyes*

*y en su nombre*

*el Jefe de la Casa de Su Majestad*

A quién invita. En este caso, siempre con el tratamiento correspondiente.

*se complace en invitar al*

*Excmo. Sr. Alcalde del Ayuntamiento de Madrid*

A qué se invita.

Lugar donde se celebrará el evento.

Cuanto más se especifique, más fácil será para los invitados, salvo que sea un sitio muy conocido por todos. Si el lugar es de difícil acceso y resulta confuso explicarlo de forma literal, puede reproducir en el reverso de la invitación o en otra tarjeta (nota de interés) un pequeño croquis que facilite la orientación.

Día y hora.

No es necesario incluir el año ya que se entiende que es el día más próximo y no el del año siguiente. No obstante, es habitual que al pie de la invitación se refleje el lugar de expedición y el año (por ejemplo: Madrid, 2011).

La expresión “tener lugar” no debe ir seguida de la fecha y hora, sino precisamente del lugar donde se realice el acto. Si queremos citar primero la fecha y la hora, tendremos que utilizar la expresión “que se celebrará el día 14 de mayo a la 19.00”.

Asistencia de un personaje de rango muy superior.

Si al acto acude un personaje o autoridad muy relevante, es conveniente citarlo en la invitación, porque puede suscitar mayor interés. Sin embargo, hay que tener en cuenta que este tipo de autoridades o invitados suelen estar supeditados a una agenda repleta de actos importantes y por tanto pueden fallar. Para evitar anunciar una asistencia que luego no se producirá, es recomendable utilizar expresiones como:

*Acto al que tiene prevista su asistencia el*

*Sr. Presidente del Gobierno.*

Cuando incorporamos esta información, debemos asegurarnos de que el tamaño de letra que se utiliza para citar a la persona invitada sea, al menos, igual al de la persona que preside el acto, nunca inferior, y más si es una autoridad de rango superior al anfitrión.

## NOTA DE INTERÉS

- La presentación se hará en el salón de actos de la escuela, situado en la planta baja del edificio. El acceso es por la C/Francisco y Jacinto Alcántara, 2 (28008 Madrid)
- El acto comenzará a las 12:00 por lo que se recomienda a los asistentes llegar con 15 minutos de antelación.
- La escuela dispone de zona de aparcamiento.
- Es necesario confirmar previamente la asistencia en el teléfono 913 192 403 antes del día 15 de junio o en el correo electrónico [centenarioemc@munimadrid.org.to](mailto:centenarioemc@munimadrid.org.to).

El tipo de información que se incluye en una nota de interés o en una nota de protocolo puede ser:

- Advertencia de llegar con un tiempo de antelación.
- Etiqueta que fije el anfitrión o vestuario recomendable si no hay etiqueta (si no se fija etiqueta, se da libertad al invitado para que acuda vestido según su criterio).
- Existencia de zonas de aparcamiento.
- Celebración de actos complementarios (por ejemplo: “al término del acto inaugural se ofrecerá un almuerzo”, “tras la presentación, el autor firmará ejemplares de su libro”, etc.).
- La exigencia de confirmación previa.
- Información sobre el lugar de acceso para el invitado.
- Duración estimada del acto.
- Ubicación por zonas.

En otras ocasiones, la tarjeta auxiliar recoge también el orden de los actos previstos por la organización.

## Acreditaciones

Hay veces en que la formalidad del acto, su seguridad u otro tipo de circunstancias (fomentar la sociabilidad entre los asistentes, como en el caso de congresos o jornadas temáticas) obligan a identificar rigurosamente a los invitados. Para ello, es necesario acreditar a cada uno de ellos.

El diseño de las acreditaciones debe facilitar la identificación de la persona que la utiliza, las funciones que ejerce en el evento y la libertad de movimiento para acceder a las distintas áreas especiales establecidas y a los actos adicionales que le correspondan.

En primer lugar, es necesario que las acreditaciones no puedan falsificarse. Actualmente, la tecnología permite elaborar las acreditaciones *in situ* y captar la imagen del rostro. Si se dispone de este equipo, se puede elaborar un listado con todas los asistentes acreditados, incluyendo sus datos personales de identificación, y en

el momento de la llegada del invitado, incorporar directamente la fotografía.

La acreditación, además, se diseñará en diferentes colores para que el servicio de seguridad pueda identificar de inmediato las zonas a las que cada persona está autorizada a acceder.

Por otra parte, las acreditaciones deben permitir el control y a la vez una adecuada gestión del acceso, para impedir que se formen colas. Conviene situar a un auxiliar de protocolo en ese lugar para ayudar a aclarar cualquier malentendido.

Cuando se utiliza el sistema clásico de acreditaciones (es decir, sin sistema electrónico y fotográfico de identificación), deben diseñarse de forma que se puedan diferenciar por zonas y funciones mediante colores. También es importante que, si se van a enviar con anticipación, el sistema utilizado impida cualquier intento de falsificación; la acreditación puede incorporar un chip, un holograma o una banda magnética.

Hay que procurar que las acreditaciones se ajusten a la imagen corporativa de la institución, tanto en el uso de las palabras como en el de los colores. Deberán ser atractivas, ya que en ellas va la imagen de la institución o de la empresa.

Una acreditación debe incluir los siguientes datos:

- Nombre.
- Primer apellido (y en ocasiones segundo apellido).
- Documento Nacional de Identidad.
- Indicación del acceso permitido.
- Medio de comunicación (si se trata de periodistas).
- Tarea adjudicada (si se trata de organización).
- Ciudad o país de procedencia (si se trata de una reunión o congreso).

Como hemos dicho, además de para el personal, se emplea para los invitados o asistentes, como en el caso de los congresos. Su finalidad, entre otras, es impedir el acceso de personas ajenas a las

sesiones y actos programados, y facilitar la identificación entre los congresistas. Por ello, es fundamental que en la acreditación se lean de forma rápida y fácil el nombre y la procedencia de la persona que la lleva.

La entrega de las credenciales suele ser uno de los peores momentos en la celebración de un acto, especialmente, en reuniones de alto nivel, congresos o similares. La organización deberá tenerlas todas preparadas y entregarlas de forma rápida sin provocar colas o esperas que puedan afectar a la puntualidad de la organización.

## El tratamiento de las invitaciones

En el tratamiento de las invitaciones hay una serie de consideraciones que deben tenerse en cuenta y que desarrollamos a continuación.

### Contestar a las invitaciones

Al recibir una invitación debemos comprobar cuanto antes si podemos aceptar o no y responder enseguida, aunque se haya recibido con bastante anticipación, ya que la preparación del acto protocolario depende en gran parte del número de asistentes. Si se incluye un número de teléfono en la invitación, se puede llamar para confirmar la asistencia o, en caso contrario, para explicar el motivo de nuestra ausencia y agradecer la invitación. Si la invitación viene acompañada de una tarjeta de respuesta, solo se añadirá el nombre y se enviará por correo lo antes posible, indicando si se asiste o no.

Si quien invita es un alto personaje, no debemos llamarle directamente para darle una respuesta, sino que es más conveniente hablar con su secretaría o comunicarlo por escrito. En el caso de las invitaciones de la Casa Real, estas deben contestarse antes de que pasen veinticuatro horas desde su recepción. Y deben aceptarse siempre; únicamente se admiten cuatro excepciones: por enfermedad, por la boda de un familiar próximo coincidente con la fecha, por estar fuera de viaje y por el fallecimiento de un familiar. La

contestación debe ir dirigida al Jefe de la Casa de Su Majestad El Rey o a la Secretaría de la Casa de Su Majestad.

Si la invitación es oficial y se ha recibido por fax o telegrama, debe contestarse inmediatamente, por teléfono o por el mismo sistema en que se ha recibido. Normalmente, este modo de hacer invitaciones por razones de tiempo va seguido de invitaciones impresas enviadas por correo.

Las demás invitaciones deben contestarse dentro del plazo de uno o dos días después de recibirlas, como muy tarde.

En las invitaciones hechas a diplomáticos o personas con altos cargos y sus acompañantes, si uno de los dos no puede acudir, es conveniente contestar por teléfono para que el anfitrión pueda invitar de forma individual al otro miembro de la pareja. Esto es muy útil para los organizadores a la hora de hacer los planos de mesa y cubrir lugares de algún invitado que ha fallado. Sin embargo, si la invitación es para un cóctel u otro tipo de acto de pie y uno de los miembros de la pareja no puede asistir, el otro podrá hacerlo sin problemas si lo considera oportuno.

Si en la invitación no se solicita respuesta, por ser una recepción general, una inauguración, etc., entonces no será necesario contestar.

Cuando se contesta a una invitación formal, es conveniente hacerlo en un tarjetón blanco o crema, escrito a mano, preferiblemente con pluma y tinta negra. Se debe utilizar la misma terminología que se emplea en la invitación recibida, también cuando está hecha en tercera persona.

Cuando se contesta por escrito para decir que no se puede asistir, hay que dar una razón del por qué y agradecer la invitación con unas palabras afectuosas como, por ejemplo, “Sienten no poder asistir...”.

Si se trata de invitaciones recibidas de la Casa Real, del Presidente del Gobierno, así como de vicepresidentes, ministros o embajadores, se enviará la respuesta a su secretaría, utilizando fórmulas tales como: “Tienen el honor de aceptar...”, “Sienten no poder aceptar el honor...”, etc.

Cuando se contesta para aceptar una invitación oficial que no lleva incluida tarjeta de respuesta, se debe repetir la hora y la fecha, y el lugar de recepción, si no se celebra en la residencia de los anfitriones, para que estos puedan comprobar si sus invitados se han equivocado en algo. Esto no será necesario cuando no se pueda aceptar la invitación.

Excepto en los casos oficiales, la contestación a una invitación debe ir dirigida siempre a la anfitriona, aunque sea el matrimonio quien invite. Si se hace por correo, en el sobre deberá figurar el nombre del matrimonio: Sres. de... o Sr. Don... y Sra.

## Recordar una invitación

Cuando una invitación se hace por teléfono o personalmente para un almuerzo, una cena formal u otro tipo de reunión, es frecuente enviar por correo al día siguiente de la confirmación, una tarjeta "Para recordar". También se enviará este tipo de tarjeta al invitado de honor.

Se pueden utilizar tarjetones sencillos, impresos o parcialmente impresos. Si se usa invitación, se tachará el R.S.V.P. o S.R.C. y se escribirá encima: "Para recordar" o *Pour memoire*.

Cuando es una tarjeta únicamente para recordar y está impresa, se rellenarán los datos que falten y en el ángulo superior izquierdo se escribirá "Para recordar". Estas tarjetas no necesitan contestación, puesto que se envían a invitaciones que se han aceptado previamente.

## Posponer una invitación

A menos que haya un motivo serio, no es correcto anular una invitación una vez que se ha informado a los invitados. Si no queda otro remedio, es preferible adelantar o aplazar el evento. Con más motivo si se trata de invitaciones oficiales y formales, que se envían con unas tres semanas de anticipación. En estos casos, solo se debe suspender la invitación por un motivo verdaderamente muy serio.

A la hora de posponer o cancelar una invitación, según el tiempo de que se disponga, lo más correcto es enviar una tarjeta impresa por

correo, pero también se puede avisar por teléfono o fax.

Si el motivo para suspenderla es una defunción, no es necesario utilizar en la tarjeta la fórmula “sienten tener que cancelar...”.

## Rechazar una invitación previamente aceptada

Si ya hemos aceptado una invitación, no es correcto rehusar, a menos que haya un motivo serio para ello, y en ese caso, se debe comunicar cuanto antes a los anfitriones, para que puedan hacer los arreglos necesarios en la organización y desarrollo de la fiesta. Siempre habrá que indicar la razón que obliga a rechazar la invitación, bien por correo si hay tiempo suficiente, o por teléfono, correo electrónico o fax en caso contrario.

Si un matrimonio se ve obligado a rechazar una invitación, por ejemplo, por enfermedad de uno de los miembros, el otro solo asistirá si el anfitrión o anfitriona insiste, y nunca se ofrecerá a asistir en solitario, puesto que puede ocasionar problemas en la organización de las mesas.

Entre los motivos aceptables para rechazar una invitación previamente aceptada están:

- Obligaciones profesionales imprevistas.
- Enfermedad.

Una invitación realizada por parte de la Casa Real o de la Presidencia del Gobierno es motivo para cancelar compromisos que se hayan concertado previamente.

## Aceptar y agradecer una invitación

Siempre debemos agradecer una invitación, aunque no podamos aceptarla, en el momento si es de palabra y al despedirnos.

Si se trata de la invitación a comer o cenar en casa de unos amigos, es conveniente enviar unas letras o telefonar al día siguiente para agradecer cuánto se disfrutó. Esto se hará, con más motivo, si hemos pasado unos días en su casa, incluso conviene enviar un regalo.

Si se trata de una invitación para pronunciar una conferencia, se agradecerá por medio de una carta, al igual que la persona que nos invitó agradecerá nuestra participación.

También deberemos agradecer cualquier invitación que recibamos para presidir una ceremonia.

## Solicitar una invitación

No se debe solicitar una invitación a menos que se trate de un evento de carácter oficial.

En el caso de haber aceptado una invitación a una fiesta, como un bufet o un cóctel, y recibamos la visita inesperada de unos amigos justo en ese momento, se puede preguntar a los anfitriones si pueden acompañarnos, dándoles total libertad para rechazar la petición y evitar situaciones violentas.

## Corresponder a una invitación

Es importante corresponder a una invitación previa, pero no es necesario que dicha invitación sea solo para las personas que previamente nos habían invitado a nosotros, sino que se puede invitar al mismo evento a otras personas, siempre que consideremos que el grupo es lo suficientemente homogéneo.

# EL ANFITRIÓN

## ¿Cuál es su cometido?

El término anfitrión se utiliza para nombrar a “la persona o entidad que recibe en su país o en su sede habitual a invitados o visitantes” (DRAE), y es el mejor término para designar a quien normalmente organiza el acto protocolario o toma la decisión de organizarlo (aunque en ese empeño le asistan otros, quienes serán los verdaderos organizadores).

El anfitrión es uno de los protagonistas esenciales del acto, ya que es la persona que sabe por qué y para qué se realiza, con quién lo

quiere compartir, cómo desea hacerlo, cuál es el sitio más adecuado y qué fecha y hora son las más convenientes.

En el día señalado, el anfitrión tendrá la máxima responsabilidad en el evento: debe recibir a los invitados, transmitir el mensaje que desea, atender a las personas que tiene en “su casa”, y por supuesto, al finalizar, despedirse de ellos y agradecerles su asistencia.

## FUNCIONES DEL ANFITRIÓN

Crear, diseñar y planificar el evento.

Elaborar la lista de invitados.

Desarrollar la gestión de confirmaciones.

Recibir a los invitados e interactuar con ellos.

Ubicarlos en el sitio deseado según la ordenación establecida.

Dirigir la ejecución del acto según lo planificado.

Establecer los tiempos de ejecución.

Dirigir las intervenciones.

Gestionar el acto de relación social.

Estar atento a cualquier necesidad de los invitados durante el acto.

Despedir a los invitados.

## El tratamiento del anfitrión y sus actuaciones

Se trata de decidir quién actúa como tal y de qué manera lo va a hacer. Será el momento de empezar a decidir el tipo de presidencia, las posibles cesiones y, sobre todo, la atención a todos los invitados por parte de las personas asistentes de la empresa, como anfitrionas.

## PLAN DE TRABAJO DEL ANFITRIÓN

Tipos de tareas que realizará.

Tipo de presidencia.

Posibles cesiones.

Extensión a otros miembros de la empresa de algunas de sus funciones respecto a la atención de los invitados.

## El anfitrión y la presidencia

El anfitrión preside los eventos que organiza, aquellos que él convoca o a los que invita, sean de la clase que sean. En España, la norma está recogida en el Real Decreto 2099/83 sobre Precedencias Generales del Estado, cuyo artículo 4 expone textualmente: “Los actos serán presididos por la autoridad que los organice. En caso de que dicha autoridad no ostentase la presidencia, ocupará lugar inmediato en la misma”.

### EL JEFE DEL ESTADO

En lo que respecta al Jefe del Estado, este siempre preside los actos en su territorio, ya que se considera que su país es su propia casa. Por definición, y según la costumbre internacional y el protocolo comparado, tal hecho también se extiende a los jefes de estado extranjeros, así como a los presidentes de comunidades, departamentos, etc. en su región y a los alcaldes en su municipio, sin perjuicio de que, ante la asistencia de autoridades de mayor rango, sean estas las que ocupen la presidencia.

Por lo tanto, el organizador “preside los actos y, cuando cede la presidencia en honor de una autoridad o de un invitado de honor, debe situarse junto a él”. Se entiende con esto que el anfitrión puede ceder su lugar, pero siempre de manera voluntaria; nadie puede obligarle a ceder su puesto de presidencia, aunque en ocasiones sea lo más recomendable. Parece razonable que, si invitamos a una

autoridad de prestigio a un acto privado, le ofrezcamos un tratamiento especial que seguramente lleve parejo la cesión de la presidencia.



El organizador es quien preside los actos y quien presenta al resto de invitados.

## Cesión de la presidencia

Tal y como se explicaba anteriormente, si el anfitrión cede la presidencia, debe colocarse en el lugar inmediato a la autoridad a la que se la cede, pero sin especificar exactamente cuál sería ese puesto. Así, la cesión se puede hacer según dos teorías:

- Teoría moderna: el anfitrión cede su puesto a la persona que él decida y se va al siguiente puesto quedando a la derecha del que preside.
- Teoría tradicional: con el objeto de respetar la derecha, el anfitrión cede su puesto al invitado especial y se sitúa de forma que este quede a su derecha.

Ambas opciones son correctas y es el anfitrión quien decide teniendo en cuenta los objetivos del acto, el rango de la persona a la que le está cediendo el puesto y el de los otros componentes de la presidencia. En ocasiones, será el sentido común el que señale si deben cederse uno o varios puestos (por ejemplo, si acude la familia real al completo, varios jefes de Estado, etc.).

Según la normativa mencionada anteriormente, en España: “la precedencia en los actos oficiales de carácter especial se determinará por quien los organice, de acuerdo con su normativa específica, sus costumbres y tradiciones y, en su caso, con los criterios establecidos por el presente ordenamiento”. Por tanto, el anfitrión, en su propia casa, podrá sentarse o situarse donde crea más conveniente. Sin embargo, en la mayoría de los casos, la lógica dictará que se siente junto al invitado de honor o la principal autoridad, para poder atenderle personalmente.

### ¿Qué debe hacer un buen anfitrión?

Es la persona que organiza, convoca e invita en un acto cualquiera.

Según la ley y la costumbre, es quien preside los actos que organiza y si cede la presidencia, ocupa el lugar inmediato en la misma.

Es quien toma todas las decisiones relevantes que configurarán lo que finalmente será el evento.

En España, los actos oficiales organizados por la Corona, el Gobierno o las administraciones del Estado deben regirse por las prescripciones del ordenamiento antes mencionado; en los actos organizados por las comunidades autónomas o por la administración local, es el anfitrión quien debe interpretar las costumbres y aplicar sus propias normativas.

En cuanto a los actos no oficiales, el anfitrión dispone a los invitados de acuerdo a sus propios criterios y en virtud del tipo de acto y filosofía, procurando siempre no vulnerar el orden establecido entre las autoridades según las normativas a tal efecto dispuestas por otras instituciones regionales o locales.

## Otras funciones del organizador

Son muchas las labores del organizador/anfitrión en un acto para cumplir con los objetivos propuestos: un trato amable y atento hacia los invitados, seguir el programa previsto, respeto hacia los invitados y sus circunstancias, buscar la integración de todos, facilitar las relaciones públicas y que todos los asistentes se conozcan, etc.

## Recepción de invitados

Una misión fundamental del anfitrión es recibir a sus invitados. Todos y cada uno de ellos deben ser recibidos; en unos casos, por la máxima autoridad o jerarquía de la institución anfitriona o del departamento anfitrión, y en otros, por un representante designado a tal efecto, según el rango del invitado y del tratamiento o cortesía que se desee conceder.

En los actos y las visitas oficiales se procura buscar un cierto equilibrio jerárquico o reciprocidad entre quien recibe y quien llega; no es conveniente que quien reciba sea de rango muy superior al invitado, y viceversa. En este último caso, es costumbre que el anfitrión designe a una persona (su jefe de gabinete, un director de servicio, el jefe de protocolo, la secretaria, etc.) para que la reciba en su nombre y ocuparse él de los invitados de mayor rango (autoridades o invitados especiales).

También es casi preceptivo que el anfitrión presente a sus colaboradores inmediatos, a los patrocinadores del evento que se celebra y a los principales representantes de las instituciones o entidades privadas que asistan al acto.

Para recibir a las autoridades existe un determinado ceremonial relacionado con diferentes líneas de saludo. El anfitrión se sitúa el primero y, a continuación, los restantes miembros de su equipo (los concejales en el caso de un alcalde, los consejeros en el caso de un presidente de comunidad, o los miembros del consejo de administración en el caso del presidente de una empresa). Este saludo se efectúa, generalmente, en la puerta de la calle o en el vestíbulo de acceso al edificio donde se celebre el acto.

En estas saluciones oficiales a las altas personalidades, antes de la bienvenida dada por el anfitrión, suele haber un recibimiento de

las primeras autoridades (salvo que ya hubieran saludado en otro lugar, como en el aeropuerto o en un acto anterior), por lo que se establecen dos líneas de saludo: una oficial (autoridades en razón a su cargo), que se efectúa en el exterior del edificio, y la de los anfitriones (en el edificio o en el exterior, pero próximos a la puerta de acceso y después de la primera línea de saludo).

## Los discursos

Otra competencia importante del organizador es la de pronunciar un discurso. Llegado el momento, el anfitrión es el primero en tomar la palabra para agradecer la asistencia, explicar los motivos del acto y presentar a los demás invitados o, al menos, a quienes le acompañan en la presidencia. En este caso, el invitado de honor es quien cierra los discursos. Sin embargo, si el anfitrión es al mismo tiempo la máxima autoridad, el primero en intervenir será entonces un representante de la institución anfitriona (por ejemplo, un concejal con respecto a su alcalde) y cerrará el anfitrión.

Si se trata de una comida, el brindis lo efectuará el anfitrión, al que puede responder el invitado de honor.

El anfitrión es también quien marca el inicio del acto y quien, igualmente, señala el final del mismo, procurando que no se retrase en exceso y que tampoco se prolongue más allá de lo lógico. Será además el encargado de tomar la palabra para agradecer la asistencia, explicar los motivos del acto y presentar a los invitados.



El anfitrión es el maestro de ceremonias del evento.

## La despedida

Por último, el anfitrión debe también despedir a los invitados, y normalmente en el mismo lugar. También es quien envía las invitaciones y quien se ocupa personalmente (con la colaboración de su equipo) de todos los detalles. En los eventos de cierta complejidad, parece conveniente sugerir al anfitrión que estudie detalladamente el programa y los anexos y que, junto a su jefe de protocolo, recorra previamente el lugar y planee su actuación. El mejor anfitrión es aquel que sabe moverse solo y muestra continuamente un gran dominio de la situación.

# LA PRESIDENCIA Y LA EJECUCIÓN DE LOS ACTOS

No cabe duda de que uno de los aspectos fundamentales que debe tener en cuenta en cualquier acto es la cuestión de la presidencia, puesto que es la “cara” del mismo; lo que sale en la foto y todos los asistentes deben ver. Además, es el sitio donde pasan las cosas.

## La importancia de la presidencia

Obviamente hay una gran cantidad de factores que hacen de cada persona y cada situación algo diferente; y lo mismo ocurre en el mundo del protocolo. ¿Por qué dos presidencias igualmente “correctas” obtienen resultados distintos?

Las técnicas de protocolo son finitas y además relativamente fáciles de aplicar. Pero una presidencia no consiste únicamente en aplicar estas técnicas (alternancia, ley de la derecha, etc.), sino que hay que escoger cuidadosamente la posición de cada persona y cada elemento, y sus movimientos, sin olvidar las características específicas y singulares de los asistentes, el lugar, el acto en sí y, por supuesto, la empresa o la institución que lo organiza.

El tratamiento de la presidencia es extremadamente importante en cualquier tipo de acto, pero aún lo es más en los actos de empresa,

puesto que tiene un papel especialmente importante en el plan de comunicación global. No tendría ningún sentido que, tras el esfuerzo y la correspondiente inversión económica para crear un plan de publicidad y marketing con el fin de transmitir una imagen determinada, no hagamos uso de esa identidad corporativa en la organización de los eventos de la empresa.

Además, a la hora de planificar la presidencia, no solo debemos ajustarnos a la identidad corporativa, sino también buscar la mejor manera de transmitir el mensaje deseado y lograr el objetivo que se pretende con la organización del acto.

La presidencia se encontrará siempre en un espacio diferente al destinado al resto de invitados, y esa posición de preferencia se mantendrá en todo momento, ya sea dentro de un salón o a lo largo de un recorrido. Según esto, existen dos grandes tipos de presidencias: las que se mantienen fijas durante todo el transcurso del acto, denominadas estáticas, y las que se van moviendo de lugar, llamadas dinámicas.

## Presidencias estáticas

Como hemos visto, una presidencia estática es aquella que se mantiene en el mismo lugar durante todo el desarrollo del acto, ya sea en una sala o salón, o en un espacio al aire libre.

Normalmente, la presidencia se sitúa frente a los invitados generales, y si no fuera posible por la distribución de la sala o las características del acto, estaría en un lugar claramente visible para todos los asistentes o, al menos, para la mayoría de ellos. Además, las presidencias clásicas suelen estar algo elevadas, también para facilitar la visibilidad.

