

Dedico este trabajo a mis padres que siempre están ahí para mí.

En especial agradecimiento a mis hermanos Jerónimo y Lucas Gómez y a mis amigos de estudio Antonella Capaciolli y Josefina Minujen, quienes hicieron posible este proyecto.

Gracias a Pumi, Nato, Meme, Chow y Siete que me ayudan y me apoyan en cada aspecto de mi vida.

Índice

Introducción	Pág. 5
Capítulo 1: Las Relaciones Públicas	Pág. 10 a 29
1. 1 Introducción	Pág. 10
1. 2 ¿Qué son las Relaciones Públicas?, Definiciones.....	Pág. 11
1. 2. 1 Afianzamiento de las Relaciones Públicas en Argentina....	Pág. 17
1. 3. Incumbencias del profesional de Relaciones Públicas.....	Pág. 19
1. 3. 1 Campos en los que se desempeñan.....	Pág. 20
1. 3. 2 Las Relaciones Públicas en el ámbito privado.....	Pág. 24
1. 3. 3 Las Relaciones Públicas en el ámbito público.....	Pág. 26
1. 4. Vinculación de las Relaciones Públicas con otras disciplinas.....	Pág. 28
Capítulo 2: El Ceremonial y Protocolo.....	Pág. 30 a 61
2. 1 Introducción.....	Pág. 30
2. 2 Protocolo, Ceremonial y Etiqueta: conceptos.....	Pág. 31
2. 2. 1 Orígenes del Ceremonial y Protocolo.....	Pág. 38
2. 2. 2 Su conformación como disciplina.....	Pág. 42
2. 2. 3 La organización de eventos como fortaleza del Ceremonial y Protocolo	Pág. 44
2. 3 Afianzamiento del Ceremonial y Protocolo en la Argentina.....	Pág. 45
2. 4 Diplomacia.....	Pág. 49
2. 4. 1 Orden de precedencia.....	Pág. 53
2. 5 Ceremonial comparado.....	Pág. 56

Capítulo 3: Función del Relacionista y del Ceremonialista

en la esfera pública Pág. 62 a 79

3. 1 Introducción..... Pág. 62

3. 2 Instituciones y organismo..... Pág. 63

3. 3 El Relacionista Público en el ámbito público argentino..... Pág. 71

3. 4 El Ceremonialista en el ámbito público argentino..... Pág. 73

Capítulo 4: Concepciones de las Relaciones Públicas y del

Ceremonial y Protocolo en la Argentina del siglo XXI Pág. 80 a 105

4. 1 Introducción..... Pág. 80

4. 2 Imagen, posicionamiento y sus aportes..... Pág. 81

4. 3 Actualidad de las Relaciones Públicas como disciplina en si
y de sus profesionales..... Pág. 85

4. 4 Imagen del Ceremonial y Protocolo y del ceremonialista actual..... Pág. 96

Capítulo 5: El Ceremonial y las Relaciones Públicas..... Pág. 106 a 114

5. 1 Introducción..... Pág. 106

5. 2 La importancia de la unión de las Relaciones Públicas y el Ceremonial
en general y para el ámbito público en particular..... Pág. 107

Conclusiones..... Pág. 115

Lista de Referencia Bibliográfica..... Pág. 119

Bibliografía..... Pág. 123

Índice de figuras

Figura 1:

Públicos y audiencias especializadas.....Pág. 22

Figura 2:

El Ceremonial según su aplicación.....Pág. 37

Figura 3:

Breve evolución histórica del Ceremonial.....Pág. 40

Figura 4:

Diferencia entre Ceremonial oficial y Ceremonial empresario.....Pág. 48

Figura 5:

Las jerarquías diplomáticas.....Pág. 51

Figura 6:

El Ceremonial en las Culturas Antiguas.....Pág. 61

Figura 7:

Dirección Nacional y General de Ceremonial,

Dependencias y Competencias.....Pág. 74

Figura 8:

Imagen global de la empresaPág. 84

Introducción:

Tanto las Relaciones Públicas como el Ceremonial y el Protocolo, son disciplinas que se basan en la comunicación, aplicada esta a entidades e instituciones y la relación que sostienen con sus diversos públicos. Comunicación también llevada a cabo a través de estas disciplinas en el Estado mismo y sus múltiples acciones para la distribución de información a sus órganos y al pueblo en general. Los profesionales tanto de Relaciones Públicas como de Ceremonial y protocolo reconocen su fuerte en el trato con los públicos. Desarrollando una amplia variedad de tareas y recurriendo a un sinfín de herramientas, estos trabajan con el único propósito de entablar una relación positiva que brinde resultados concretos. Dada esta relación principalmente en un ámbito de armonía y perfecta organización dentro de la esfera privada como en el sector público.

Es en este punto donde se puede vislumbrar la problemática a tratar en el presente trabajo. Hoy en día la imagen del relacionista público se ve distorsionada, asociando su práctica a pocos sectores de la industria en general y dejando de lado la verdadera esencia de la disciplina. Siendo el entablar vínculos entre personas, entre empresas y entre Estados gracias a su amplio conocimiento en el campo de la comunicación. Del mismo modo la imagen con la que cuenta un Ceremonialista y la disciplina de Ceremonial y Protocolo en sí, esta asociada a un conjunto de normas y estructuras rígidas sin sentido. Cuando en realidad su propósito se encuentra precisamente en evitar la rigidez y artificialidad con el fin de ofrecer un ambiente propicio y ordenado para llevar a cabo un proceso de comunicación fluido y fructífero.

Las Relaciones Públicas y el Ceremonial encuentran su punto de fusión en el hecho de que no pueden subsistir sin alimentarse la una de la otra. Ya sea se apliquen en el ámbito privado o público, sin excepción será menester que convivan y se retroalimenten para

poder llevar a cabo su máximo propósito, constituyendo este el de comunicar de manera organizada, exaltando los valores éticos de la organización en la que se encuentren asociados así como velando por su imagen institucional. Para hacerlo cuentan con los profesionales, la capacidad, las herramientas y el ámbito adecuado en donde llevarlo a cabo.

El establecimiento de los objetivos viene en consecuencia de demostrar que la problemática antes mencionada es de verdadera importancia en la actualidad de las Relaciones Públicas y del Ceremonial y Protocolo. Estas dos disciplinas de envergadura e incidencia permanente en gran cantidad de sectores del Estado y de la vida privada, no deberían portar una imagen errada de sus actividades o su cuerpo profesional.

Se plantea, entonces, como objetivo principal de este trabajo: demostrar cuál es la importancia de la correcta aplicación y puesta en práctica de las normas de Ceremonial y Protocolo y el rol actual de los profesionales de las Relaciones Públicas en el armado y desarrollo de las actividades protocolares oficiales. Si bien el anterior hace referencia al objetivo general del trabajo se determinan como objetivos particulares los siguientes: a. Demostrar cómo se han transformado y adaptado las normas del Ceremonial y Protocolo gubernamental argentino con el paso de los años. b. Analizar la imagen del relacionista público en la empresa y en el ámbito público y su rol en el Ceremonial, así como la imagen de ambas disciplinas en sí. c. Analizar comparativamente el Ceremonial y Protocolo en el gobierno argentino con el de otros países. d. Exponer la importancia de la unión entre las disciplinas de Relaciones Públicas y Ceremonial y Protocolo.

Una vez determinados los objetivos, el primer paso a seguir será llevar a cabo una investigación que sirva de base para fundamentar la propuesta final de este trabajo. Por ende deberán establecerse ciertas modalidades y hacerse de las herramientas para

poder iniciar el desarrollo del proyecto y arribar a conclusiones finales. Es preciso mencionar en este punto cuáles serán las delimitaciones con las que se trabajará. Esto permite mantenerse enfocado al tema y poder, de esta manera, enriquecer los datos más relevantes sin dispersarse en temas aledaños o de menor importancia. Del mismo modo, delimitar brinda la posibilidad de que lo propuesto tenga un grado de validez mayor a que si se pretendiera abarcar la totalidad de una región o una temática. A continuación se planteará una serie de delimitaciones que permitirán ajustar los alcances de la investigación y ampliar la riqueza del contenido.

La primera delimitación consistirá en enfocarse al ámbito de lo público. Este ámbito engloba a las Relaciones Públicas y el Ceremonial y Protocolo en lo gubernamental, el en ejército, en la iglesia y en la realeza. Es aquí donde se encuentra una segunda delimitación, esta será la de investigar y desarrollar respecto del Ceremonial y Protocolo en el ámbito oficial, más precisamente al llevado a cabo en el Estado. Comprendiendo actividades en los ministerios, en las provincias y ceremonias protocolares en general. No obstante, será de gran importancia conocer cómo es el funcionamiento del Ceremonial en el ámbito privado, demostrando cómo ha sido la evolución de la disciplina tanto en una como otra. Desde este punto de partida se tomarán diferentes aspectos de la aplicación de estas disciplinas dentro del gobierno, sus figuras, sus acciones así como también sus modificaciones y adaptaciones a lo largo del tiempo. Al mencionar esto último, surge la tercer delimitación la cual se refiere a los límites geográficos, teniendo entonces como foco a las Relaciones Públicas y el Ceremonial y Protocolo en la República Argentina. Constituyendo uno de los principales puntos de importancia del proyecto en su totalidad, se encuentra aquí la cuarta y última delimitación de proyecto y, en coincidencia ésta con el aporte que se pretende brindar se vincula con la imagen, funciones y responsabilidades de los profesionales de las Relaciones Públicas en unión con el ámbito

de Ceremonial y Protocolo oficial en Argentina, así como también su incidencia en el sector empresarial e importancia en el mismo.

Retomando entonces de qué manera se llevará a cabo este proyecto se planteará una dinámica de trabajo donde la metodología a utilizar comprenda, según la etapa del proyecto:

a. Recopilación y análisis de bibliografía. Esta etapa tiene como propósito la recolección de todo el material bibliográfico necesario para brindar un marco teórico propicio. Es por este motivo que el mismo comprenderá una serie de fuentes y autores de variadas procedencias. Entre el amplio espectro de libros a consultar se focalizará en aquellos que hagan referencia directa a las disciplinas de las Relaciones Públicas, asimismo se tomarán conceptos de Imagen, tanto empresarial como personal. Será también de fundamental importancia aquella bibliografía orientada a la dinámica del Ceremonial y Protocolo. A la par de la selección de libros, será fundamental recurrir como fuentes a textos oficiales como leyes, decretos y convenios, del mismo modo que se realizará una investigación de las temáticas en Internet para estar al tanto de la notoriedad de estos temas en la red global en general y en la local en particular.

b. Entrevistas con profesionales. Esta segunda etapa del proceso de investigación, construcción del marco teórico y desarrollo del proyecto se orienta a entablar un diálogo con profesionales vinculados directa e indirectamente con las Relaciones Públicas y el Ceremonial y Protocolo. El fin inmediato de esto corresponde al hecho de conocer, en caso de estar activos en dichas disciplinas, su forma de aplicarlas e indagar también cuáles son sus concepciones acerca de la actualidad de las Relaciones Públicas y el Ceremonial como materias es sí, su aplicación en el ámbito público y las capacidades y desempeño de sus profesionales. Permitiendo esto último profundizar en la investigación

de la imagen de las mismas. Teniendo como objetivo detectar correctamente la imagen de las Relaciones Públicas y del Ceremonial y Protocolo, se llevará a cabo una recopilación de notas periodísticas extraídas de dos medios gráficos, más precisamente Clarín y La Nación. Las notas serán recavadas con una antigüedad de 5 meses hasta el mes de Noviembre de 2009 inclusive. El análisis de las mismas, permitirán conocer cómo la prensa local aborda estas temáticas para su publicación impresa y en formato digital.

Finalmente, se destaca que la fortaleza de este trabajo radica en demostrar, por un lado la fuerte unión existente entre las Relaciones Públicas y el Ceremonial, disciplinas de mayor importancia en mundo de las negociaciones, de las grandes instituciones y de la relación entre Estados. Por otro, exponer el valor de la correcta aplicación de las normas de Protocolo en todos los aspectos de una sociedad teniendo como base su inserción en el Estado y conformando una disciplina de máximo ideal ético.

Capítulo 1: Las Relaciones Públicas

1. 1 Introducción:

El contenido de este capítulo propone dar un primer panorama de las Relaciones Públicas como disciplina en sí. Se podrá encontrar aquí a qué se hace referencia cuando se habla de esta disciplina notablemente moderna. Se abordarán entre otros temas las diversas definiciones que fueron propuestas por autores destacados en la materia a lo largo de los años, así como la emitida por entidades reconocidas. Tal es el caso de la Real Academia Española, que propone la definición de este término traducido del inglés en el año 1984. Será también parte de los objetivos de este capítulo el determinar cuáles son las áreas de incumbencia de las Relaciones Públicas, siendo en este punto donde se podrá observar cómo esta disciplina convive estrechamente con otras, más precisamente aquellas que derivan de las ciencias sociales. Al mismo tiempo, se hará foco en las capacidades que reúnen aquellas personas que desarrollan esta actividad netamente basada en la comunicación. Finalmente, se procederá a analizar las primeras apariciones de esta disciplina en territorio argentino y su afianzamiento tanto teórico como práctico.

1. 2 ¿Qué son las Relaciones Públicas?, Definiciones

Para contestar esta pregunta son varias las definiciones que fueron surgiendo a lo largo del tiempo. Sin embargo cada una de ellas junto con sus autores confluyen en un punto en común, y es que las Relaciones Públicas son, en una primera aproximación, la administración de la comunicación integral para una persona u organización de existencia real o ideal. Esta afirmación emana entonces del trabajo constituido por profesionales de la disciplina, quienes a lo largo del tiempo fueron mejorándolo, añadiendo según correspondiera, nuevas acepciones. A continuación se podrá ver la definición de las Relaciones Públicas por diferentes autores.

El ABC de las Relaciones Públicas dice “Las Relaciones Públicas, como su nombre indica, tratan del modo en que la conducta y las actividades de los individuos, organizaciones y gobiernos inciden unos sobre otros.” (Black, 1994, p.15) y es por esto que se entiende al ejercicio de las Relaciones Públicas como un disciplina de gestión y fundamentalmente comunicativa. Sin embargo no es ésta la única definición que se encuentra de las Relaciones Públicas.

