
PEC 3

PID_00237264

María Teresa Otero Alvarado

Índice

1. Introducción.....	5
2. Técnicas de ordenación espacio-temporal.....	6
2.1. Las presidencias	7
2.1.1. Presidencias frontales a una sola cara	7
2.1.2. Presidencias a dos caras	8
2.2. Los sistemas de ordenación de invitados	9
2.2.1. Mesas de comidas	9
2.2.2. Mesas de trabajo y negociación	9
2.2.3. Salones	10
3. Etiqueta.....	11
3.1. Elementos de la etiqueta	11
3.1.1. El vestido	11
3.1.2. El peinado	11
3.1.3. La ornamentación	11
3.1.4. La gestualidad	12
3.1.5. La higiene y la salud	12
3.2. Los usos sociales	12
4. Tipologías de actos.....	13
4.1. Actividades laborales o profesionales	13
4.2. Actividades demostrativas	13
4.3. Actividades honoríficas	13
4.4. Visitas y viajes	13
4.5. Actividades conmemorativas	14
5. ¿Cómo abordar el estudio de este capítulo?.....	15
6. Vuestra tercera PEC.....	16

1. Introducción

En esta tercera parte de la guía vamos a explicaros cómo se aplican técnicas concretas en vuestro trabajo cotidiano, ya sea en actividades propias de carácter ceremonial o cuando vuestra organización participa en otras ajenas. El hecho de que tengáis otros módulos en este máster referidos específicamente a la organización de actos o eventos y al protocolo oficial nos ha hecho centrar más el foco en las funciones ceremoniales de las empresas y otras entidades para no repetir contenidos y respetar lo que otros docentes puedan impartir sin interferir.

Tras los conceptos básicos, la identificación de vuestra organización y sus públicos y el conocimiento de para qué tipo de organización estáis trabajando a partir de la auditoría ceremonial, el diagnóstico acerca de lo que necesitáis gestionar, el desglose de cuáles serían vuestras funciones, la planificación estratégica para conseguir los objetivos de vuestra empresa o entidad en materia de relaciones ceremoniales y el conocimiento de los principios básicos que conforman los sistemas ceremoniales, esta última parte de la guía va a ponerlos en contacto con algunas técnicas y aspectos concretos de vuestra actividad que pueden seros de gran utilidad.

Nos referimos a las técnicas básicas de ordenación espacio-temporal; a la etiqueta en el ámbito empresarial y corporativo y por último a las distintas tipologías de actos.

2. Técnicas de ordenación espacio-temporal

El ceremonial constituye el sistema por el que se estructuran las ceremonias en los eventos, actos o acontecimientos especiales, y en ellos son fundamentales las dos coordenadas, espacio y tiempo, donde hemos de ubicar a las personas. Si ubicamos en la fila horizontal los números, que representarían los tiempos, y en la vertical las letras, correspondientes a los espacios, para ubicar al presidente de El Corte Inglés en España hoy en sus propias instalaciones, tendríamos que utilizar A1, ya que sería el número uno. Sin embargo, si las referencias que tenemos son de una recepción en el Palacio Real a distintos líderes empresariales, la misma persona podría aparecer en el 1G, 5E, 7G o más atrás, en función de qué otros líderes empresariales estuvieran presentes. Y si la celebración se llevara a cabo tras su jubilación, posiblemente ni siquiera estaría invitado.

Coordenadas espacio-temporales de las precedencias

G	Presidente Corte Inglés						Presidente Corte Inglés
F							
E					Presidente Corte Inglés		
D							
C							
B							
A	Presidente Corte Inglés						
	1	2	3	4	5	6	7

Los principios generales de ordenación se aplican exactamente igual si estamos colocando personas, banderas, logotipos o cualquier otro elemento susceptible de ser ordenado, las reglas son las mismas. Tres banderas frontales tienen una estructura idéntica a la de una mesa frontal con tres personas o tres logotipos encabezando una invitación.