No se trata de una superficie plana, sino de un espacio en tres dimensiones en el que todos los componentes: personas, iluminación, mobiliario, elementos decorativos como plantas o centros de flores, elementos de imagen corporativa, etc., juegan un papel importante y deben estar perfectamente colocados para cumplir con las condiciones estéticas y prácticas que se persiguen.

También es importante que las dimensiones sean las adecuadas, ya que un espacio demasiado pequeño hará que las personas no se puedan mover con facilidad a la hora de acceder o salir de la presidencia y, por el contrario, un espacio demasiado grande puede parecer desangelado y falto de dinamismo.

En estos casos, podemos considerar al organizador como un director de teatro: dispone de un espacio que todo el mundo va a observar (el escenario), debe cumplir con los requisitos del acto (el guion) y habrá personas (los actores) y otros elementos (el atrezzo y la escenografía). Deberá tener en cuenta las posiciones, pero también los movimientos, tanto de acceso como de salida, y los posibles cambios de posición (por ejemplo, acercarse a un atril a dar un discurso).

En las presidencias estáticas, las personas pueden estar sentadas o de pie, según el tipo de acto y su duración. Como norma general, no es recomendable hacer distinciones entre la presidencia y el grueso de los invitados a este respecto: si los componentes de la presidencia están de pie, también deben estarlo todos los demás asistentes y viceversa.

## Presidencia de pie

Las “fotos de familia” son un claro ejemplo de presidencias de pie. Se suelen realizar con motivo de algún encuentro entre las personas que forman parte de dicha presidencia y, por lo tanto, no suele haber público invitado al acto. Están destinadas a los medios de comunicación, para que puedan transmitir la realización del acto al gran público. Es el caso, por ejemplo, de la foto de familia con motivo de la entrega de los premios Cervantes o de una reunión de la Unión Europea, etc.

En este tipo de presidencias es muy importante tener en cuenta la gran repercusión mediática de dichas fotos, por lo que deberán estar muy estudiadas y perfectamente ordenadas.

## Presidencia sentados

Ya sabemos que son aquellas en las que los componentes de la presidencia se encuentran sentados durante el transcurso del acto.

En estos casos, el elemento más importante es la mesa, que aporta seguridad y aplomo a los participantes. No es agradable pensar que quedan a la vista las piernas y los pies en primer plano, con sus movimientos y el problema de las faldas para las señoras. Pero hay ocasiones en las que la idiosincrasia del acto o su estética dictan la ausencia de mesa. En estos casos, es conveniente colocar las sillas un poco ladeadas, para atenuar la sensación de inseguridad o incomodidad.

## Elementos comunes en las presidencias de los actos

### La mesa

Su tamaño deberá ser el adecuado al número de participantes. Ni muy grande, de manera que sobre mucho espacio, ni muy pequeña, de forma que estén apretados o quede alguno fuera.

La mesa deberá estar siempre vestida. La tela debe tapar la totalidad del frente y la parte superior, y presentar la calidad adecuada acorde a la solemnidad que se le quiera dar al acto. Esta tela se puede aprovechar para mostrar los colores corporativos de la empresa, utilizando el pantone adecuado, aunque sin olvidar que, en actos de gran solemnidad, es habitual utilizar los colores púrpura, dorado o granate.



Cada interviniente debe contar con su propio micrófono.

Elementos que se suelen colocar encima de la mesa:

- El agua: mejor en jarra que en botella de una marca comercial, mejor en cristal que en plástico, mejor acompañada de vaso pequeño que de vaso grande.
- Micrófono: mejor uno para cada interviniente.
- Indicadores de nombre.

## Las sillas

Deben ser todas iguales y a ser posible con respaldo. En caso de que acudiera una persona de rango muy alto, las sillas de quien preside y del invitado de honor pueden ser de respaldo un poco más alto y un poco más solemnes que las demás.

## Elementos decorativos

Para elegir los elementos puramente ornamentales, debemos buscar la armonía con la imagen corporativa y con el mensaje que pretende transmitir el evento. Es especialmente importante el "repostero", o cartel del fondo, para crear cierta armonía en la decoración. En este aspecto, se aconseja siempre prudencia, y evitar la sobrecarga.

## El atril

En el caso del atril, además de su función práctica (sostener los folios del orador, servirle de apoyo, etc.) tiene también una importante función decorativa, ya que puede ser muy útil para potenciar la imagen corporativa de la empresa al ocupar generalmente un lugar predominante dentro del esquema de la presidencia.

A la hora de elegir el atril, al igual que ocurre con el resto de los elementos de la presidencia, el mejor consejo es la prudencia y la discreción.



El atril debe ser discreto y funcional.

### Otros elementos decorativos

Otro tipo de elementos, comunes en casi todas las presidencias son: las mesas de apoyo, las sillas auxiliares, escaleras, tarimas, tapices, reposteros (pañó cuadrado o rectangular con emblemas heráldicos), banderas, plantas, centros de flores, etc. En determinadas ocasiones (como la presidencia de alguna alta autoridad del Estado) también puede colocarse una alfombra, desde la puerta a la zona de la presidencia.

La conjugación perfecta de todos estos elementos, junto a las personas y sus movimientos, será lo que haga que la presidencia sea la adecuada.

Un claro ejemplo del mal uso de los elementos decorativos sería, por ejemplo, un acto muy solemne, en cuyo fondo hubiera un grandioso repostero que restase importancia a la presidencia, y, según el ángulo, pudiera parecer que los participantes en la mesa se “meten” dentro de la imagen del tapiz. Lo mismo ocurriría si el atril utilizado no concordase con el resto de la decoración. Por último, si decidimos colocar un centro de flores delante de la mesa; no debe ser de grandes dimensiones, por estética y porque dificultaría el acercamiento de cualquier posible premiado u homenajado.

## La ubicación de las personas en las presidencias de los actos de empresa

Dentro del plan de comunicación global de la empresa debe haber un apartado específico dedicado al manual interno de protocolo, que debe recoger las directrices a la hora de organizar los actos propios, ordenar a los altos cargos y situarlos en las presidencias. Normalmente se seguirá una ordenación mixta en cuanto a la alternancia. La persona que presida ocupará el lugar más relevante, el del centro, y los demás se irán situando a derecha e izquierda, según el orden establecido en la normativa existente.

Por razones de estética, comodidad, dinamismo, fuerza de la presidencia y también con la intención de evitar imprevistos y posibles retrasos, no conviene que las presidencias en los actos de empresa sean demasiado concurridas. Sin embargo, sí conviene especificar un número mínimo de puestos para garantizar la presencia de varios altos cargos del grupo, especialmente si al evento van a asistir autoridades o invitados especiales.

El manual interno de protocolo también debe reflejar las directrices para el tratamiento del puesto de honor en las presidencias de los actos que organice la empresa. En principio, dicho puesto será para la persona que presida el acto, es decir, el cargo más alto que esté presente, que actuará como anfitrión.

En caso de que el presidente (o más alto cargo) no pudiera asistir al acto, a diferencia de lo que ocurre en el Protocolo Oficial (donde no se contemplan las sustituciones o representación salvo delegación expresa de S. M. el Rey o del Presidente del Gobierno), en los actos de empresa es absolutamente necesario que exista dicha representación. Ante la ausencia del presidente, ocuparía su lugar el siguiente cargo más importante según las directrices fijadas en el manual interno de la entidad, o la persona que se considere más adecuada según la filosofía y los objetivos específicos del acto. En cualquier caso, especialmente en presencia de autoridades de primer nivel, habrá que evitar la ausencia y sustitución del presidente, excepto en situaciones de fuerza mayor.

Ante la presencia de autoridades, las presidencias de los actos organizados por la empresa se ordenan generalmente según el protocolo mixto, que alterna autoridades y cargos directivos para buscar el equilibrio, teniendo especial cuidado de que la representación de la empresa no pierda fuerza, a la vez que se da el tratamiento adecuado a las autoridades presentes.

Por ejemplo, en una presidencia con cinco puestos, el presidente de la empresa ocuparía el puesto número uno, en el centro; a su derecha y a su izquierda colocaríamos a las autoridades. A derecha e izquierda de estas, en los extremos de la mesa, a los siguientes cargos de la empresa, según su orden.



En ocasiones, se puede ceder el puesto de honor a una autoridad o personalidad que, por su rango o situación especial, tenga relación con el evento. Los criterios o normas para realizar o no esta cesión deben estar recogidos también en el manual interno de protocolo.

La cesión es algo que dependerá de cada acto y cada situación específica, pero existen una serie de normas generales que hay que tener en cuenta:

- Se cederá la presidencia siempre que acuda el Jefe del Estado o cualquier miembro de la familia real, el jefe de estado de cualquier otro país o cualquier presidente de gobierno.
- Se cederá la presidencia al presidente de la comunidad autónoma en la que se celebre o al presidente de su cámara

legislativa.

- Se cederá siempre a las siguientes autoridades: Presidente del Congreso, del Senado, del Tribunal Constitucional, del Consejo General del Poder Judicial, vicepresidentes y ministros del Gobierno, decano del Cuerpo Diplomático, gobernador del Banco de España y presidente de la asociación española del sector al que pertenezca la empresa.
- Según el objetivo del acto, excepcionalmente se puede ceder la presidencia al delegado del gobierno o al alcalde del municipio, especialmente si el acto tiene relación con el gobierno central o del municipio en el que se celebra.

Además de estos casos y salvo excepciones muy concretas de cada caso y empresa, no se debería ceder la presidencia en ninguna otra situación, siempre en beneficio de la propia imagen de la entidad.

## Los accesos y las salidas de la presidencia

En los actos con público, los miembros de la presidencia deben ser los últimos en ocupar su lugar, una vez que todos los demás asistentes ya han accedido al salón y han encontrado el sitio que les corresponde. No tiene mucho sentido que vayan ocupando sus puestos según llegan y permanezcan esperando hasta que el resto del público encuentre su asiento. Lo más adecuado es disponer de una sala donde esperarán juntos a que el salón se llene y a que comience el acto. Es la sala que suele denominarse sala VIP.

A la hora de ocupar sus asientos en la mesa presidencial, los invitados se acercarán por orden ascendente de precedencia, siendo la persona que preside la última en llegar. Cada uno se situará de pie, detrás de la silla que le corresponda y esperarán sin sentarse hasta que lo haga quien preside. Al finalizar el acto, se seguirá el orden inverso para salir, la persona que preside se levantará y le seguirán los demás miembros de la mesa, que irán abandonando la sala por orden descendente de precedencia.

## Las intervenciones

Normalmente, la persona que preside es la encargada de abrir el acto dirigiendo unas palabras de bienvenida, para después ceder la palabra progresivamente al resto de los miembros de la mesa por orden ascendente de precedencia, hasta llegar a su propia intervención en último lugar y dedicar también unas palabras de despedida y agradecimiento.

En algunas ocasiones, existe también un “conductor” o maestro de ceremonias que, sin estar en la mesa presidencial, se encarga de anunciar la apertura del acto, presentar a los componentes de la mesa por orden de mayor a menor precedencia y anunciar después su uso de la palabra en el orden contrario.

## Presidencias dinámicas

Como decíamos al principio, las presidencias dinámicas son aquellas en las que los componentes están en movimiento continuo durante el transcurso del acto. Este tipo de presidencias son típicas de actos muy concretos, como las visitas a empresas, los descubrimientos de placas, las inauguraciones, etc. También son los que suelen preceder o seguir a un acto principal, por ejemplo, aperitivos, cócteles, tertulias, etc., donde se aprovecha para que el anfitrión salude personalmente a todos los invitados y pueda dedicarles unos minutos.

En estos casos el sitio más importante no es un espacio único, sino el lugar donde esté la persona que preside el acto en cada momento.

Por ejemplo, en un aperitivo, la presidencia estará determinada por el lugar en el que se encuentra el anfitrión y las personas a las que saluda o con quienes conversa en cada momento. Esa presidencia irá cambiando de ubicación y de componentes sobre la marcha, a medida que el anfitrión pase de un grupo de invitados a otro.

En este tipo de actos también es habitual la presencia de un invitado de honor que acompaña al que preside. En este caso, la zona de la presidencia quedará conformada por los distintos movimientos de estas dos personas.

# Criterios de actuación en un acto protocolario

Cualquier tipo de acto debe respetar tanto los principios tradicionales de las técnicas de organización como los criterios protocolarios de la propia empresa o institución que lo organice.

Esto no implica que no se puedan organizar determinado número de actos diferentes que exijan soluciones específicas para cada uno de ellos. Aunque un acto se repita periódicamente, siempre pueden aparecer factores y circunstancias nuevas que necesiten de unas técnicas de organización específicas para cada ocasión y que ayuden a conseguir los objetivos marcados en ese acto concreto.

A pesar de todo ello, conviene sistematizar de forma general las acciones necesarias a la hora de planificar cualquier tipo de acto, ya que, partiendo de ellas, se puede conseguir la forma propia de organización que encaje en la política de comunicación de la empresa.

A continuación, presentamos algunos de los principales criterios de carácter general que deben tenerse en cuenta en cualquier tipo de acto.

## Filosofía y objetivos

Es lo primero que el organizador debe preguntarse a la hora de llevar a cabo un evento. ¿Qué se pretende celebrar?, ¿a quién se quiere dirigir el acto?, ¿qué beneficios se pretende conseguir?, etc. Si no se conoce qué mensaje se quiere lanzar o a quién se quiere dirigir, difícilmente podremos organizarlo con unas mínimas garantías de éxito.

En definitiva, se deberá establecer claramente:

- La finalidad que se persigue.
- Los intereses del anfitrión.
- El público al que se dirige.
- Las características singulares del acto.

Teniendo en cuenta los puntos antes mencionados, hay una serie de cuestiones básicas que se deben considerar para alcanzar los objetivos generales de la empresa:

- La motivación. Todo acto obedece a algo: la celebración de un hecho nuevo, la consecución de un logro, una conmemoración, un reencuentro, una boda, unas elecciones, etc.
- Los objetivos. Es decir, lo que se pretende al organizar el acto: dar a conocer un servicio nuevo, un producto o una actuación de gobierno; un acercamiento, la captación de votos, vender, comprar, etc.
- Proyección. A quiénes se quiere dirigir: a cualquiera o a sectores determinados, a pocos o a muchos, a empresarios, vecinos, jóvenes, viejos, etc.; si desea llegar a la sociedad en general (mediante los medios de comunicación en general o de una parte); si se dirige a una zona concreta o a una más amplia; etc.
- Ceremonial. ¿Cómo desea la institución que se haga el acto?: con solemnidad, con sencillez, con rigor protocolario, con atenciones, con facilidades, etc.
- El refrendo. ¿Con qué instituciones o personas necesita contar el anfitrión para potenciar o relanzar sus objetivos?

Estas y otras preguntas son las que debe hacerse el anfitrión y comunicárselas después a su responsable de protocolo o de organización para preparar los correspondientes actos. En el momento en que estas cuestiones se resuelven, el resto es más sencillo; la respuesta a todas estas preguntas, permitirá crear el escenario que se quiere conseguir con dicho acto.

## Modelo previo

Una vez que se han establecido los objetivos que se pretenden conseguir hay que realizar un modelo previo del acto que se desea organizar, para establecer los puntos principales de una forma

general, mientras van surgiendo también las necesidades mínimas que habrá que cubrir.

En este modelo previo se establecerán las actuaciones generales del acto, el establecimiento de los tiempos, las necesidades logísticas y finalmente una propuesta de organización. En definitiva, de él surgirán las tareas que se deban realizar para la planificación del mismo.

Las diferentes partes de un acto se pueden resumir en las siguientes secuencias:

1. Los recibimientos.
2. Ordenar y ubicar a todos los invitados.
3. Explicación a los invitados.
4. La ejecución del hecho que motiva el acto.
5. Los parlamentos.
6. El encuentro del anfitrión con los invitados.
7. La despedida.

## El programa

Cualquier acto, por sencillo que sea, debe tener su correspondiente programa, en el que se detalla paso a paso el desarrollo de los actos y el papel de los anfitriones e invitados, la decoración de los escenarios y el protocolo seguido con todos los presentes. Se trata de un documento base que hay que tratar de respetar al máximo para que el acto salga lo mejor posible, pero al mismo tiempo, tiene que ser flexible para poder ajustarse a los posibles imprevistos de última hora. De hecho, un buen programa debe prever alternativas, posibles demoras o distintas ordenaciones en función de la asistencia de invitados.

La modificación del programa sin una buena justificación conlleva ciertos riesgos, como provocar desajustes en la agenda de los invitados, y por lo tanto, consecuencias negativas para el organizador. Cualquier variación debe hacerse de manera responsable y siempre pensando en los invitados, en especial, si el

invitado de honor es una alta autoridad del Estado que ha aceptado acudir por lo convenido previamente, ya que el programa es una especie de contrato que firmamos con las autoridades, según el cual, aceptan o no acudir al evento.

Es el paso previo de cualquier acto protocolario. Mediante él, el anfitrión debe determinar qué se va a hacer, dónde, con quiénes y qué duración va a tener. Si además participan autoridades públicas, conviene pactar previamente el programa y su protocolo con los servicios de protocolo de dichas autoridades.

El programa debe cerrarse con antelación y el anfitrión remitirá una copia extensa a los invitados principales (un número reducido) y una resumida (a modo de guion del acto) al resto de invitados. También deberá estudiar qué datos se ofrecen a los medios de comunicación y en qué momentos, especialmente si está prevista la asistencia de autoridades.

Por último, existe otra clase de programa reservado exclusivamente a la organización, que es el programa global, donde se detalla todo lo relativo al acto, desde que llegan los invitados hasta que se van.

## Partes del programa

Como hemos visto, el programa es un documento completo en el que se incluye todo lo relativo a la ejecución de un acto. Sus partes principales son las siguientes:

- Cronograma: horario o “escaleta minutada” del desarrollo del acto o actos.
- Anexos: ampliaciones puntuales, a modo de información adicional, de algunos de los puntos del cronograma.
- Planos: croquis y planos de las instalaciones que se visitarán, el recorrido por las mismas, el orden de un acto y la ordenación protocolaria de los asistentes, cuando sea necesario.
- Grafismos: diseños relacionados con las invitaciones, minutas, carteles, placas, paneles o murales, etc.

- Listados: conjunto de listas que recogen la relación de invitados al acto o a cada uno de los actos (relación general y relación de confirmaciones).
- Documentación: información relativa al hecho que origina el acto.
- Protocolo (de uso interno): instrucciones del anfitrión para organizar y ejecutar el acto, el reparto de funciones del equipo humano, la lista de necesidades, el presupuesto, las adquisiciones, los alquileres, etc.
- Libro de ruta (si fuera necesario): documentación relativa a los itinerarios que se efectuarán por carretera o por la calle en el transcurso de los actos y a la composición de las caravanas de vehículos.

## El cronograma

Recoge, paso a paso, el desarrollo cronológico de todo el acto, incluidos los movimientos más pequeños. Generalmente, se inicia con la llegada de los invitados (puerta de acceso, quién recibe, dónde, los pasos que se van a dar, etc.), y continúa con la llegada de las autoridades o de los invitados de honor, la bienvenida, los recorridos y visitas, los parlamentos, los aperitivos, comidas, etc., para finalizar con las despedidas.

El cronograma se plasma normalmente en una tabla compuesta como mínimo de tres columnas: hora, lugar y desarrollo del acto, aunque siempre es conveniente añadir una columna más para las observaciones o aclaraciones que tengamos que hacer a un determinado paso. Si además es un evento que se realiza a lo largo de varios días, debemos incluir también una columna para indicar el día.

Se debe tener en cuenta que el cronograma tiene que ser un documento muy ágil en el que rápidamente podamos situar cada uno de los movimientos y partes del evento, un esqueleto que, en caso de necesidad, complementaremos con anexos que amplíen la información de cada parte.

Una propuesta de formato de cronograma es el siguiente:

# CRONOGRAMA

## PROGRAMA

11.30 Llegada del Ministro de Educación. Reciben:  
.....

11.35 Acceso al vestíbulo principal donde se saludará a los miembros del Consejo. ....

11.45 Descubrimiento de una placa conmemorativa.

12.00 Recorrido por las nuevas instalaciones, acompañados de  
...

Como podemos observar, en el cronograma se detallan las horas y el transcurso del acto, con un lenguaje breve y conciso, especificando los movimientos esenciales de la organización del acto.

### Anexos

Su finalidad es la de ampliar datos que solo aparecen brevemente en el cronograma pero que son esenciales para el anfitrión e invitados de honor durante el desarrollo del acto. Van a continuación del cronograma y están precedidos de una especie de carátula donde se especifica el número de anexo y el tema al que se refiere. Por ejemplo:

- *Anexo 1: plano de entrada.*  
Contendría el plano de la entrada exterior por la puerta A, con la señalización de la posición de cada persona responsable del recibimiento.
- *Anexo 2: listado personal responsable.*  
Aquí se incluiría el listado de las personas que deben realizar esa función y su ubicación.

Es decir, los anexos pueden contener planos, croquis de mesas, líneas de recibimiento, textos de placas, listado de regalos que se

entregan, disposición de autoridades en una mesa presidencial, orden de los discursos, discursos, etc.

## Planos

Recoge los planos de los espacios donde tendrá lugar el evento, incluso las zonas que no vayan a visitarse oficialmente. Su misión fundamental es la de facilitar el trabajo de seguridad y la planificación previa de los trabajos; por ejemplo, si se trata de una comida o una cena, debemos incluir los planos del restaurante.

Estos planos son especialmente importantes en los casos en que asistan autoridades que lleven seguridad gubernativa, para preparar las medidas de seguridad oportunas.

## Libro de ruta

En ocasiones, se elabora un pequeño dossier, que detalla el itinerario principal y los alternativos, del traslado de invitados. En el caso de autoridades, el libro de ruta se hace en coordinación con la Policía Local o la Guardia Civil.

## EJEMPLO DE LIBRO DE RUTA

### CARAVANA

Sede de la Presidencia de la Comunidad Autónoma - Palacio  
Congresos

Coche 1: Coche piloto.

Coche 2: Protocolo.

Coche 3: Comunidad autónoma.

- Presidente.
- Jefe de Gabinete.
- Jefe de Seguridad.

Coche 4: Seguridad.

Coche 5: Comunidad Autónoma.

- Secretario de prensa.
- Asesor de ...

Cada ruta irá detallada calle por calle, si es un desplazamiento urbano, y especificando la carretera si se trata de un desplazamiento interurbano. También se adjuntará un callejero o un mapa de carreteras con la ruta a seguir bien señalada más las rutas alternativas.

Se indicará también la composición de las caravanas de vehículos y los ocupantes de cada vehículo, para que el personal de la organización sepa el número de coches que compondrá dicha caravana y prever lugares de aparcamiento, número de acompañantes, número de conductores, etc.

## Grafismos

Esta parte incluye todos los elementos de divulgación e invitación editados con motivo del evento, por ejemplo, ejemplares de los distintos tipos de invitación, minutas, logos, cartelería, folletos, programas de mano, etc.

## Listados

Tenemos que incluir en nuestro documento base todos los listados que generemos. Esto es: el listado general de invitados, el listado definitivo con confirmaciones, los medios acreditados, los invitados a posibles almuerzos, los proveedores, etc.

## Documentación

Cuando se organiza un acto, tanto el anfitrión como la autoridad invitada deben conocer todos los aspectos relacionados con el mismo. Por ejemplo, en la presentación de un libro, los datos biográficos del autor, libros publicados, premios otorgados, etc.; en la inauguración de unas instalaciones, los datos sobre el municipio donde se encuentra, el edificio, el arquitecto que lo diseña, sus funciones y usos, el número de empleados, la cuantía de la inversión pública o privada, etc.

Lo ideal es que sea un documento informativo y muy conciso, aunque su extensión, detalle y forma de este apartado dependerá

de los gustos o deseos de la persona a quien va dirigido.

## Protocolo

Este apartado es de uso exclusivo para el personal implicado en la organización del evento. En él se plasman todas las necesidades para la organización del acto, el presupuesto, las compras, la distribución física y las funciones de cada uno de los miembros del equipo, así como los pasos internos en materia protocolaria.

## Notas de protocolo

En ellas se informa al invitado o autoridad con participación activa en el evento del protocolo que se va a seguir, indicándole lo que tiene que hacer y de qué manera, con todo detalle.

## Envío del programa

El programa global quedará constituido por todos los apartados anteriores, convenientemente agrupados y encuadernados. Es lo que manejará la organización y, por supuesto, el anfitrión. También se puede enviar a la máxima autoridad o invitado de honor del evento. A otras autoridades o invitados importantes se le enviará el llamado programa detallado, que suele contener los anexos y el cronograma, el cual no se incluirá en los ejemplares externos a la organización.

El envío de este programa es útil sobre todo para ajustarnos a lo previsto y evitar así posibles intervenciones del personal de protocolo durante el transcurso del acto.

Es bastante habitual crear una versión del programa a tamaño reducido, o un resumen del mismo. Es el programa de bolsillo, que puede consultarse más fácilmente sin llamar la atención.

También conviene enviar con antelación a los invitados un programa resumido del acto, para que conozcan los pasos previstos, si será posible o no entablar conversación con las autoridades y, sobretodo, para calcular la duración del mismo. En este caso, se deberá adjuntar una nota de interés como la del ejemplo anterior.