Gran cantidad de autores, de diferentes orígenes y culturas, tanto con raíces anglosajonas como latinas han propuesto una interesante serie de definiciones. Al mismo tiempo, una de las entidades de mayor respeto a la hora de debatir respecto de un término y su significado, es la Real Academia Española. En el año 1984, más de un siglo y medio después de que fuera pronunciado por primera vez en Estados Unidos en boca del presidente Jefferson el término Relaciones Públicas, la Real Academia española lo define como, traducido de la expresión anglosajona *Public Relations* a la “Actividad profesional, cuyo fin es, mediante gestiones personales, o en el empleo de las técnicas de difusión y comunicación, informar sobre personas, empresas, instituciones, etc.,

tratando de prestigiarlas y de captar voluntades a su favor” (RAE). De igual modo y en coincidencia con lo expresado por Palencia-Lefler Ors, M. (2008) a pesar de que esta sea la voz oficial en cuanto a terminología y definiciones, no se halla suficientemente bien expresada la verdadera esencia de la materia, siendo solo plasmado aquí un reflejo superficial de lo que las Relaciones Públicas son en sí.

Es por este motivo, será importante y a la vez enriquecedor conocer cuáles son las propuestas etimológicas emitidas por otros autores y profesionales de la disciplina. En principio se hará mención a lo dicho por el sociólogo norteamericano Carlson. Este último es citado en Palencia-Lefler Ors, M. y dice que “Las relaciones públicas constituyen un esfuerzo organizado para comunicar información y modificar las actitudes y el comportamiento en beneficio de un cliente de una causa.” (2008. p, 28) Será luego que este mismo autor agregue a su definición que son “las actividades y políticas de información mediante las que las empresas y otros tipos de organizaciones buscan crear actitudes favorables para ellas mismas y para su trabajo, y contrarrestar actitudes adversas.” (2008. p, 28) En este punto el autor expresa satisfactoriamente que las Relaciones Públicas tienen como objetivo final la transmisión de un mensaje y para lograrlo deberán trabajar mancomunadamente. Su propósito es poder emitir este mensaje y así concretar su deseo final que es, al mismo tiempo, el de crear ciertas actitudes en los públicos, concluyendo esto en un beneficio posterior para la empresa o entidad.

Otros autores, grandes académicos también norteamericanos como Cutlip, Center y Broom las definen como una función directiva que busca primero establecer y luego mantener relaciones beneficiosas para ambas partes involucradas, tanto organizaciones como públicos. Siendo estos últimos los que a corto o largo plazo determinaran el éxito o el fracaso de la misma (Palencia-Lefler Ors, M. 2008). Se puede ver en la visión de estos autores el grado de importancia que suponen las Relaciones Públicas en una

organización, ya que será desde su puesto de trabajo que se desarrollará la investigación, la planificación y ejecución de acciones comunicativas orientadas a establecer vínculos con todos los públicos de una organización.

El futuro éxito o no del trabajo realizado por la organización, depende del afianzamiento que se logre con los públicos y de la recepción correcta o no de los mensajes propuestos por la organización, gracias a la gestión de las Relaciones Públicas.

Continuando con la búsqueda de una definición completamente englobadora, que sea capaz de reunir todo aquello que se debe entender cuando se hace referencia al término Relaciones Públicas, Palencia-Lefler Ors, M. cita en su libro a la voz oficial de un organismo de importancia y conocimiento cabal en la disciplina como es la Asociación Internacional de Relaciones Públicas (IPRA) Esta propone la siguiente definición:

Las relaciones públicas son una actividad de dirección de carácter permanente y organizado, por la que una empresa u organismo privado o público pretende conseguir y mantener la comprensión, la simpatía y el concurso de aquellos con los cuales tiene o puede tener relación; en este punto, tendrá que adaptar su conducta y, a través de una extensa información, obtener una comprensión más eficaz que tenga en cuenta los intereses comunes. (2008. p, 29)

Es importante destacar en esta cita los matices que presenta la definición. Se puede ver que abarca prácticamente todos los aspectos de la disciplina. El autor menciona que es de carácter permanente y organizado, esto se debe a que una institución debe contar con un cuerpo o departamento especial que conjuntamente con el resto de la organización y de manera sinérgica y ordenadamente se dedique a trabajar con la comunicación externa e interna de la misma. Deberá generar piezas de comunicación y desarrollar acciones a

cada momento a fin de entablar nuevos puntos de contacto con los públicos potenciales y fortalecer las relaciones con los públicos actuales. Concibe también el hecho de que la práctica de las Relaciones Públicas se orienta a establecer relaciones duraderas con sus públicos actuales, así como también, mediante una variedad de acciones, incentivar al público potencial para crear lazos fuertes que respondan de manera positiva a los estímulos de la organización. La definición antes expuesta, deja claro en sus líneas que las Relaciones Públicas es una disciplina viva, que se modela y toma forma para adaptarse a las necesidades de cada escenario en el que deba presentarse. Manteniéndose actualizada y conservando su esencia logrará llegar a su público objetivo de una manera más dinámica y eficaz.

Existe un punto en donde se confluye tanto de manera académica como práctica. Se registra entonces un consenso general en la determinación del sentido de la existencia de las Relaciones Públicas, es decir, los objetivos que estas persiguen. Dicho acuerdo se encuentra en identificar a las Relaciones Públicas como acciones persuasivas, que mediante su actividad y la implementación de diferentes herramientas, como lo afirma en su libro Palencia-Lefler Ors, M. (2008) buscan modificar actitudes, formar una imagen positiva. Asimismo tienen como propósito de su accionar gestionar percepciones o influir en la opinión pública. Es por esto que trabajan sobre la identidad de una organización para poder manipular la imagen, entendiendo ésta, desde la visión del autor antes mencionada, como un intangible, propiedad de los públicos (Palencia-Lefler Ors, M. 2008)

Son muchos los autores que a lo largo de los años han propuesto definiciones para el término de Relaciones Públicas. Sin embargo, la definición que cada uno de estos autores propone tiene su raíz en el sector o escenario en el que éste se este desarrollando. Así un Relacionista Público dedicado a la comunicación de empresas en

situación de crisis propondrá una definición, mientras que aquel profesional orientado a la comunicación política postulará, según su experiencia y acreditación otra definición acorde a su área o ámbito de trabajo.

A pesar de esta salvedad se registran una amplia cantidad de definiciones que pueden ser aplicadas a términos generales de la disciplina. Este es el caso de la definición brindada por Lozano Domínguez, F. quien define a las Relaciones Públicas como una “filosofía, técnica y arte encaminados a coordinar valores para convivir y compartir de forma solidaria y armoniosa con el entorno” (1994, p. 307) Este autor rescata el hecho de que la actividad de las Relaciones Públicas debe tener un importante anclaje en valores morales, haciendo referencia también a que los objetivos de la disciplina consisten en generar un ambiente donde exista armonía, comprensión e igualdad. Deja entrever que la disciplina está fundamentada en la necesidad de la sociedad de generar comunicación y contar con los medios para alcanzar un equilibrio de intereses entre el público y la organización.

Enseñat I Canela, G. cita a Emerson Reck, W quien brinda otra definición para las Relaciones Públicas. Esta definición propone, al igual que la expuesta anteriormente, que el objetivo de la disciplina se encuentra en el hecho de hallar una estabilidad, un equilibrio y también, a fuerza de un gran trabajo en equipo, la aceptación y atención de los públicos objetivos. Dice entonces la definición:

Consisten en el proceso encaminado a adaptar continuamente la política empresarial, los servicios y las actividades al interés de aquellos individuos o grupos de los cuales el individuo o la institución necesitan su confianza y ayuda. (1994, p. 698)

La lista de definiciones que se puede redactar podría llegar a ser muy extensa, es por este motivo que se seleccionan solo algunas de las tantas. Esta selección pretende brindar al lector un panorama general y abarcativo, sin dejar de ser profundo, sobre las acepciones que tiene el término.

Continuando, se puede destacar entre las definiciones la redactada por Roggero, G. A. quien encara el término desde una perspectiva práctica y funcional. Entiende que las Relaciones Públicas “Consisten en aquel conjunto de actividades e iniciativas – en su mayoría comunicaciones – que una organización desarrolla y persigue para dar una imagen positiva de si misma, con el fin de asegurarse el favor y la simpatía del público en general o de determinados públicos” (1994, p. 698) La definición propuesta por Roggero se encuentra entonces en coincidencia con la de autores antes presentados, donde acuerdan que será a través de la comunicación y de sus diferentes formas que se buscará la aproximación a los públicos. Sean estos últimos actuales o potenciales.

Luego de haber hecho una exposición de las definiciones creadas por diferentes autores se puede llegar a una nueva aproximación del significado de las Relaciones Públicas. Se entenderán estas como una actividad llevada a cabo por una organización, dándole el carácter de institucional, e implantado por la máxima autoridad de esta organización. Se dirá también que las Relaciones Públicas no corresponden a una actividad circunstancial utilizada en ocasiones de emergencia o crisis, sino que representan un proceso permanente y respaldado por la filosofía de la organización y sobre la base de un código de valores firmes preestablecidos por la misma. Estarán fundamentadas en principios éticos los cuales deberán estar estipulados en código. Las Relaciones Públicas no constituyen un fin en si mismas, buscan la creación de una atmósfera positiva para poder concretar acciones relacionados con los objetivos específicos de la organización. Finalmente, y como fue mencionado por la Licenciada en Relaciones Públicas Preci, C., se

define a las Relaciones Públicas como la administración de la comunicación integral de la organización (2005.)

1. 2. 1 Afianzamiento de las Relaciones Públicas en la Argentina

Las Relaciones Públicas han nacido conforme a la necesidad de la vida de la comunicación. Se encuentran instaladas para brindar a las organizaciones una poderosa herramienta que les permite alcanzar de manera uniforme a todos sus públicos, tanto internos como externos. La comunicación es un factor fundamental en la existencia de la comunidad moderna y las Relaciones Públicas son la actividad por medio de la cual las empresas, las asociaciones y de igual manera los organismos gubernamentales buscan la comprensión y la colaboración de la comunidad a la que pertenecen.

La República Argentina, es país que ha atravesado diferentes crisis económicas, inestabilidad en el consumo y desajustes permanentes en su comercio. De igual forma, con el correr del tiempo los vínculos bilaterales han aumentado y la demanda de profesionales de la comunicación es una inminencia. Por ende Argentina es una región que ha planteado un nuevo desafío para los profesionales de las Relaciones Públicas. Esta disciplina ha encontrado en la Argentina del año 2000 en adelante un terreno donde demostrar sus habilidades y probar la fuerza de sus profesionales. Los hechos antes mencionados han provocado que los organismos tanto privados como estatales deban recurrir a expertos en la comunicación para llevar a cabo sus múltiples vínculos con públicos. Sin embargo esta comunicación a la que se hace referencia, ya no solo será entendida desde el plano de la comunicación empresarial o política sino también de la comunicación social. Se hará también hincapié en la comunicación internacional. La

creciente necesidad de comunicación le otorga a las Relaciones Públicas en la Argentina un ámbito de trabajo seguro donde desempeñar lo aprendido y experimentado.

Es importante mencionar el crecimiento que se ha registrado en la Argentina respecto del nivel universitario de la disciplina de Relaciones Públicas. Actualmente son más de 5 las universidades privadas que dictan la carrera de Licenciatura en Relaciones Públicas. Entre ellas se pueden mencionar entidades como la Universidad Argentina de Negocios (UADE), Universidad de Palermo (UP), Universidad del Salvador (USAL), Universidad de Belgrano (UB) y la Universidad Argentina John F. Kennedy. De estos organismos educativos egresa una suma aproximada de 400 a 500 alumnos por año, nuevos profesionales que se integran al sistema laboral, orientando su búsqueda una gran mayoría, hacia el área de las comunicaciones.

La Licenciada en Relaciones Públicas Natalia Martini escribe en un medio virtual respecto de las Relaciones Públicas en Argentina y su crecimiento tanto académico como profesional de la última década:

Seguramente el protagonismo que tomaron las Relaciones Públicas en esta última década responde a una tendencia de las sociedades a manejar sus acuerdos, sus compromisos, sus gestiones a través del diálogo, el que debe manejarse con "criterio profesional" para lograr el resultado esperado, porque quizás el diálogo junto a otras formas de comunicación, sean las bases más importantes para que un proyecto arroje resultados efectivos y perdurables en el plano social, político y económico.(2001)

1. 3 Incumbencias del profesional de Relaciones Públicas

Partiendo de la base de que un relacionista público desarrollará sus tareas primordialmente en el ámbito de las comunicaciones, se podrá comenzar a delimitar sus capacidades en este extenso campo. La Universidad de Palermo en su página web y como introducción a la carrera de Licenciatura en Relaciones Públicas dice sobre el relacionista público y sus funciones:

Un Licenciado en Relaciones Públicas de nuestra Facultad se adelanta a los cambios, gestiona las comunicaciones entre las organizaciones y las personas, escuchando los intereses de los públicos sobre los que actúa, monitoreando las opiniones de los grupos, formando una imagen positiva, motivando a las personas e instituciones e influyendo sobre ellas. Es un profesional entrenado para desarrollar innovación, comunicación, con capacidad creativa para generar una visión holística de las Relaciones Públicas. (2009, UP)

El Ministerio de Cultura y Educación mediante la Resolución Ministerial 1245/88 redacta las Incumbencias del profesional de Relaciones Públicas. Aquí se dejan asentadas cuáles son las obligaciones y responsabilidades de aquellas personas que se desempeñen profesionalmente bajo el título de Licenciados en Relaciones Públicas. Según Molinari (2008) en su publicación *El Ceremonial Institucional y de los Negocios*, en la resolución se encuentran listadas las siguientes actividades:

- Estructurar, proyectar y evaluar la imagen institucional de personas y de organizaciones de existencia real o ideal.
- Organizar, implementar y evaluar acciones tendientes a optimizar las relaciones de la organización con sus públicos, internos y externos.

- Programar, coordinar, ejecutar y controlar acciones referidas al Ceremonial y Protocolo y a la organización de eventos culturales y sociales.
- Programar, implementar y evaluar campañas de propaganda y publicidad en relación con la comunicación de la imagen institucional de personas y organizaciones de existencia real o ideal.
- Realizar estudios e investigaciones referidos a la relación entre la organización y sus públicos y la imagen institucional de personas y organizaciones de existencia real o ideal.
- Participar e la programación y coordinación de acciones destinadas a la prestación de servicios de cooperación social que realice la organización.
- Realizar estudios e investigaciones acerca de la estructuración y evolución de la opinión pública en general y de los públicos en particular, en relación con la imagen institucional de personas y organizaciones de existencia real o ideal.
- Realizar arbitrajes y peritajes referidos a la imagen institucional, de personas y organizaciones de existencia real o ideal.