Como principio general para el posicionamiento temporal de nuestros equipos y líderes, habéis de tener en cuenta que en cualquier actividad quien interviene primero es «telonero», y siempre cierra la persona de mayor rango. Del mismo

modo, para entrar en un salón primero lo hace el público en general y los últimos los componentes de la presidencia, por orden también de menos a mayor importancia o rango.

Del mismo modo, las reglas de atención espacial nos indican que siempre el centro tiene prioridad sobre los lados, y la derecha sobre la izquierda, teniendo en cuenta que la derecha ceremonial es la izquierda del espectador. Cuando vemos o subtitulamos un pie de foto, hay que añadir «a la derecha de la presidencia» o «a la derecha de la imagen», pues cada expresión tiene un significado distinto. La derecha para el ceremonial es siempre la derecha de la persona que preside, y se decide desde la posición de la presidencia, no desde la del espectador.

Asimismo, hay una serie de elementos opuestos en los que siempre uno es el positivo y otro el negativo, son los dos polos de una misma realidad: dentro-fuera, arriba-abajo, centro-lados, derecha-izquierda, cerca-lejos... Todos ellos se utilizan como marcadores para indicar jerarquización, liderazgo e interrelación entre personas o grupos, de forma que estar invitado a un acto es superior a no estarlo o presenciarlo en un salón adjunto por vídeo, pero una vez dentro ocupar la presidencia en una tarima es mejor a sentarse entre el público, y ocupar el centro de la presidencia o la derecha de la misma mejor que el lateral izquierdo.

2.1. Las presidencias

Indican dónde has de centrar la atención del público, y en ellas quién ocupa el lugar principal y quiénes lo acompañan. Pueden ser frente por frente al público invitado o «a una cara», o en una mesa, «a dos caras», pero también pueden establecerse consecutivas, en «fila india» (1, 2, 3, 4, 5, 6...), alternativas (6, 4, 2, 1, 3, 5, 7) o en mixtas mezclando ambas opciones.

2.1.1. Presidencias frontales a una sola cara

Las personas se ubican frente al público, sentadas o de pie, sobre una tarima y en la parte más noble de un salón, ante un fondo de escenario y con elementos auxiliares como banderas, insignias, un atril, una pantalla de proyección, decoración floral, alfombras, etc. Os recomendamos un máximo de cuatro/cinco personas.

- **Presidencias con ordenación alternativa:** su percepción es frontal por los asistentes, y los componentes de la presidencia se alternan a derecha e izquierda de la persona o personas que ocupan el centro geométrico. Las presidencias alternativas pueden ser pares o impares, en función de que estén «presididas» por una o dos personas (213 o 3124). Se usan en ruedas de prensa, presentaciones de libros y actos de muy diversa índole.

- **Presidencias con ordenación correlativa o lineal:** los componentes de la presidencia se colocan en «fila india» (1, 2, 3, 4...), quedando el primero más cerca del punto de honor del salón y el último más lejos. Se utiliza en un lateral del salón, no en el frontal, sobre todo en las filas de saludo. Se usan cuando se descubre una placa, o cuando hay una fila de saludos en las recepciones de la Familia Real en que se produce la ceremonia del besamanos. También pueden ser unipersonales o bipersonales, ubicándose los números 1 y 2 un paso por delante y el resto en fila pero en una segunda fila que sea bien visible.
- **Presidencias con ordenación mixta:** podemos mezclar una presidencia alternativa y una o dos correlativas en un salón amplio cuando hay varios colectivos. Nos permite respetar los distintos órdenes de precedencias de cada uno de ellos y visualizar la correlación de fuerzas entre todos. El ejemplo mejor es el de los Premios Princesa de Asturias.

¿Quiénes deben ocupar las presidencias a una cara? El anfitrión de una actividad o el invitado de honor, teniendo en cuenta que se puede ceder o no si se considera oportuno. Pueden ser dos personas en el caso de presidencias par o compartidas. A continuación, ubicaremos a derecha e izquierda (alternativamente) o en fila india (consecutivamente) al resto de las personas a quienes queramos honrar ubicándolas en ese lugar privilegiado.