## PROGRAMA PARA INVITADOS

## PROGRAMA

11.30 Llegada de S. M. la Reina.

11.35 Descubrimiento de placa.

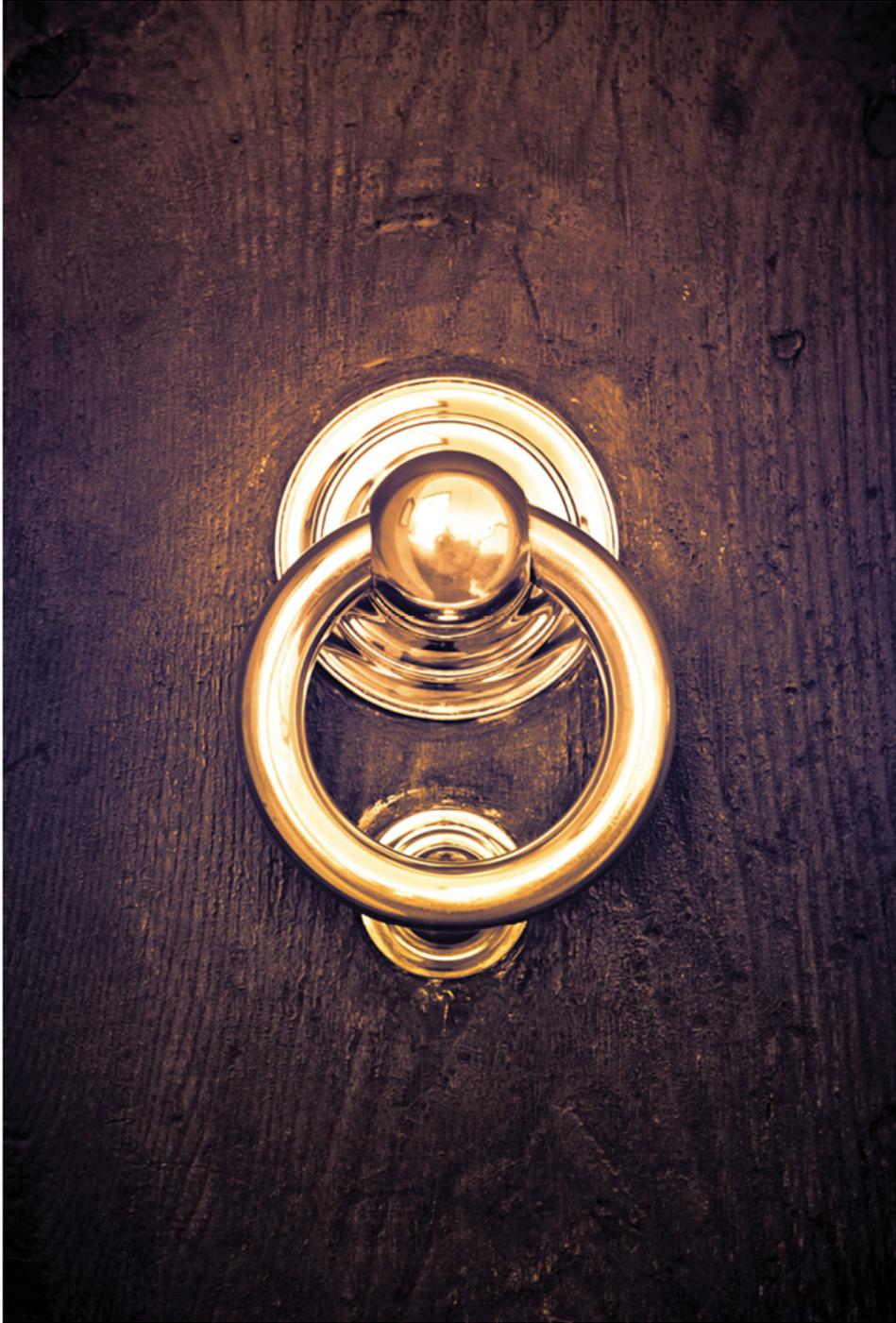
11.40 Visita a las instalaciones.

12.00 Acto institucional.

- Video conmemorativo.
- Discurso Excmo. Sr. Alcalde.
- Discurso Presidente Comunidad Autónoma.
- Discurso de S. M. la Reina.

12.30 Vino de honor.

13.00 Fin de los actos.



# RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE INVITADOS

## RECIBIR A LOS INVITADOS

Otro de los aspectos generales que se deben tener en cuenta en cualquier acto es la forma más adecuada de recibir a los invitados, así como la ubicación de los mismos, ya que será el aspecto que más nos ayude a conseguir los objetivos de nuestro acto.

### Quién recibe y cómo

En los actos de empresa, en la puerta de acceso siempre habrá que colocar a un representante cualificado de la institución anfitriona para recibir a todos los invitados. Por lo general, esa persona será un alto directivo. En determinados casos podría ser el propio responsable de protocolo, pero normalmente es preferible que este tenga movilidad para hacer bien su labor. El presidente y el vicepresidente se suelen reservar para dar la bienvenida exclusivamente a las visitas más excepcionales o destacadas.

En algunas ocasiones, dependiendo del tipo de local o de las características físicas del acceso al edificio, es aconsejable que el recibimiento se efectúe en el vestíbulo y que en la puerta se coloque a un auxiliar de protocolo que sirva de referencia a los invitados y les encamine hacia el lugar donde un directivo les recibirá adecuadamente.

El protocolo del recibimiento se da por finalizado en el momento en que llega la autoridad que presidirá el acto o cuando se ha llegado al límite de tiempo razonable para el inicio del acto. A partir de ese momento, si falta algún invitado por llegar, un auxiliar de protocolo

permanecerá en la puerta de entrada para esperar a los posibles rezagados y dirigirles hacia la sala donde tendrá lugar el acto.

## Doble línea de saludo

Cuando hay que recibir a una alta personalidad del Estado para quien el protocolo correspondiente dispone que haya un recibimiento oficial de autoridades previo al recibimiento de los directivos de la institución anfitriona, se organiza lo que en protocolo se denomina técnicamente una doble línea de saludo.

Así, en primer lugar, habrá una línea de saludo formada exclusivamente por las autoridades en orden de precedencia. Esta línea debe estar claramente diferenciada de la que forman los representantes de la entidad organizadora, hasta el punto de que, en ocasiones, es conveniente que la primera línea se sitúe en la zona prevista para la parada del vehículo en el que llegará la principal autoridad, mientras que la segunda línea se sitúa en la puerta de acceso al edificio.

En estos casos, el directivo de la institución anfitriona encargado de recibir a los invitados no se hará cargo de la autoridad principal hasta que esta llegue a la segunda línea de saludo. A partir de ese momento, se colocará a su izquierda para acompañarlo. El lugar a su derecha suele reservarse a la siguiente autoridad en el orden de precedencia que haya formado parte del saludo (véase *Recepción de invitados* en el capítulo 2).

## El placer de recibir en casa

Recibir en casa a amigos, compañeros de trabajo o familiares es un placer. Un placer que puede disfrutarse aún más si tenemos controlados todos esos pequeños detalles que convierten cualquier reunión o celebración, desde la más informal hasta la más protocolaria, en un verdadero éxito. Comenzando por el tipo de invitación, pasando por la elección de los mejores canapés o del centro de mesa más adecuado, aquí daremos las claves para ser el anfitrión perfecto.

## Saber invitar

Aunque no hay unas normas obligatorias sobre la forma de invitación que se debe usar en cada caso, lógicamente, debe estar acorde con el grado de formalidad y ceremonia que queramos dar al evento, así como al tipo de invitados que asistirán. Por ejemplo, para una fiesta de cumpleaños informal entre amigos íntimos y familiares, no tiene ningún sentido enviar un tarjetón solemne en el que tratemos de usted a todos los invitados. Sin embargo, sí sería adecuado para un evento formal, con invitados con los que apenas tenemos confianza. En cambio, en el caso de una invitación dirigida a compañeros de trabajo con quienes tratamos a diario, podremos hacerlo directamente por teléfono o por correo electrónico.

La invitación es uno de los elementos comunicativos más importantes de cualquier acto y dice mucho del anfitrión que lo organiza, por lo que es fundamental acertar. A la hora de elegir la forma más adecuada, además del grado de formalidad y la confianza o familiaridad con las personas a las que vamos a invitar, debemos tener en cuenta otras cuestiones importantes como, por ejemplo, si se trata de un acto abierto a un gran número de personas o solo a un grupo más selecto, si incluirá o no a un acompañante o cónyuge, etc. Dependiendo de cada caso, podrá ser una invitación personalizada y con el nombre del invitado escrito a mano o, si se trata de un acto abierto, será necesario buscar fórmulas más efectivas.

## Recibir a los invitados

Parece obvio indicar que cuando vamos a recibir a invitados en nuestra casa, debemos cuidar el orden y la limpieza de esta, buscando la comodidad de todos los asistentes.

En cuanto a las presentaciones, como ya hemos visto, se realizan siempre de manera que el invitado se sienta halagado: el más joven al mayor, el menos conocido al conocido, el de casa al invitado.

## Presencia de niños

Ante la asistencia de niños a nuestra casa, nos encontramos con la duda de si debemos poner una mesa especial para ellos o sentarlos

con los mayores, o si es necesario seguir algún tipo de protocolo especial.

Como siempre, todo depende del tipo de evento que queramos celebrar. Si lo que queremos es una fiesta de adultos, no es buena idea incluir a los niños en ella, ni en la misma mesa ni en otra separada, puesto que alguien tendría que atenderlos. Habría que plantearse la posibilidad de buscar otras soluciones.

Sin embargo, si se trata de una celebración familiar, podemos pensar que los niños son pieza fundamental de la familia y por tanto merecen su sitio en la reunión.



Disposición de invitados en una mesa con niños.

## Compañeros de mesa

A la hora de decidir cómo ubicar a los invitados pueden surgir dudas sobre cuál es el mejor tipo de mesa, cuánto espacio debe haber entre los comensales o cuál es la mejor manera de decidir quién se sienta al lado de quién. La distribución de los asientos es una cuestión que conviene pensar detenidamente para que todo el mundo esté lo más a gusto posible.

Hay dos reglas de oro: la alternancia entre hombres y mujeres y la separación de los miembros de una misma pareja. El objetivo de estas normas es el de facilitar la conversación y favorecer que los invitados se relacionen entre sí, y no solo con su pareja, a quien seguramente ven todos los días. Se trata de un acontecimiento

social y, por tanto, el principal objetivo es relacionarse. No obstante, por encima de estas reglas, lo más importante es que todos se encuentren cómodos junto a los comensales que tienen a ambos lados, teniendo en cuenta posibles problemas de incompatibilidad o desagrado.

En cuanto al tipo de mesa, redonda o cuadrada, deberemos tener en cuenta que las mesas rectangulares se consideran más ceremoniosas y las mesas redondas más efectivas para promover la conversación entre todos los comensales y no solo con los dos sentados a izquierda y derecha.

Para decidir el espacio que debemos dejar entre comensales, la mejor regla consiste en buscar la comodidad, si necesidad de sacar el metro.

## Una mesa con encanto

La disposición de los cubiertos, los platos y las copas (entre otros elementos) tiene una importancia especial a la hora de preparar adecuadamente una mesa:

- Los cubiertos se colocan según se van a utilizar, tanto en la posición como en el orden de colocación, es decir, a la derecha los cubiertos que se cogen con la mano derecha (cuchara y cuchillo) y a la izquierda, el tenedor. El orden de colocación será el de uso, comenzando por los más alejados del plato y terminando con los más cercanos. En cuanto a los cubiertos de postre, se situarán en el frente del plato, con el mango de la cuchara hacia la derecha y el del tenedor hacia la izquierda del comensal.
- Respecto a los platos, no conviene poner todos los que se vayan a utilizar, sino que se retiran los platos usados para traer los nuevos. El bajoplató es tan solo un adorno que puede ayudar a hacer más cómoda la colocación de los platos en la mesa.
- Con respecto a las copas, si se van a servir distintos vinos o de distinta añada, siempre habrá que cambiarlas. Se pueden

colocar en la mesa desde el principio, de derecha a izquierda, según el orden en el que se van a utilizar, dejando el último lugar para la copa de agua; se irán retirando según se cambia de plato y por tanto de vino.

- En cuanto a las velas, los centros de mesa y otros adornos, la regla general es la prudencia, sin olvidar que el propósito fundamental de la mesa es el de comer. Si hay velas, deben estar siempre encendidas y en un soporte adecuado.

Para indicar el sitio de cada comensal, lo podemos hacer de palabra si son pocos, o utilizar marca-puestos si se trata de una reunión grande y queremos evitar confusiones (para más información vea el apartado La mesa, en el capítulo 5).



Una mesa con encanto empieza por la adecuada disposición de la vajilla y los cubiertos.

## La precedencia

Una de las cuestiones más importantes a la hora de planificar cualquier tipo de evento es la de decidir en qué lugar vamos a situar a nuestros invitados. Para ello, independientemente de que el acto sea grande o pequeño, es necesario seguir un determinado criterio de protocolización que nos ayude a decidir la ubicación de cada uno de los asistentes. Además, no solo debemos pensar en los invitados principales, sino en todas y cada una de las personas invitadas y que decidan acudir.

Si tenemos un salón en el que caben 246 personas, una de ellas va a tener que ocupar el puesto 246 y otra, el número 1. Nuestra labor en estos casos consiste en intentar que nadie se sienta maltratado en función de su rango.

En los actos de empresa, además, debemos tener en cuenta que un invitado que se siente molesto porque considera que no ha sido tratado como le corresponde, puede ser un cliente perdido y, por lo tanto, afectar directamente al negocio.

Por eso, es aconsejable asignar todos los asientos; es la única manera de poder garantizar el ambiente adecuado según los fines y objetivos que persiga el acto.

## Protocolización

La protocolización es una labor muy delicada que exige mucho trabajo. Consiste en decidir quién se sienta al lado de quién, quiénes comparten mesa o un determinado espacio y cuál será ese espacio para cada uno.

La protocolización de los asientos evita el desequilibrio en la colocación de los invitados, las carreras por coger el sitio y la consolidación de grupos cerrados que, en muchas ocasiones, van en contra de los intereses del acto. Además, permite una mejor atención hacia los asistentes y demuestra un mayor sentido de la organización por parte de los anfitriones. Sin embargo, conlleva indudablemente una labor previa de organización tremenda y requiere un seguimiento eficiente de la llegada de los invitados el día del evento.

En ocasiones, puede considerarse más apropiado no protocolizar todos los asientos para dar más libertad a los invitados. Esto solo es posible cuando se trata de un grupo homogéneo, sin presencia de autoridades o altos cargos de empresa. De cualquier forma, la zona que denominamos “presidencia” siempre debe protocolizarse.

Otra opción consiste en protocolizar por espacios y no por asientos. Es decir, se designan zonas o áreas, pero dando libertad para escoger silla o butaca. Es una opción intermedia muy aceptable para ciertas ocasiones.

Lo primero que se debe hacer al planificar un evento es ordenar los asientos en sí para después organizar las listas de invitados. Se establecerá entonces un orden preciso para todas las personas y se les irán asignando por orden los asientos previamente numerados.

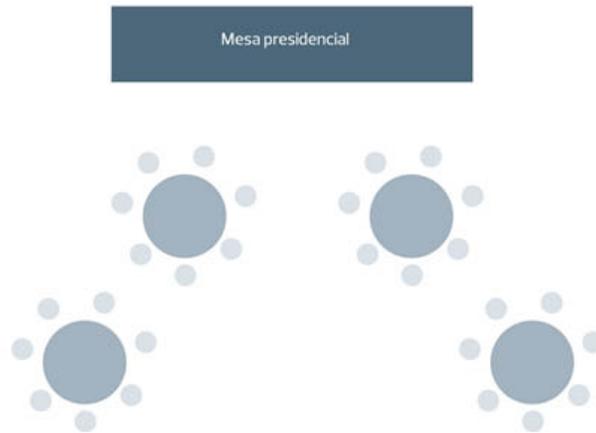
A continuación, presentamos distintas formas de ordenar a los invitados según el tipo de acto que se organice.

### Actos protocolizados

En ellos se asigna mesa o zona a todos los invitados y además un asiento específico. Esto se indica mediante tarjetas individuales colocadas en un lugar fácilmente visible. En el caso de comidas numerosas, a la entrada del comedor se expondrá un croquis con la numeración de las mesas y la relación alfabética de los invitados y el número de mesa que les corresponda. Esta fórmula se puede sustituir por tarjetas individuales de asignación de puesto entregadas en mano o bien situadas en el sitio correspondiente. En determinados actos institucionales, la indicación de las zonas reservadas, además de mediante carteles indicadores, se hará con el apoyo del personal auxiliar de protocolo.

### Actos semiprotoctolizados

A todos los invitados se les asignan zonas o mesas concretas, pero no los puestos, de manera que cada uno es libre de tomar asiento donde desee. En la mesa no habrá tarjetas individuales sino uno o varios tarjetones con la relación de todos los comensales que deben acomodarse en ella. Los sistemas de indicación serán los mismos que en los actos protocolizados.



La mesa presidencial debe destacar de las mesas de invitados.

### Actos desprotocolizados

No se hace reserva alguna de asiento, tan solo se protocoliza la presidencia. Sus ocupantes recibirán previamente indicaciones del personal de protocolo para advertirles de cuál es su sitio y acompañarles al mismo en el momento oportuno. Esta información previa es muy importante, puesto que, si se sitúan en un lugar distinto del que les corresponde, puede resultar muy complicado hacer los cambios oportunos en el último momento.

### Actos con espacios reservados

En estos casos, no existe un protocolo general para todos los invitados. Solo se protocoliza la presidencia y se reserva un determinado número de espacios o zonas para los invitados especiales o los grupos de invitados de honor, que se sitúan fuera de la presidencia, pero generalmente próximos a ella. En el acceso a estos espacios se colocan letreros con la palabra "Reservado" o con el nombre genérico del grupo que lo va a ocupar: Consejo de Administración, Jurado, Patronato, etc. El resto de invitados se sientan libremente.

Esta fórmula tiene sus riesgos, ya que en ocasiones los invitados pueden dirigirse a la zona equivocada, porque hayan pasado por alto el cartel o porque hayan encontrado a un amigo o conocido y prefieran sentarse con él. Si a pesar de los riesgos decidimos utilizar

esta opción, conviene informar previamente a quienes deban colocarse en una de las zonas reservadas, para evitar así encontrarnos con asientos vacíos cercanos a la zona de presidencia, que pueden dar una imagen catastrófica. En estos casos, no se suelen utilizar sistemas de indicación visibles para todo el grueso de invitados, sino que se comunica verbalmente, o se pasa una nota de forma discreta a quienes se vean afectados. A veces, el líder o representante del propio grupo de invitados es quien se encarga de concentrarlos a todos y dirigirles hacia la zona adecuada, pero si no forma parte del equipo organizador, no conviene fiarse en exceso y deberemos estar pendientes del asunto.

### Actos libres

No hay protocolo alguno, ni tan siquiera para la presidencia. Los invitados pueden situarse donde estimen oportuno y moverse libremente. Tampoco existe una zona específica de presidencia, ya que si la hubiera se rompería la filosofía del evento. Se trata, en estos casos, de actos de pie no estrictamente institucionales y sin que haya discursos. Un ejemplo concreto son las recepciones o cócteles, donde el anfitrión y sus invitados de honor no tienen unos espacios acotados, sino que se mueven libremente por el salón, mezclándose con el resto de los invitados.

## PRESENTACIONES Y SALUDOS

### Las presentaciones

En las relaciones sociales (como en otros ámbitos) es esencial saber tratar a las personas con corrección, sin frialdad, siendo acogedores e intentando hacer la vida más agradable a los demás. Saber estar ante la gente es todo un arte. Para acertar en el trato social hay que cuidar una serie de detalles, con los más próximos y con quienes no lo son tanto.

Presentar a alguien es un detalle de cortesía; pueden darse situaciones verdaderamente violentas por no haber hecho una

presentación a tiempo. Cuando dos personas no se conocen entre sí, la prudencia aconseja recurrir a una tercera que haga la presentación. No debemos presentarnos a nosotros mismos, excepto en determinadas circunstancias, como en una reunión muy numerosa.

La forma de actuar será distinta según en el ámbito en el que nos encontremos. En la esfera laboral, debe observarse siempre la jerarquía de los cargos, (el de menor jerarquía es presentado al de mayor, independientemente de el género o la edad). En cambio, en la esfera social le daremos menos importancia al rango y los hombres serán presentados a las mujeres, al igual que los más jóvenes a los de mayor edad.

Una de las reglas de cortesía más clásicas, muy arraigada en los países anglosajones, es la que no permite hablar con aquellas personas que no nos hayan presentado previamente. Aunque las reglas se están relajando en los últimos tiempos, no es muy común que nos atrevamos a hablar con alguien con quien no hayamos intercambiado el primer saludo.

## ¿Quién debe hacer las presentaciones?

Las presentaciones son un momento crucial, tanto en actos sociales como en otros de tipo laboral y, en general, un buen anfitrión es aquel que presenta a todos los invitados que no se conocen entre sí. En los casos en que no estemos seguros de si dos personas ya se conocían previamente o es la primera vez que coinciden, siempre es mejor preguntarlo abiertamente e iniciar la presentación, que dejarlo pasar, para evitar así situaciones violentas.

Cuando hablamos de un acto social en casa, los anfitriones, en especial la anfitriona, deben esforzarse en recibir personalmente a cada uno de los invitados, aunque, si se trata de un número elevado de personas, se pueden ir presentando entre ellos o, en otros casos, pedir a otros miembros de la familia o amigos íntimos que sean ellos quienes les ayuden en las presentaciones.

Si tenemos un invitado de honor, debemos presentarle a todos los demás invitados, si se trata de un número razonable de personas.

De no ser así, deberemos presentarle a las que consideremos de mayor interés según cada caso y situación.

En el caso de congresos o grandes reuniones de trabajo, también corresponde a los organizadores la labor de presentar a los participantes entre sí, hasta donde sea posible, para facilitar el contacto entre unos y otros, incluso aunque lleven tarjetas acreditativas con su nombre y cargo.

## ¿Cuándo deben hacerse?

Normalmente siempre que por razones sociales o profesionales coincidan personas que no se conocen entre sí, debemos presentarlas.

Sin embargo, en determinadas ocasiones puede no ser oportuno o totalmente necesario presentar a alguien. En ese caso, lo correcto es retirarnos un poco y saludarnos aparte, ya que lo que hay que evitar a toda costa es participar en una conversación ante dos personas que no se conocen. En esa situación, una norma elemental de cortesía sería hacer las presentaciones adecuadas.

## Orden de cortesía en las presentaciones

A la hora de hacer las presentaciones, las normas protocolarias establecen un orden según la edad, el sexo y el cargo:

1. Los hombres son presentados a las mujeres, salvo que haya una diferencia de edad muy notable.
2. Entre dos personas del mismo sexo, el más joven se presenta al de mayor edad.
3. Si existe algún tipo de jerarquía social o profesional, el inferior es presentado al superior. Por ejemplo, en una empresa, la empleada (mujer) es presentada al jefe (hombre) debido a que la jerarquía profesional prima sobre el sexo, e igualmente, el empleado (hombre) debe ser presentado a la jefa (mujer).
4. En los actos sociales y reuniones donde las edades y las categorías profesionales no tienen un valor determinante, lo habitual es ir presentando a las personas según van llegando.

Todo esto se resume en una regla relativamente sencilla: el que es “menos” (hombre, joven o empleado) se presenta al que es más (mujer, adulto o jefe), por considerar que la persona de “más categoría” debe ser la primera en conocer a quién tiene delante. Por otro lado, es obvio que cuando una persona es una alta personalidad no hace falta su presentación y únicamente se le van presentando las demás personas.



En el ámbito profesional, el empleado será presentado a su superior.

En un acto oficial, los asistentes son presentados a la autoridad que preside, y en este caso solo se les nombra. En recepciones y bodas importantes solo se presenta oficialmente a los invitados y se hace en voz alta. Entre amigos de confianza, se harán las presentaciones mediante el nombre, el apellido o el título. Si se trata de relaciones más formales, se antepone el don, Sra., Srta., y a continuación se dice el nombre de la persona a quien se quiere presentar. Las presentaciones han de ser completas para que ambas partes se puedan conocer.

## Al hacer las presentaciones

Hay una serie de detalles que es necesario tener en cuenta a la hora de hacer las presentaciones:

- Quien ha hecho la presentación deberá también iniciar la charla con algún tema cuyo interés sea común entre los

presentados, para facilitar así el inicio de la conversación.

- Al presentar a una sola persona a un grupo numeroso, se mencionará solamente el nombre de esta. El resto deberá darle la mano al tiempo que indican sus nombres si no lo va haciendo el presentador.
- Es muy importante vocalizar bien y hablar alto y claro; resulta embarazoso mantener una conversación cuando no es posible dirigirse al interlocutor por no haber entendido bien su nombre.
- En el momento de la presentación, y antes de que la charla tome forma, deben evitarse las frases o preguntas del tipo “¿cómo está usted?”, porque obligan a algún tipo de respuesta, y es la persona de mayor rango la legitimada para preguntarnos a nosotros. En este sentido, son ellas las que inician las conversaciones.
- Si a la hora de presentar a alguien hemos olvidado su nombre, tenemos dos opciones: reconocer el olvido y disculparnos, o intentar buscar una evasiva para que ellos solos se presenten: “ustedes ya se conocen ¿verdad?”.
- En los actos sociales multitudinarios, donde el anfitrión no tendrá tiempo de presentar a todos los invitados, es perfectamente correcta la autopresentación, con fórmulas tales como: “permítame que me presente...”.

## Presentación de matrimonios, parejas y familiares

Cuando se presenta a un matrimonio, debemos referirnos a ambos cónyuges por su nombre y presentar a la señora con su nombre de soltera y no solamente como la esposa de su marido. Lo mejor es adoptar una solución intermedia, es decir, el nombre propio y Sra. de..., lo que ofrece una información adicional al interlocutor.