1. 3. 1 Campos en los que se desempeña

Como se pudo observar anteriormente, un profesional en Relaciones Públicas tiene una amplia y sólida formación académica con base humanística y un elevado desarrollo de habilidades investigativas tanto como administrativas. Asimismo se reconoce como una de sus principales cualidades, aquellas vinculadas al campo de la comunicación. Dichas comunicaciones serán aplicadas, mediante la implementación de diferentes herramientas y acciones, en organizaciones tanto privadas como públicas, que tenga como fin el lucro o no. Podrán también desarrollar sus tareas en entidades que se dediquen a la producción de bienes o a la prestación de servicios, desempeñando sus actividades en el ámbito nacional o fuera de él, contemplando también lo vinculado a las relaciones en la

esfera internacional. El relacionista público podrá entonces desenvolverse con soltura y adaptarse rápidamente tanto en organizaciones privadas como también civiles, militares o gubernamentales, trabajando el flujo de comunicación interno y o mejorando desde el plano del mensaje y la comunicación la dinámica de las relaciones con el público externo en general y el público objetivo de la organización en particular.

En una primera aproximación se pueden reconocer dos campos de acción de la disciplina Relaciones Públicas. Estos campos son definidos teniendo en cuenta la categoría de públicos que se encuentran dentro de ellos. Se entiende categoría de públicos a aquellos considerados internos y los llamados externos. Esta clasificación sin embargo no muestra la complejidad de relaciones que vinculan cada grupo con la organización, ya que se podrían colocar alternativamente en una u otra posición. Es decir, los empleados, que característicamente son el público interno, eventualmente también resultan ser consumidores de los productos que la empresa provee, del mismo modo, los accionistas teóricamente público interno pueden o no tener pertenencia a la estructura organizacional. Al respecto de esta temática son varios los autores que la abordan. Entre ellos se encuentra el relacionista público y profesor de la Universidad de Palermo en materias como Comunicación Pública y Opinión Pública, Castro Zuñeda, R. En su libro *Comunicaciones Públicas* (1999) propone una enumeración taxativa de todos aquellos grupos que en mayor medida tienen relación con una organización.

En el gráfico a continuación se podrán observar cómo la empresa u organización ubicada en el centro del mismo, supone una relación de doble vía con cada uno de sus públicos. Esto último hace referencia a la importancia de la comunicación y por ende la importancia del accionar de un relacionista público con cada uno de los públicos, estando estos presente en diferentes escenarios.

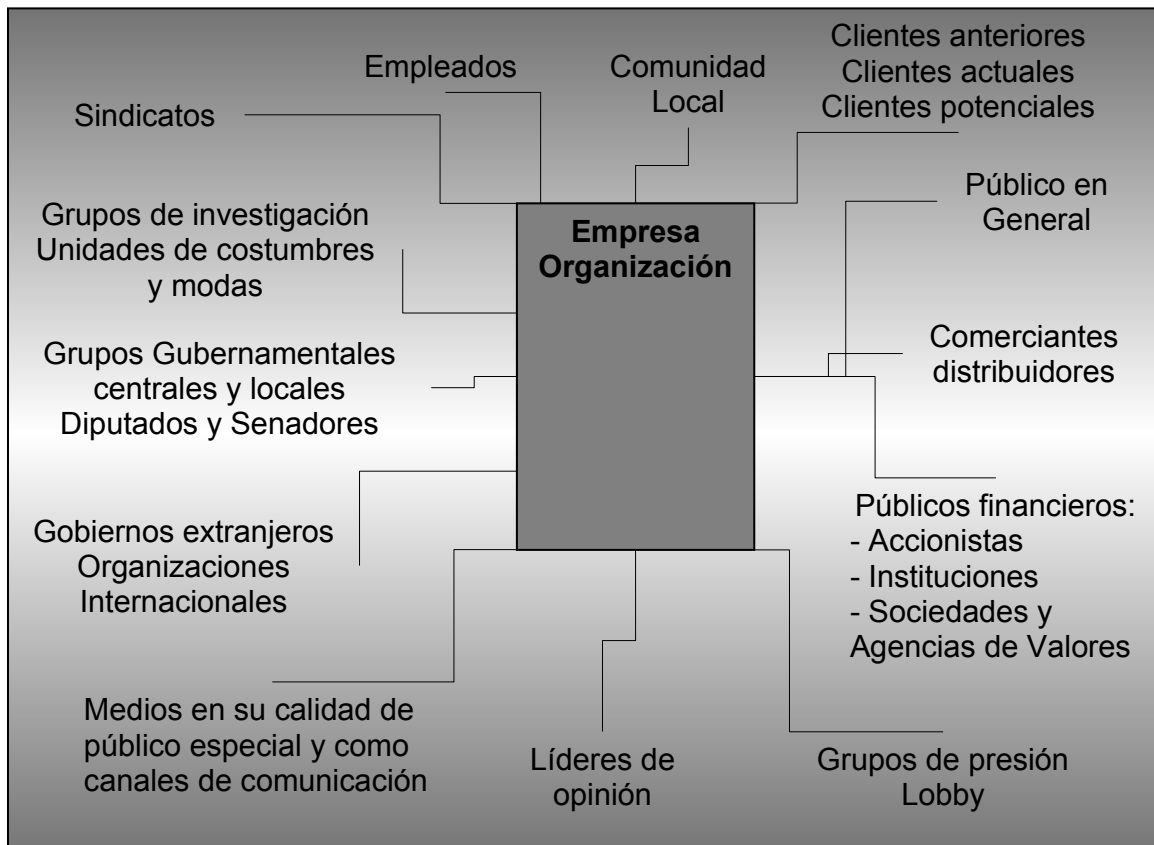


Figura 1: Públicos y audiencias especializados. Fuente: Amado Suárez, A; Castro Zuñeda, C. (1999). *Comunicaciones públicas: el modelo de la comunicación integrada*. Buenos Aires: Temas: Consejo Superior de Relaciones Públicas de España. p. 34

Claro está que la tarea del relacionista público no culmina con el reconocimiento de cada uno de estos públicos en la organización, sino que es meramente el comienzo. Una vez determinado el grado de importancia que los públicos tienen para con la empresa u organización será deber del relacionista público diseñar, implementar y auditar un plan de comunicación pertinente a cada uno de los públicos. Castro Zuñeda, R. cita en referencia al tema a Capriotti quien dice:

Una organización, al diferenciar sus públicos, accionistas, proveedores, clientes, gobierno, instituciones financieras, etc., no está diferenciando diversos grupos de personas, sino que está identificando diferentes posiciones (status) en relación con ella, que desarrollarán roles específicos para cada posición. (1999, p. 34)

Al inicio del presente sub capítulo se hizo mención al hecho de que los profesionales de Relaciones Públicas encuentran su ámbito de acción en más de un área dentro de una empresa privada u organización gubernamental. Este hecho esta dado en relación a la cantidad de públicos con los cuales un relacionista público puede entablar un vínculo comunicativo. Será así que propondrá objetivos a la hora de desarrollar campañas de comunicación con el público interno donde se pueden mencionar tareas como motivación y sentido de pertenencia, formación de grupos homogéneos para trabajos en conjunto, evaluación del grado de satisfacción de los recursos humanos, creación de medios para la difusión de información de interés interno entre otros. De igual manera el encargado de las Relaciones Públicas de una empresa proyectará un objetivo a perseguir en relación a la comunicación con el público externo. Este objetivo podría estar vinculado a trabajar sobre la imagen de la organización o bien a la relación con pares empresarios a nivel local o internacional, donde el rol de un profesional de la comunicación es indispensable.

Cabe destacar que la tarea realizada por un relacionista público encuentra su área de acción en variados escenarios con diversas necesidades. Su amplio campo de acción junto con la extensa formación en materias de la comunicación, le permiten a este profesional hacer uso de la disciplina en un vasto radio.

1. 3. 2 Las Relaciones Públicas en el ámbito privado

En la actualidad, las Relaciones Públicas se encuentran mayormente asociadas al ámbito empresarial. Grandes entidades y compañías multinacionales contemplan en su organigrama un departamento de Relaciones Públicas, destinado a planificar, desarrollar e implementar una amplia gama de tareas vinculadas a la comunicación de la empresa, tanto desde el punto de vista interno como externo. Asimismo este departamento, tendrá una de las labores más significativas de la organización y es la de trabajar la imagen de la misma. Si bien este proceso se deberá realizar de forma conjunta con los demás departamentos que forman parte de la empresa, tales como Publicidad, Marketing, Finanzas, etc., la mayor responsabilidad se encuentra focalizada en la gerencia de Relaciones Públicas y la competencia de sus profesionales. Recaerá sobre ellos también el deber de organizar los grupos de trabajo de los que provendrán las pautas para hacer de la comunicación una pieza exitosa que refleje los ideales y esencia de la organización.

En el ámbito privado un relacionista público puede desempeñarse en más de un departamento. Será con la ayuda de herramientas especiales en la transición de mensajes y el trabajo en equipo, que le permitirán al profesional de las Relaciones Públicas llevar a cabo sus tareas de comunicación. Sin embargo, es fundamental destacar que el rol que tiene asignado un relacionista público dentro de una organización esta a la par de la alta gerencia de la mismas. En la mayoría de los casos el puesto de Director de Comunicación esta ocupado por un profesional en comunicaciones, alguien que pueda asumir la responsabilidad a la hora de diseñar e implementar procesos de comunicación institucional que abarquen vertical y horizontalmente a la organización. Este profesional al que se hace referencia, en su mayoría es un relacionista público.

La función del Director de Comunicación, como su nombre lo indica, es la de gestionar vínculos dentro y fuera de la empresa u organismo. Dentro, trabajando con el personal y fuera, generando estrategias de información y planes de comunicación con los diferentes públicos. El departamento de Relaciones Públicas, a cargo del Director de Comunicación, llevará adelante la ardua tarea de gestionar la imagen de la organización con cada uno de sus públicos. Al hacer referencia al término imagen se destaca que “la imagen no es un atributo del objeto, sino que es algo que ese objeto ‘refleja’ en un receptor, que puede ser un espejo, un medio o una persona” (Amado Suárez, A; Castro Zuñeda, C. 1999, p. 49). En una empresa esta capacidad del relacionista público será de mayor importancia, ya que la imagen refleja al exterior lo que la empresa u organismo es en sí.

En este punto será preciso aclarar lo que se comprende por imagen. Así como lo mencionan Amado Suárez, A; Castro Zuñeda, C. en su libro *Comunicaciones Públicas*, es frecuente la errada concepción de entender la imagen como la realidad (1999). En repetidas ocasiones es desde el interior de las organizaciones donde se comete la equivocación de pretender trabajar sobre el reflejo, es decir, la imagen de la empresa, en lugar de analizar y recomponer aquello que realmente es su causante, o sea la realidad institucional. Continuando con la línea de pensamiento e los autores antes mencionados, se considera a la imagen como “el resultado del procesamiento que hace el receptor de los estímulos generados por un emisor individual o plural, como por ejemplo, la empresa” (Amado Suárez, A; Castro Zuñeda, C. 1999, p. 50). Un relacionista público tiene en claro estos conceptos y es por eso que trabajará no solo provocando una variada y creativa cantidad de estímulos, sino que por medio de la comunicación se esforzará por modificar la experiencia receptiva. Su objetivo será por ende, manipular los atributos de identificación para generar así una imagen contemplada de manera estratégica.

Como fue mencionado previamente, ser profesional en Relaciones Públicas brinda un conocimiento extenso en materia de comunicación con públicos, sean estos externos como internos. Si bien un profesional de Relaciones Públicas posee la habilidad y el entrenamiento suficiente para llevar a cabo acciones sobre el personal, es generalmente otro el departamento que lleva adelante esta labor. Recursos Humanos es el sector destinado a tratar cuestiones concernientes al personal de una organización. Sin embargo, a la hora de pensar piezas de comunicación o plantear acciones que repercutan en los empleados de la empresa a corto, medio o larga plazo, deberá trabajar conjuntamente con el departamento de Relaciones Públicas. Será la palabra final del Director de Comunicación, figura de mayor importancia en una organización quien decida acerca de cómo, en qué medida y formar serán llevadas a cabo las acciones de comunicación para con el personal.

Por último cabe destacar que en ámbito privado, las funciones de los relacionistas públicos se destacan por generar a través de la implementación de diversas acciones tales como eventos especiales, desayunos o reuniones empresariales, el ambiente propicio para llevar a cabo reuniones de negocios basadas en la ética, el respeto y el entendimiento. Será el relacionista público quien vele por hacer que estos atributos puedan darse permanentemente y en todas las áreas.

1. 3. 3 Las Relaciones Públicas en el ámbito público

Las Relaciones Públicas en la actualidad encuentran una problemática en la inserción laboral al ámbito oficial. A causa de una distorsión sustancial en la imagen moderna del relacionista público, de sus capacidades así como de la forma y aplicación de sus acciones, varios organismos estatales se encuentran cerrados a recibir a profesionales

de Relaciones Públicas. Esto representa un grave inconveniente para el profesional que es rechazado y un significativo error por parte de la organización que, en ocasiones, por falta de conocimiento y juicios equívocos, desperdician la oportunidad de incorporar a su cuerpo de trabajo a un profesional altamente capacitado para cubrir sus necesidades de comunicación intergubernamental.

Las Relaciones Públicas en el ámbito oficial ocupan el mismo grado de importancia que el que estas poseen en una empresa privada. Será a través de esta disciplina desde donde se gestionen las campañas políticas, del mismo modo que el desarrollo laboral de agentes de prensa, asesores de comunicación y lobbystas.

Capítulos más adelante se profundizará sobre la práctica del *Lobby*, como actividad coordinada por las empresas y llevada a cabo por los relacionistas públicos. Se podrá ver que la misma, constituye una de las principales herramientas del profesional de las Relaciones Públicas en cuanto se refiere a entablar vínculos con el público gobierno. Asimismo, se podrá entender por qué al *Lobbysta* y a su accionar en sí, se le supone un mala imagen, haciendo hincapié en lo paradójico de pensar que un profesional dedicado mayoritariamente a trabajar sobre la imagen de empresas e instituciones, descuide tanto la propia.