2.1.2. Presidencias a dos caras

Los asistentes están situados unos frente a otros en una mesa, en actos sin público, y se usan sobre todo en banquetes y en mesas de trabajo y/o negociación. Pueden estar ubicadas en los extremos (presidencias a la inglesa) o en el centro (presidencias a la francesa), pudiendo estar ocupadas por dos anfitriones (una pareja, por ejemplo) o el anfitrión y su invitado de honor (el presidente de una fundación y su invitado, el presidente de la comunidad autónoma).

- **Presidencia a la francesa:** quienes presiden se colocan en la parte ancha de la mesa, frente por frente, pudiendo hablar perfectamente entre ellos.
- **Presidencias a la inglesa:** las dos personas principales, anfitriones o anfitrión e invitado de honor, se ubican en los extremos de una mesa, resultando difícil la comunicación entre ellos.

¿Quiénes deben ocupar estas presidencias a dos caras? Pueden ser el anfitrión o los anfitriones en el caso de una pareja en actos privados o el anfitrión frente al invitado de honor. En banquetes y reuniones de trabajo no se suele dar la doble presidencia que sí se da en ocasiones cuando la ordenación es a una sola cara.

2.2. Los sistemas de ordenación de invitados

La ordenación de asistentes a un acto en torno a una mesa no puede aislarse del tipo de acto, ya que cambian las técnicas en función de que se trate de una comida de trabajo, una negociación comercial, un homenaje, una reunión interna de trabajo, o un almuerzo privado. Hay dos tipos de mesas en función del acto: banquetes o comidas y trabajo o negociación.

2.2.1. Mesas de comidas

Nadie se sienta a almorzar o cenar con un conflicto pendiente, y un banquete indica buena armonía entre los comensales, de modo que su ubicación debe reflejarlo adecuadamente y el objetivo es que interrelacionen entre sí, intercálándolos para que se comuniquen fácilmente. En el texto de la asignatura encontraréis detallado cómo se realiza la ordenación desde una sola lista inicial a dos, tres o las que sean necesarias, y cómo interactúan entre sí estas listas.

Independientemente de que las presidencias se coloquen a la inglesa o a la francesa, iremos situando a los comensales a derecha e izquierda de las dos presidencias empezando por la primera y marcando así los distintos niveles de precedencias y de proximidad a las presidencias. Cuanto más cerca, mayor grado de involucración o rango de los asistentes. La ordenación se puede hacer por dos sistemas, las agujas del reloj o el aspa (cartesiano).

- **Sistema de las agujas del reloj:** es la forma más fácil y aconsejable, se ubican las dos presidencias y a continuación se van alternando de derecha a izquierda a los demás comensales por su orden.
- **Sistema cartesiano o aspa:** es bastante complicado de organizar pero más equilibrado, ya que distribuye el peso de los invitados principales entre las dos presidencias ubicándolos a derecha de una y derecha de otra primero y a izquierda de una y otra después, y así consecutivamente.

2.2.2. Mesas de trabajo y negociación

Las mesas de trabajo han de definir espacialmente las diferentes delegaciones que las componen e incluso –si lo hubiere– el enfrentamiento entre ellas.

- **Mesas de trabajo:** indican que hay un líder que se reúne con su equipo, ubicándose en un extremo en una cabecera única, y los demás se colocan por distintos sistemas: jerárquico, equilibrado o simétrico.
- **Mesas de negociación:** se constituyen con dos o más delegaciones para tratar de convenios colectivos, tratados o acuerdos de cualquier tipo. Pueden seguir el sistema de encuentros o delegaciones o el de espejo.

En todo caso, y antes de que os pongáis a ubicar a vuestros invitados en una mesa, sea de comida o de trabajo, es necesario que tengáis completamente claro cuál es el objetivo de ese encuentro y las funciones que cumple.