Para presentar a dos matrimonios, se comienza por las señoras, presentando la más joven a la de mayor edad, y se sigue por los caballeros con el mismo criterio. Para presentar a los hijos basta con decir: “le presento a mi hijo”..., dando su nombre de pila. Al hijo se le

dirá el nombre de la persona a quien ha sido presentado. Lo mismo si vamos a presentar a un hermano, un cuñado, etc.

## Adoptar la postura adecuada

La postura correcta y de respeto es estar siempre de pie. A partir de aquí, hay una serie de consejos que conviene tener en cuenta:

- Los caballeros deberán levantarse durante las presentaciones.
- No es necesario que una mujer se levante cuando le sea presentado un hombre, salvo que este sea de avanzada edad, mayor categoría o ella sea muy joven.
- Cuando dos señoras son presentadas entre sí, la de mayor edad permanecerá sentada, mientras que la más joven deberá levantarse.
- Si una persona de alto rango entra en una sala donde hay varias personas, es de cortesía que se pongan en pie todos los presentes.

## El tuteo

Hay quien piensa que el “tuteo” debe utilizarse de manera general porque da confianza y facilita el acceso en una conversación, mientras que el “usted” la enfría. Otros afirman que el “usted” debe ser la regla general, ya que así lo exigen las buenas maneras, y que el tuteo debe quedar para contextos muy personales y concretos.

Es cierto que el “usted” lleva consigo distancia, pero también es una demostración de respeto. Además, debemos tener en cuenta que tutear a alguien que espera ser tratado de “usted” puede ofenderle.

Lo más habitual y que se considera correcto es tratar de “usted” a:

- Quienes no conozcamos o que acaban de ser presentadas.
- Personas de una edad superior a la nuestra.
- Quienes, por razón de su cargo o categoría social, merezcan un trato de especial respeto.
- Personas que presumiblemente nos van a tratar de “usted” a nosotros (empleados del servicio doméstico, camareros,

taxistas, etc.).

Siguiendo el consejo de la Escuela Internacional de Protocolo, en caso de duda, es mejor pecar por exceso de educación que por defecto.

## El saludo

El saludo es uno de los usos sociales más extendidos a lo largo de la historia. El apretón de manos, por ejemplo, ya se utilizaba en el antiguo Egipto para cerrar los pactos. Si nos fijamos en los saludos gestuales, ya en la Europa medieval, las personas de similar estatus solían besarse en las mejillas y darse la mano. En el siglo XVII se extendió la costumbre de besar la mano a las señoras y, después, se pasó a hacer una reverencia con la cabeza tras una breve inclinación o a descubrirse la cabeza quitándose el sombrero.

Se debe considerar el saludo como una fórmula de cortesía y una demostración de amabilidad y afecto. Negar u omitir el saludo se considera falta de delicadeza y de mala educación, aunque también puede demostrar enfado e irritación.



Es de muy mala educación omitir el saludo.

La cultura y las tradiciones influyen de manera poderosa en el tipo de saludo. En las sociedades occidentales actuales, el apretón de

manos es el gesto más utilizado para saludar. Por eso, lo mejor es conocer y adoptar la forma de saludo del lugar en el que nos encontremos, siempre que no sea un gesto que produzca demasiado reparo o aversión, como, por ejemplo, dar tres besos en la boca a otra persona; ser un buen visitante o un buen anfitrión tiene sus límites.

Y, por último, decir que hay pocas cosas consideradas de peor educación que omitir el saludo.

## Normas de cortesía en los saludos

Hay saludos de todo tipo, tan diferentes como las distintas culturas a las que pertenecen, con y sin contacto físico, más o menos ceremoniosos o afectuosos, pero siempre con su razón de ser y diciendo mucho de quien los hace. Los saludos dicen mucho sobre la personalidad: un simple apretón de manos, la mirada, el gesto o la postura permiten intuir algo sobre las intenciones o pretensiones de quien saluda.

Cuando saludamos a otras personas, debemos expresar cordialidad de una forma educada, correcta y respetuosa, y dar muestras, de forma verbal y física, de nuestras buenas intenciones y nuestra disposición a mantener una conversación, en situaciones tanto laborales como sociales.

Podemos clasificar los saludos en tres tipos:

- Verbales. Entre personas que ya se conocen o han sido presentadas anteriormente. Algunos ejemplos son: “buenos días”, “buenas tardes”, “¿cómo está?”, sin ningún tipo de contacto físico.
- Físicos (sin expresiones verbales). Son los saludos más ceremoniosos, que suelen darse en presentaciones y recepciones, por ejemplo, ante la Familia Real o miembros del Gobierno.
- Mixtos. Consisten en un gesto (dar la mano, un beso, un abrazo, etc.), acompañado de una expresión verbal de cortesía.

Al analizar el saludo, vemos que se trata de una combinación de gestos, miradas y palabras, es decir, no se queda en el mero apretón de manos. Este puede ir acompañado de otros gestos, como descubrirse la cabeza o las manos si llevamos sombrero o guantes (en ambos casos, las mujeres están dispensadas de hacerlo). Suele ir asociado a alguna expresión verbal, como “buenos días”, “encantado de saludarle”, “buenas tardes”, “hasta luego”, etc. Y lo más importante en todo saludo: la sonrisa y la mirada.

La sonrisa es una regla básica de la cortesía (excepto en los casos de dolor o pesame), que debe acompañar siempre a todo saludo. También se considera imprescindible mirar a los ojos de nuestro interlocutor con expresión cordial; los ojos pueden transmitir parte de nuestros pensamientos y sensaciones. En Occidente, las principales maneras de saludar son el apretón de manos, el abrazo y el beso o besos en las mejillas.

## El apretón de manos

Un apretón de manos puede llegar a transmitir una gran cantidad de información sobre la persona a la que estamos saludando. La higiene, la textura de la piel, la posición de las manos, la presión o la duración del saludo son algunos de los factores que nos aportan ciertas pistas sobre el tipo de relación que puede llegar a darse.

El apretón de manos no tiene que ser ni fuerte ni débil, aunque se suele interpretar que a mayor intensidad, mayor es el deseo de dominio y control de la situación. Si al dar la mano, esta se mantiene flácida, nuestro interlocutor puede percibir en nosotros debilidad, inseguridades y miedos. Si el apretón es corto, sugiere desinterés y, al contrario, si es largo y firme, transmite idea de ilusión y alegría por colaborar y emprender nuevos proyectos.



Saludar con una sonrisa es una expresión de cordialidad.

Por otro lado, ofrecer la mano en posición horizontal transmite igualdad mientras que hacerlo hacia arriba, es signo de debilidad. Lo más generalizado es saludar con firmeza y aguantando el apretón unos segundos, pero sin pasarse. Un apretón firme potenciará la confianza y el respeto.

Para que un apretón de manos resulte más efusivo, podemos usar ambas manos, así se refuerza la afectuosidad y la confianza. Ocurre lo mismo si cogemos el antebrazo de la otra persona con nuestra mano izquierda a la vez que estrechamos la mano. Cuando la mano izquierda no se utiliza para reforzar el saludo hay que dejarla caer con naturalidad y nunca introducirla en el bolsillo de la chaqueta o pantalón.

## El abrazo

El abrazo o la palmada en el hombro o la espalda son otras formas de saludo que pueden resultar demasiado efusivas en determinados momentos. Se reservan para personas que ya se conocen. No obstante, se puede ver este tipo de saludos entre mandatarios de países, entre reyes y entre otras personalidades y autoridades.

Al dar el pésame, una felicitación o en ocasiones especiales, también es frecuente utilizar el abrazo como saludo.

## El beso en la mejilla

Otra forma de saludo es el beso en la mejilla, un tipo de saludo de los que se extienden con mayor rapidez. Su uso generalizado como saludo es bastante reciente, y hasta hace muy pocos años, era un tema tabú; incluso, hoy en día todavía quedan culturas en las que el beso no se considera una forma correcta de saludar.



Cada vez es más frecuente saludarse con un beso en la mejilla.

El beso en las mejillas suele darse entre familiares, entre personas que ya se conocen con anterioridad o con las que mantenemos un cierto grado de confianza. Es la forma de saludar más afectuosa y siempre ha de hacerse de la manera más natural posible. Ha de ser silencioso y seco. Existe una regla protocolaria al respecto: nunca se debe besar a alguien a quien nos presenten por primera vez, aunque la realidad es muy diferente.

Los europeos suelen dar dos besos, los rusos tres (son quienes más besan) y los sudamericanos uno (al igual que los norteamericanos). Los orientales son quienes menos utilizan el beso como forma de saludo. Pero, actualmente, se ha extendido tanto que es frecuente ver que lo utilizan como saludo lo mismo el rey y la reina de España que el presidente de Estados Unidos. En estos casos, lo más importante es saber que siempre deben ser ellos los que opten por este gesto y nunca la persona a la que saludan.

## Otras consideraciones

Hay una serie de normas sobre el saludo que conviene conocer:

- Como ocurría en las presentaciones, los hombres se levantarán siempre en los saludos, con independencia de que les salude una mujer u otro hombre. Obviamente, quedan exentos los muy ancianos o impedidos.
- Una mujer no se levanta cuando la saluda un hombre, salvo que este sea de mucha edad o de una elevada categoría social. Sin embargo, hoy en día, gracias al criterio de igualdad que impera en la sociedad, habría que valorar si también la mujer debería levantarse a la hora de saludar, ya sea a un hombre o a otra mujer.
- Cuando dos mujeres se saludan entre sí, la de mayor edad podrá permanecer sentada, mientras que la más joven debe levantarse.
- Nunca debemos iniciar el saludo cuando sea a un miembro de la Familia Real, sea hombre o mujer. Debemos esperar a que este ofrezca su mano para estrechársela, a la vez que se hace una leve inclinación de cabeza, con los pies juntos, en el caso de los hombres. Las mujeres deberán acompañarlo de una leve flexión de la pierna izquierda, retrasando ligeramente la pierna derecha hacia atrás y manteniendo la espalda recta, pero sin inclinación de cabeza. En ambos casos, la mirada siempre se dirigirá hacia los ojos del interlocutor, con una leve sonrisa o una expresión facial agradable.
- Si el saludo es a una autoridad eclesiástica, tanto los hombres como las mujeres deben inclinar su cabeza a la vez que hacen una simulación de besar el anillo de un cardenal, un obispo o un prelado, sin llegar a efectuarlo. En caso de las mujeres, se acompañará de una ligera flexión de la pierna izquierda.
- Nunca debemos saludar a otras personas llevando unas gafas que le oculten los ojos (principalmente gafas de sol), con la cabeza cubierta (gorra, sombrero, visera, boina, etc.), con los guantes puestos, con un cigarrillo en la mano, con una copa en la mano o con la boca llena. En el caso de la copa y el cigarrillo, se dejan en un lugar a parte. En el caso de la comida, se debe terminar de masticar y tragar.

- Ante la duda, siempre debemos utilizar el saludo más neutro. Es decir, estrechar la mano, sin perder el contacto visual con la persona a la que saludamos y esbozando una leve sonrisa o un gesto agradable.
- El inicio del saludo corresponde, según las normas protocolarias, a la mujer, que debe tender la mano al hombre, igual que la persona de mayor edad, y en el ámbito laboral, el cargo superior al cargo inferior. La persona que inicia el saludo es la que decide qué tipo de saludo se va a efectuar, si va a ser cariñoso, distante, frío o cordial. Por ejemplo, un cargo superior, aunque puede saludarnos de forma efusiva, nosotros no podremos hacerlo sin que él nos dé confianza para ello.
- Cuando una persona se encuentra con una pareja, o matrimonio, se saludará primero a la mujer y después al hombre. En caso de un encuentro entre dos parejas, el primer saludo será entre las dos mujeres, para a continuación hacerlo los hombres, evitando que choquen sus brazos.

## TRATAMIENTOS

El diccionario de la RAE define el tratamiento como: “el título que se da a una persona por cortesía o en función de su cargo o condición”. Según esto, llamamos “tratamientos” a las fórmulas oficiales o legalmente reconocidas que usamos para referirnos o dirigirnos a determinadas personas, en especial a miembros de la nobleza y a autoridades públicas.

En cualquier acto protocolario, todos los invitados reciben el tratamiento de señor don (Sr. D.) o señora doña (Sra. D<sup>a</sup>.) y para algunos, además, se antepondrá el tratamiento que les corresponda según su cargo político o la posición que representan.

En España, ha habido varios cambios en lo referente al tratamiento dado a los miembros del Gobierno y de los altos cargos de la Administración del Estado. En 2005 se publicó un acuerdo del Consejo de Ministros en el que se aprobó el Código de Buen Gobierno de los miembros del Gobierno y de los altos cargos de la

Administración General del Estado. En uno de los puntos de este código se indicaba que: “el tratamiento oficial de carácter protocolario de los miembros del gobierno y de los altos cargos sería el de señor/señora, seguido de la denominación del cargo, empleo o rango correspondiente”. Con esto, muchos cargos públicos “perdían” su tratamiento más tradicional y pasaban a ser tratados únicamente de Sr./Sra. Don/Dña. Sin embargo, este código fue derogado en 2015, dejando la regulación de los tratamientos protocolarios en una laguna jurídica, ya que no ha salido ninguna nueva normativa al respecto.

Por todo esto, entendemos que los tratamientos correctos para este tipo de autoridades vuelven a ser los que se aplicaban antes del 2005, aunque cada administración y servicio de protocolo deberá tomar su propia decisión y aplicar la regulación que considere más oportuna hasta que se publiquen nuevas disposiciones.

A continuación, presentamos una tabla con los tratamientos que se aplican a las autoridades en España (marcamos en cursiva los que, según el Código de Buen Gobierno, habrían perdido el tratamiento de Excelentísimo o Ilustrísimo para quedarse simplemente en Sr. D. o Sra. Dña.):

## CASA REAL

- El rey: Su Majestad (S. M.).
- Los reyes: Sus Majestades (SS. MM.).
- La Princesa de Asturias: Su Alteza Real (S.A.R.).
- Los Infantes: Su Alteza Real (S.A.R.).

## CASA DE SU MAJESTAD EL REY

- El Jefe: Excelentísimo Señor (Excmo. Sr.).
- El Secretario General: Excmo. Sr.
- El Jefe del Cuarto Militar: Excmo. Sr.

## JEFES DE ESTADO (NO CORONADOS)

- Su Excelencia el Señor Presidente de la República de ... (S.E.), con igual tratamiento para sus cónyuges (SS.EE.).

## PODER LEGISLATIVO

- Presidente del Congreso de los Diputados: Excmo. Sr.
- Presidente del Senado: Excmo. Sr.
- Vicepresidentes de las mesas del Congreso y del Senado: Excmo. Sr.
- Senadores: Excmo. Sr.

## PODER EJECUTIVO

- *Presidente del Gobierno: Excmo. Sr.*
- *Ex presidentes del Gobierno: Excmo. Sr.*
- *Vicepresidente del Gobierno: Excmo. Sr.*
- *Ministros: Excmo. Sr.*
- *Ex ministros: Excmo. Sr.*
- *Delegados de Gobierno en las comunidades autónomas: Excmo. Sr.*
- *Secretarios de Estado: Excmo. Sr.*
- *Subsecretarios de Asuntos Exteriores: Excmo. Sr.*
- *Subdelegados del Gobierno: Excmo. Sr.*
- *Subsecretarios: Ilmo. Sr.*
- *Directores generales: Ilmo. Sr.*
- *Secretarios generales técnicos: Ilmo. Sr.*
- Diputados: Ilmo. Sr. (aunque se les debe tratar de Excmos., según uso y costumbre del Congreso).
- *Interventor General de la Administración del Estado: Ilmo. Sr.*

## PODER JUDICIAL

- Presidente, vicepresidentes y vocales del Consejo General: Excmo. Sr.
- Presidente del Tribunal Supremo: Excmo. Sr.
- Presidentes de Sala del Tribunal Supremo: Excmo. Sr.
- Fiscal y magistrados del Tribunal Supremo: Excmo. Sr.
- Presidente de la Audiencia Nacional: Excmo. Sr.
- Presidentes de sala y de las audiencias provinciales y demás magistrados: Señoría Ilustrísima.
- Fiscal General del Estado: Excmo. Sr.
- Presidente y fiscales jefes del Tribunal Superior de Justicia en las CC.AA.: Excmo. Sr.
- Jueces de 1ª instancia e instrucción y jueces de distrito y fiscales equiparados: Señoría.
- Jueces de Paz y militares: Señoría.
- Vicesecretarios de Gobierno y secretarios de sala del Tribunal Supremo: Señoría.
- Secretarios de Gobierno y secretarios de sala del Tribunal Supremo: Señoría.
- Secretarios de los juzgados de 1ª instancia e instrucción servidos por magistrados: Señoría.

## TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

- Presidente: Excmo. Sr.
- Vicepresidentes: Excmo. Sr.
- Vocales: Excmo. Sr.

## CONSEJO DE ESTADO

- Presidente: Excmo. Sr.
- Consejeros de Estado: Excmo. Sr.

## TRIBUNAL DE CUENTAS

- Presidente: Excmo. Sr.
- Ministros del Tribunal de Cuentas: Excmo. Sr.

## COMUNIDADES AUTÓNOMAS

- Presidente de Cataluña, Baleares y Valencia: Molt Honorable.
- Presidente del País Vasco: Lehendakari.
- Presidentes de las Asambleas Parlamentarias: Excmo. Sr. (en Cataluña: Molt Honorable).
- Consejeros: Excmo. Sr.
- Consejeros de Asturias, Castilla–La Mancha, Navarra y Ciudad de Ceuta: Ilmo. Sr.
- Vicepresidentes: Excmo. Sr.
- Miembros de la Mesa de las asambleas legislativas de las CC.AA.: Excmo. Sr.
- Diputados regionales: Excmo. Sr.
- Diputados de los parlamentos autonómicos: Ilmo. Sr.

## ISLAS

- Presidentes de Cabildos Insulares: Ilmo. Sr.
- Vicepresidentes: Ilmo. Sr.
- *Directores Insulares del Gobierno: Ilmo. Sr.*

## AYUNTAMIENTOS

- Alcaldes: Excmo. Sr.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Cuando cumplan los siguientes requisitos: municipios cuya población supere los 250.000 habitantes, municipios capitales de provincia cuya población sea superior a los 175.000 habitantes, municipios capitales de provincia o sedes de las instituciones

autonómicas, capitales autonómicas, municipios cuya población supere 75.000 habitantes.

- Teniente de Alcalde: Ilmo. Sr.
- Secretario General: Ilmo. Sr.

## DIPUTACIONES PROVINCIALES

- Presidentes de Diputación: Ilmo. Sr.
- Vicepresidentes: Ilmo. Sr.
- Diputados provinciales: Ilmo. Sr.

## UE

- Eurodiputados: Excmo. Sr.

## OTRAS AUTORIDADES

- Decanos y vicedecanos de las facultades universitarias: Ilmo. Sr.
- *Comisarios Generales de la Policía: Ilmo. Sr.*

## CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

- Presidente del Consejo de Seguridad Nuclear: Excmo. Sr.
- Consejeros del Consejo de Seguridad Nuclear: Excmo. Sr.

## FUERZAS ARMADAS

- Capitán General: Excmo. Sr.
- Capitán General de la Armada: Excmo. Sr.
- General Jefe: Excmo. Sr.
- Teniente General y Almirante: Excmo. Sr.

- General de la División y Vicealmirante: Excmo. Sr.
- General de la Brigada y Contraalmirante: Excmo. Sr.
- Coroneles y Capitanes de Navío: Ilmo. Sr.

## CUERPO DIPLOMÁTICO

- Introdutor de embajadores: Excmo. Sr.
- *Embajadores de España (de grado): Excmo. Sr.*
- *Embajadores de España en...: Excmo. Sr.*
- Ministro plenipotenciarios de primera, segunda y tercera clase: Ilmo. Sr.
- *Consejeros de Embajada: Ilmo. Sr.*
- Secretarios de Embajada de primera, segunda y tercera clase: Sr. D.
- Nuncio: Eminentísimo y Reverendísimo Sr. (Excmo. y Rvdmo. Sr.)
- Decano y embajadores: Excmo. Sr.
- Consejero de embajada: Ilmo. Sr.
- Cónsules: Honorable Sr.

## IGLESIA CATÓLICA

- El papa: Su Santidad (S.S.).
- Cardenales príncipes de la Iglesia: Excmo. y Rvdmo. Sr.
- Arzobispos: Excmo. y Rvdmo. Sr.
- Obispos y abades mitrados: Ilustrísimo y Reverendísimo Señor (Ilmo. y Rvdmo. Sr.)
- Vicarios generales y canónigos: Muy Ilustre Señor (Muy Iltre. Sr.)
- Párrocos: Rvdmo. Sr. Párroco de...
- Superiores de órdenes religiosas: Rvdmo. Padre o Madre.



# LA IMAGEN PERSONAL

La imagen es el primer mensaje que recibimos cuando conocemos a una persona y, en ese primer contacto, ya nos ha transmitido una infinidad de datos e ideas. Nos guste o no, según los psicólogos, la belleza exterior y el atractivo físico son lo primero que atrae al ser humano. Por eso, la primera impresión es decisiva, ya que genera una imagen en la otra persona que no siempre es fácil de modificar. También el saber estar es decisivo para mejorar nuestra imagen; nos ayuda a mejorar las relaciones personales, pero siempre permitiendo que nos comportemos de una forma natural.

La imagen personal va mucho más allá de la vestimenta. También el saber estar contribuye a conseguir una mejor imagen: los gestos, movimientos, manera de caminar, tono de voz, forma de mirar, etc. De alguna manera, la imagen personal se puede equiparar al concepto de estilo de vida.

## EL LENGUAJE DEL CUERPO

Ya Cicerón en su “Tratado de los deberes” decía: “Al estar quietos, al andar, al sentarse en la mesa, el gesto, la mirada, el rostro deben conservarse siempre con decoro y dignidad”.

El lenguaje corporal es un conjunto de hábitos que se adquieren y desarrollan de forma progresiva casi desde el nacimiento y se manifiestan en reacciones reflejas al caminar, sentarnos, gesticular, en el tono de voz que utilizamos, etc. Por eso vemos, por ejemplo, personas con un encanto personal y una capacidad de seducción mucho mayor que otras consideradas físicamente más atractivas. Esto ocurre gracias a su lenguaje corporal.

Como norma general, para proyectar una buena imagen corporal deben evitarse en lo posible los tics y las posturas o maneras excesivamente rígidas o tensas, pero sin caer en una relajación extrema. La regla de oro consiste en sentirse a gusto con uno

mismo, sin olvidar nunca que el lenguaje corporal no es el mismo en todo el mundo.

## La expresión facial

La cara y la cabeza dan mucha información al interlocutor. Veamos algunos ejemplos de gestos habituales y cómo suelen interpretarse:

- Dedos sobre los labios: inseguridad.
- Rascarse el cuello: duda o incertidumbre.
- Aflojarse el cuello de la camisa: incomodidad.
- Palmada en la frente: olvido.
- Ligero ladeo de cabeza: interés.
- Pulgar bajo la barbilla o índice en el pómulos: actitud analítica.
- Frotarse la barbilla: sopesar opciones.

En general se aconseja mostrar un rostro apacible y tranquilo, pero no apagado ni frío, y procurar demostrar interés.



La expresión facial refleja nuestro estado de ánimo.

En la expresión facial existen ciertos aspectos especialmente importantes, como, por ejemplo, la risa. Generalmente, las personas que sonríen son consideradas más atractivas y con mayor credibilidad. Además, esa primera sonrisa suele ser correspondida, lo que consigue convertir el saludo en una situación más agradable.

Desde la sonrisilla tímida hasta la carcajada sonora, hay muchos tipos de risa y de sonrisa. Lo ideal es emplear la más adecuada en cada momento y hacerlo con prudencia. Se dice también que la verdadera sonrisa se transmite más con los ojos que con la boca.

También una mirada puede reflejar involuntariamente muchos matices. Por eso se dice a menudo que los ojos son, después de la palabra, el medio de comunicación más potente. Veamos algunos ejemplos de gestos habituales con la mirada y cómo suelen interpretarse:

- Bajar la vista: timidez, modestia o humildad.
- Abrir mucho los ojos: admiración, incredulidad o temor.
- Pupilas dilatadas: entusiasmo.
- Pupilas contraídas: enfado.
- Mirada fija e intensa: desafío o atracción.
- Mirada de reojo: hostilidad, crítica o desprecio.

La mirada es una herramienta fundamental para demostrar que estamos escuchando y que prestamos interés a la persona que tenemos delante. Para ello, debemos mirar a la cara, especialmente en el caso de las mujeres, y tener en cuenta detalles culturales, religiosos, etc.; por ejemplo, en la cultura occidental, pasar la mirada de arriba abajo por todo el cuerpo se percibe como gesto de desprecio e insolencia.

Nunca deberemos mantener las gafas de sol puestas al hablar con otra persona porque supone una gran barrera de comunicación. Si, por razones de salud y luminosidad extremadamente intensa no podemos prescindir de ellas, hay que disculparse con el interlocutor.

## Caminar y sentarse

Muchas veces la postura del cuerpo es un reflejo de nuestra personalidad y nuestro estado de ánimo, por lo que es conveniente aprender a controlarla. Por ejemplo, mantener la espalda recta, tanto al caminar como cuando estamos sentados, da imagen de

seguridad en uno mismo. Por la misma razón, conviene buscar posturas naturales y evitar posiciones aparatosas o cruces de piernas extravagantes.

La mejor forma de caminar es hacerlo despacio, pero con convicción, para demostrar confianza y seguridad, ya que el paso apresurado se puede entender como nerviosismo. En el caso de una caída desafortunada, lo más adecuado es levantarse de manera natural y restarle importancia. Sobra decir que debemos evitar a toda costa reírnos si esto le sucediera a otra persona en nuestra presencia.