En la actualidad las Relaciones Públicas en Argentina junto con sus profesionales, velan por encontrar el lugar que les corresponde como agentes encargados de llevar adelante las comunicaciones entre Estados y dentro de los mismos. Se entiende entonces que las Relaciones Públicas comprenden una herramienta de ayuda para la compleja y pluralista sociedad, en la toma de decisiones efectiva para el mutuo entendimiento entre los públicos y las instituciones

1. 4 Vinculación de las Relaciones Públicas con otras disciplinas

Como fue expuesto anteriormente, las Relaciones Públicas tiene una importante vinculación con otras ciencias, y la razón de esto se explica en que una disciplina como esta, a la que será mejor redefinir entonces como un ejercicio multidisciplinario, le es impropio no alimentarse de otros estudios que complementen sus conceptos y ayuden al correcto desarrollo de sus actividades de comunicación. Al respecto Palencia-Lefler Ors, M. dice que las Relaciones Públicas son una disciplina fundamentalmente de acción comunicativa:

Por acción comunicativa se entiende la interrelación que se establece, al menos, entre dos sujetos en el ámbito del individuo, en el ámbito institucional, o en el ámbito individuo- institución. Así, las relaciones públicas se desenvuelven en cualquiera de estos ámbitos. (2008. p, 25)

Las Relaciones Públicas despliegan sus acciones sobre individuos, incluidos estos dentro de diferentes grupos denominados público. Es por ende necesario comprender la forma en que estos públicos se comportan y reaccionan frente a los estímulos. Si bien uno de los fines reconocidos por esta disciplina corresponde a mejorar las relaciones entre una organización dada y sus públicos, será de mayor importancia conocer las características de estos públicos. Es en este punto donde reside la importancia de la vinculación de las Relaciones Públicas con otras materias. Estas últimas serán aquellas que deriven de las áreas de las Ciencias Sociales. Palencia-Lefler Ors, M. (2008) detalla una lista de las disciplinas con las que se encuentra vinculada las Relaciones Públicas.

- Sociología,

- Psicología Social,
- Psicología Individual,
- Antropología Social y Cultural,
- Historia,
- Derecho,
- Opinión Pública,
- Economía.

Como se mencionó anteriormente, el propósito de vincular a las Relaciones Públicas con esta variedad de disciplinas radica en el hecho de comprender en profundidad el pensamiento de los públicos. De esta manera se podrán generar mensajes y estímulos propicios con el fin entablar una relación más estrecha y duradera con el público objetivo. Algunas disciplinas que no aparecen mencionadas en la lista anterior pero que son también de fundamental importancia son aquellas vinculadas al Marketing y la Publicidad. Como dice el autor previamente citado, es importante este intercambio entre materias que persiguen fines comerciales ya que “debe existir una coherencia entre los mensajes emitidos desde la organización hacia sus públicos desde los distintos prismas” (2008. p, 31)

Capítulo 2: El Ceremonial y Protocolo

2. 1 Introducción:

El siguiente capítulo se encuentra destinado a realizar un análisis en profundidad acerca de la disciplina de Ceremonial y Protocolo. Será necesario para esto investigar diversos aspectos de la misma, tomando como punto de partida la definición de sus términos y conceptos claves. Este capítulo tiene por objetivo profundizar en las funciones de la disciplina desde su creación, su evolución y su actualidad, al mismo tiempo que se hará foco en conocer los atributos y características específicas de los profesionales que se encargan de llevar a cabo las normas establecidas por el Ceremonial y Protocolo. Es relevante destacar en este momento y como anticipo a lo que se podrá encontrar en el desarrollo de este capítulo, que existe una problemática general asociada a la imagen del ceremonialista, sus actividades tanto en el ámbito privado como público y la capacidad de su cuerpo profesional. Con la realización de este trabajo se pretende demostrar cuáles son los motivos causantes de esto y cómo se evidencia en la República Argentina a la vez que proponer posibles soluciones al respecto. Al mismo tiempo que se aborde esta temática desde la República Argentina, también se realizará un estudio comparativo del Ceremonial y Protocolo en otros países, incluyendo, por ejemplo países como China, Roma y Egipto. Esto último será de especial utilidad para el desarrollo del marco histórico y genealógico de la disciplina. Por último, una de las pautas claves de este capítulo radica en demostrar cómo es la aplicación de la disciplina en la actualidad de la Argentina, por ende se buscará investigar respecto del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto, conformando este el organismo dedicado a tratar la temática de Ceremonial y Protocolo oficial y del trato con diplomáticos.

2. 2 Protocolo, Ceremonial y Etiqueta: conceptos.

Para poder abordar este capítulo es esencial darle al mismo un marco conceptual correcto donde queden claramente comprendidos los conceptos a tratar. Para ese propósito se deberá trazar una línea que permita comprender cuáles son las similitudes y diferencias que existen entre cada una de estas nociones.

Protocolo, Ceremonial y Etiqueta son a grandes rasgos sinónimos, aunque, como dice Maurice Delmée “es difícil establecer con precisión la diferencia” (Ceremonial. 1992. p, 88). En su libro *Ceremonial* (1992), el Embajador Blanco Villalta sostiene que las principales diferencias se registran según las épocas en que estos términos fueron empleados. En un comienzo, se utilizaba la palabra Etiqueta, con el transcurso del tiempo se implementó la palabra Protocolo y en la actualidad está más firmemente impuesto el término ceremonial. La consideración de estos conceptos fue tomada en cuenta por diferentes maestros en la materia, entre los que se pueden mencionar a Adolfo J. Urquiza, Serres y Satow a quienes se volverá a mencionar posteriormente para terminar de comprender esta disyuntiva conceptual.

En el diccionario de la Real Academia Española, a quien se hará referencia desde este momento como RAE, presta como definición que Etiqueta – del francés *étiquette* y esta de la voz germana *stik*, fijar, clavar – es el “Ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardar en las casas reales y en actos públicos solemnes” (RAE) También lo define como la “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” (RAE). En concordancia con lo expresado por la RAE, Blanco Villalta cita a Urquiza cuando éste expresa su concepción de la palabra Etiqueta, considerándola como

(...) el ceremonial de los estilos, usos y costumbres que deben observarse en todos los actos y creencias públicas y solemnes, como así en las manifestaciones externas de la vida social. Propiamente hablando, la Etiqueta es la reglamentación de ciertas normas del Ceremonial Extranjero, con el que suele confundirse y en el que está implícitamente comprendida.” (1996, p. 86)

En el caso del término Protocolo – del latín *protocollum*, y este del griego *πρωτόκολλον* – la RAE propone 3 posibles acepciones. En primer lugar lo define como una “Serie ordenada de escrituras matrices y otros documentos que un notario o escribano autoriza y custodia con ciertas formalidades” (RAE) En segundo lugar lo considera como “Acta o cuaderno de actas relativas a un acuerdo, conferencia o congreso diplomático” (RAE) Por último, ocupando el tercer lugar de las tres consideraciones propuestas, entiende al mismo como “Regla Ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre”.

Al respecto de estas definiciones, Serres, J. en su libro “*Manuel pratique de protocole*” citado en Blanco Villalta entiende el Protocolo como un concepto que hace al Ceremonial y dice que éste “(...) codifica las reglas que gobiernan el Ceremonial, y cuyo objeto es el de dar a cada uno de los participantes las prerrogativas, privilegios, e inmunidades a las que tienen derecho” (1996, p. 87).

Luego de haber mencionado qué se entiende por Etiqueta y Protocolo, conceptos que si bien no han dejado de ser utilizados fueron en cierto modo englobados dentro de otra noción, se encuentra el término Ceremonial, encontrando su fortaleza principalmente en la modernidad. Con el pasar de los años y debido a sus usos y manera de aplicación, se ha entendido al Ceremonial de diversas maneras. Es indispensable, antes de comenzar a detallar su significado, saber que para poder determinar con precisión el alcance del

mismo hace falta desglosarlo en tipos diferentes de Ceremonial. Son varios los casos en donde lo entendido por un concepto puede sufrir variaciones a lo largo de la historia. Es así como se encuentra que para la materia existirán, según la procedencia y el ámbito de acción, diferentes concepciones respecto del término Ceremonial.

Recurriendo nuevamente a la RAE esta entidad define que Ceremonial – del latín *caeremoniālis* – es un adjetivo “perteneiente o relativo al uso de las ceremonias” (RAE). Así también entiende la palabra Ceremonial como un sustantivo y hace referencia a este como una “serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne” (RAE). Finalmente asienta en sus páginas que el significado de la palabra Ceremonial puede igualmente significar un “Libro, cartel o tabla en que están escritas las ceremonias que se deben observar en ciertos actos públicos” (RAE)

Ceremonial Extranjero, Ceremonial de Embajada o Ceremonial Diplomático y Ceremonial de Cancillería son las tres divisiones de Ceremonial aceptadas por Urquiza, A. según citadas en Blanco Villalta (1996). Para estas tres consideraciones existen definiciones que las diferencian según cuáles son sus incumbencias, su ámbito de acción y los encargados de su aplicación. Siguiendo lo expresado por Urquiza en Blanco Villalta (1996) se puede decir sobre el Ceremonial Extranjero que este toca los temas relativos a los Honores Reales, de las Dignidades, Títulos, Rangos y Precedencias de los Estados y sus Jefes, asimismo este ceremonial comprende la correspondencia entre estos. Dentro de su libro, Urquiza titula uno de los capítulos Ceremonial Diplomático y aclara sobre este que parte integrante del Ceremonial Público es el Ceremonial de Embajada o Ceremonial Diplomático y que dentro de sus incumbencias esta la tarea de regular cuanto atañe a los honores y preeminencias debidas a los agentes diplomáticos en ejercicio de sus funciones. La tercera división que considera el autor es la que denomina Ceremonial de Cancillería y en el capítulo referente a este término aclara que a este Ceremonial también

se lo designa como Protocolo, considerado por todos los tratadistas como parte integrante del Ceremonial Diplomático. Este último tiene como objeto dar cabal cumplimiento a las reglas generales que deben observarse en la redacción de los actos y oficios diplomáticos sea cual fuere su naturaleza.

Sin embargo, no es Urquiza el único que profundiza en la consideración del Ceremonial. Blanco Villalta cita al Ministro plenipotenciario francés Jean Serres quien en su libro "*Manuel pratique de protocole*" señala que:

El objeto del protocolo y del ceremonial diplomático es el de lograr que las relaciones internacionales se realicen en un ambiente moral y en condiciones materiales que no entorpezcan su libre desarrollo. (...) "el ceremonial crea el cuadro y la atmósfera en los cuales las relaciones pacíficas de los Estados soberanos están llamadas a realizarse."(1996. p, 87)

Es importante destacar para este entonces, que hay un asunto de relevancia a la hora de plantear un significado único para los tres conceptos antes expuestos. O en su defecto, poder delimitar con claridad las similitudes y diferencias entre ellos. Etiqueta, Protocolo y Ceremonial comparten una amplitud de características por estar asociadas a una misma materia pero, sin lugar a dudas, es preciso que se pueda entender correctamente a qué hacen referencia. Con propósito de poder implementarlos sin fallas en las diferentes circunstancias. Coincidiendo con la línea de pensamientos del Embajador Blanco Villalta existe una entidad que es responsable de brindar una norma internacionalmente aceptada acerca de esta disyuntiva. Como institución que rige la disciplina, la Organización Internacional de Ceremonial y Protocolo (OICP) debería ofrecer estas definiciones que, aceptadas por todos sus miembros, colabore a un mejor desarrollo de la materia y contribuya al entendimiento de los conceptos.

El autor, profundiza respecto de esta temática y en su libro *Ceremonial* (1999) se entenderá por Ceremonial Público Externo, siendo este el empleado por los Estados, al Ceremonial que interviene en las relaciones interestatales e incluye a los Jefes de Estado. Por otro lado se entiende por Ceremonial Público Interno o Ceremonial Diplomático a aquel que se encarga de lo referente a las misiones diplomáticas acreditadas en cada uno de los estados así como también a los asuntos de autoridades nacionales locales y el cuerpo diplomático acreditado. La tercera división que surge es la de Ceremonial de Cancillería o Protocolo, entendiendo por esta a todo lo relacionado con la parte escrita del Ceremonial. Sin embargo en las dos divisiones antes provistas esta parte fundamental del Ceremonial ya se encuentra comprendida.

La Dra. Molinari, S., Licenciada en Relaciones Públicas, especialista en Comunicaciones Institucionales y Doctora en Sociología del Trabajo con fuerte experiencia al frente de la gestión de Relaciones Públicas y de Ceremonial y Protocolo en instituciones nacionales y privadas retoma este tema haciendo hincapié en otra posible forma de clasificar al Ceremonial. Pudiendo realizarse de acuerdo al ámbito de su aplicación y encuadrada en el marco de las normas de Estado. Molinari divide al Ceremonial en Ceremonial Público Externo y Ceremonial Público Interno.

En su libro *El ceremonial Institucional de los Negocios*, entiende al Ceremonial Público Externo como “el conjunto de normas, principios y reglas creados por la costumbre y aceptados institucionalmente por los estados y los Organismos Internacionales” (2008, p. 2) Al mismo tiempo aclara que este está destinado a establecer la correcta forma en que deben ser llevadas a cabo las relaciones internacionales así como también el régimen del trato diplomático, comprendiendo como su objetivo principal el de trazar una línea equitativa donde el tratamiento de sus representantes sea igualitario. Continúa entonces

señalando que estas normas encontrarán su fundamento y valor jurídico en las normas de Derecho Internacional, siendo esto lo establecido en el Congreso de Viena, cuya fecha de celebración data del año 1961. Aquí se especifica “el Derecho Internacional regirá las cuestiones no previstas en sus disposiciones” (Molinari, 2008, p.2).

Del mismo modo, la autora provee una definición para el Ceremonial Público Interno, donde se refiere a este como aquel que es aplicado en todo lo concerniente al orden interno de los estados. Comprende dentro de sus funciones el establecer una estructura jurídico-política, encargada de definir jerarquías y precedencias, fijando también honores a los símbolos patrios y reglamentando el tratamiento propicio a cada jerarquía. Sobre esto último Molinari escribe sostiene “en la República Argentina, la naturaleza jurídica del ceremonial público interno, surge del derecho constitucional y las normas del derecho administrativo”. (2008, p. 2)

A continuación, y con propósito de mejorar el entendimiento de las clasificaciones antes mencionadas, será plasmado en un gráfico esta apreciación del Ceremonial Público, tanto interno como externo según la Dra. Molinari. Se podrá observar con claridad, para una comprensión más dinámica, cuáles son las funciones de cada área del Ceremonial y del mismo modo permitirá dar cuenta de cuál es el ente que regula dicho ceremonial.

