El protocolo,
herramienta indispensable en negocios

Por Piedad Maya C.
Especialista en Ceremonial y Protocolo

Por lo general, se tiene un concepto distorsionado de lo que es el protocolo. Algunas personas lo relacionan con la organización de eventos y otras con la monarquía; a éstas les resulta acartonado y pasado de moda.

Se dice que el protocolo es ciencia y arte porque en él se conjugan la estética, la historia, la antropología, la sociología, el derecho. Es una herramienta de la comunicación que facilita todo proceso de relación y de negociación. Es decir, desde que dos personas estén hablando, ya hay una reunión y por consiguiente un protocolo a seguir por mínimo que sea. El protocolo siempre está presente en las reuniones sociales, empresariales, estatales, deportivas. Así que el no aplicarlo, puede tener enormes repercusiones; por ejemplo, el no darle el puesto que le corresponde a un embajador en una cena, genera protesta, con sobrada razón.

Por desconocimiento o indiferencia, no se le da la debida importancia a ciertos aspectos tales como:

• Que el convocante a un acto de Estado o de empresa privada es por parte del cargo y no de la persona natural, que sí lo sería en una reunión familiar. Lo correcto es, por ejemplo, mencionar al alcalde, y no su nombre propio en primer lugar.

• Que se debe distinguir la ubicación de quien preside y del invitado de honor en las mesas principales, de juntas y de comidas de negocios; para ello se hará un plano de la mesa y se marcará cada puesto para evitar prisas y equivocaciones; bien se escoja el estilo francés o el inglés.

• Que conviene aplicar la Ley relacionada con el uso de los símbolos patrios colombianos. Con relación a las banderas: Colombia al centro, departamento a su derecha y ciudad a su izquierda. La bandera de Colombia con escudo, sólo es para el uso protocolario del presidente de la República y de las Fuerzas Militares. Un despacho de un funcionario o un salón engalanado con ella, no tiene por qué llevar bandera de Colombia con escudo.

• Que el puesto principal en un automóvil es el diagonal al chofer. (chofer, cuando es empleado y "conductor" cuando no lo es).

A veces, pareciera que los rituales de protocolo son cosa del pasado, de otro tiempo, pero en el mundo de hoy están más vigentes que nunca. Una reunión empresarial, una convocatoria de congreso, un club de amigos, todos requieren, en mayor o menor medida, guardar las normas del protocolo que permiten, finalmente, celebraciones exitosas, juntas de negocios con claridad y proyección.