A la hora de sentarnos, y siempre que sea posible, intentaremos elegir un asiento que nos permita sentarnos y levantarnos con facilidad y que esté situado a la misma altura que el resto de personas a nuestro alrededor. Por esta razón, a veces es mejor huir de la butaca que en apariencia es más cómoda pero que nos puede hacer parecer más torpes y obligarnos a adoptar una postura que dé sensación de dejadez o abandono. No se considera muy adecuado que las señoras se sienten con las piernas cruzadas, especialmente en actos oficiales o religiosos.

En el momento de levantarnos, es conveniente evitar arrastrar la silla, estirar la ropa, doblarnos sobre nosotros mismos en exceso, etc. Ponerse en pie debe ser un acto natural.

## Manos y brazos

Hay ciertos gestos habituales que transmiten un mensaje poco adecuado según en qué situación. Por ejemplo, cruzar los brazos, especialmente con los puños cerrados, se percibe a menudo como una actitud defensiva, negativa o nerviosa y que pretende marcar las distancias con la persona que tenemos en frente. Por el contrario, las manos unidas en la espalda pueden proyectar una imagen de seguridad y autoridad.

La postura más neutral es la que deja caer los brazos con naturalidad a lo largo del cuerpo, evitando además el jugueteo con monedas, llaves, bolígrafos, etc.



Cruzar los brazos se suele percibir como una actitud defensiva.

## SABER COMPORTARSE

### La puntualidad

Todos los expertos en protocolo social señalan la puntualidad como una de las primeras reglas de cortesía. Se entiende por ser puntual llegar más o menos a la hora; ni mucho antes, ni mucho después; de hecho, se afirma que es más correcto llegar cinco minutos tarde que cinco minutos antes. Sin ser tan estrictos, lo cierto es que la falta de puntualidad puede producir muchos enfados y molestias.

Si en los antiguos manuales de urbanidad no hay demasiadas referencias a la puntualidad (quizás se daba por hecho, o el ritmo de vida era menos estresante y complicado que hoy en día), actualmente, sobre todo en las grandes ciudades, la puntualidad es cada vez más importante. Los atascos de tráfico, las obras, los horarios trepidantes, la alta actividad social, etc. actúan como grandes enemigos de la cortesía y de la puntualidad. Esto hace que los mismos anfitriones cuenten con ello a la hora de organizar un evento; de hecho, hay ocasiones en que se programa una actividad a determinada hora contando con el posible retraso de los asistentes.



El actual ritmo de vida es uno de los mayores motivos de impuntualidad.

Sin embargo, no parece que esta sea la solución. Una persona cortés es aquella que llega más o menos a la hora señalada, o que advierte del retraso cuando es consciente de ello. Es cierto que la cuestión de la puntualidad no es igual cuando la cita es en nuestro honor, o cuando estamos invitados a un acto en el que participan más personas. Pero, aunque las consecuencias sean distintas, la puntualidad es siempre importante.

## Los matices

En esto de la puntualidad también hay matices. No es lo mismo llegar tarde porque hemos tardado en arreglarnos, que por haber asistido a una reunión; o retrasarnos porque nos hemos entretenido jugando una partida, que porque nuestra pareja está enferma. Por lo tanto, la impuntualidad se justifica por una buena razón, advirtiendo siempre de nuestra tardanza (hoy en día la telefonía móvil lo facilita) si la reunión es en nuestro honor o si nuestra presencia es esencial. No es necesaria una disculpa, sin embargo, si asistimos a un acto donde acudirán muchas personas y nosotros somos uno más de los invitados.

La impuntualidad afecta sobre todo a los anfitriones, a quienes puede causar serios problemas si no están avisados con tiempo. Si se trata de una reunión, un almuerzo o una visita, con uno o varios invitados, lo normal es esperar un tiempo prudencial (15 a 20 minutos como mucho), y aliviar la espera con algún entretenimiento,

como un aperitivo, café, etc. Pasado ese tiempo, el anfitrión procurará conectar telefónicamente con el rezagado y saber cuándo llegará. Si no le localiza y nadie sabe de él, lo normal es comenzar. La prudencia aconseja explicar a los demás lo que pasa y mantener la reserva del asiento, al menos durante un poco más de tiempo.

El problema surge cuando el que se retrasa es el invitado de honor, es decir, la persona sin la cual no podemos empezar el acto, ya sea por el protagonismo que tendrá, por su estatus social o por la importancia que su presencia tendrá para los anfitriones y para los objetivos del acto. En este caso, no quedará más remedio que esperar hasta donde la lógica y el sentido común señale. Aquí, lo lamentable es que el invitado de honor se retrase en exceso. Un mal muy común entre las altas personalidades, quienes, con tantos actos, a veces acumulan retrasos interminables.

Los retrasos para las comidas son menos perdonables. De hecho, en los protocolos más rigurosos, no está bien visto acceder al salón cuando los anfitriones ya se han sentado o cuando el banquete ya se ha iniciado. De cualquier forma, si esta situación se produjera, lo aconsejable es tomar asiento en el primer lugar libre o donde nos señalen los organizadores, y no acercarnos a la presidencia para pedir disculpas. Eso se hará una vez finalizado. Lo mismo puede aplicarse para otro tipo de actos.

## Perder el sitio

Los retrasos hacen perder el sitio. Un buen anfitrión no debe dejar sillas vacías cuando empieza el acto, al menos las que están situadas en los lugares más a la vista (primeras filas, primeras mesas, etc.). Esto afecta también al invitado que tenía un asiento reservado; este perderá su asiento si llega cuando el acto ya ha comenzado. Deberá, entonces, tomar asiento en un lugar discreto, donde menos se note que acaba de llegar, a no ser que el anfitrión, a pesar del retraso, quiera agasajarle y reservarle el sitio que le correspondía igualmente. Esta decisión no es muy recomendable porque consigue que todo el público se dé cuenta de que esa persona ha llegado tarde, y puede molestar a los que han sido puntuales. Incluso, conviene continuar con normalidad el acto,

aunque el invitado rezagado sea un personaje de alto rango; mientras, el anfitrión u otra persona designada por este podrá atenderlo y ofrecerle el sitio que considere oportuno o el que estaba previsto.

Cuando la impuntualidad pone en riesgo ciertas actividades, por ejemplo, tomar un tren o un avión, una conexión en directo con una televisión, etc., no es recomendable esperar. Los presentes han de seguir con las actividades previstas, salvo muy contadas excepciones y por una razón muy justificada. La dificultad aquí para el anfitrión será la manera de “reenganchar” a la persona que se ha retrasado una vez llegue.

Habrán ocasiones en las que se prevean posibles retrasos, algo que el anfitrión deberá tener en cuenta a la hora de programar el acto. Por ejemplo, existen zonas en las grandes ciudades que a ciertas horas se colapsan y se hace muy difícil llegar con puntualidad. En estos casos, se aconseja programar el acto de manera que los retrasos pasen lo más desapercibidos posible y que la parte central del evento no empiece antes de que la mayoría haya accedido al recinto.

No obstante, conviene recordar en este punto que no es adecuado “aprovecharse” de esta circunstancia para justificar el retraso. Como es lógico, si el invitado sospecha que puede haber problemas de tráfico, deberá adelantar la hora de salida y encontrar la manera de hacer tiempo en el caso de llegar antes de tiempo.

## Puntualidad igual a cortesía

Como hemos visto, la impuntualidad puede ocasionar muchos problemas, especialmente desde el punto de vista de la organización, ya que puede alterar completamente la programación de un acto que había sido planificado con todo cuidado.

A este respecto, hay varios autores que consideran la impuntualidad como una descortesía. Es el caso de Tomás Torralba, quien afirma que: “La impuntualidad es poco correcta y una falta de atención, (...) ya que quienes pueden permitirse hacer esperar a los demás son, en todo caso, las personas de más categoría. Aun cuando éstas,

precisamente por su situación, deben esmerarse en esos detalles de urbanidad y delicadeza”. Y Carmen Soto dice: “La puntualidad es norma esencial de cortesía, porque hacer esperar a otras personas es una desconsideración, al quitarles un tiempo que hubiesen podido aprovechar de otro modo”.

Sobre el mismo tema, Montse Solé tampoco se corta y comenta: “Es difícil cambiar nuestra mentalidad sobre la puntualidad. No sé por qué creemos que es más elegante llegar con retraso. Si llegas puntual, denotas que estás ansioso. Lo más elegante es demostrar una cierta indiferencia, lo que se pone de manifiesto con una tardanza, me decía una amiga no hace mucho. ¡Craso error! La impuntualidad demuestra incultura y falta de civismo. No me cansaré de repetirlo... Por lo tanto, dentro de nuestras posibilidades, no hagamos esperar a los demás. Si un imprevisto nos obliga a llegar tarde, avisemos si nos es posible. Una llamada de teléfono a tiempo puede evitar una cara de mal humor merecida, o, en el caso del mundo empresarial, la ruptura de unas negociaciones. Por supuesto, una sincera disculpa siempre será bien acogida”.

## La cortesía al teléfono

Como medio de comunicación entre dos personas, en el teléfono también debemos seguir ciertas normas.

Podemos decir que hay que “atender” el teléfono y no limitarnos a “descolgarlo”. Con esto, queremos decir que la persona que llama debe sentirse bien recibida. Si comparamos la llamada del teléfono con la puerta de nuestra casa, un recibimiento agradable por la voz, equivale a abrir la puerta y recibir a alguien con cortesía, y un “colgazo” al final de una conversación, se asimilaría a un portazo, es decir, un final desagradable para ambas partes.

De la misma manera que hablamos de la imagen que transmitimos en ese primer contacto visual cuando nos ponemos frente a alguien por primera vez, al hablar por teléfono también transmitimos una “imagen” con la voz. En este caso, el lenguaje no verbal influye de manera indirecta, y por ello, debemos tener en cuenta que una

sonrisa, la atención o la buena disposición “se escuchan” o perciben a través de nuestra voz.

La persona que se encuentra al otro lado de la línea “nos imagina”. Imagina nuestro estado de ánimo, nuestra actitud, etc. Por ello, aunque no podamos vernos, nunca deben faltar la cortesía y los buenos modales. Unas sencillas normas facilitarán nuestras relaciones laborales y sociales y, en el caso de la empresa, la imagen corporativa se verá reforzada.

Algunos puntos clave para una buena conversación telefónica son:

- Saber recibir la llamada. Al descolgar, saludamos, nos identificamos (en empresa) y debemos saber preguntar adecuadamente cuál es el motivo de la llamada, averiguar quién nos llama y qué desea, saber interpretar lo que nos cuenta y poner las soluciones o cumplir sus deseos.
- Las formas “dígame” o “diga” para contestar al teléfono nunca son adecuadas, ya que comenzaríamos la conversación dando una orden.
- La persona que realiza la llamada es quien debe identificarse antes. Por ejemplo, es muy molesto cuando alguien nos llama y nos dice ¿quién eres?, a lo que podríamos contestar con un “disculpe, ¿con quién quiere hablar?”.
- Saber despedir la llamada. Tenemos que tener especial cuidado a la hora de despedirnos, ya que, muchas veces, de una conversación telefónica recordamos especialmente el final. Por ello, es conveniente utilizar frases de máxima cortesía como: “gracias por haber llamado”, “me alegro de haber hablado contigo”, etc.
- Evitar las interrupciones dentro de lo posible, ya que alguien que interrumpe constantemente al interlocutor da la impresión de que no le interesa lo que está escuchando.

En lo referente a conversaciones telefónicas, hay una clara diferencia entre el ámbito social y el ámbito laboral o de empresa.

En nuestras relaciones personales con amigos, familia, etc. el tratamiento y los términos de una conversación telefónica nos los marca el grado de confianza o de amistad. No obstante, no hay que olvidar que, por teléfono, debemos siempre cuidar las formas por mucha confianza que tengamos, ya que el no vernos físicamente puede favorecer los malos entendidos y dar lugar a conflictos, al decir cosas que tal vez no diríamos cara a cara.

En general, el horario adecuado para llamadas de índole social se encuentra entre las 10 h. y las 21 h., aunque lógicamente esto depende de la confianza o familiaridad de la persona a la que llamemos. Sin embargo, como norma general, conviene siempre respetar las horas de descanso de las familias.

El protocolo de empresa tiene sus propias normas, pero en ciertas ocasiones se entremezcla con el protocolo social, ya que no es extraño tener que demostrar nuestra profesionalidad en nuestro puesto de trabajo y, al mismo tiempo, aplicar normas de cortesía que nos faciliten la comunicación y las buenas relaciones con nuestros clientes, compañeros, jefes, etc. Según estudios específicos sobre el tema, el 68% de los clientes de una empresa se deciden a cambiar de proveedor por la indiferencia o la mala atención del personal de ventas, servicio y atención telefónica.

La primera persona que nos atiende cuando llamamos por teléfono a una empresa o institución nos transmite inevitablemente una determinada imagen de la misma. Por lo tanto, nuestro lenguaje debe ser correcto y natural (evitando siempre términos tan utilizados como “cariño” o “mi amor”) y tener en cuenta que, sin la ayuda del lenguaje gestual, las malinterpretaciones son más habituales.

Para llamadas internacionales, prestaremos especial atención a la diferencia horaria con el país al que llamamos, para evitar ser inoportunos. Además, debido al coste de estas llamadas, es aconsejable ser concretos y “no enrollarse”.

Algunas habilidades que nos serán útiles al teléfono son:

- Saber escuchar. Es una de las partes esenciales de la comunicación, y consiste en distinguir los hechos de las

opiniones y los sentimientos, identificar las ideas principales, implicarse en la conversación, saber transmitir que comprendemos la conversación, etc.

- Escucha selectiva. No es del todo inadecuada cuando conocemos en profundidad el tema del que nos están hablando (o carece de importancia), pero hay que tener cuidado, ya que corremos el riesgo de perdernos una parte esencial del mensaje.
- Escucha activa. Consiste en que nuestro interlocutor esté siempre seguro de que le escuchamos. Podemos lograrlo, por ejemplo, intercalando preguntas sobre lo que nos está contando.

## El teléfono móvil

La aparición del teléfono móvil supuso un hito en la historia de la comunicación telefónica al permitir hablar por teléfono a cualquier hora y desde cualquier lugar. Actualmente se ha convertido en un elemento fundamental de nuestra vida.



No debemos dejar “con la palabra en la boca” a nuestros acompañantes por atender el teléfono.

Respecto al protocolo social, y teniendo en cuenta que es un elemento casi indispensable a nivel profesional y social, debemos hacer hincapié en lo importante que es saber hacer un buen uso de él, respetando ciertas normas:

- Siempre que estemos acompañados y nos suene el teléfono, debemos dar preferencia a la persona con la que nos encontramos sobre la que llama.
- Nunca debemos “invadir” el espacio de los demás con nuestra conversación. El móvil debe usarse por comodidad y no convertirse en una esclavitud (como ocurre con ciertas personas que no dejan el móvil ni un segundo “por si no lo oyen”).
- Deberemos evitar siempre que podamos que el sonido de nuestro móvil interrumpa una reunión, un espectáculo, etc. Para ello, nos aseguraremos de desconectarlo o ponerlo en silencio o modo avión en todos aquellos lugares y situaciones en las que su uso esté prohibido o en las que nos parezca inadecuado.
- Algunas personas deberán estar especialmente atentas ya que es frecuente que tengan dos (o incluso tres) móviles distintos, uno de empresa y otro personal, con el consiguiente aumento en el riesgo de molestar o ser irrespetuosos con los que están a su alrededor.

## El móvil en los lugares públicos y medios de transporte

También es importante el tono que elijamos para avisar de una llamada o mensaje que, en numerosas ocasiones, suelen ser melodías y sonidos estridentes que alteran cualquier situación.

Igualmente importante es llevar un volumen adecuado, ya que, en ocasiones, puede llegar a ser muy molesto.

En el transporte público no es inadecuado responder al teléfono móvil, siempre que utilicemos un tono de voz discreto, de manera que no hagamos partícipes de nuestra conversación a nuestros vecinos de asiento. Si el ruido ambiental no nos permite escuchar a nuestro interlocutor, en lugar de elevar el tono de voz, le propondremos devolverle la llamada en un momento más adecuado.

Si utilizamos el “manos libres” cuando vamos conduciendo, siempre que hagamos o contestemos una llamada y estemos acompañados, lo primero será avisar a nuestro interlocutor, para que no se produzca ninguna situación incómoda, tanto para la persona que se encuentra al otro lado de la línea como para la que nos acompaña. No conviene utilizar el “manos libres” fuera del vehículo o si no vamos conduciendo, ya que el volumen es más alto y puede ser más molesto.

En los espectáculos, debemos tener en cuenta que no solo puede molestar el sonido, sino también la luz de nuestro móvil, especialmente si nos encontramos en una sala de cine, puesto que puede importunar y distraer a las personas que tenemos cerca.

Nunca deberemos ponerlo sobre la mesa cuando asistimos a un almuerzo o cena. Lo más correcto es apagarlo mientras estemos sentados a la mesa, y si por motivos personales o de trabajo debemos tenerlo encendido, avisaremos a quienes nos acompañan y les pediremos disculpas, indicando (sin enrollarnos) que tenemos un motivo importante para hacerlo. Si se diera el caso de que sonara, contestaremos de forma muy discreta o levantándonos de la mesa, para no interrumpir ninguna conversación y no hacer partícipes a los demás comensales de nuestros problemas. Intentaremos siempre que la conversación sea rápida y volver a nuestro sitio en el menor tiempo posible, pidiendo nuevamente disculpas y volviendo cuanto antes a la normalidad. Si prevemos que alguna persona nos va a llamar en el transcurso de una comida o cena, conviene avisarla de que estaremos ocupados y que mejor hablamos en otro momento.



En la mesa, mejor prescindir del móvil.

En general, aunque estemos sentados con una persona muy cercana y con la que tenemos mucha confianza, intentaremos no enfrascarnos en una conversación por el móvil mientras estamos a la mesa. Siempre que no se trate de un asunto de máxima urgencia, pediremos disculpas a quien nos llama y prometeremos devolver la llamada en otro momento.

## El móvil en reuniones de trabajo

El móvil se ha convertido en algo tan personal, que no es fácil que nadie lo deje o no conteste a una llamada. Sin embargo, en el mundo de la empresa, hay veces que quien preside la reunión pide a sus colaboradores que dejen el móvil a su secretaria personal, de forma que no haya interrupciones durante la reunión.

Cada vez es más frecuente que en los almuerzos de trabajo en los que se va a negociar con clientes, los cargos empresariales deleguen en una persona la atención de su teléfono móvil, ya que silenciándolo o ajustando el tono al modo “reunión” es difícil evitar estar pendiente de las llamadas. En estos casos, si tuviéramos que atender el teléfono de algún cargo o directivo, nos limitaremos a las indicaciones que este nos haya dado previamente acerca de cuándo contestar y cuándo no, y sobre cuándo deberemos avisarle y cuándo no hacerlo.

Al recibir una llamada, lo primero que debemos hacer es identificarnos de forma rápida, ya que la persona que llama espera hablar directamente con el propietario del teléfono; por ejemplo: “Buenos días, soy la secretaria del Sr. Tal, que está en una reunión...”

Aunque esté permitido, no es correcto abusar del móvil para llamadas personales durante el horario laboral, ya que esto puede molestar a nuestros compañeros y llevarles a pensar que nos evadimos de nuestras responsabilidades. Por ello, debemos explicar a nuestros amigos y familiares, que solo deben llamarnos en horario laboral por algún motivo especial o para emergencias.

En conclusión, si bien el teléfono es muy útil y necesario para nuestro trabajo y nuestra vida personal, debemos saber utilizarlo adecuadamente y responsabilizarnos del uso que hagamos de él.

## EL VESTUARIO

Hay una serie de consejos esenciales que se deben seguir para proyectar una imagen adecuada:

- Es muy importante revisar la ropa habitualmente para detectar botones a punto de caer, bordes o costuras deteriorados, deformaciones, etc. A la hora de vestir es más importante la atención con la que llevamos la ropa y su estado, que su calidad. Por ejemplo, llevar una prenda sencilla y barata puede dar una imagen más elegante que un traje muy caro pero sucio o arrugado, que transmite sensación de descuido y falta de higiene.
- Aunque parezca muy obvio, es obligatorio señalar la necesidad de cambiarse de ropa con frecuencia, sobre todo las prendas que están en contacto directo con el cuerpo: camisa, camiseta, ropa interior, calcetines, etc.
- En cuanto a la elección de las prendas, la norma general señala que lo importante es vestirse de acuerdo a cada circunstancia; no es lo mismo, por ejemplo, acudir a una cena de gala que reunirse con los amigos en el campo un fin de semana.
- También es importante tener en cuenta que algunos modelos, diseños y colores no están pensados para todo el mundo. Conviene que el vestuario sea el más adecuado a la edad que tenemos y a las características de nuestra figura.
- Con respecto a diseños, formas y colores, es preferible no llamar la atención y recurrir a líneas neutras y sobrias, para tener más posibilidades de acertar. Los colores deben de ser lo más clásicos posibles, con tonos más claros para la

mañana, tonos intermedios para la tarde y tonos más oscuros para la noche, que son los más formales.

- En el ámbito del trabajo, evitaremos el vestuario informal, a menos que sea el estilo de la empresa. Lo mejor es optar por una imagen prudente o conservadora, es decir, que no llame la atención.
- Mucho cuidado a la hora de elegir los complementos. Deben armonizar con el conjunto, ya que una mala combinación puede echar a perder un traje.
- Por último, si una invitación no informa sobre la etiqueta requerida, es recomendable llamar por teléfono antes de pecar de exceso o defecto de etiqueta.

## El uso de los colores

La combinación de las prendas se basa en su color, donde intervienen las condiciones culturales, el gusto personal y las modas. Mientras que la mujer tiene más libertad a la hora de combinarlos, el hombre debe tender a utilizar tonos más discretos y clásicos.

- El negro. En los hombres, combina con casi todos los colores, aunque puede dar algún problema con los más oscuros, como el azul marino o el marrón. Es el color tanto del luto como de la etiqueta más estricta (frac, chaqué, esmoquin), y por la seriedad que impone, se usa poco en la vestimenta ordinaria.
- Para las mujeres, es una de las soluciones más habituales para cualquier ocasión, sobre todo por su facilidad para combinarlo.
- El marrón. Es uno de los colores más difíciles de combinar, sobre todo en la indumentaria masculina, excepto con colores como el canela o arena, o algunos tonos del color verde.
- Para el hombre no ha sido nunca una opción muy utilizada. Por el contrario sí ha sido un color fundamental y bastante utilizado en la indumentaria femenina.

- El gris se considera el color más clásico y serio de todos. Combina bien con algunas tonalidades de verde, con el gránate, el azul y el negro, pero no con el marrón.
- El azul marino es una opción segura en las combinaciones y de las más tradicionales. Combina bien con los tonos rojizos y con el beis y los grises, pero no con los verdes.
- El blanco es un color que combina con cualquier color, excepto con los tonos demasiados claros. Para prendas exteriores, es más propio de las mujeres; aunque existen chaquetas de esmoquin masculino de color blanco, son poco frecuentes (se utilizan sobre todo en latitudes cálidas).

## Reglas de uso de algunas prendas

### La chaqueta

Se utiliza, tanto con botonadura cruzada o doble (más serio) como con botonadura sencilla. El uso de una u otra depende del gusto de cada persona, pero conviene saber que la sencilla tiende a estilizar la figura un poco más que la cruzada, que además exige llevarla siempre abrochada al estar de pie. Un hombre de pie siempre debe tener la chaqueta abrochada; cuando se sienta, se la desabrocha, y nunca se la puede quitar en un acto.

En cuanto a su confección, la solapa de la chaqueta con botonadura sencilla tiene una muesca mientras que la cruzada termina en pico. Las chaquetas de estilo americano llevan una abertura atrás, y las de estilo inglés, dos aberturas (se colocaron inicialmente para hacer más cómodo montar a caballo). Las chaquetas sin abertura atrás ofrecen una estética más limpia de la espalda, pero tienden a deformarse más que las otras. Las antiguas vueltas de las mangas de la chaqueta se han perdido, pero permanecen, con carácter ornamental, los botones en las mangas.



La chaqueta cruzada debe llevarse siempre abrochada.

En lo relativo a los bolsillos, la chaqueta inglesa lleva dos en la parte inferior, uno a cada lado, y uno solo en la superior, que se utiliza únicamente para colocar un pañuelo y nunca otros objetos como bolígrafos, plumas, etc. En general, no conviene meter cosas en los bolsillos de la chaqueta, sobre todo, por una cuestión estética. La cartera se suele llevar en el bolsillo interior. El pañuelo debe colocarse sobresaliendo un poco del bolsillo superior de la chaqueta, no más de 2 centímetros. Antiguamente, debía ir a juego con la corbata en colores y tejido, pero hoy en día hay más libertad. El más tradicional es el de color blanco y de hilo. El largo de la chaqueta debe cubrir al menos el asiento del pantalón, aunque se puede adaptar a cada persona. Las mangas deben dejar entrever un centímetro de la camisa y el ancho de las solapas debe ser intermedio.

En cuanto al blazer (atribuido al capitán de fragata HMS Blazer, quien ante una visita de la reina Victoria a su barco, mandó confeccionar para su tripulación chaquetas de saga azul y botones con el escudo de la marina real inglesa) combina bien con pantalones de color gris, pudiendo ser más claros en zonas más calurosas. Hacia finales del siglo XIX, cuando la clase acomodada británica empezó a practicar la caza y a ir al campo surgieron las chaquetas con los bolsillos tipo “parche” y botones de cuero, en telas tweed y dibujos como la pata de gallo.