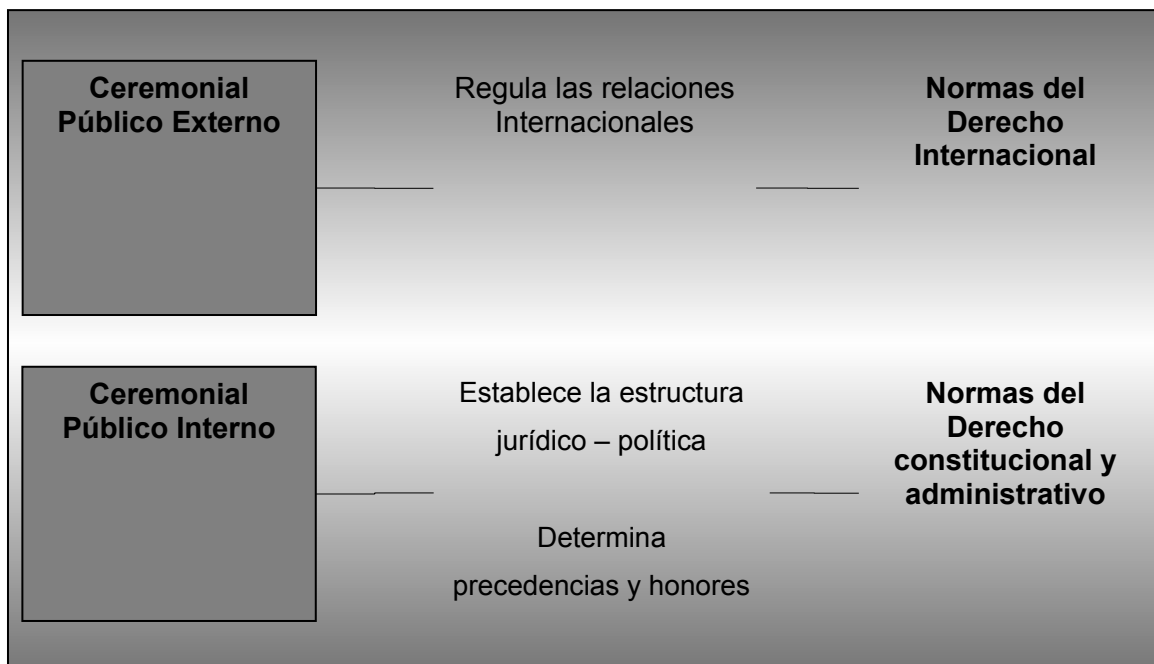


FIGURA 2: El Ceremonial según su aplicación. Fuente: Molinari, S. (2008). *El ceremonial institucional y de los negocios: una herramienta de gestión de las relaciones institucionales y la comunicación integrada*. Buenos Aires: Temas Grupo Editorial. p. 2)

Es preciso remarcar como nota final, que Ceremonial Público, tanto interno como externo, no son los únicos englobados en el término. Existen también diferentes clasificaciones de Ceremonial que representan a cada una de las áreas a las que pertenecen. En la modernidad surge una nueva rama del Ceremonial y es el Ceremonial de Relaciones Públicas. Este último comprende el foco del presente trabajo y al respecto Blanco Villalta dice:

Además del ceremonial público, externo e interno, existe el ceremonial del ejército, el naval, el aeronáutico, el eclesiástico y más modernamente el ceremonial de relaciones públicas, con características propias, emanadas de las particularidades y experiencias del amplio ámbito en que actúa. (1992, p. 91)

2. 2. 1 Orígenes del Ceremonial y Protocolo

Profesionales de la disciplinas de Ceremonial y Protocolo como Blanco Villalta, López Nieto o Urquiza, afirman que sus orígenes se remontan a tiempos antiguos, a los comienzos mismos de las sociedades humanas cuando el hombre empezaba a desarrollar una notable variedad de rituales y ceremonias, a rendirle culto a los difuntos, a alabar a la tierra de donde provenían los alimentos y a adorar y agradecer a un ser supremo. Al respecto Blanco Villalta dice en su libro *Ceremonial* "Tan antiguo como las organizaciones sociales de la prehistoria son las formas externas de la consideración y respeto hacia los soberanos, altos dignatarios religiosos y jefes militares." (1992, p. 43) pero también asegura que el Ceremonial y Protocolo que se pone en práctica hoy en día ha pasado por una extensa serie de cambios, adoptando características tanto de oriente como de occidente, puliendo detalles con el fin de que su aplicación tuviera como primordial objetivo ayudar al ordenamiento, brindando a cada persona, personaje, ente o entidad el lugar que por respeto a sus jerarquía le corresponde.

El Ceremonial en la actualidad, como se verá capítulos más adelante, está afianzado al ámbito oficial y cada vez más se aplica en el sector empresarial. De la misma manera supo consolidarse y permanecer como una disciplina esencial de ser llevada a cabo en reuniones sociales con personalidades destacadas o entidades reconocidas por su jerarquía. Sin embargo esta última aseveración tiene su fundamento en la concepción misma del Ceremonial, donde su desarrollo primero se registra en aquellos ambientes relacionados al arte y actividades culturales, así como también en el orden eclesiástico, representando este último uno de los máximos referentes del Ceremonial. La Dra. Molinari escribe sobre los comienzos del Ceremonial:

Si bien el ceremonial desde el punto de vista de su definición, es una disciplina técnica cuyo objeto es la correcta y armónica disposición de todas las personas, elementos y actos que conforman cualquier ceremonia pública, institucional y de carácter oficial o social, desde el punto de vista de su desarrollo histórico se destaca su raíz artesita que resalta las expresiones y acontecimientos sociales y culturales más relevantes de la historia del hombre. (2008, p. 3)

Continuando con lo expuesto por Molinari, se observa como el Ceremonial ha ido evolucionando a través del tiempo, adaptándose a las diferentes situaciones así como también variando según las transformaciones históricas y sociales. Fueron varios los protagonistas de esta disciplina del mismo modo que sus objetivos fueron modificándose. Es en este punto donde se podrán establecer tres principales etapas de su evolución, diferenciadas cada una de ellas. Para llevar a cabo dicha descripción será preciso dividir nuevamente al Ceremonial y referir a estas tres etapas de acuerdo a las características de su aplicación.

La autora antes mencionada, trabajo sobre este tema y dice al respecto que estas tres etapas de evolución son de carácter religioso donde el Ceremonial está principalmente ligado a las creencias divinas. Esta etapa encuentra como protagonistas a la familia real, resaltando la imagen del Rey. Los administradores del Ceremonial serán para entonces los sacerdotes, quienes formarán actores de igual que los reyes. El período de tiempo que comprende esta etapa arranca conjuntamente con el comienzo de la humanidad y se extiende, aproximadamente hasta la caída del Imperio de Occidente y el advenimiento de una organización bárbara (Molinari. 2008)

El segundo período reconocido por la autora es el de carácter artístico, al respecto dice “Este tipo de ceremonial nació con las monarquías de derecho divino. (...) es utilizado

como factor de poder y demostración de superioridad". (2008, p. 3) Las figuras centrales que podrán destacarse para esta instancia son los encargados del Ceremonial de ese entonces, siendo estos los que conviven en la corte y también los reyes. Es en este momento donde el Ceremonial adquiere su singular característica, generalmente mal interpretada, de pomposidad en el arte de su aplicación de la vida de la corte. La etapa finaliza entre principios y mediados del siglo XIX dando comienzo a la tercera y última etapa descrita por Molinari siendo esta la de carácter social.

El Ceremonial de carácter social representa un tipo positivo de Ceremonial, donde se vislumbran como atributos del mismo su organización y articulación a la vez que su sistematización. Es este, concordando con la autora, un Ceremonial donde los Jefes de Estado, autoridades públicas, privadas y sus administraciones protagonizan, ya que son estos los encargados del área de Ceremonial, Relaciones Públicas y de sus diferentes departamentos de Comunicación.

De carácter religioso	De carácter artístico	De carácter social
<p>Exaltación de los cultos</p> <p style="text-align: center;"> </p> <p>Sacerdotes y Reyes</p>	<p>Poderío económico político y militar</p> <p style="text-align: center;"> </p> <p>Nobles, Sacerdotes, Reyes y Jefes de Estado</p>	<p>Ceremonial positivo, organizado, articulado y sistemático</p> <p style="text-align: center;"> </p> <p>Especialistas en ceremonial, Mandatarios, Políticos y autoridades</p>

FIGURA 3: Breve evolución histórica del Ceremonial. Fuente: Molinari, S. (2008). *El ceremonial institucional y de los negocios: una herramienta de gestión de las relaciones institucionales y la comunicación integrada*. Buenos Aires: Temas Grupo Editorial. p. 3)

Por más insólitas que parezcan las anécdotas respecto de Reyes y Príncipes que discutían por un lugar y se negaban a ceder el lado derecho, estas fueron entre otras, los disparadores para que ciertas normas se lograran asentar, y se pudieran evitar momentos de gran tensión entre pares. En 1815 se celebra el Congreso de Viena y es aquí donde por primera vez se establecen reglas internacionales referidas a los procedimientos concernientes a asuntos protocolares, dentro de ellos se establece cómo se deberá proceder a la hora de realizar un listado de precedencias entre otras tantas cuestiones de forma y organización.

Como se puede encontrar en *Ceremonial II*, publicación emitida por la Academia Argentina de Ceremonial, el académico D. Carlos Dellepiane Cálceña, como apertura de la presentación del libro *Ceremonial I* (2002), de la Asociación Argentina de Ceremonial hace referencia a las primeras huellas del Ceremonial en la Argentina. Menciona, oportunamente, que fue el 28 de mayo de 1810 que la Junta Provisional Gubernativa de las Provincias del Río de la Plata, expidió con la firma de su secretario, el Dr. Mariano Moreno, la primera Instrucción sobre la disciplina, esta fue titulada Ceremonial en Actos Públicos. Cinco años más tarde, como lo menciona en un discurso el académico D. Roberto Sebastián Cava (2002), se publica en *la Gaceta* de Buenos Aires el reglamento del 20 de mayo de 1815 sobre el Ceremonial que debe observarse en las funciones públicas. También se encuentra publicado aquí el Ceremonial que habrá de ser llevado a cabo en la proclamación y jura de la constitución de 1819 y finalmente el Ceremonial a cumplirse para los festejos del 25 de mayo de 1820. (Dellepiane Cálceña. 2002)

Como fue mencionado en un primer momento el Ceremonial no es una disciplina que pueda considerarse moderna. Es correcto mencionar que la misma ha transcurrido por diferentes épocas y para cada una de ellas se han adaptado parte de sus normas, mientras que otras han permanecido firmes, marcando un camino a seguir, protegiendo la excelencia y promoviendo la moral y buena predisposición.

2. 2. 2 Su conformación como disciplina

Cuando se hace mención de la materia Diplomacia, a la cual retomaremos más adelante, se entiende por esta un arte antiguo de la relación y la comunicación. En su mayoría, los estudiosos de esta temática, coinciden en que el origen de la disciplina de Ceremonial y Protocolo se encuentra en las primeras sociedades, más precisamente en el momento en que los grupos vislumbraron la necesidad de entablar un diálogo y hacerlo de una manera organizada. Asevera esto mismo en el año 1994, Tristany R. en su libro *Ceremonial Práctico*. Tristany profundiza en el tema, mencionando que esta disciplina ha sido una constante a lo largo de los siglos, respondiendo a un requerimiento insoslayable que es el orden y la comunicación efectiva. Continúa mencionando que en la historia gran cantidad de regímenes revolucionarios atentaron contra la permanencia de las normas de Protocolo y Ceremonial pero la institución diplomática logró subsistir a las diferentes vicisitudes, alegando, con pruebas empíricas, que cumple esta una función esencial, la de organizar (1994)

La disciplina de Ceremonial y Protocolo encuentra su importancia tiempo atrás, en la conformación de las primeras sociedades. Sin embargo en aquella época, el foco de este arte ordenador estaba puesto principalmente en lo concerniente a la casa real y también en las prácticas llevadas a cabo en instituciones religiosas. Con el paso del tiempo el

Ceremonial fue adquiriendo fuerzas en más de un área, comenzando a formar parte esencial de la vida de empresas, organizaciones privadas o entidades públicas así como también tema de importancia en la organización de eventos.

La función del Ceremonial y Protocolo en la actualidad se encuentra vinculada principalmente con el cuidado de la imagen y las formas institucionales conformando una herramienta de comunicación que posee sus propias formas y métodos de trabajo. Los profesionales de esta disciplina requieren un determinado perfil, especializado y competente. Sin embargo, hoy en día, esta materia no comprende solamente una función individual dentro de la organizaciones, ya que su contribución deberá estar acompañada por el apoyo de las demás áreas vinculadas con el negocio institucional. Del mismo modo, en una amplia variedad de instituciones y en repetidas ocasiones, las tareas de Ceremonial y Protocolo se encuentran estrechamente ligadas a las actividades de Relaciones Públicas, de Prensa o de Comunicación Institucional, entre otros.

Actualmente las prácticas del Ceremonial se hallan integradas a la vida de las organizaciones, trabajando en conjunto con otras especializaciones y generando un marco favorable para facilitar la comunicación dentro y fuera de las mismas. Al mismo tiempo propician un ámbito de respeto, comprensión y acercamiento que facilita el desarrollo de los negocios y las relaciones fundadas entre sus actores sociales. Por ende, la aplicación de las normas protocolares orientadas a los objetivos de las diversas reuniones, adquieren una especial importancia en la proyección de los valores y actitudes que caracterizan a una institución y a la gestión de sus autoridades.

2. 2. 3 La organización de eventos como fortaleza del Ceremonial y Protocolo.

Dentro de las contempladas como las funciones del Ceremonial, la organización de actos, reuniones y recepciones corresponde a una de las tareas más complejas que debe llevar a cabo el profesional de Ceremonial. Para poder desarrollar cada uno de los eventos, es imprescindible estar armada del conocimiento de los protocolos aplicables así como también conocer el entorno social y cultural en el que llevaran lugar cada uno de los mismos. Al respecto de esta temática Molinari profundiza y explica:

Un evento es una actividad pública y social que para las empresas, instituciones o personas son actos no habituales u ocasiones que por su solemnidad o importancia requieran una organización más cuidada y del conocimiento calificado, por lo que constituyen una fortaleza de la función del profesional de Ceremonial. (2008, p. 16)

De esta forma, se puede entender a los eventos organizados por entidades privadas así como los emprendidos por organismos estatales, como un instrumento de gestión necesario, que brinda el tiempo y espacio concreto para facilitar el encuentro y el intercambio entre personas o personalidades. Los eventos conforman un lugar propicio que permite la expresión humana espontánea de carácter integrador, generando una oportunidad especial para los negocios futuros, de la misma forma que para la celebración de beneficios mutuos. A pesar de los avances tecnológicos en el área de las telecomunicaciones, que permite realizar negocios o entablar vínculos sin necesidad del encuentro personal, en la actualidad se han revalorizado las relaciones personales. Estas últimas no solo crean la posibilidad de generar nuevos acuerdos sino que también fortalecen la presencia institucional de la empresa u organización en el sector al cual corresponda.