2.2.3. Salones

- **Salones tipo teatro:** colocaremos la presidencia en el frente más noble o «punto de honor», sin puertas ni ventanas y donde sea posible colocar un fondo de escenario adecuado y situar a los invitados enfrente. Podemos encontrar o no un pasillo al centro, por lo que la numeración de los asientos del salón cambiaría, y no hay unanimidad sobre si el ala derecha con prioridad es la de la presidencia o la de los asistentes. Las dos disposiciones son correctas, estando la elección condicionada generalmente por la propia disposición del salón (ventanas, puertas, etc.).
- **Ordenación de salones en banquetes:** la disposición de las mesas está sujeta al número de comensales y la capacidad del recinto, así como a modas y tendencias. Tradicionalmente se utilizaba una gran mesa imperial y delante otras mesas en forma de peine, y si el salón era muy grande las mesas se distribuían por todo el espacio, las más cercanas a la presidencia para los primeros puestos y las más alejadas para los últimos. Hoy se combina la mesa presidencial imperial con la ubicación del resto de los invitados frente a ella, en mesas redondas preferentemente, o incluso rectangulares, y más homogéneo aún resulta incorporar una o dos mesas presidenciales en el centro del salón, y a su alrededor en uno o dos círculos concéntricos las restantes.

Todos los tipos de mesas y ordenación son correctos, sois vosotros como organizadores de la actividad quienes tenéis las claves para acertar con los objetivos y los recursos asignados.

3. Etiqueta

La etiqueta es un subsistema o elemento del ceremonial, el individual, referido a usos sociales, y específicamente a un cierto modo personal de relacionarse con el entorno. Combina todos los elementos de la identidad individual (vestido, peinado, ornamentación, gestualidad y posicionamiento) y es una forma de comunicación en la vida pública y en la privada. Tiene un importante valor socializador al unificar estéticamente la apariencia y los comportamientos de los participantes en una actividad dotándola de la identidad que la organización desea transmitir, y es una manifestación de respeto hacia el anfitrión. La etiqueta se da en todas las culturas, grupos humanos, tiempos y circunstancias históricas bajo formas diferentes, no existe un modelo único «de etiqueta», y cambia con las modas y los usos sociales, no es inamovible ni está fijada por ley, de modo que su no aplicación solo lleva aparejado en su caso rechazo social.

3.1. Elementos de la etiqueta

3.1.1. El vestido

Es lo más reconocible y comprende desde el taparrabos hasta el pantalón vaquero o el frac. Indicar que hay que acudir a un acto «de etiqueta» no basta, será entendido de muy diferente manera según el país o el grupo social. Es necesario indicar el tipo de vestimenta concreto. En el mundo en que os desarrolléis, el traje de chaqueta y la corbata están dando paso poco a poco a formas menos rígidas que en todo caso siempre deben estar conformes con la dirección de vuestra organización.

3.1.2. El peinado

La cabeza rapada o la cabeza embadurnada en aceite son distintas manifestaciones de identidad cultural, sometidas a modas o culturas determinadas. Hasta hace poco, se consideraba que solo un moño era permisible en una mujer para determinadas ceremonias o que un hombre con rastas no podía aparecer en determinados ambientes laborales, pero insistimos en que todos estos parámetros evolucionan con el paso del tiempo.

3.1.3. La ornamentación

Son los adornos que llevamos, y pueden ser permanentes como tatuajes, *piercings* o agujeros en las orejas, u ocasionales como joyas, plumas, cuentas, maquillaje, sombreros o las mismas condecoraciones. ¿Cuáles son las funciones que cumple esta ornamentación? En primer lugar el embellecimiento, que ha-

ce a la persona más deseable en su cultura y le da un plus en sus relaciones con la comunidad, pero también el enaltecimiento, ya que los adornos funcionan como marcadores de rango o prestigio, de honores. Condecoraciones, joyas, tatuajes o plumas señalan el liderazgo en el grupo.

3.1.4. La gestualidad

Los gestos son signos de reconocimiento, interrelación e indicadores de estatus. La impasibilidad oriental o la expresividad mediterránea, saludar dando la mano o frotándose la nariz indican quiénes y cómo somos, nuestro carácter, pero también nuestro posicionamiento social y estatus en relación con el resto del grupo. En el ámbito empresarial y corporativo, tampoco hay normas universalmente aceptadas.