La chaqueta femenina presenta algunas diferencias. Por ejemplo, la botonadura está en sentido opuesto, los hombros son menos rígidos y la cintura está más marcada; en cualquier caso, es mucho más variable según la moda. Pueden ser totalmente entalladas, carecer de solapas, subir los delanteros, llevar cuellos de distintos tipos o, incluso, eliminarlos por completo. También puede variar el largo, pasando de las chaquetas que apenas rebasan la cintura hasta las que se asemejan a una levita. Lo mismo ocurre respecto a los tejidos y estampados.

## El pantalón

Habitualmente, los pantalones masculinos son más anchos en las caderas, estrechándose a medida que bajan hacia el tobillo y rebasan dos tercios el largo del zapato, siempre evitando pisarlos o arrastrarlos.

Pueden ser lisos o con pinzas en el delantero, que serán solo dos, coincidiendo una de ellas con la raya y la otra entre esta y el bolsillo. También llevarán las trabillas correspondientes para sujetar el cinturón.

Los bolsillos se sitúan en horizontal bajo la cintura, cambiando poco a poco la posición hacia vertical u oblicua y hacia los costados, y añadiendo uno más en la parte trasera del pantalón. Se dice que un pantalón bien confeccionado es aquel que no deja ver el forro del bolsillo cuando una persona esté en pie. Los tejidos deben ser flexibles y ligeros, admitiendo algunos como la pana solo para vestuarios informales.

Los pantalones, una vez puestos, deben marcar limpiamente la raya, que debe romper encima del zapato. Si el pantalón lleva vuelta en el bajo, deberá ir paralela al suelo, si no la lleva, tendrá una ligera desviación oblicua, que lo deje por detrás un poco más largo.

El pantalón femenino presenta algunas peculiaridades respecto al masculino, como la ausencia de bolsillo trasero y del pequeño delantero, mayor longitud del tiro y menor anchura del bajo. Puede ser muy ceñido y tener una cremallera en los costados. Como parte

de un vestuario clásico, su uso solo se admite en contadas ocasiones, a pesar de su gran popularidad para uso "de calle".

## La falda

En la cultura occidental es una prenda exclusivamente femenina. Como parte de un traje de chaqueta bien combinado, la falda es el conjunto femenino más formal.

Hoy día su longitud más habitual se sitúa en torno a la rodilla, aunque esto varía enormemente según la moda. Dependiendo del largo, puede incorporar una abertura posterior para facilitar el paso.

## El traje

El traje masculino estaba compuesto tradicionalmente por tres piezas: el pantalón, la chaqueta y el chaleco. Este último se utiliza muy poco en la actualidad, ya que su principal función era proteger del frío.

Para que una chaqueta y un pantalón formen un traje es imprescindible que sean de un mismo color y tejido. Un traje formal suele ser oscuro, en color gris o azul, telas lisas o con dibujos clásicos y discretos, con rayas finas, ojo de perdiz o cuadros príncipe de Gales. Normalmente se usará un color más claro por las mañanas, algo oscuro por las tardes y muy oscuro por las noches, y en verano, en tonos más claros.

## La camisa

La camisa que se lleva con chaqueta o traje debe de ser de mangas largas, con puños, de tela fina y lavable. Uno de los detalles más significativos de la buena confección de una camisa es el remate de las mangas, en donde los puños pueden acabar abotonados o, en modelos más formales, con los ojales correspondientes para gemelos.

Los modelos más informales se distinguen por un dobladillo en la abertura delantera con una tira respunteada que forma una especie de jareta, cuellos sujetos con botones y uno o varios bolsillos, complementos que no llevan las camisas más formales. El cuello

más formal es vuelto, con las puntas ligeramente separadas y de una tela más dura, especialmente si se lleva con corbata.

La regla clásica establece que el color de la camisa sea más claro que el del traje, y el de la corbata más oscuro que el de la camisa. El tejido más común y cómodo es el popelín, blanco o crema para trajes formales. Las rayas y los cuadros, si se utilizan, deben de ser lo más suaves posibles, reservándose sobre todo para atuendos informales.

Como ocurre con otras prendas, las camisas femeninas admiten más tipos de tela, adornos, cortes, etc. La seda es uno de los tejidos más habituales, aunque también se puede utilizar en las camisas de caballero.

## La corbata

Expresa el gusto personal de quien la lleva y constituye el elemento más formal de la indumentaria masculina.

Las corbatas de calidad son de seda y van cortadas al bies, para que se anuden bien y no se tuerzan. Para comprobarlo hay un truco que consiste en coger la corbata por su parte más estrecha y dejarla caer; si no se tuerce, estará bien confeccionada. Si lleva rayas, deben formar un ángulo de 45° y quedar paralelas a uno de los lados del pico inferior. Las tradicionales rayas inglesas bajan del hombro izquierdo hacia la derecha y las americanas lo hacen a la inversa. La regla tradicional dicta que un traje de rayas no llevará nunca una camisa o corbata rayada.

Para llevar correctamente una corbata, debe estar siempre bien anudada, sin separarse del cuello de la camisa, el pico de la parte más ancha debe quedar más o menos a la altura del cinturón y la parte más estrecha, siempre oculta. Hay distintos tipos de nudos, pero probablemente el más común es el nudo Windsor, llamado así por el Duque de Windsor (antes, rey Eduardo VIII), quien lo popularizó al llevar el nudo en sus corbatas más ancho y grande de lo habitual en su época. En ocasiones, la corbata se sustituye por un pañuelo en el cuello, aunque actualmente es una costumbre más propia de caballeros mayores. También existe la pajarita o corbata

de lazo, propia de ciertos trajes de etiqueta, como veremos más adelante.



La pajarita es propia de ciertos trajes de etiqueta como el esmoquin.

Para cuidar adecuadamente una corbata, hay que deshacer siempre el nudo, enrollarla después unos minutos sobre sí misma y luego colgarla en posición vertical.

## El abrigo

La característica principal de un buen abrigo es que pese poco, además de protegernos del frío o la lluvia.

Entre los modelos más comunes están:

- Loden: es un abrigo amplio con pliegue en la espalda, normalmente en color verde oscuro.
- Chesterfield: entallado, de botonadura simple bajo tapeta y con solapas forradas de terciopelo.
- Trenca: con capucha y botones grandes de madera.
- Gabardina: hombreras de tirilla, botonadura cruzada y cinturón con hebilla. No es adecuada para actos solemnes.

El abrigo femenino y sus modelos parten de la misma línea que el masculino, pero presentan numerosos diseños, coloridos y formas.

Lo fundamental es que el abrigo guarde coordinación con el resto de la ropa, por este motivo, debemos evitar llevar un abrigo de *sport* con traje formal, y al contrario.

## Prendas de sport

Posiblemente la prenda de *sport* más conocida sea el vaquero o tejano. Fue creado hacia 1850 por Levi Strauss para los buscadores de oro, con la misma lona utilizada en las tiendas de campaña. Nunca deben ir planchados con raya, y los caballeros pueden llevarlos con chaqueta, solo en ambientes muy informales.

Otra prenda marcadamente informal es el suéter (del inglés *to sweat*: sudar) o jersey. Puede tener cuello redondo, en pico o de cisne.

Entre la ropa de *sport* más popular destacan también los pantalones de pana, las bermudas, las camisetas, los polos o los pantalones pitillo para las mujeres, entre otros.

## Los complementos

Tanto el atuendo masculino como el femenino se pueden complementar con diferentes accesorios. Dichos accesorios, si se les combina adecuadamente, ayudan a resaltar la imagen de la persona que los lleva y, por tanto, a mejorar su aspecto.

## El calzado

Es mucho más que un complemento, es un elemento imprescindible del vestuario. El calzado masculino en general tiene poca variedad, a diferencia de lo que ocurre con el calzado femenino. El color más serio es el negro, pero también son habituales los tonos marrones y granates. Las suelas gordas y de goma deberán usarse únicamente en días muy lluviosos.

En ocasiones formales, el calzado masculino debe cumplir ciertas normas estéticas: color negro, con cordones y suela muy fina. Pueden llevar agujeros en su parte delantera. Con trajes de etiqueta se suelen utilizar zapatos, mocasines o escaarpines de charol.

Como opciones más informales están los náuticos y las zapatillas deportivas, que cada vez se utilizan más acompañando a un atuendo muy informal, especialmente con pantalones vaqueros.

En cuanto a los zapatos femeninos, se presentan en muchos más tipos de materiales, formas y colores. Generalmente se llevan de manera mucho más visible que los masculinos, por lo que cobran un protagonismo especial y es importante combinarlos con acierto. Los zapatos deberán ir siempre limpios y bien lustrados.

## Medias y calcetines

Aunque las mujeres ya utilizaban medias en el siglo VIII, sin duda su uso se popularizó en el siglo XX con la aparición de la fibra sintética. En ocasiones formales, son imprescindibles incluso en verano. El color puede ser hueso, carne, humo o negro, y deben de ser finas.

En lo que respecta al hombre, la prenda imprescindible es el calcetín, que debe ser lo suficientemente largo como para que no se vea la pierna al sentarse. Solo está permitido ir sin ellos en aquellos casos en los que se lleve calzado y atuendo de *sport*. El color del calcetín deberá ser el mismo que el del zapato, por lo que en la indumentaria formal casi siempre será negro y confeccionado en hilo o seda.

## Tirantes y cinturones

Los tirantes comenzaron a usarse en el siglo XVIII, primero en forma de H, después de X y más tarde de Y. Al utilizarse cada vez menos el chaleco, estos se hicieron más visibles y perdieron popularidad, generalizándose el uso del cinturón.

Para un atuendo formal, el cinturón más adecuado es el de piel, con hebilla discreta y de color un poco más oscuro que el pantalón. Los cinturones de mujer se pueden utilizar incluso cuando no hay trabillas y se suelen abrochar a la inversa de los de caballero.

## El bolso

El uso del bolso se generalizó en los años veinte. Hay muchos tipos y formas diferentes: carteras, bandoleras, cruzados, mochilas, riñoneras, etc. Sin embargo, los bolsos formales son pequeños, con forma de limosnera o de caja, confeccionados en carey o metal.

En general, cuanto más grande es un bolso, más informal se considera. Una vez más, lo más importante será combinarlo

adecuadamente con los zapatos y con el resto del atuendo.

## La bufanda

Es sobre todo una prenda de *sport*, aunque las fabricadas en seda se utilizan también en atuendos formales urbanos. Si se usa con traje de etiqueta, deberá ser blanca, y nunca se debe dejar puesta tras quitarse el abrigo.

## Los sombreros y los guantes

Antiguamente, el sombrero servía para identificar la posición social; hoy en día su uso no es tan generalizado, aunque en los últimos años ha resurgido, sobre todo en la mujer, con forma de tocado o de pamelita para las ocasiones especiales.

En el caso del hombre, debe ir combinado con el abrigo, más que con el traje, puesto que se lleva solo en el exterior. En cuanto a la mujer, nunca debe llevarlo con traje largo y, al contrario que los hombres, no es necesario descubrirse, ni al saludar ni al entrar en un recinto cerrado. En España se utiliza también la mantilla, especialmente en las ceremonias religiosas. Se trata de una pieza de encaje de gran tamaño que suele llegar a media pierna, tiene tres puntas en pico y una redondeada, y se utiliza con peineta. El protocolo señala que la mantilla debe ser negra cuando se esté ante una autoridad religiosa como, por ejemplo, el papa, excepto para las mujeres embarazadas que pueden llevarla blanca.

En cuanto a los guantes, deben ser de piel o de ante en las ocasiones formales, y pueden llevarse de la lana o acrílico con atuendos de *sport*.

## El paraguas y el abanico

Los paraguas masculinos son de mayor tamaño y más serios que los femeninos. En los años cincuenta aparecieron los plegables, pero ni estos ni los más grandes son aconsejables en una indumentaria de tipo formal. Al abrirlos y cerrarlos es indispensable hacerlo con cuidado para no golpear ni molestar a nadie, y debemos evitar los tropiezos.

En cuanto al abanico, su uso está permitido tanto en lugares abiertos como cerrados y a cualquier hora del día. La buena fabricación del abanico permitirá abrirlo y cerrarlo con ligereza, sin ruidos ni aspavientos.

## Los perfumes y el maquillaje

Los perfumes empezaron a usarse en ritos religiosos y posteriormente por motivos de higiene, hasta que se popularizaron en el siglo XIX gracias a los adelantos de la química. En general, se aconsejan los perfumes más frescos para el día, y los más densos y fuertes, para la noche.

En lo que respecta al maquillaje, el protocolo establece que un maquillaje acentuado solo es adecuado para fiestas nocturnas y, en general, siempre es mejor pecar de menos que de más. El tono de labios suele combinarse con el de las uñas, aunque esto varía enormemente según las tendencias y la moda. Lo que sí conviene recordar es que, si las uñas se llevan cortas, es preferible un brillo o un tono claro que un tono oscuro.

## Las joyas

Tradicionalmente, las joyas debían ser de metales y piedras preciosas, aunque hoy día se suelen usar con frecuencia otros materiales.

En el caso de los hombres, pueden llevar alianza, anillo de sello, reloj, gemelos y pasador de corbata. Las mujeres tienen muchas más opciones: collares, gargantillas, pulseras, brazaletes, anillos, pendientes, broches, diademas, prendedores para el cabello, etc.

Como norma general, es conveniente dejar “los lujos” para los actos sociales de gala y optar por la discreción en el día a día, sobre todo en lo que respecta al entorno laboral.

# LA ETIQUETA EN EL VESTIR

Denominamos etiqueta a la vestimenta que se considera adecuada para asistir a determinados actos sociales y ceremonias formales o solemnes.

Actualmente, estas normas no son tan estrictas como en épocas anteriores. Como norma general, debemos cumplir con lo establecido por el anfitrión, que suele indicarse en la invitación, por ejemplo: “señores traje oscuro, señoras traje cóctel”.

Si, por el contrario, la invitación no indica ninguna etiqueta, seguiremos los siguientes criterios:

- Horario (como criterio principal).
- Climatología.
- Estación del año.
- Tipo de acto.
- Tipo de invitados.
- Categoría del acto.
- Si tenemos que viajar.
- Costumbres y tradiciones del lugar donde se celebra.

En caso de duda, la mejor solución es que pidamos a nuestros anfitriones que nos orienten sobre la posible vestimenta que vayan a utilizar el resto de los invitados.

## La etiqueta masculina

Comenzaremos por analizar la etiqueta masculina, ya que suele ser la indicada en las invitaciones y a partir de ella se deduce el atuendo correspondiente de las mujeres.



Al esmoquin también se le conoce como *black tie*.

- *El chaqué*. Es una prenda utilizada durante el día, cuya frontera está en torno a las 19.00 horas. Existen dos variedades, el de color negro y el de color gris, siendo el primero el más ceremonioso.

La chaqueta tiene la parte delantera más corta y curvada, terminando en faldón por detrás. Se abrocha con un doble botón a modo de gemelos unidos por una cadenita corta.

El chaleco puede ser gris perla o negro (por ejemplo, para actos funerarios o académicos), de una fila o cruzado. La camisa será siempre blanca y con el cuello duro.

La corbata deberá ser de un tono gris plateado, con nudo normal, y puede estar rematada con un alfiler que tenga cabeza de perla.

El pantalón es gris de rayas finas verticales, negras y grises, sin vuelta, y los zapatos, negros de piel, sin dibujos y con cordones. Los calcetines, de hilo o seda, negros.

Los accesorios tradicionales, apenas usados hoy, eran el sombrero de copa o chistera, el bastón y los guantes a juego.

Conviene señalar que el chaqué no admite condecoraciones ni medallas.

- *El esmoquin.* Es el traje de ceremonia más usado por las noches. Se denomina también *dinner jacke* o *black tie*.

En Estados Unidos se conoce como “tuxedo” por el Tuxedo Park, un club neoyorquino donde se popularizó su uso.

La chaqueta es negra y de botonadura sencilla, con las solapas en punta o con el cuello sin muesca forrado con un tejido de seda o satén, que hace que esta prenda se distinga claramente. Las chaquetas blancas son más comunes en zonas calurosas.

Puede llevar chaleco negro; en los casos en que no lo lleva, se acompaña de un fajín, con los pliegues hacia arriba, ya que originariamente escondían un pequeño bolsillo.

La pajarita debe ser negra. El pantalón es de color negro, independientemente del color de la chaqueta, y sin vuelta, normalmente con una cinta en los costados.

Los zapatos deben ser negros y de charol, o muy brillantes, y pueden ser un poco más escotados de lo habitual. Pueden ser mocasines, con una hebilla o lazo en el empeine, y también se admiten los de cordones. Los calcetines deben ser negros, de hilo o seda.

- *El Frac.* Está reservado para la noche y para ocasiones muy formales, por lo que se convierte en el traje de máxima etiqueta. Y en la etiqueta más estricta, solo es admisible en lugares cerrados.

Se usa casi exclusivamente en actos académicos y diplomáticos, por ejemplo, en las cenas de gala ofrecidas a jefes de Estado que visitan oficialmente un país.

Lo forman una chaqueta negra con botonadura simple o cruzada, corta por delante y larga por detrás, con los faldones traseros en pico.

La camisa es blanca, con pecho almidonado y cuello subido, y los puños cerrados con gemelos. La corbata es el símbolo de este traje y debe ser de lazo y blanca.



El frac es el traje de máxima etiqueta.

El chaleco es ajustado, de una fila o cruzado, y de color blanco.

Los pantalones son negros y lisos, con una tira lateral del mismo color más brillante. Los zapatos son negros, de charol, de suela muy fina y con cordones, y los calcetines de hilo o seda, también negros.

Se puede acompañar con guantes blancos y sombrero de copa. Esta prenda sí permite lucir condecoraciones y medallas. Si se va a llevar una banda, deberá ir sobre el chaleco si el acto lo preside un jefe de Estado, y debajo, en otras ocasiones.

- *El traje oscuro.* Es el traje de etiqueta utilizado para asistir a eventos en los que no se considera adecuada la etiqueta de gala. Los hombres lo usan habitualmente en el trabajo y también para asistir a distintos tipos de actos, en todas las franjas horarias.

Antiguamente este tipo de traje constaba de chaqueta, pantalón y chaleco. Actualmente, el chaleco no se usa demasiado, si bien es cierto que le da cierta formalidad.

Cuando se habla de traje oscuro, nos referimos a trajes azul marino o gris marengo muy oscuro. En principio, el protocolo no contempla el uso del color negro (salvo para actos funerarios), ya que es un color muy relacionado con la hostelería. Lleva una camisa blanca con doble puño y cuellos duros, y no admite ningún tipo de condecoración, aunque si está permitido llevar una insignia profesional en el ojal de la chaqueta. Esta puede ser cruzada o sencilla, y las solapas serán más largas o más cortas según las tendencias del momento.

Hay trajes con tres botones y con dos, de ahí la norma de la abotonadura: “el del centro siempre, el de arriba a veces y el de abajo nunca”, pero lógicamente todo depende del corte y estilo de la chaqueta. La elección del color y el tejido del traje dependerá del horario y del tipo de acto.

## La etiqueta femenina

Como ya hemos visto, los trajes de etiqueta femeninos deben corresponderse con los masculinos, es decir, la etiqueta de los actos se marca para el hombre y la mujer lleva un atuendo acorde.



El traje corto es el que se utiliza en los actos de la mañana

- *El traje corto.* Es la etiqueta femenina que se utiliza cuando la etiqueta masculina solicita traje oscuro. Puede constar de un vestido o de traje de falda y chaqueta. En ambos casos, el bajo de la falda deberá ir a la rodilla. Los tejidos suelen ser sencillos.
- *El traje de cóctel.* Es la etiqueta femenina que se corresponde con el chaqué masculino. En estos casos, se habla de un vestido o de un traje de falda y chaqueta, que llegue siempre a la rodilla. Se diferencia del traje corto en que el traje de cóctel admite tejidos más ricos como terciopelos, sedas, brocados, etc.
- *El traje largo de gala.* Se caracteriza por ser largo hasta el suelo, dejando los zapatos al descubierto. Tanto su hechura como el diseño, el tejido, los colores, etc., dependerán del tipo de acto al que vayamos a acudir. Con respecto a la vestimenta masculina, el traje largo de gala se corresponde con el esmoquin.
- *El traje largo de gran gala.* Se diferencia del traje largo en que, en esta ocasión, los zapatos quedan escondidos bajo el vestido. Se corresponde con el frac.
- *El pantalón.* Hasta ahora, esta prenda no se admitía en la etiqueta femenina. Sin embargo, actualmente, se puede utilizar en correspondencia con el esmoquin y también con el traje oscuro, pero no es recomendable utilizarlo con el frac. Si nos decidimos a llevar un pantalón, este debe reunir una serie de características especiales: el tejido debe ser de los llamados “de importancia”; que tenga una caída especial como es el caso, por ejemplo, del crepé, el raso, el terciopelo, la seda, etc.; también debe ser ancho desde arriba, sin ir demasiado ceñido al cuerpo, y con el largo hasta el suelo, además deberá cubrir el zapato.

Cuadro de correspondencia de la etiqueta

masculina y femenina		
Señores	Horario	Señoras
Traje oscuro	A cualquier hora	Vestido corto
Chaqué	Hasta las 19 horas	Vestido corto
Esmoquin	Exclusivo de noche, social	Vestido largo
Frac	Exclusivo de noche, oficial	Vestido largo, gran gala

## Uniformes

Tanto el Ejército, como la Iglesia, la Judicatura o las autoridades académicas tienen sus propias prendas de uniforme, claramente reglamentadas.

En el caso del uniforme militar, las ordenanzas castrenses regulan muy claramente cuál debe ser la indumentaria. El uniforme es obligatorio en los actos de servicio y está prohibido, normalmente, en aquellos otros ajenos a la profesión. En el uso de los uniformes se define perfectamente la función de quien lo viste; tanto el rango como el grado jerárquico del militar determinan el uso de una prenda o de otra. El uniforme de gala equivale al frac y la media gala, al esmoquin.

En España, el frac es la vestimenta reglamentaria como traje de gala para la Armada y para el Ejército del Aire. Ante S.M. el rey, la banda de una Gran Cruz se cruzará por encima del chaleco y no por debajo.

Todos los uniformes indican la jerarquía de quien los viste, y los accesorios, tales como los galones o las condecoraciones, informan del nivel de formalidad de cada indumentaria.

## El luto

Según la costumbre de la mayoría de países occidentales, el luto es una manifestación externa de duelo frente a la muerte, y se mantiene vigente para los actos fúnebres. Para el hombre se exige un traje oscuro, preferentemente negro, con camisa blanca y

corbata, zapatos y calcetines negros. En la mujer, el vestido deberá ser negro, con medias del mismo color. La blusa puede ser gris o blanca, aunque la tradicional es negra. Los niños están excluidos de la obligación de llevar luto.

Como ya sabemos, no se considera de buen gusto acudir a un funeral con colores llamativos, aunque no seamos un familiar cercano.



# LA CELEBRACIÓN

## LA MESA

A la hora de elegir el tipo de mesa que vamos a preparar, lo primero que debemos tener en cuenta es quiénes van a ser nuestros invitados, cuál es el objetivo del evento, dónde se va a celebrar, etc., ya que esto nos indicará qué mesa deberemos poner. Todos los elementos de la mesa deben estar escogidos cuidadosamente y ordenados de manera coherente y uniforme.

### Vestir la mesa

Comenzaremos con el muletón, que es un mantel plastificado y revestido de fieltro o algodón, que hace que el mantel no resbale, protege la mesa de platos calientes o de bebidas derramadas, y aporta cierto “confort” al apoyar los brazos. No debe ser muy grueso, para conseguir estabilidad en las copas, y nunca debe ser de mayor tamaño que el mantel, para evitar que se vea por ningún lado.



La servilleta y el mantel deben ser del mismo tejido.

El siguiente paso será poner el mantel. Si tenemos una mesa de madera noble, bonita y que debe lucirse, dejaremos que este caiga solo unos centímetros, siempre tapando el muletón. Por el contrario, si la mesa no es noble o está hecha con distintos tableros, deberemos vestirla con un mantel que llegue hasta el suelo y posteriormente pondremos un cubremantel, que caerá aproximadamente unos 32 cm desde el borde de la mesa. Es aquí donde podemos jugar con la combinación de colores, estampados, etc., y en almuerzos de empresa, podemos utilizar los colores corporativos. Es importante que el tejido, el color y la forma del mantel sean coherentes con el resto de elementos de la mesa, como la vajilla, la cubertería y la cristalería. Los colores más indicados para los manteles son los cálidos y suaves, siendo el preferido el blanco.

Las servilletas deben ser del mismo color y tejido que el mantel o en colores de la misma gama. No tienen un lugar determinado; las podemos colocar a la izquierda o a la derecha, pero nunca tocando los cubiertos. Además, siempre tendremos más servilletas que comensales, por si fuera necesario cambiársela a algún invitado (porque se haya mojado o caído al suelo, etc.). Existen varios tamaños de servilletas: para banquetes, de mesa, de merienda, de té o desayuno, etc. Siempre se doblan y se planchan en forma de triángulo o de rectángulo y nunca se deben colocar en la copa.

## La vajilla

El primer elemento de la vajilla que se coloca sobre la mesa es el bajo-plato, que nos ayudará a valorar el espacio de cada comensal de forma individual. Su diseño puede ser muy variado, según el tipo y la calidad de la vajilla (de plata, alpaca, porcelana, a juego con la vajilla, etc.). No se debe retirar hasta el final del almuerzo, ya que no es correcto que el invitado se quede con el mantel delante sin servicio.

A veces, se puede utilizar una pequeña blonda entre el bajo-plato y el plato llano, para evitar que se mueva el plato llano al partir carne, etc., y, sobre todo, para que no se arañe el bajo-plato si es de gran valor.