A la hora de la confección de un evento, dentro de cuya categoría se podrán diferenciar las recepciones, reuniones, actos y ceremonias; el profesional de Ceremonial cumplirá el rol de organizador. A su cargo se encontraran las tareas de coordinar actividades puntuales, crear grupos de trabajo y de personas en torno a los objetivos de la realización del evento así como también comenzar y mantener una fluida relación y comunicación con aquellos vinculados de forma transitoria o permanente en la concreción del mismo. Cabe destacar que el responsable final de los resultados de dicho evento será su realizador, en este caso el encargado de Ceremonial, siendo por tal motivo de especial importancia que el mismo tenga presencia clara de los objetivos pretendidos con este. Molinari aclara sobre este punto en particular que

Las ceremonias, actos, reuniones y recepciones, conforman el grupo denominado comúnmente “eventos” y su organización supone el conocimiento de la finalidad que impulsa su realización, que en algunos casos será celebrar y en otros homenajear o simular una situación política o económica de negocios o en el mercado. (2008, p. 16)

Por ende, sin importar la finalidad del evento que se fuera a llevar a cabo, supone una importante responsabilidad para el encargado del Ceremonial y Protocolo al mismo tiempo que se reconoce como una fortaleza de la disciplina en si.

2. 3 Afianzamiento del Ceremonial y Protocolo en Argentina

La conformación formal de un cuerpo apartado dedicado a la administración de tareas relacionadas al Ceremonial de Estado data del año 1946. Es en esta fecha que el Gobierno constitucional de entonces decide la creación de un organismo de Estado que pudiera prestar servicio tanto a la Presidencia de la Nación, como a los Ministerios,

Secretarías y otros organismos estatales. El Ceremonial de Estado, que tenía directa dependencia del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto fue ensamblado junto con otros, con el objetivo de favorecer la imagen internacional de la Nación.

El Ceremonial en la Argentina, Ceremonial de Estado, se encuentra en cada área o sector de la vida oficial de la sociedad; así se lo puede ver desplegado en los tres poderes de gobierno: Poder Ejecutivo, Legislativo y Federal, del mismo modo que en los ministerios, gobernación y municipios, inclusive podrá ser observado en un ente autárquico. El Ceremonial de Estado en cuanto se despliega en los actos oficiales, debe de ser considerado un asunto de mayor importancia ya que estos validan las acciones del gobiernos a nivel nacional e internacional, exteriorizando públicamente los normas protocolares y aún de cortesía del Estado.

Los actos oficiales pueden ser públicos o privados de acuerdo a la naturaleza del evento. Entre los actos oficiales públicos se pueden mencionar actos conmemorativos, conferencias públicas, desfiles cívico-militares, exposiciones, entre otros. Para el caso de los actos oficiales de carácter privado se encuentran las celebraciones y aniversarios institucionales, acto de presentación de cartas credenciales en el orden diplomático, firma de acuerdos e inclusive actos fúnebres.

En la Argentina actual, para la realización de este tipo de eventos, referentes a la organización de actos oficiales, ya sean públicos o privados, es menester el conocimiento estricto y la correcta aplicación de los protocolos así como de la Etiqueta del ámbito en donde se lleve a cabo la reunión. Los mismos suponen el despliegue de actividades propias del Ceremonial tales como la conformación de las presidencias, la composición de los discursos, la correcta distribución de los participantes siguiendo el orden de

precedencia que corresponda al evento así como disposición de banderas, asegurarse medidas de seguridad, control de acceso entre otros.

Durante los últimos años se produjo un aumento de la actividad gubernamental, proliferación de instituciones públicas y privadas de diversos tipos, multiplicación de organizaciones internacionales generando un creciente interés por todo lo concerniente al Ceremonial y Protocolo.

En actos oficiales público forman parte de los invitados personajes del ámbito político, diplomático, de las fuerzas armadas e inclusive del clero, de igual manera en actos oficiales de carácter públicos serán reconocidos empresarios o representantes de alta jerarquía en entidades privadas. Cada uno de ellos conocen y exigen lo privilegios estipulados en el Protocolo. Por estos motivos es fundamental que se tomen recaudos y que el profesional de Ceremonial esté informado sobre quiénes serán los participantes, pudiendo confeccionar la lista de precedencia correspondiente.

Sin embargo existen diferencias entre el Ceremonial aplicado en el ámbito oficial público con el Ceremonial utilizado en la vida empresaria. Estas diferencias son plasmadas por Molinari en un gráfico que permite ver la forma en que se distinguen una de otra.

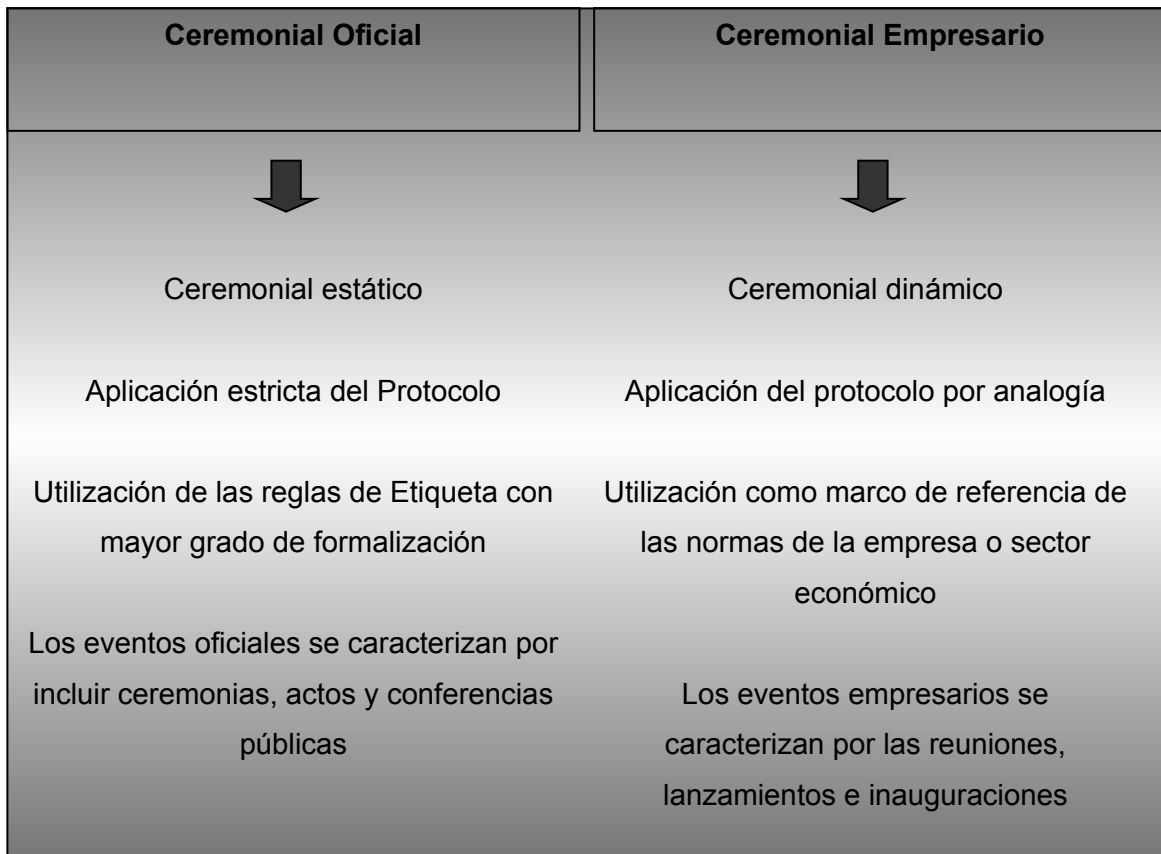


Figura 4: Diferencia entre Ceremonial oficial y Ceremonial empresario. Fuente: Elaboración propia, basado Molinari, S. (2008). *El ceremonial institucional y de los negocios: una herramienta de gestión de las relaciones institucionales y la comunicación integrada*. Buenos Aires: Temas Grupo Editorial. p. 80)

En síntesis, en la actualidad de la República Argentina el Ceremonial se encuentra, de manera creciente, afianzado al ámbito empresarial. Reconocido como una herramienta de gestión estratégica que acompaña a los cambios institucionales, donde el profesional de Ceremonial deberá demostrar un ágil poder de acción y vasto conocimiento de las diversas culturas, de igual forma que el desarrollo de las capacidades específica de sus función con un criterio moderno y dinámico en la puesta en práctica de los protocolos.

2. 4 Diplomacia

Dentro del ámbito oficial en la República Argentina los encargados de llevar a cabo aquello concerniente a la organización del Ceremonial público es el cuerpo diplomático, integrantes de la Dirección Nacional de Ceremonial. Asimismo y como se verá más adelante recurriendo a lo escrito en *El ceremonial en la Argentina desde el Siglo XVII a nuestros días* por Stamponi, G (2003) la Dirección Nacional de Ceremonial no es el único organismo que lleva a adelante dicha disciplina, sino que existen otras instituciones participantes en la planificación, armado y control de las normas de Protocolo.

La Dra. Molinari en su libro *El ceremonial institucional y de los negocios*, hace referencia a las primeras manifestaciones de la Diplomacia y comenta:

Podemos inferir que el origen de la Diplomacia es muy antiguo. En la antigua Grecia se encontraban funcionarios llamados “*autocratores*” encargados del mantenimiento de buenas relaciones nacionales e internacionales y en Roma los “*oratores*” era funcionarios destacados ante otros pueblos para entablar negociaciones y acuerdos. (2008, p. 115)

Continúa entonces Molinari refiriéndose al término Diplomacia y dice que por este se entiende “a la gestión de intereses de los sujetos de Derecho Internacional por medios legítimos o según prácticas mutuamente aceptadas” (2008. p, 115). De esta manera, se llega a realizar una definición amplia, en la que se abarcaran la mayoría de las relaciones internacionales, quedando únicamente excluidas aquellas que no se ajustan al Derecho Internacional Público así como tampoco a las costumbres entre dos o más Estados.

Para el año 1648, en el Congreso de Westfalia, la Diplomacia es consagrada como una función estable. Será luego en el año 1815, en inmediaciones del Congreso de Viena celebrado ese mismo año que la Diplomacia obtendrá una estructura moderna en cuanto a la clasificación de sus agentes. Finalmente, como lo menciona Molinari, (2008) en 1961 la Organización de Naciones Unidas, que desde este momento se hará mención a ella como ONU, auspicia el Congreso de Viena y será aquí donde se reconocerán, gracias a la firma de 81 países miembros, los privilegios e inmunidades de los representantes de la Diplomacia. Dictadas estas últimas con el exclusivo propósito de garantizar el desempeño eficaz de las funciones de las misiones diplomáticas en calidad de representantes de Estados. En este Congreso de Viena, con fecha 18 de abril de 1961, quedarán también establecidas las categorías diplomáticas del mismo modo que se acordaran las funciones del cuerpo diplomático.

En el artículo 3° de dicha Convención se describe que las funciones serán:

- a. representar al Estado acreditante ante el Estado receptor;
 - b. proteger en el Estado receptor los intereses del Estado acreditante y los de sus nacionales, dentro de los límites permitidos por el derecho internacional;
 - c. negociar con el gobierno del Estado receptor;
 - d. enterarse por todos los medios lícitos de las condiciones y de la evolución de los acontecimientos en el Estado receptor e informar sobre ello al gobierno del Estado acreditante;
 - e. fomentar las relaciones amistosas y desarrollar las relaciones económicas, culturales y científicas entre el Estado acreditante y el Estado receptor.
- (Molinari, S. 2008. p.116)

Las jerarquías diplomáticas estarán divididas en 8 agentes, cada uno de ellos tendrá a su cargo funciones puntuales y trabajarán en conjunto con propósito de un mismo objetivo. Como se verá en la figura N° 4 con mayor precisión los agentes que forman parte del

Cuerpo Diplomático. Cada Estado posee un Cuerpo Diplomático Extranjero, conformado el mismo por el conjunto de embajadores extranjeros acreditados ante el país receptor y mediante el cual mantiene relaciones políticas y comerciales. De esta misma manera coordinan un Cuerpo Diplomático Nacional, integrado por el conjunto de embajadores, en este caso, argentinos acreditados en el Exterior. Es de igual importancia el establecer jerarquías entre los miembros del Cuerpo Diplomático, configurándose luego estas jerarquías en el orden de precedencia. Por ende será el Embajador con mayor antigüedad en la acreditación ante el Gobierno de un Estado determinado el que presida el Cuerpo Diplomático Extranjero. Se denomina esta categoría como Decano del Cuerpo Diplomático Extranjero. En la República Argentina es el Nuncio Apostólico el que ocupa este lugar.

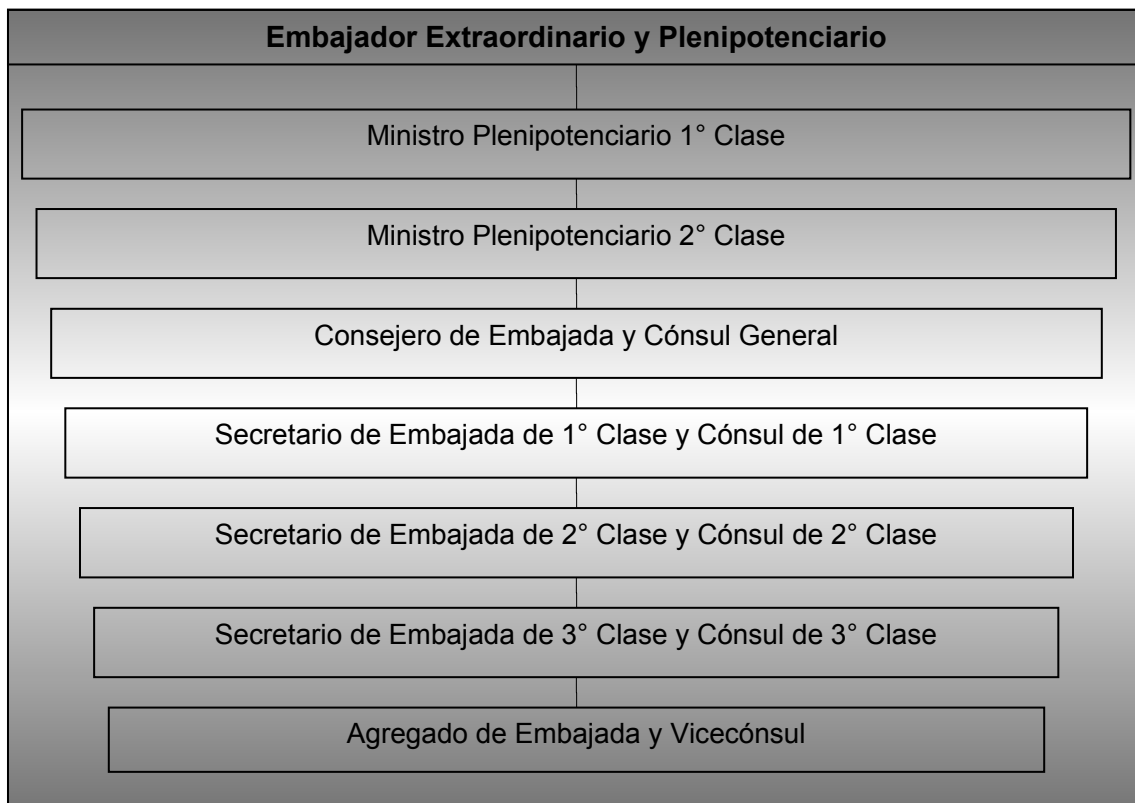


Figura 5: Las Jerarquías Diplomáticas. Fuente: Elaboración propia, basado Molinari, S. (2008). *El ceremonial institucional y de los negocios: una herramienta de gestión de las*

relaciones institucionales y la comunicación integrada. Buenos Aires: Temas Grupo Editorial. p. 116)

Para este entonces es oportuno establecer la definición del término Embajador, ya que es este el encargado de llevar a cabo las funciones nombradas con anterioridad. La RAE lo define como un “Diplomático que representa al Estado que lo nombra” (RAE) Esta definición describe concisamente y con claridad la esencia de un Embajador, siendo este la persona encargada por el Estado acreditante de actuar en carácter de tal. Un embajador es conocido dentro de la Diplomacia como Jefe de Misión y reviste el cargo de Embajador Extraordinario o Plenipotenciario. Al respecto de esta función, en caso de la ausencia del Jefe de Misión, podrá desempeñar ocasionalmente el cargo un funcionario de menor jerarquía, tal es el caso de un Ministro, al cual mediante un Decreto *ad hoc* se le otorgará el cargo de Embajador.