3.1.5. La higiene y la salud

El olor corporal, la existencia o no de parásitos o presumir de tez blanca o morena son también elementos de etiqueta social que en cada cultura son tenidos en cuenta como un mérito o un demérito, y especialmente ahora, cuando la aldea global y la multiculturalidad plantean la imperiosa necesidad de la convivencia con otras etnias, es necesario conocer sus significados.

Según lo visto, invitar a una cena «de etiqueta» equivale a ser impreciso si no se especifica cuál es la elegida. Siempre debe definirse qué tipo de etiqueta desea el anfitrión que sus invitados adopten, y no es una norma de obligado cumplimiento, sino una señal de respeto y afecto a los deseos del anfitrión. El único riesgo de no cumplirla estriba en que la próxima vez no seamos invitados.

3.2. Los usos sociales

Sobre estos aspectos no hay nada definitivo ni obligado, y todo gira en torno a la costumbre, las modas y el respeto al emisor de la comunicación a la que nos exponemos. Hay costumbres que las modas van haciendo evolucionar, y cuando se trasgreden por primera vez pueden causar rechazo o incluso escándalo social, pero que si con el tiempo se repiten se transforman en moda. Acudir a trabajar en vaqueros o sin corbata era una transgresión hace años que hoy está totalmente aceptada.

Las cuestiones de etiqueta solo deben preocuparos cuando asistís a una actividad para la que no se solicita una específica, o cuando es nuestra organización la emisora de la comunicación, la anfitriona. La etiqueta coincide con los planteamientos estéticos organizativos y unifica la presencia de los invitados dotándolos de una identidad cohesionada que permite una percepción de imagen homogénea.

4. Tipologías de actos

Aunque en este máster tenéis un módulo específico sobre «Organización de eventos», y en la H2PAC encontraréis tres casos prácticos desglosados con detalle, vamos a realizar un breve repaso a distintos tipos de actividades que podéis tener que organizar o a los que vuestra organización puede ser invitada. Podemos estructurarlas en las siguientes.

4.1. Actividades laborales o profesionales

Reuniones, seminarios, congresos o juntas directivas. Se suelen organizar con públicos internos, pero suelen acudir a ellas públicos informados y activos de la organización, los denominados *stakeholders*. Entre ellos se encuentran clientes, proveedores, socios, colegas y personas del ámbito corporativo. En ellas habéis de primar y controlar los contenidos sobre los contenidos, y es preferible que la documentación esté al día o la ordenación de precedencias bien organizada a que los aspectos formales les hagan sombra.

4.2. Actividades demostrativas

Presentaciones de productos, libros, personas o programas; exposiciones; inauguraciones o primeras piedras son acciones que se llevan a cabo para comunicar y demostrar prestigio, innovación, capacidad económica, cultural o tecnológica o poder de convocatoria mediático, y en ellas vuestra organización suele ser convocante o invitada, pero siempre hay un apoyo técnico externo (comisario, artistas, escritores, arquitectos...) que os hará estar más pendiente de las formas externas, ya que los contenidos corresponden a sus autores.

4.3. Actividades honoríficas

Premios, firmas, homenajes, entrega de condecoraciones y otras distinciones son ocasiones excelentes para fidelizar a los públicos internos y atraer a los externos, crear notoriedad e incrementar la reputación corporativa, por lo que infinidad de organizaciones utilizan estos recursos. Tenéis que procurar mantener el equilibrio entre distinguir a aquellas personas que realmente lo merecen y utilizar a autoridades y personalidades para conseguir notoriedad mediática sin otra justificación creando lo que se denomina un «seudoevento».

4.4. Visitas y viajes

Junto con las jornadas de puertas abiertas, constituyen una forma de acercarnos a la organización que nos interesa o recibir en la nuestra a públicos que queremos que nos conozcan, y vuestro papel en estas actividades ha de velar por el perfecto desarrollo y gestión de la logística y el cumplimiento del

timing y programa u os veréis desbordados. Tanto si recibís a la presidenta de la multinacional para la que trabajáis como si vuestro jefe realiza una gira por la comunidad visitando las sedes locales del partido político que preside, debéis contar con la coordinación de quienes estén implicados en las actividades a desarrollar, y si hay desplazamientos al extranjero conviene establecer contactos consulares.