Encima del bajo-plato, pondremos el plato llano, independientemente del menú que se vaya a servir. Y no pondremos platos en la mesa, ni unos encima de otros (otro plato llano, uno hondo, una taza de consomé, uno llano de menor tamaño, etc.), sino que se irán poniendo los que se vayan a usar y retirando según el orden del menú y su servicio.

### El platito del pan

El pan se pone en un platito que se coloca en la parte superior izquierda respecto al bajo-plato o plato principal. Debe concordar con el resto de la vajilla y también con todos los demás elementos, aunque esto no es estrictamente necesario.

En muchas ocasiones se incluye este platillo en otro material diferente al resto de la vajilla; por ejemplo, en plata, cristal, porcelana, etc. Es conveniente poner una blanda de hilo pequeña entre el pan y el plato.



El bajo-plato, además de decorar, protege el mantel de posibles manchas.

### La cubertería

Hoy en día existe una gran variedad de diseños en cuberterías, pero ante todo, debemos elegir la que sea más apropiada según el tipo de vajilla y de cristalería que se vaya a utilizar. Algunas de ellas, además de los elementos básicos como cucharas, tenedores, cuchillos, cubiertos de servir y de postre, son más amplias y cuentan

también con cubiertos para el marisco o utensilios específicos para otros alimentos.

Es fácil saber qué cubierto utilizar, incluso si nos sentamos a una mesa con un gran número de ellos, ya que el orden correcto siempre será de fuera hacia dentro. Es decir, el más alejado del plato, será el primero que tendremos que utilizar.

Las cucharas y los cuchillos siempre se colocan a la derecha del plato, con el filo del cuchillo hacia adentro, y los tenedores a la izquierda, siguiendo el orden del menú. En España, los tenedores siempre se ponen con los pinchos hacia arriba, pero en otros países lo hacen hacia abajo.

Los cubiertos de postre se colocarán solo en el momento de servirlo y siguiendo los mismos criterios de colocación. No obstante, si no contamos con servicio y la mesa es más informal, los podemos poner entre las copas de agua y vino y el plato, con los mangos orientados hacia la mano con la que se utilizan.

No es conveniente poner un exceso de cubiertos que pueda incomodar a nuestros invitados. Por ejemplo, si vamos a comer marisco, *fondue* o algún otro alimento que requiera un tipo específico de cubierto, podemos ponerlo en el momento en el que se sirva dicho alimento, para evitar recargar la mesa y además facilitarle la elección al comensal. La elección de los cubiertos de servir generalmente se basa en cuál es el más adecuado para cada plato.

## La cristalería

Las piezas básicas de una cristalería son: copa de agua, de vino tinto, de vino blanco y copa de champán. Una norma general es que cada bebida debe tener su propia copa o vaso.

Las copas deben de ser blancas y lo más transparentes posible, para poder apreciar la calidad del vino. Tampoco deben tener un tallaje excesivo ni demasiados dibujos serigrafiados. Se colocan de izquierda a derecha, primero la del agua, luego la del vino tinto y a continuación la del vino blanco. La copa de cava o de champán se pone en segunda fila, detrás de la del agua y la del tinto. La copa de

licor no se coloca en la mesa hasta el momento de servir el café o los postres. La copa de jerez o fino, si lo hubiera, se situaría a la derecha de la copa de vino blanco.

No es aconsejable poner más de cinco copas en la mesa, y es preferible retirar al inicio las que no se vayan a utilizar.

#### TIPOS DE COPA DE VINO



A la hora de comprar una cristalería, hay que tener en cuenta los siguientes criterios:

- Se aconseja un cristal más fino para las mesas de etiqueta y más grueso para las mesas informales. La calidad del cristal se comprueba mediante el sonido que se produce al pasar la yema humedecida del dedo por el borde de la copa. En una cristalería de buena calidad, las copas están fabricadas de una sola pieza, incluido el pie. Si este estuviera pegado, sabríamos que la calidad es menor.
- El diseño de las copas de vino ha sufrido transformaciones con el tiempo. En la actualidad, se considera una buena copa de vino aquella que tiene un tamaño generoso, la boca ancha y el borde hacia el interior, para reducir la evaporación al mínimo. Para los vinos con mucho bouquet, se aconseja la copa borgoña.

- Los vinos blancos se sirven en una copa con el cáliz más estrecho. Los vinos espumosos, en copas tipo flauta, para apreciar la línea de las burbujas y el aroma.
- Las copas deben tener un pie que facilite su estabilidad y con caña larga que permita sujetarlo sin calentar el vino con nuestras manos.



La copa borgoña es la más adecuada para los vinos con *bouquet*.

## Los cubiertos

### El lenguaje de los cubiertos

Consiste en colocar los cubiertos de manera adecuada para indicar que hemos terminado de comer y nos pueden retirar el plato, o por el contrario, que aún no hemos terminado. Veamos unos gráficos:

CORRECTO

INCORRECTO

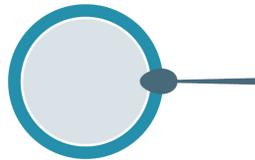
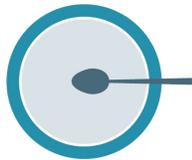
Cuando hemos terminado de comer

---



Cuando no hemos terminado de comer

---



## DEGUSTACIÓN DE LOS ALIMENTOS. ELECCIÓN DEL UTENSILIO ADECUADO

# DEGUSTACIÓN DE LOS ALIMENTOS. ELECCIÓN DEL UTENSILIO ADECUADO

## APERITIVOS

---

Aceitunas



Con los dedos o con palillos

Si forman parte del plato



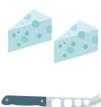
Con el tenedor

Pan



Se parte con las manos

Queso



Se divide en raciones con cuchillo quesero

Queso duro



Con cubiertos

Queso blando



Con cuchillo para untarlo en el pan

## PLATOS

---

Arroz



Pasta



Sopa consomé



## DEGUSTACIÓN DE LOS ALIMENTOS. ELECCIÓN DEL UTENSILIO ADECUADO

### PESCADOS, MARISCO Y CARNE

---

Pescado pequeño



Se separa la cabeza y la cola con la pala.  
Se abre longitudinalmente y se separa la espina

Ostras



Se sujeta la concha con la mano izquierda y se extrae la carne con un tenedor de tres púas

Langostinos, gambas



Se pinchan con el tenedor y se retira la cáscara con la pala de pescado

Crustáceos



Siempre con las tenazas

Langosta



Se sujeta el cascarón con la mano izquierda y se extrae la carne con el cubierto de pescado

Carne



No se corta toda de una vez

### POSTRE Y FRUTA

---

Tarta



Naranja



Plátano



## La decoración de la mesa

Es muy importante elegir la decoración más correcta teniendo en cuenta el tipo de mesa y el momento. Está claro que no será lo mismo decorar una mesa de gala y etiqueta que una mesa más informal. Sin embargo, sea del tipo que sea, la mesa siempre debe transmitir el cuidado que el anfitrión ha puesto en decorarla y vestirla. Una mesa elegante, nunca debe estar recargada, al contrario, cuanto más sencilla, mejor. La “regla de oro” es no crear barreras de comunicación entre los invitados.

Para ello, los elementos decorativos deben de ser muy bajos en altura y poco voluminosos. Actualmente podemos disponer de una gran variedad de diseños florales para decorar la mesa, por ejemplo,

mezclados con frutas a la hora del almuerzo o con frutos secos para las cenas. También es frecuente el uso de velas de agua.

Los centros de mesa deben ser proporcionales al tamaño y la forma de la misma, y coherentes en cuanto a colores y tipo de flores con el resto de los complementos de la mesa, como la vajilla, la cristalería y la cubertería. Si usamos flores en la decoración, deben ser frescas, nunca secas, e intentar simbolizar (siempre que sea posible), el lugar o el motivo del encuentro; no deben de tener olor, para no interferir con los aromas del vino y los alimentos; y deberán resistir la calefacción o el aire acondicionado.

Si decidimos poner velas, debemos saber que solo se utilizan en las cenas (ya que en origen se usaban cuando no había luz eléctrica). También debemos asegurarnos de que no tienen olor y de que están debidamente protegidas, para que la cera, al caer, no queme el mantel o el resto de los adornos. Tampoco es adecuado reponerlas a mitad de la cena, por lo que deberemos calcular el tiempo que durarán encendidas.

En comidas o cenas de etiqueta o gala, no se utilizan los servilleteros, a no ser que sea alguna joya muy institucional con logo, escudo, etc. Pero para mesas más informales, son más comunes los detalles de rafia, marca sitios, etc. En almuerzos de empresa que se celebren en la sede de la misma, si utilizamos una vajilla o cristalería corporativa, situaremos el logo del plato o la copa, siempre mirando hacia el comensal.

Otra regla fundamental consiste en no poner nunca sobre la mesa cosas que no se consideren elementos de la misma como, por ejemplo, ceniceros o palillos. En las mesas de etiqueta no se colocan ni botellas ni jarras ni fuentes de servicio, soperas, etc. Solo y exclusivamente debe estar presente la decoración. Si se cuenta con servicio, este se ocupará de ir atendiendo a los invitados de forma muy personal. En caso contrario, dispondremos una mesa auxiliar, junto a nosotros, con la bebida, las fuentes, etc.



La decoración de la mesa debe ser sencilla y no una barrera entre los comensales.

Si no contamos con servicio, debemos intentar hacer el menor número de “viajes” posible a la cocina, para no abandonar demasiado nuestro sitio. En ocasiones, también podemos delegar y turnarnos en el servicio como anfitriones. Existe una ley en protocolo que dice que “el invitado prevalece sobre el horno”, lo que significa que la atención al invitado debe de ser permanente y debemos de pensar en un menú que no nos obligue a dejarle solo.

Es muy importante que la luz del comedor sea suficiente para ver lo que comemos, sobre todo cuando es necesario ver las espinas de un pescado o algún hueso de la carne.

## ELABORACIÓN DEL MENÚ Y ORDEN DE SERVICIO DE LOS ALIMENTOS

Cuando se organiza una comida es esencial elaborar un menú adecuado a la categoría del acto, ya que no es lo mismo un banquete de boda que una comida de trabajo. Como regla general, para confeccionar cualquier tipo de menú hay que tener en cuenta una serie de cuestiones:

- No es aconsejable servir dos platos con salsas o elaboraciones similares (por ejemplo, langostinos a la plancha seguidos de carne a la plancha).

- Si estamos ante una comida preparada en casa, no debemos intentar impresionar a los invitados preparando una receta que no hayamos hecho antes y, si es en un restaurante, con un plato que no se haya probado previamente.
- En el orden de los alimentos, se deben graduar los sabores de mayor a menor intensidad. Es decir, los más delicados deben preceder a los más fuertes para no saturar las papilas gustativas.
- Hay que estar al tanto de las particularidades dietéticas de los invitados como, por ejemplo, si hay vegetarianos, diabéticos, alérgicos o invitados con determinadas normas religiosas.
- Es conveniente variar el colorido de los platos.
- También es aconsejable elegir los menús según la estación del año, puesto que no se come igual en invierno que en verano, y seleccionar alimentos de temporada por precio como por frescura.
- Siempre que sea posible, conviene elegir productos autóctonos, también por frescura y por promocionar los alimentos típicos de la comunidad o región en la que nos encontremos.
- Se aconseja además evitar servir platos demasiado exóticos, puesto que pueden provocar un mayor rechazo en el grueso de los invitados.

En cuanto al número de platos que se deben servir y su orden, hay que tener en cuenta que siempre se debe comenzar con un entrante, incluso si se ha servido un aperitivo previamente. En invierno, lo más adecuado sería un consomé o una sopa, y en verano, unos entremeses. El menú puede continuar con un plato fuerte de legumbres, pero nunca si la ocasión es solemne. La formalidad aconseja que los entrantes vayan seguidos de un primer plato de pescado o de marisco. A continuación, se serviría el segundo plato, de carne. Y para terminar, lo ideal es ofrecer dos postres o un postre con dos elementos, por ejemplo, queso y dulce de membrillo, fruta y helado, etc.

# La presentación de los platos

Una vez que hayamos decidido los platos que se van a servir y el orden en que se servirán, debemos elegir la mejor forma de mostrarlos a los comensales. Para ello, la presentación más adecuada siempre será en una fuente con la guarnición que mejor los complemente, tanto para aumentar su valor nutritivo como por su valor decorativo. Según esto, la guarnición debe resultar vistosa y armonizar con el alimento principal en color y sabor. Lo mismo debemos hacer a la hora de elegir las salsas, aunque estas se pueden servir en un recipiente aparte. Las sopas se sirven siempre en plato hondo y los caldos y consomés en taza de dos asas.

Algunos platos se cocinan en cazuelas de barro, lo que permite presentarlos así a la mesa, sobre un salvamanteles que evite estropear cualquier elemento con el calor. Igualmente, la paella debe presentarse en la paellera donde se haya cocinado.



Los platos cocinados en cazuela de barro pueden presentarse en ella.

El lenguado y la trucha se disponen enteros en el plato, acompañados de una guarnición. Para Anne de Beaucour, la guarnición ideal para este tipo de pescados es: tres patatas al vapor, tres cucharadas soperas rasas de arroz y tres cucharadas de juliana de verduras. Si el pescado es una pieza grande, deberá presentarse en porciones o medallones a los que se les habrá quitado previamente la espina troncal.

En cuanto a la ensalada, lo correcto es servirla junto con el pescado, en un plato poco hondo, con forma de media luna que se coloca a la izquierda de cada invitado o en un plato de postre para que su aliño no enmascare el sabor del otro alimento. La carne debe presentarse cortada en finas láminas o en uno o dos trozos si se trata de aves.

## Orden de servicio de los alimentos

La razón por la que se presentan unos alimentos antes que otros es la intensidad del sabor. Los alimentos más delicados siempre preceden a los más fuertes, ya que estos saturan las papilas gustativas y no dejan apreciar en su totalidad lo que se saboreará a continuación. Por eso, por ejemplo, podríamos decir que sería una equivocación comenzar una comida con unas endivias al roquefort.

El orden más aconsejable para presentar los platos es el siguiente:

- Sopas, cremas, caldos o consomés.
- Si se prescinde de sopas o cremas, entonces se puede iniciar una comida con arroces, pastas, verduras, huevos, ensaladas, etc.
- Plato principal: pescado o carne.
- Si servimos dos platos principales, el de pescado siempre precederá al de carne.
- Los postres se sirven comenzando por la fruta fresca, después los dulces, flanes o cremas y por último los helados o sorbetes.

La norma general establece que siempre vayan primero los alimentos menos dulces o menos fuertes. En cualquier comida, antes de presentar los alimentos, hay que ofrecer a los comensales, en primer lugar, el agua, y después el pan, que se coloca sobre la mesa, en el plato indicado para ello o en una panera. A continuación, se ofrece el primer vino y se retira el plato de presentación para empezar a servir el primer plato.

# Tipos de servicio

En cada tipo de servicio se utilizan métodos y atenciones diferentes y, por tanto, en el caso de optar por un restaurante para nuestra celebración, deberemos tener en cuenta los siguientes aspectos a la hora de inclinarnos por uno u otro:

- Las condiciones, características y categoría del local.
- El número de empleados del mismo, es decir, las personas que forman lo que se conoce como “brigada”.
- La experiencia y capacidad profesional.
- El número de comensales.
- Los alimentos que se ofrecen.

Independientemente del servicio que se efectúe y de la categoría del establecimiento, la limpieza y el orden deberán ser siempre condiciones indispensables.

A continuación, veremos los principales tipos de servicio y sus características.

## Servicio emplatado

Es el servicio más sencillo de todos. Los alimentos vienen ya preparados en el plato desde la cocina y el camarero solo tiene que colocar el plato delante del comensal y siempre por la derecha. Sobra decir que hay que evitar a toda costa introducir el dedo pulgar en el plato.

Es un servicio que se utiliza en todo tipo de establecimientos, y con exclusividad en aquellos donde el personal es escaso y se busca la mayor rapidez. Para este servicio, el personal no tiene que ser necesariamente cualificado.

En algunos establecimientos de alta categoría es costumbre que el plato ya preparado salga de la cocina tapado con una “campana” (tapa de metal plateado o dorado).



El servicio emplatado es el más utilizado por su comodidad y rapidez.

Entre sus ventajas están:

- Agiliza el servicio, al no tener que hacer ninguna manipulación de los alimentos o la sala.
- Se sirve el plato a la temperatura adecuada.
- No suele haber desperdicios, pues solo se sirve la ración que se considera adecuada para una persona.
- Permite esmerarse en la presentación y decoración del plato en la cocina.

No tiene inconvenientes.

## Servicio a la inglesa

Está considerado como un servicio de gala. Los alimentos salen de la cocina servidos en fuentes y es el jefe de rango quien, auxiliado por una cuchara y un tenedor trincherero en forma de pinza, sirve los alimentos a cada comensal, de la fuente al plato, siempre por la izquierda del mismo. Previamente habrá colocado el plato vacío por la derecha del cliente.

El camarero deberá cuidar siempre la postura y evitar acercarse demasiado al comensal. Colocará la pierna izquierda más adelantada que la derecha, inclinándose lo necesario para realizar el servicio de forma correcta y no manchar al invitado al presentar la fuente.



En el servicio inglés, los alimentos salen servidos en fuentes.

Este servicio requiere personal cualificado con experiencia y mucha habilidad en el manejo de la pinza.

Entre sus ventajas encontramos:

- Rapidez.
- Buena presentación.
- Evita desperdicios.

Como inconvenientes están:

- Requiere especial atención y preparación.
- Riesgo de manchar al cliente.
- No se puede utilizar para todo tipo de alimentos.

## Servicio a la francesa

Se considera un servicio de gran gala, y se le conoce también como servicio “a la Federica”.

En este servicio, los alimentos salen de la cocina servidos en fuentes o legumbreras. El camarero coloca dicha fuente por la izquierda del comensal, que se sirve a sí mismo, ayudándose de la cuchara y el tenedor trincheros. Previamente el camarero habrá colocado el plato vacío por su derecha.

Actualmente es un tipo de servicio poco utilizado en restauración. Solo se utiliza en algunas casas particulares con servicio. Requiere personal cualificado, con experiencia, y es un tipo de servicio bastante cansado para el camarero, que debe mantener en todo momento una postura correcta.

Este servicio tiene bastantes inconvenientes:

- Lentitud.
- Reparto no equitativo.
- A veces el cliente se sirve más cantidad de la que se va a comer.
- Riesgo de manchas.
- No se sirve a la temperatura adecuada, dada su lentitud.
- No se puede utilizar para todo tipo de alimentos.

Y una única ventaja:

- Suele evitar desperdicios.

## Servicio de gueridón

También se considera como un servicio de gala. En él, los alimentos salen de la cocina en fuentes cubiertas por campanas, que se retiran para presentarlas a los comensales antes de empezar el servicio. Una vez obtenido el consentimiento, la campana se deja en el gueridón (o mesa auxiliar) y la fuente se sitúa encima del rechaud o infiernillo, si el tipo de alimento así lo requiere. El jefe de rango empezará entonces a emplatar con ayuda de las pinzas, en los platos vacíos que previamente habrá colocado en el gueridón.

Las guarniciones de verduras o legumbres se colocarán en la parte izquierda del plato y las salsas en la derecha. Estas operaciones las realiza el ayudante. El camarero servirá el plato por la derecha del comensal.

Es un servicio que requiere de personal cualificado con experiencia y se utilizarán pinzas para ejecutarlo.

Ventajas:

- Es aplicable a todas las preparaciones.
- Es menos lento que el servicio francés.
- Evita desperdicios.
- Buena presentación.

Inconvenientes:

- Más lento que el servicio a la inglesa.
- Se requiere espacio para realizarlo.
- Los alimentos se pueden enfriar.

## Servicio a la rusa

Es un servicio de gala similar al de gueridón. Los alimentos vienen de la cocina servidos en fuentes. Normalmente son piezas grandes que hay que trinchar (deshuesar o desespinar). Se presenta la fuente al comensal y este da su aprobación. Después, el camarero deposita la fuente en el gueridón, y trincha y coloca los alimentos en los platos, como en el servicio de gueridón.

Es un servicio muy lento y precisa de personal muy cualificado con experiencia en el arte de trinchar.

Ventajas:

- Se sirve la ración y no suele haber desperdicios.
- Buena presentación

Inconvenientes:

- Lentitud.
- Los alimentos se enfrían.

# LOS BRINDIS Y DISCURSOS

Brindar es manifestar el deseo de algo, o del bien que se desea a alguien, cuando vamos a beber vino o licor. Por eso, el brindis no es solamente la acción de brindar, sino también las palabras que se dicen al hacerlo. Parece bastante lógico que los brindis se hagan en las comidas, y especialmente en aquellas que se organizan para celebrar algo, donde son casi obligatorios.

La costumbre de brindar es bastante antigua; ya los griegos y romanos brindaban por la patria y por los compañeros, y para algunos historiadores existe un posible origen religioso como ofrenda a los dioses. Sea cual sea su origen, actualmente el brindis es un acto totalmente arraigado en las costumbres de la gran mayoría de los países como una forma de homenaje (en algunos, como el Reino Unido incluso existe la figura del *toastmaster* que es la persona que propone los brindis y que presenta a las personas que van a hacerlos en recepciones y cenas formales).

Se hace levantando las copas al brindar. También es posible que en alguna comida se pronuncien discursos, que no es lo mismo que un brindis; los que se pronuncian fuera del contexto de las comidas se caracterizan por su mayor brevedad.

## El Brindis

Normalmente, el brindis se realiza después de los postres, ya que es el momento en el que se sirve el cava, y es con esta bebida, o con vino, con lo que se brinda habitualmente.

El brindis consta de tres partes:

- Un saludo del anfitrión al homenajeado, o a los presentes si no hubiera homenajeado o invitado de honor.
- Unas palabras por el motivo de la reunión.
- Un brindis por los mejores deseos de salud y felicidad del homenajeado y de los presentes, por la prosperidad de la empresa, etc.

A continuación, tomará su copa con cava o vino, la levantará a la altura de sus ojos y beberá. Al mismo tiempo, los comensales, de pie o sentados, alzan sus copas mirando al anfitrión. En comidas formales, las copas no se chocan unas con otras, ni se dice “chin-chin”.



El choque de las copas es algo informal que no debe hacerse en celebraciones formales.

A esto le seguirá la respuesta del homenajeado:

- Agradecerá el homenaje.
- Comentará el motivo de la reunión.
- Brindará por los presentes.
- Levantará su copa y, dirigiendo la mirada a los presentes, sonreirá y beberá, ya que no habrá bebido hasta entonces.

## Los discursos en las comidas

Los discursos ayudan a dar solemnidad a una comida. Las costumbres sobre el momento de hacerlos son diferentes según los lugares. Generalmente en Europa, los discursos tienen lugar al final de la comida, mientras que en Escandinavia, África y Extremo Oriente se pronuncian antes de iniciar la comida. En España, ocasionalmente, también se pueden pronunciar los discursos al principio de las comidas o cenas.. Es el caso, especialmente, de las comidas ofrecidas por SS.MM. los reyes a los jefes de Estado o de

Gobierno de visita oficial en nuestro país, para que los medios de comunicación puedan tomar imágenes de ese momento y después retirarse y permitir así que la comida continúe con normalidad sin la presencia de periodistas.

Los discursos finales en las comidas y banquetes deben ser breves, y nunca sobrepasar los 6 minutos. El orador debe ser capaz de condensar sus ideas en unas pocas palabras comprensibles para todos; cuando haya extranjeros, se debe elegir un idioma conocido por todos los comensales o utilizar intérpretes.

En las comidas oficiales, el anfitrión y el invitado de honor pronuncian los discursos en su propio idioma, y los comensales disponen de una traducción impresa de ambos discursos. En este tipo de comidas es habitual que el anfitrión y el invitado de honor se intercambien previamente el texto de sus respectivos discursos para que haya coherencia entre el ofrecimiento del primero y la respuesta del segundo.

En caso de pronunciarse varios discursos, el invitado menos importante será el primero en hablar y el de más importancia el último, aunque lo correcto sería que la persona de mayor rango ceda la palabra a cada uno de los oradores. No es conveniente que haya más de cinco discursos. Si son discursos de homenaje, abrirá el turno de palabra el organizador, que explicará el porqué del homenaje y presentará al resto de oradores. Cerrará los discursos el homenajeado.

Aunque a veces los discursos en las comidas parezcan improvisados, probablemente no lo sean. Improvisar un discurso solo está al alcance de unos pocos especialistas. La mayoría pronuncian un discurso previamente preparado sin consultar papeles y apoyándose solo en su buena memoria y su experiencia oratoria. Lo más recomendable es llevar un breve guion escrito. También necesita preparación, pero es el más seguro. Y para los menos osados, existe la posibilidad de leer el discurso. Eso no significa que sea la mejor opción, ya que muy pocas personas saben leer y entonar bien en voz alta, y puede resultar un poco aburrido.

Sea cuál sea la elección, todo discurso debe hacer mención al motivo de la reunión (mensaje), con un lenguaje adecuado a la misma (estilo) y sin alargarse más de lo necesario (brevedad). Normalmente los discursos en las comidas acaban con un brindis.



Un discurso debe ser breve y adecuarse al tipo de celebración.

## NORMAS BÁSICAS DE COMPORTAMIENTO EN LA MESA

Hay una serie de normas básicas que no debemos olvidar cuando estemos sentados a la mesa:

- Se puede repetir con moderación.
- Al terminar de comer, no se ordenan los restos de comida en el plato.
- No se apoyan los codos sobre la mesa mientras se está comiendo.
- No se canta mientras se come.
- No se empieza a comer hasta que todo el mundo esté servido.
- No se toman, en la mesa, jarabes o medicamentos que tengan que ser disueltos en agua.
- No se toma el café o la infusión sin sacar la cucharilla de la taza.