Para el caso puntual de los Jefes de Misión, fue en la Convención de Viena citada previamente, donde se estableció que dentro de cada clase, se establecerá el orden de precedencia siguiendo el orden de la fecha y hora en que el Cuerpo Diplomático haya asumido sus funciones. Esto está plasmado en el artículo 13° de dicha convención donde se puede leer:

- ...1. Se considerará que el Jefe de Misión ha asumido sus funciones en el Estado receptor desde el momento en que haya presentado sus cartas credenciales o en que haya comunicado su llegada y presentado copia de estilo de sus cartas credenciales al Ministerio de Relaciones Exteriores, o al Ministerio que se haya convenido, según la práctica en vigor en el Estado receptor, que deberá aplicarse de manera uniforme.
2. El orden de presentación de las cartas credenciales o e su copia e estilo se determinará por la fecha y hora de llegada del Jefe de Misión. (Molinari. 2008, p. 117)

2. 4. 1 Orden de Precedencia

La forma de ordenamiento en un acto formal, es decir, la precedencia, es una temática que resulta de gran importancia ya que constituye uno de los disparadores iniciales para que tiempo atrás, comenzaran a establecerse normas y protocolos de ordenamiento. Configurando éstas posteriormente la disciplina de Ceremonial y Protocolo llevada a cabo en los aspectos formales del ámbito público, cada vez más en el ámbito empresarial y también en el plano de lo social.

En coincidencia con lo dicho en *Ceremonial* por el Embajador Blanco Villalta (1996), se entiende a la precedencia como un punto crucial de la disciplina y la base misma del Ceremonial. La precedencia “respeto las jerarquías y establece la ubicación de las mismas dentro de la estructura interna de los Estados y también en el ámbito internacional” (1996. p. 95) Por ende resulta más que sencillo advertir la fundamental importancia que reviste este aspecto del Ceremonial. Concretamente la precedencia es el simple hecho de reconocer la primacía de una jerarquía sobre otra, conformando las normas y pautas estrictas ante cuya falta podrían generarse grandes desavenencias. Tristany, R profundiza este término en su libro *Ceremonial Práctico* y determina que su significado corresponde a la “preeminencia o antelación en un orden dado” (1994, p. 9), asimismo y continuando con lo expresado por este autor, se puede relacionar este término con el concepto de presidir o predominar. Entendiendo estos últimos como la acción de “ocupar el primer puesto en un grupo de personas o en un cuerpo colegiado” (1994, p. 9).

Asimismo, establecer el correcto orden entre jerarquías significa el reconocimiento del *status* de las personas involucradas en las reuniones, de igual forma que el respeto por la

categoría que representan. La precedencia es la anteposición o la antelación en la forma en que se ordena o se marca la preferencia en el lugar establecido y se establece la primacía jerárquica tanto de las personas, organizaciones o Estados. Esta tarea representa una de las actividades más rigurosas de la actividad del Ceremonial. Los profesionales de dicha disciplina deberán saber adaptarse y generar según ciertos lineamientos, listas del orden de precedencia respecto del contexto en donde se encuentren trabajando.

La precedencia en el ámbito privado marca el respeto por la jerarquía. En esta área será tomado como referencia el rango del funcionario y la institución a la que este represente, asimismo, se utilizará para el correcto ordenamiento de los asistentes a diferentes ceremonias la ley de la derecha. En el ámbito social, serán las personas con educación y cortesía quienes observen un orden de jerarquías. Tal es el caso de la primacía que tiene la Dama sobre el Caballero, del mismo modo que la jerarquía que adquiere una persona mayor por sobre un joven. A nivel internacional, la precedencia se encuentra establecida por normas que dicta el Poder Ejecutivo de cada Estado junto con las normas establecidas por los Organismos Internacionales. A nivel nacional la precedencia esta determinada por las normas del derecho administrativo y constitucional.

En la República Argentina el orden de precedencia está establecido por Decreto Nacional. En el mismo, (p. 2 del Anexo) se encuentra plasmada la forma de ordenamiento para las autoridades nacionales, provinciales y municipales argentinas, del poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial; del mismo modo para las Fuerzas Armadas, Autoridades diplomáticas y eclesiásticas. Este listado con el orden de precedencia argentino se Presenta dividido en 3 partes donde se contempla:

- Ordenamiento protocolar en todos los actos, recepciones y ceremonias de carácter público y oficial que se celebren en ámbitos de la Administración Pública Nacional o bajo la jurisdicción del Poder Ejecutivo Nacional, sin la presencia del Cuerpo Diplomático Extranjero.

- Ordenamiento protocolar en todos los actos, recepciones y ceremonias de carácter público y oficial que se celebren en ámbitos de la Administración Pública Nacional o bajo la jurisdicción del Poder Ejecutivo Nacional, con la presencia del Cuerpo Diplomático Extranjero

- Ordenamiento protocolar en todos los actos, ceremonias y recepciones que se celebren con presencia de varios Jefes de Estado, de Gobierno y autoridades públicas del extranjero, regirá – para establecer la precedencia entre ellos – Orden Especial de Precedencia Protocolar.

- Anexo I “Modo de establecer las precedencias”, la “Representación protocolar” y la “Competencia protocolar”.

Sin embargo, luego de su publicación en 1993, el orden de precedencia de la Argentina ha sufrido una serie de modificaciones según el gobierno presente. Estas modificaciones eran realizadas en función de atender ciertas necesidades requeridas por el Estado, tales como asumir nuevas funciones determinantes de la creación de nuevos puestos jerárquicos superiores no contemplados en la versión original. Entre estos últimos se encuentran: el Jefe de Gabinete de Ministros y el Jefe de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Al respecto de estas modificaciones Molinari comenta:

Hacia 1999, se le reconoce formalmente la función de coordinación a un ministro del poder ejecutivo nacional, que le otorga una jerarquía superior sobre sus pares, mediante el Decreto 655/99 de fecha 11 de junio de 1999 que modifica el “Ordenamiento General de Precedencia Protocolar”, incorporando la figura del “Jefe de Gabinete de Ministros” a continuación de “Gobernadores de Provincias” y precediendo a los “Ministros del Poder Ejecutivo Nacional”. (2008, p. 22)

El respeto por las jerarquías y la correcta diagramación de las precedencias es un punto crucial a la hora de organizar una reunión, tanto de carácter oficial o no, pública o privada. En ceremonias o reuniones internacionales, por ejemplo, los altercados no surgen del fondo del asunto objeto de la conferencia o congreso, sino de la falta al orden de precedencia. Quien tiene derecho a un lugar preferente y a los beneficios que este le supone, no acepta ser despojado del mismo. Para el caso de recepciones, comidas o eventos de similar estilo, donde la buena educación que indica no hablar de temas políticos o religiosos no permitirá que se ocasionen desavenencias, si lo hará el desconocimiento de las normas de precedencias o de las fallas producidas en su aplicación o interpretación. Por estos motivos, el profesional de Ceremonial deberá ser minucioso a la hora de diagramar el orden de precedencia correspondiente a la ceremonia a organizarse.

2. 5 Ceremonial Comparado.

Como fue posible ver a lo largo del desarrollo del capítulo, el Ceremonial no representa una disciplina cuya conformación y principal explosión se registre en tiempos modernos. Los orígenes del Ceremonial y Protocolo como forma de vida en sí, encuentran su raíz en distintas culturas. Así, se puede inferir que la genealogía del Ceremonial como máximo

exponente de las normas de conducta, cordialidad y respeto se encuentra en el Ceremonial en el Antiguo Egipto, en la Antigua Dinastía China y en el Antiguo Imperio Romano. Blanco Villalta se refiere a la teoría del Ceremonial expresando

Tan antiguas como las organizaciones sociales de la protohistoria son las formas externas de la consideración y respeto hacia los soberanos, altos dignatarios religiosos y jefes militares. Ya los antiguos textos faraónicos hablaban del ritual que ordenaba las ceremonias oficiales y las religiosas, del orden estricto e el que se desarrollaba la vida de los gobernantes y las personalidades de la corte. (1996, p. 43)

En el Antiguo Egipto, el Ceremonial constituía parte del culto nacional, mediante una estructura en la que el Imperio sustentaba su existencia y otorgaba carácter a sus relaciones. La figura central era el Faraón y cumplía estrictamente las órdenes que el Ceremonial imponía. Debido a la doble virtud del Faraón, de Dios y soberano, en el Antiguo Egipto existía una fuerte vinculación entre los rituales públicos y religiosos.

Para este entonces, los encargados del Ceremonial eran los sacerdotes y los funcionarios de la corte, quienes llevaban adelante la organización de las ceremonias oficiales. Tanto los sacerdotes como los funcionarios transmitían sus conocimientos al igual que sus puestos a sus hijos, quienes continuarían con el legado de asistir en las ceremonias oficiales del Faraón.

En la cultura egipcia el Ceremonial era aplicado para más de una tarea y todas las ceremonias, desde la de menor importancia hasta la de mayor importancia estaban regidas por las normas del Ceremonial. El autor antes mencionado, estudioso del Ceremonial en otras culturas, nombra en las páginas de su libro *Ceremonial* algunos de las ceremonias llevadas a cabo por los egipcios

En las Ceremonias del servicio diario, conocidas como Rito de la Casa de la Mañana el rey era bañado con agua sagrada, simbolizando las aguas de *Nun*, que tenían la virtud de dar al monarca un nuevo nacimiento. Dos sacerdotes que llevaban máscaras, uno la del dios *Toth*, identificada con la cabeza de un Ibis, el otro la del halcón de *Horus*, ungían e investían al monarca con los atributos de su poder y lo introducían (...) en el santuario del palacio o del templo, hasta donde se encontraba la estatua de *Ra*, encerrada en la capilla. (1996, p. 43)

Las Ceremonias de la muerte representaban una importante responsabilidad para los sacerdotes y miembros de la corte, en tanto estas se sustentaban en la creencia de la vida en el ultraterreno, creencias respetadas socialmente y que constituían una obligación familiar. Ceremonias como la liturgia funeraria, las ceremonias de coronación, las conmemoraciones a triunfos militares y las celebraciones mortuorias componían aquellas de mayor importancia en el Ceremonial oficial del Antiguo Egipto. Sin embargo esta disciplina, como lo afirma Molinari, era utilizada en más de un campo ya que "(...) se puede observar que también utilizaron el Ceremonial al momento de realizar negocios y cerrar acuerdos internaciones, tal como lo evidencian los tratados comerciales con los Hititas" (2008, p. 5) Estos documentos ancestrales fueron redactados, aprobados y firmados cumpliendo las estrictas reglas del Protocolo, de lo que se infiere tendrían un ya entablado orden de jerarquías al igual que precedencia para el momento de las firmas.

Para el caso el Ceremonial en la Antigua Dinastía China se entiende que este evolucionó hacia una concepción del Ceremonial como estilo de vida, ordenador de la sociedad, de la civilización. En este punto concuerdan autores como Molinari y Blanco Villalta, quienes al respecto reflexionan sobre el origen del Ceremonial en China, haciendo hincapié en que si bien su origen fue de la mano de los sacerdotes, como en la trayectoria de la mayoría

de los pueblos, fue luego consolidado como las normas correctas a seguir por una sociedad, basado en una estructura de valores consensuados (2008)

Las ceremonias en la Dinastía China eran de variada índole, contemplando la concepción que poseía la sociedad respecto del Ceremonial. Se destacan ceremonias como los torneos de arquería del mismo modo que la ceremonia del matrimonio. Blanco Villalta realiza una observación de estas ceremonias, analizando su importancia en la sociedad y demostrando el vínculo que suponía esto entre el estado y su pueblo. El desarrollo de estas actividades no comprendía únicamente actividades aisladas de entretenimiento vano, sino que constituían el ambiente propicio para exteriorizar las normas ceremoniosas adquiridas, incorporadas estas tanto en los actos oficiales públicos como en la vida cotidiana de un pueblo entero.

El *I-li* establece con minuciosidad el ceremonial aplicado a los torneos de arquería realizados en cada *chou* o distrito, así como el jerarquizado torneo de arquería que ofrecía el emperador, un reducido concurso para invitados especiales, con el cual el Hijo del Cielo entretenía a los señores feudales cuando eran convocados a su corte y al que seguía el banquete presidido por el monarca y en el que personalmente tomaba parte. (1996, p. 50)

A la par de la práctica de arquería guiada por las normas del Ceremonial, se destaca entre las ceremonias de la Dinastía China el acto de matrimonio. Es aquí donde se pudo advertir el carácter social del evento, cuya realización estaba pautada estrictamente por la Etiqueta. Asimismo y como fue mencionado en la anterior cita, por Blanco Villalta, el *I-li*, constituye el antecedente escrito de mayor antigüedad. Este libro lleva en sus páginas una recopilación de las normas de Ceremonial, Protocolo y Etiqueta. Se podrá encontrar en el *I-li*, el Ceremonial que concierne a la vida de un funcionario y su importancia para la

sociedad. Molinari explica sobre los principales objetivos de este libro siendo “construir una estructura sociedad y moral para los ciudadanos” (2008, p. 6) cuyos valores eran profundos. El definitiva, el estudio el *I-li*, se orientaba a desarrollar el sentido del autocontrol así como también promover una actitud ordenada y correcta, valorando las expresiones de la una vida tanto noble como digna.