4.5. Actividades conmemorativas

Cuando festejamos el aniversario de un acontecimiento, una fecha simbólicamente de interés para la organización o el día de la patrona o la profesión, estamos identificándonos con un hecho concreto e invitando a nuestro universo a compartirlo con nosotros, por lo que realizamos una acción de relaciones públicas y como tal hemos de programarla y gestionarla.

5. ¿Cómo abordar el estudio de este capítulo?

En el texto base del módulo, *Protocolo y empresa. El ceremonial corporativo*, la tercera parte está dedicada a las estrategias y las técnicas de organización, y más concretamente, entre las páginas 177 a 201 encontraréis explicado al detalle con gráficos y esquemas todo lo que aquí hemos esbozado en el punto 3.1: las presidencias, el sistema de ordenación de invitados, las mesas de comidas y trabajo y la distribución de salones.

En la H2PAC tenéis algunas nociones del punto 3.2, la etiqueta, pero está también desarrollado entre las páginas 49 a 54 del texto de la asignatura, y podéis ampliar información sobre la etiqueta en el mundo de la empresa y otras organizaciones en:

Por lo que se refiere a la tipología de actos y su organización, podéis consultar las páginas 85 a 151, correspondientes al capítulo 4 del libro:

M. R. Collell (2003). *Guía de la etiqueta social y empresarial*. Barcelona: Ed. Gestión 2000.

F. Marín Calahorro (2004). *El protocolo en los actos de empresa*. Madrid: Fragua.

6. Vuestra tercera PEC

Habéis llegado al final de este módulo y solo os queda culminar el último esfuerzo, la tercera PEC. Ya habéis realizado dos anteriores, con lo que tenéis una idea mucho más clara de qué es lo que os pedimos y qué necesitáis para conseguir el éxito, pero también aquí queremos daros unas orientaciones sobre cómo afrontarla.

Al principio del módulo intentamos meternos en vuestro papel y averiguar tanto qué es lo que os interesaría saber de esta materia como qué conocimientos ibais a necesitar en un futuro desarrollo profesional que nos gustaría estuviera cercano. Por eso, insistimos en que lo primero era dominar la terminología profesional, seguido de abordar el conocimiento de vuestra empresa u organización para saber cómo afrontar el reto de gestionar sus actividades ceremoniales. Habéis identificado los diferentes aspectos de esta auditoría y de vuestras propias funciones, y con arreglo al diagnóstico os hemos proporcionado los instrumentos para planificar estratégicamente vuestro trabajo, tanto las fases a seguir como los principios que habéis de conocer.

En esta última parte, la tercera PEC, habéis podido acceder a las técnicas de ordenación espacio-temporal que se pueden aplicar en cualquier actividad ceremonial, así como a los fundamentos básicos de la etiqueta y a la tipología de actos que podéis encontrar, con lo que habéis adquirido la capacidad de gestionar vuestro trabajo profesional y académicamente.

En este tercer ejercicio vamos a comprobar que habéis asimilado correctamente todo este proceso, porque aplicar las técnicas por sí solas sin haber previamente decidido objetivos y estrategias es poco operativo. Podemos pedirnos que preparéis la mesa para una reunión de trabajo o un banquete, que establezcáis qué distinciones puede otorgar vuestra empresa, que indiquéis la etiqueta a seguir en una actividad propia determinada o que montéis la presidencia de un congreso, pero insistimos, recordad que sin el trabajo previo es más difícil acertar, porque siempre hay más de una solución para cualquier problema, y desde luego una distinta para cada objetivo.

Por último, solo nos queda felicitarnos por haber llegado hasta aquí y deseamos que vuestros esfuerzos se vean recompensados no solo con unos buenos resultados académicos, sino con algo que es mucho más importante: con el conocimiento y dominio de una materia que puede constituir la base de vuestro futuro profesional y laboral.

¡Enhorabuena y mucha suerte!