El acto de comer en público ha sufrido grandes transformaciones con el tiempo. Hoy en día compartir una mesa es un acto de lo más conciliador y cotidiano, tanto en el ámbito social, como en el laboral y familiar.

Podemos decir que en la mesa “somos transparentes”; es el sitio donde realmente apreciamos el nivel de educación de las personas. Como dice el refrán castellano: “En la mesa y en el juego se conoce al caballero”. Por ello, debemos cuidar con especial esmero nuestro comportamiento cuando nos sentamos a una mesa.

Existen algunas situaciones comunes que se pueden dar cuando asistimos a un almuerzo o cena. Veamos de qué manera deberemos comportarnos ante ellas:

- Ataques de tos, hipo, etc. Intentaremos no hacer partícipes a todos los comensales de nuestra condición y retirarnos al cuarto de baño para solucionarlo allí. Al volver, no hablaremos del tema. Bastará con un “gracias, estoy bien, ya ha pasado” y nos incorporaremos a la conversación con normalidad.
- Toallas húmedas. En algunos restaurantes nos ofrecen una toalla húmeda y caliente antes de iniciar la comida. Es importante recordar que debemos utilizarla para limpiarnos las manos, y solo las manos. Además, conviene cogerla y desdoblarla con cuidado para no quemarnos, y evitar así el consiguiente alboroto.
- El uso de la servilleta. Debemos desdoblarla antes de que comience el servicio y colocarla extendida sobre nuestras rodillas. La utilizaremos para limpiarnos los labios antes y después de beber. Además, en algunos países es costumbre dejarla en el asiento cuando nos levantamos de la mesa por algún motivo, para indicar al camarero que el sitio está ocupado. Sin embargo, en España, lo correcto es dejarla a la derecha del plato y sin doblar, igual que cuando abandonamos la mesa definitivamente.
- Gustos particulares y apetencias. Nunca debemos hacer apreciaciones del tipo “no me gusta” e intentar hacer un

esfuerzo para no decepcionar a los anfitriones. Si realmente no podemos consumir un alimento por razones de salud, debemos comunicarlo de la manera más discreta y cortés posible, y adaptarnos a cualquier alimento que nos ofrezcan para sustituir al otro, siempre intentando incomodar lo menos posible a los anfitriones. Las personas alérgicas, celíacas, vegetarianas, diabéticas, etc. intentarán comunicárselo a los anfitriones con antelación, a ser posible, al confirmar su asistencia al evento, para facilitarles así la elección del menú.

- Dejar comida en el plato. No siempre hay que vaciar completamente el plato que nos ponen; dependerá del servicio. Por ejemplo, si nos ofrecen los alimentos emplatados, podremos dejar algo si no podemos con todo, ya que no nos han consultado la cantidad que deseábamos. Sin embargo, si se trata de un servicio a la inglesa o a la francesa, no deberemos dejar nada, ya que la comida nos la han servido en nuestra presencia. Evitaremos “comer más con los ojos que con la boca”.
- Momentos de duda. Si no tenemos ni idea de cómo se comen los alimentos que nos acaban de servir, intentaremos actuar con naturalidad, no agobiarnos en exceso y reconocerlo de forma educada y respetuosa. No obstante, no está de más practicar en casa para que esto no suceda.
- Temas de conversación. En protocolo denominamos “conversaciones no deseadas en la mesa” a las que versan sobre los siguientes temas: religión, política, sexo, enfermedades y actos funerarios. En ocasiones, también debemos añadir el tema del fútbol, que es peligroso. Intentaremos buscar temas de conversación amenos, que nos hagan pasarlo bien a todos, sin ofender a ninguno de los comensales e intentando que la conversación sea fluida y todos puedan participar por igual.

## Situaciones comprometidas

Es lógico que, al hablar de “buena educación”, salgan a colación ciertas situaciones habituales, aunque molestas o comprometidas, en las que no sabemos exactamente cómo actuar. Seguro que todos nos hemos preguntado alguna vez qué debemos hacer si tenemos que estornudar en público o qué pasa si nos atragantamos en una comida oficial. Son situaciones comprometidas pero bastante habituales, a las que debemos enfrentarnos de una forma natural y sin aspavientos.

## Ante todo, naturalidad

La realidad es que las situaciones incómodas pueden producirse en cualquier momento, y nos pueden hacer pasar un mal rato porque no sabemos exactamente cómo actuar.

Hoy en día, los expertos aconsejan actuar con naturalidad y elegancia, entendida esta como un recurso para no provocar situaciones molestas en los demás, aunque lo cierto es que esto no es fácil cuando nos vemos en medio de una circunstancia de este tipo. Sin embargo, será más fácil si tenemos unas normas básicas que nos ayuden a saber lo que hacer:

- Evitar en todo lo posible provocar ascos en los demás.
- Actuar discretamente.
- Si no es posible actuar con discreción, pedir disculpas y retirarse.

Veremos a continuación algunos consejos básicos para este tipo de situaciones.

## El estornudo

Algunos estudiosos, como el profesor Torralba, afirman que no hay que sentir ninguna preocupación ante estas situaciones. Por ejemplo, si en una reunión estornudamos una y otra vez, esto por sí solo no tiene mayor importancia; lo que sí es importante es hacerlo con el menor estruendo posible y siempre utilizando un pañuelo. Si después del estornudo hay que sonarse, trataremos igualmente de ser lo menos ruidosos posible y nunca mirar después el pañuelo, lo

que sí se considera de muy mala educación. Si tenemos que sonarnos en la mesa, o muy próximos a otra persona, lo mejor es girar el cuerpo para apartarnos un poco, pero sin exagerar. Luego, doblar rápidamente el pañuelo, sin intentar plegarlo como estaba antes de utilizarlo. Montse Solè desarrolla algo más esta cuestión con un ejemplo: “Tras un sinfín de muecas, soltó un ¡atchús!, que propició varios ¡Jesús! por parte de los comensales relativamente cercanos. Para rematar la faena se sonó estruendosamente y al acabar tan ruidosa operación, ¡el colmo!, observó el interior del pañuelo, antes de doblarlo cuidadosamente...Increíble pero cierto”.



Al estornudar, debemos ser lo más discretos posible.

Ante la pregunta de si se puede estornudar sentado en la mesa, la autora contesta con una rotunda afirmación: “¡Faltaría más!”. Sobre todo, aconseja no pedir excesivas disculpas ante un hecho natural que, además, no se puede controlar: “Cuando uno tose, bosteza o estornuda, procura cubrirse la boca con el pañuelo. Si está sentado a la mesa, y no le da tiempo de sacar el pañuelo, cúbrase la boca con la servilleta, o al menos, con la mano. Gire ligeramente el cuerpo hacia el exterior de la mesa (con naturalidad). Tosa o estornude. Murmure un perdón casi imperceptible y continúe comiendo naturalmente. Si necesita sonarse, hágalo de la manera más discreta posible y sin mirar el pañuelo después (...). Si usted es una persona con dificultades nasofaríngeas y tiene necesidad de sonarse fuerte, diga perdón y vaya al cuarto de baño para despejar

su nariz cómodamente. No es necesario que dé ningún tipo de explicaciones al regresar a su lugar”.

La verdad es que parte de estos problemas los ha resuelto el pañuelo de papel: se saca limpio, se usa y se tira. Pero ojo, solo si hay una papelería cerca; de lo contrario, deberá guardarlo en el bolso hasta poder deshacerse de él. No está bien visto dejarlo en un cenicero de mesa o encima del plato usado o soluciones similares. Ofrecer pañuelos de papel no es de mala educación si se hace correctamente y en el momento adecuado.

## **La tos**

En caso de un golpe de tos, Torralba dice que deberemos taparnos la boca con el revés de la mano, nunca con la palma, y pediremos perdón discretamente.

Esta fórmula, sin embargo, nos resulta algo extraña: si no tenemos pañuelo o servilleta para proteger la boca, necesitamos algo con que taparla, y lo más lógico e inmediato parece ser la mano. ¿Pero por qué la parte exterior que es la que más se verá y no la palma que, si se ensucia, podemos limpiarla con la ayuda del pañuelo o en un baño?

Finalmente, en estas situaciones, tan importante es que sepa actuar quien las sufre como los que están a su alrededor. Lo ideal es no darle la mayor importancia y continuar con la conversación o la actividad como si no hubiera ocurrido, ya que, a veces, se pasa peor por los comentarios de los demás que por el hecho en sí.

## **Atragantamientos**

Los expertos también ofrecen soluciones para los atragantamientos. Para Solè: “Si se atraganta con algún alimento mientras come, levántese sin pedir excusas, y solucione su problema en el cuarto de baño. Al volver a su lugar, si le preguntan, puede decir simplemente: “Ya estoy bien, gracias” o algo parecido.

## **Ruidos corporales**

Hay todo tipo de ruidos corporales, que suelen ser muy molestos para quienes los escuchan: articulaciones que crujen o se hacen

crujir (como las de los dedos), carrasperas, toses, bostezos y taconeos, etc., y que resultan inoportunos e inconvenientes.

Para Torralba, los carraspeos son a veces inevitables, aunque debemos procurar resolverlos con un poco de agua o tragando saliva sin que se note. Y “si no hay más remedio que carraspear, debemos hacerlo con el menor ruido y, una vez concluido, disculparnos amablemente”. Solé ofrece alguna solución más concreta: “Si necesita aclarar su voz, beba agua o vino. Si por este medio no soluciona usted su carraspeo, pruebe a deglutir pan o cualquier alimento que ejerza, a su paso por la garganta, una suave acción de rascado. Procure que no se note”.

## **Picores**

Según los expertos más rigurosos, rascarse en público la piel, la cabeza o una oreja, por ejemplo, es de mala educación; o aguantamos la picazón o nos retiramos a un lugar donde actuar sin cortapisas: “Ante una inoportuna sensación de picazón que exija una respuesta enérgica pero poco elegante”- dice por ejemplo Solé-, “es aconsejable retirarse a la intimidad que brinda un cuarto de baño (...) y allí solventar nuestro acuciante problema”.

Por su parte, Torralba afirma que rascarse en público es incorrecto, “estéticamente feo y desagradable para los forzados espectadores. Debemos resistir esos picores y evitar rascarse ante otras personas”. El autor también condena rascarse la cabeza (con dedos o lápiz), tocarse la nariz o la oreja, morderse las uñas, introducir el dedo en la oreja y hurgarse la nariz.

## **Risas**

Hay quien sabe reír y quien no. La sonrisa más natural puede ser elegante, pero también molesta.

Carmen Soto establece sus propias reglas:

- Conviene evitar las carcajadas fuertes y destempladas.
- Reír con elegancia, sonriendo con los ojos, denota sinceridad.
- Sonreír amablemente en las relaciones sociales y profesionales es muy importante.

- El momento de la risa ha de ser oportuno (sería poco amable reírse de quien se cae).
- Las personas presentes han de poder participar de la risa, ocultar el motivo que la provoca demostraría falta de delicadeza hacia ellas dejándolas de lado.
- El motivo de la risa ha de ser noble. No son aceptables las risas irónicas que humillan al aludido.

## Los regalos

Hablamos de “arte de regalar”, porque hacer un regalo apropiado, con una bonita presentación y en el momento adecuado es realmente un acierto importante.

### Tipos de regalos

Podemos distinguir distintos tipos de regalos:

- *Regalo de agradecimiento*: cuando queremos tener una atención con alguna persona que, previamente, haya tenido un comportamiento generoso con nosotros. Este regalo debe ser discreto, ya que si regalamos algo excesivamente caro, podemos hacer sentirse incómodo al que lo recibe, tanto por considerarlo excesivo como por ponerle en la obligación de corresponder de igual forma en una situación similar.
- *Regalo de cortesía*: es el que hacemos cuando, por algún motivo especial, creemos oportuno tener una atención con alguien con quien no tenemos mucha confianza, por ejemplo, si nos invitan a cenar a una casa y queremos aportar algún detalle.

Antes de elegir un regalo adecuado, debemos valorar el grado de confianza que tenemos con los anfitriones. Si no tenemos demasiada confianza, o ninguna, lo mejor es no llevar nada en mano, pero sí enviarle unas flores a la anfitriona el mismo día del evento, para que las use como centro de mesa. Se considera más adecuado aún, enviar a la mañana siguiente

una tarjeta de agradecimiento, en la que resaltemos lo agradable que nos resultó la reunión.

Si los anfitriones somos nosotros y recibimos a nuestros invitados en casa, debemos estar preparados para lo que puedan traer cuando lo permita el nivel de confianza que tengamos con ellos:

- si traen una botella de vino muy especial, como un gran reserva; en este caso, hay dos posibilidades: si el vino se ajusta al menú y hay suficiente para que lo prueben todos los invitados, lo abriremos y lo compartiremos en ese mismo momento. De no ser así, no tenemos obligación de servirlo (jamás haremos distinciones entre nuestros invitados ofreciendo distintas clases de vino a unos y a otros), nos disculparemos y les diremos que lo guardamos para una ocasión especial. La persona que lleva un vino sin avisar previamente a los anfitriones debe saber que corre el riesgo de que no se sirva;
- dulces, postres, chocolates, etc.; en este caso, siempre se servirá junto al postre previsto. Se agradecerá el detalle en privado para no incomodar a otros invitados que no hayan traído nada.
- *Regalo institucional.* Es aquel que se hace de forma general a una institución. Normalmente, se organiza un acto protocolario para informar del motivo por el que se ha decidido premiar a dicha institución. A este acto acudirán, lógicamente, los altos cargos de la propia empresa o institución y será entonces cuando se haga entrega del regalo al máximo cargo o autoridad que la represente.

El momento más adecuado suele ser tras las palabras del anfitrión u organizador, quien agradecerá la asistencia e informará sobre el regalo. Se nombra a la persona que lo va a recoger y se le entrega el regalo sin envolver, para que lo vea todo el mundo. En caso de que se vaya a entregar a más de una persona, se entregará en primer lugar al máximo cargo o autoridad, y ante todo el público. A continuación, y más

discretamente, se entregará al resto de las personas premiadas, y en este caso, sí podrán ir envueltos al ser, generalmente, regalos de menor tamaño. Nunca debemos olvidar que el regalo se otorga a la institución y nunca al cargo o autoridad que lo recibe en su nombre, por lo que ocupará un lugar destacado y visible en la sede de dicha institución o empresa.

Cuando se hace un regalo institucional de gran tamaño, como una escultura, un cuadro o un libro de grandes dimensiones, una vez finalizado el acto de entrega, se le pedirá el regalo al premiado para envolverlo y empaquetarlo adecuadamente y hacérselo llegar a su despacho o domicilio. De esta manera le evitamos el trastorno de tener que trasladarlo, especialmente si tiene que viajar.

- *Regalo publicitario.* Está demostrado que la exposición continua a un nombre o logotipo, por ejemplo, en un elemento decorativo para una mesa de despacho, hace que nos familiaricemos con dicha empresa y que sea más probable acudir a ella en caso de necesidad. Los regalos publicitarios son muy variados: los hay de gran valor (carteras, relojes, agendas de piel, etc.) y más modestos (bolígrafos, mecheros, imanes, etc.). La elección dependerá del tipo de empresa y de cliente a quien se le vaya a entregar.



Un regalo publicitario busca dar a conocer la empresa que lo regala.

- *Regalo de empresa.* Tienen el objetivo de facilitar las relaciones empresariales y laborales. Aunque son una práctica habitual durante todo el año, hay momentos estratégicos, como la Navidad o la salida al mercado de un producto nuevo, en los que se usan aún con mayor frecuencia. Lo más habitual es que estén relacionados con el sector profesional al que se dedica la empresa que los regala o que consistan en objetos prácticos de oficina. En este tipo de obsequios, no se debe abusar de los logotipos para que el cliente pueda utilizarlos sin parecer un “hombre anuncio”.

Uno de los objetos más frecuente en este tipo de regalos son las agendas; al tener una caducidad, solo es correcto regalarlas a principios de año. Además, debemos ser muy cuidadosos con la posible interpretación del regalo, y evitar, por tanto, ofrecerlo justo antes de una toma de decisiones o cuando esperamos el cierre de una negociación.

Si es un regalo para la empresa o institución, se entregará en público para no dar lugar a malas interpretaciones. Por el contrario, si se trata de un regalo personal, debemos ser discretos y enviarlo al domicilio particular de la persona en cuestión. En cualquier caso, los regalos de empresa a nivel particular cada vez están más desaconsejados y peor vistos y solo se deben utilizar para situaciones muy especiales.

También es frecuente obsequiar a los asistentes con un detalle de empresa en los congresos y convenciones. La elección del objeto más adecuado es de las cosas que más preocupa a la organización, especialmente si se trata de un evento internacional, ya que se busca que el regalo se adapte a los gustos y necesidades de un grupo numeroso y no siempre homogéneo, y hay que tener en cuenta que en determinadas culturas la simbología de ciertos objetos puede variar. Siempre se procura que sea un recuerdo corporativo del congreso y, al mismo tiempo, del país o ciudad en donde se celebra.

- *Regalo de sentimiento.* Este es el tipo de regalo con el que es más fácil acertar. Se lo entregamos a las personas muy cercanas a nosotros a las que normalmente conocemos bien y, por tanto, sabemos cuáles son sus gustos, necesidades, aficiones, etc.

Lo mejor para no fallar en estos casos es, como su propio nombre indica, dejarse llevar por los sentimientos.

- *Regalo estándar.* Son regalos muy habituales y cotidianos que se entregan en momentos muy específicos, como son los bautizos, las bodas, las comuniones, etc., aunque las costumbres han ido cambiando con el tiempo.

- en los bautizos, por ejemplo, el regalo más apropiado para un recién nacido consistía en algún objeto de oro o de simbología religiosa (medalla, pendientes, etc.); hoy en día, sin embargo, es más frecuente regalar objetos prácticos para los padres (intercomunicador de bebés, cuna, canastilla o incluso dinero en una cuenta bancaria para sus gastos cuando sea mayor);

- en las comuniones: tradicionalmente, los abuelos regalaban un reloj y, entre otro tipo de regalos, eran frecuentes los estuches de boli y pluma nacarados, una Biblia infantil, una pulserita de oro en el caso de las niñas, y una cruz también de oro para los niños, etc. Hoy en día es mucho más habitual regalar dinero y otros objetos como videoconsolas, ordenadores, cámaras digitales, etc.

Hasta hace un tiempo, cuando se organizaba este tipo de eventos, lo normal era celebrarlo con la familia y con los amigos más íntimos, y los niños eran los máximos protagonistas, destacando la parte religiosa de la celebración. Actualmente, se han convertido más en eventos sociales y cada vez es más habitual regalar dinero;

- las flores: como por ejemplo las enviadas a una amiga para felicitarla cuando ha dado a luz. A veces,

pensamos equivocadamente que cuanto mayor es el ramo, más afecto le estamos demostrando y, en realidad, la reciente madre se está preguntando cómo hará para llevarse a su casa “semejante árbol”, junto con el nuevo miembro de la familia. Por ello, debemos considerar la posibilidad de enviárselo directamente a su casa para que lo vea cuando le den el alta.

Por otro lado, como último consejo, debemos recordar que, a la hora de visitar a un enfermo en el hospital, nunca debemos llevarle cosas de comer. son mucho más adecuados regalos que le ayuden a entretenerse, como revistas, libros, música, juegos, etc.



Si regalamos flores, siempre deben ser frescas.

- *Regalo de cumpleaños*: al celebrar nuestro cumpleaños, lo más habitual es que nuestros invitados nos traigan un regalo. Según el grado de confianza que tengamos con ellos, decidiremos cuál debe ser el momento más adecuado para abrirlos.

En España, lo más habitual es abrirlos delante de la persona que nos obsequia. Si el grupo de invitados es numeroso y no tenemos demasiada confianza con todos, debemos ir dejando todos los regalos en el mismo sitio y decidir después (normalmente, en el momento del postre) qué hacer. Si pensamos que puede haber grandes diferencias entre los

distintos regalos y que, por falta de confianza, algunos invitados podrían sentirse incómodos, es preferible abrirlos en privado. En ese caso, al día siguiente les llamaremos por teléfono personalmente para agradecerles el obsequio y transmitirles lo mucho que nos ha gustado.

En previsión de esto, cada vez es más aconsejable que los regalos lleven una tarjeta de felicitación con el nombre de la persona que lo regala.

- *Regalo en grupo*: es muy habitual, por ejemplo, cuando un compañero de trabajo se casa o tiene un bebé. Se organiza un grupo en el que todos aportan una cantidad determinada de dinero y lo suman para poder escoger algo de más utilidad y mayor precio.

En estos casos, lo más adecuado es que dicho regalo vaya acompañado de una tarjeta en la que firmarán todos los que han participado.

## Los regalos de boda

Mención aparte merecen los regalos de boda. Existen muchas tradiciones y costumbres distintas, dependiendo de ciudades o culturas, y en la actualidad, se ha evolucionado hacia lo práctico y cómodo.

Para evitar que los novios se encuentren con cinco juegos de café o cuatro tostadoras, hoy en día, disponemos de listas de bodas que faciliten la tarea. Consisten en un listado de cosas elegidas por los novios y puestas a disposición de los invitados para que cada cual decida lo que quiere regalar sin miedo a equivocarse. Normalmente, incluyen objetos de precios muy variados, que se pueden ajustar a todos los presupuestos. No obstante, en muchas ocasiones estas listas no sean “reales”, es decir, luego los novios pueden cambiar los regalos por dinero que luego utilizarán como mejor les parezca.

Suele darse el caso de que muchas parejas lleven tiempo conviviendo y tengan ya la casa organizada y decorada y, por lo tanto, les venga mejor recibir dinero como regalo de bodas. Sin embargo, sigue siendo poco correcto dejar claro que se prefiere una

aportación económica y facilitar un número de cuenta bancaria (algunos invitados pueden verse en el compromiso de entregar una cantidad determinada). Hay que tener en cuenta que solo el hecho de asistir a la boda ya supone un esfuerzo para muchas personas (vestido, traje, zapatos, complementos, peluquería, maquillaje, etc.), por lo tanto, debemos ser muy cuidadosos a la hora de esperar cantidades de dinero por parte de los invitados.

Por último, no debemos subestimar el valor sentimental de un regalo escogido específicamente para nosotros.

### Consideraciones generales

Sea cual sea el tipo de regalo que hagamos, hay una serie de aspectos importantes que siempre deberemos tener en cuenta:

- El tipo de regalo dependerá del grado de confianza.
- Debemos tener en cuenta los gustos y las preferencias de la persona a la que vamos a regalar.
- Hay que considerar el mejor momento para hacer un regalo.
- En cuanto al aspecto económico, no debemos caer en el defecto ni en el exceso.
- Nunca dejaremos el precio del regalo a la vista.
- En el caso de regalar un libro, es conveniente que lo hayamos leído antes, o que nos aseguremos de que es del gusto de la persona para quien lo compramos.
- No debemos regalar objetos de uso personal, (colonia, cremas, etc.).
- Como norma general, no debemos regalar dinero.
- Los regalos no deben ser anónimos.
- Nunca debemos regalar algo que nos han regalado previamente.
- No es adecuado regalar algo muy costoso sin un motivo muy justificado.
- No existe la obligación de corresponder con otro regalo.
- No se deben regalar animales.

- Generalmente, se nota cuando un regalo ha sido comprado a última hora, “a la desesperada”.

El mejor regalo que se puede hacer es el que no tiene ningún motivo, “el porque sí”, cuando nos dejamos llevar por un impulso, nos acordamos de una persona y le compramos un regalo para sorprenderla, o porque vemos algo que pensamos que le va a hacer ilusión. Este tipo de regalos tienen mucho valor sentimental.

## Presentación de los regalos

La presentación de un regalo es su tarjeta de visita. Un empaquetado vistoso y un envoltorio bonito y cuidado nos predispone a que nos guste lo que va dentro. Por ello, no está de más que se note que nos hemos esmerado y hemos dedicado tiempo a prepararlo.

Si es un regalo de empresa, podemos jugar con los colores corporativos a la hora de envolverlo y adornarlo.

## Las flores

Las flores tienen un significado de paz y buenos deseos. Aunque tradicionalmente se han considerado un regalo muy femenino, por suerte, hoy en día ya no es un regalo exclusivamente para mujeres y, de hecho, cada vez es más habitual que una mujer le mande flores a su pareja.

En actos institucionales, también es habitual regalar flores a altos cargos o autoridades. En estos casos, debemos cuidar mucho la presentación. En general, en lugar de escoger ramos, se suelen elegir arreglos florales (por ejemplo, de gladiolos, tulipanes o calas), preparados en cajas de cartón rígidas y con tapa transparente. También se pueden regalar plantas, siempre y cuando, a la hora de entregarlas, estén empaquetadas o envueltas de manera que no manchen.

Es importante conocer la simbología de las flores para tener la tranquilidad de que el mensaje que mandamos no produce el efecto contrario (por ejemplo, regalar rosas con espinas es desear sufrimiento). Para ello, existe bibliografía específica sobre el tema,

para evitar malas interpretaciones. Por último, siempre es preferible escoger flores frescas. Las secas se utilizan en decoración y no se deben regalar.



## GUÍAS PRÁCTICAS DE OCU

Disfrute de toda la información práctica e independiente de OCU también a través de nuestras guías prácticas. Tratados con más espacio y mayor profundidad de la que es posible en otros soportes, encontrará una gran variedad de temas: consumo, salud, alimentación, tecnología, finanzas, derecho...

Consulte todos los títulos disponibles en [ocu.org/guiaspracticas](https://www.ocu.org/guiaspracticas)