El Ceremonial en el Imperio Romano, también conocido como Ceremonial de Campaña, se orientaba a destacar el esplendor y poderío del Imperio, demostrando que en éste reinaba el orden del universo. Sin embargo, Roma fue reconocida en esta área por su legado jurídico-protocolar, donde se estableció que el Derecho Público regularía las relaciones entre el Estado y el ciudadano, en Derecho Privado las relaciones entre los ciudadanos y finalmente el Derecho Internacional que regularía las relaciones entre los distintos pueblos y Roma. En el orden del Ceremonial, Roma, en contacto con los países asiáticos que dominaba fue sensible a la exaltación de las jerarquías, al otorgamiento de honores y a la observación minuciosa de la Etiqueta. El Imperio Romano sin lugar a dudas representa uno de los pilares para entender los orígenes de Ceremonial moderno.

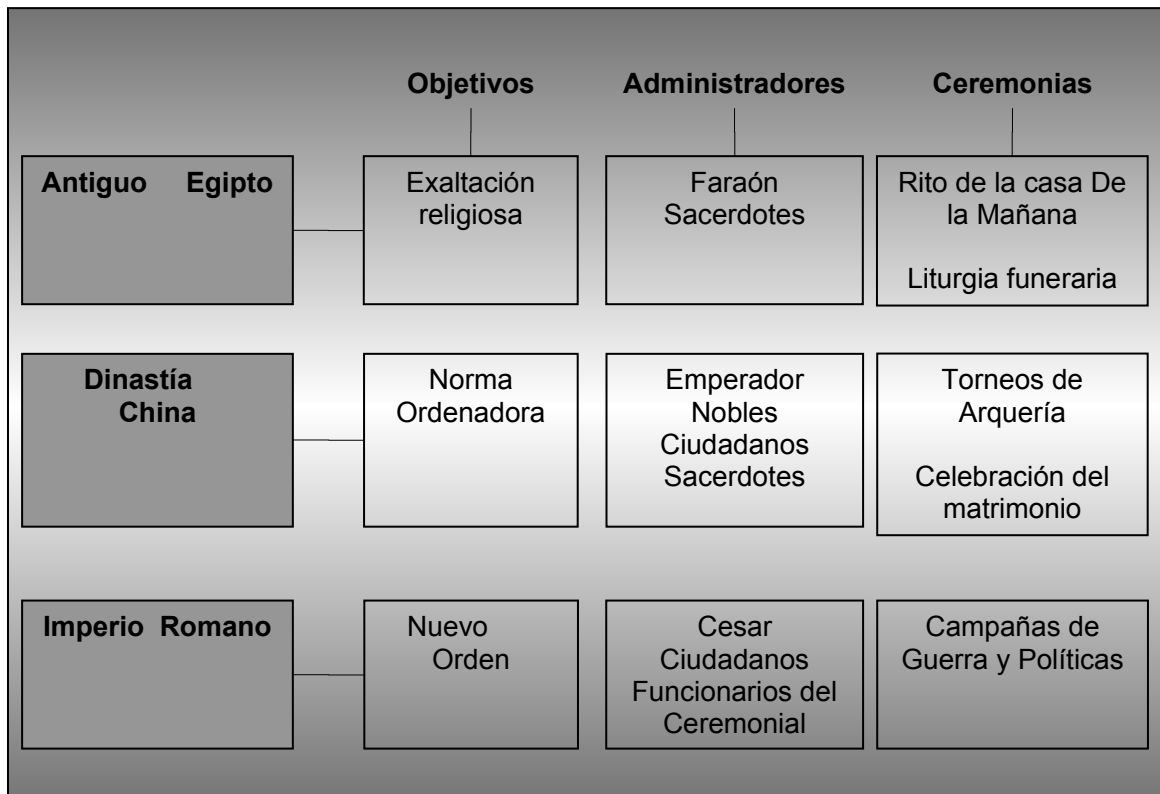


Figura 6: El Ceremonial en las Culturas Antiguas. Fuente: Molinari, S. (2008). *El ceremonial institucional y de los negocios: una herramienta de gestión de las relaciones institucionales y la comunicación integrada*. Buenos Aires: Temas Grupo Editorial. p. 7)

Estas tres culturas antes expuestas representan la manera en que las prácticas del Ceremonial eran llevadas a cabo gran cantidad de años atrás. No obstante el propósito de tal elección radica en que comprender ese lejano orden social, de características prácticamente utópicas, regido por el Ceremonial como principal ideal ético, comprende un importante valor normativo, de utilidad teórica y práctica, como ejemplo para la sociedad contemporánea.

Capítulo 3: Función del Relacionista y del Ceremonialista en la esfera pública

3. 1 Introducción

Lo que se propone en este capítulo es investigar cómo ha sido el desarrollo de las Relaciones Públicas y del Ceremonial y Protocolo en el ámbito oficial de la República Argentina. Por ende se buscará recabar información desde la bibliografía especializada, así como también se hará hincapié en documentos oficiales tales como Leyes, Decretos y páginas *web* entre otros. Al comienzo del capítulo se podrán encontrar listados una serie de Instituciones y Organismos vinculados directamente con el Ceremonial y Protocolo en Argentina, demostrando que no son pocos aquellos que se dedican tanto a transmitir el conocimiento de esta disciplina así como aquellos encargados de su asesoría o aplicación.

Dentro de los objetivos del capítulo se encuentra también el interés de demostrar que a pesar de las creencias actuales en cuanto a las Relaciones Públicas y el Ceremonial y Protocolo como disciplinas en sí y la imagen de ambos sus profesionales, existe un lugar que les corresponde en la esfera gubernamental. Ya que cuentan con un dominio único de la temática comunicacional y organizativa, siendo esta última, sin lugar a dudas, de vital importancia en el día a día de las funciones oficiales.

3. 2 Instituciones y Organismos

Varias son las instituciones y organismos que se dedican a tratar la temática de Ceremonial y Protocolo tanto desde su punto de vista oficial como el vinculado con el ámbito privado o empresarial y también el del plano social. Algunos de estos institutos datan de una larga permanencia en territorio argentino y poseen un reconocimiento notable entre los profesionales de la materia. Stamponi, G. detalla en su libro *El Ceremonial en la República Argentina desde el siglo XVII a nuestros días*, las características de estas instituciones junto con sus creadores, su fecha de instalación en la Nación y sus principales incumbencias. En dicho libro, Stamponi reconoce más de 30 instituciones y organismos estrechamente vinculados a la materia.

Méndez Paz, se refiere al Ceremonial como una disciplina de singular naturaleza, con amplia capacidad ordenadora y que posee la cualidad de involucrarse en todos los sectores que requieran sus servicios (2000). Es por esto que son más de uno los organismos que contemplan al Ceremonial como una herramienta y a la vez un medio para desarrollar en armonía y con agilidad toda actividad de organización.

Para la correcta diagramación de este capítulo se proseguirá a dividir aquellas instituciones y organismos destinados a la enseñanza de la disciplina por un lado. Por el otro a las instituciones y organismos argentinos que cuentan con una estructura formal dentro de la cual se reconoce la importancia del Ceremonial y está instituido este en una Dirección. Conformando, al mismo tiempo estas últimas órganos gubernamentales o no gubernamentales que se encargan de la aplicación de los protocolos del Ceremonial en el Gobierno a nivel nacional, provincial y municipal.

Stamponi, G nombra en su libro una gran cantidad de organismos e instituciones dentro de los cuales reconoce aquellos dedicados a la enseñanza y perfeccionamiento en el área de Ceremonial y Protocolo. Entre ellos menciona a la Academia Argentina de Ceremonial, Academia de Protocolo, Centro Argentino de Estudios de Ceremonial, Centro de Estudios de Protocolo, Centro de Estudios de Relaciones Internacionales y Ceremonial, Fundación Embajador Rogelio Tristany, Instituto Argentino de Ceremonial Embajador Jorge G. Blanco Villalta, Instituto Superior de Protocolo de la República Argentina y el Instituto Superior de Relaciones Públicas y Ceremonial. Cada uno de estos centros e institutos lleva adelante la tarea de capacitar a toda aquella persona o institución con el interés o la necesidad de aplicar en su actividad profesional o vida social lo características ordenadoras del Ceremonial.

A continuación se describirá de manera breve, según lo expresado por Stamponi, G (2000) cuáles son los fundamentos de cada una de las entidades de estudio antes mencionadas, encontrando como propósito de esto demostrar que la República Argentina cuenta con una amplia gama de centros e institutos donde poder formarse en carreras relativas a la comunicación como las Relaciones Públicas o Relaciones Internacionales, y también cursar la carrera de Técnico en Ceremonial y Protocolo, recibiendo títulos oficiales.

- Academia Argentina de Ceremonial: Fue fundada por iniciativa del embajador Blanco Villalta en el año 1989. Dentro de sus propósitos y como puede ser encontrado en el institucional de la página se destaca su interés por “realizar estudios comparativos entre el Ceremonial aplicado en el país y las normas que rigen en otras partes del mundo; establecer criterios tendientes a unificar el Ceremonial aplicado en toda la Nación” (2004) de esta forma la academia también pretende “brindar asesoramiento y aspirar a alcanzar un nivel de excelencia en la práctica de esta materia” (2004) que es el Ceremonial y

Protocolo. Esta institución mediante la resolución 1.101 del 19 de diciembre de 1991 fue autorizada por el Inspector General de Justicia a funcionar con carácter de persona jurídica. En 1996, se decidió, en asamblea extraordinaria, la modificación del estatuto.

- Academia de Protocolo: Institución sin ánimos de lucro fundada con el propósito de desarrollar actividades destinadas a promover, difundir, desarrollar, investigar y capacitar en la temática de Protocolo y Ceremonial. Pretende también proporcionar el afianzamiento de valores esenciales de la cultura argentina, de sus instituciones gubernamentales y el conocimiento de otras culturas a la vez que el respeto hacia otros pueblos y sus jerarquías. Su Presidente y Secretario para el año 2003 eran Jorge Vidaurreta y Héctor Marcovecchio.

- Centro Argentino de Estudios de Ceremonial: Bajo la inscripción de Instituto de Perfeccionamiento Docente de la Superintendencia Nacional de Enseñanza Privada, cuenta con el auspicio de la Subsecretaría de Cultura y dicta cursos de Oratoria y Comunicación oral, Relaciones Públicas, Humanas y Sociales. Al mismo tiempo realiza asesoramiento a empresas y organiza recepciones. Encabeza esta institución María del Pilar Montoya Ramos de Burga Ferré.

- Centro de Estudios de Protocolo: Fundada en 1984 por María Berisso bajo la denominación de Centro de Estudios de Ceremonial. En 1986 cambia su nombre al actual. Su directora María Berisso dictó por seis años cursos de Ceremonial Oficial, empresario y social. Contaba con profesores como Julio de Allende y Federico del Solar Borrego.

- Centro de Estudios de Relaciones Internacionales y Ceremonial: Fundada en Buenos Aires por Guillermo Fogg, reconocida constitucionalmente como una Fundación de bien

común sin fines de lucro. Dictó los cursos de especialista en Ceremonial, Organización de Eventos y Relaciones Públicas; dictados por profesionales de las materias como el embajador Jorge Blanco Villalta, Carlos Pereira Líte, Comodoro Oscar Barrera entre otros. Se le otorgó la personería jurídica en diciembre de 1991.

- Centro de Estudios Diplomacia Delfina Mitre: Fundada en 1984 por Delfina Angélica Mitre. Dicta en el Centro de Oficiales de las Fuerzas Armadas, Buenos Aires las carreras de Etiqueta y Protocolo Corporativo, El arte de recibir, Ceremonial Oficial y Protocolo Internacional y Oratoria. Fueron parte de su cuerpo de profesores Julio de Allende, Norberto Augé, Ricardo Siri, Eduardo Manzella, Federico del Solar Dorrego entre otro.

- Fundación Embajador Rogelio Tristany: Constituida en 1992 y autorizada a desenvolverse con carácter de persona jurídica por el Inspector General de Justicia. Dictó la carrera de Técnico en Ceremonial y Protocolo y el año siguiente ingresó esta al nomenclador de la UNESCO como la primera carrera oficial de Técnico en Ceremonial y Protocolo a nivel mundial. La Fundación dictó cursos parasistemáticos de Ceremonial, Relaciones Públicas y Oratoria. Cierra sus puertas en el año 2000 y se canceló su registro en la Dirección General de Educación de Gestión Privada por disposición 315 del año siguiente.

- Instituto Argentino de Ceremonial Embajador Jorge G. Blanco Villalta: Fundada en agosto de 1983 por el Embajador Jorge Blanco Villalta constituyendo como sus principales objetivos el reunir a especialistas en ceremonial, tanto público como de Relaciones Públicas, con el propósito de realizar su difusión, por medio de estudios y conferencias conducentes a prestigiar y promocionar su uso, al mismo tiempo promover y realizar cursos destinados a ilustrar y capacitar a quienes quieran conocer el Ceremonial como elemento para enaltecer la imagen de las personas, entidades y

empresas de la misma Nación Argentina. La Inspección General de Justicia le otorgó la personería jurídica en 1985 y se le registró como Organización No Gubernamental de las Naciones Unidas en 1988. El nombre Instituto Argentino de Ceremonial fue aceptado en el año 1990. Esta institución tiene su sede en el Circulo de la Fuerza Aérea en Buenos Aires y posee filiales en Córdoba, Santa Fe y Tucumán.

- Instituto Superior de Protocolo de la República Argentina: Se incorporó a la Dirección General de Educación de Gestión Privada en diciembre de 2000 y dicta las carreras de Técnico Superior en Protocolo y Ceremonial, con orientación en Imagen y Comunicación Empresarial e Institucional, Coordinación Protocolar de Turismo y Hotelería, Gestión Protocolar y Organización de Eventos. Su Rector es el Sr. Jorge Vidaurreta y Enrique Quintana es el Director Honorario de Estudios.

- Instituto Superior de Relaciones Públicas y Ceremonial: tiene su sede en la ciudad de La Plata y previamente funcionaba bajo la denominación de Instituto Argentino de Protocolo, Ceremonial y Relaciones Institucionales. Reconocido por la Superintendencia Nacional de Enseñanza en el año 1988. Organizó en 1995 el Primer Congreso Internacional de Relaciones Públicas y Ceremonial de la República Argentina y en 1998 el Foro Internacional de Ceremonial y Relaciones Públicas.

- ORL. Protocolo y Ceremonial en Eventos: Establece como misión de la institución asesorar sobre la utilidad de la aplicación del Protocolo y Ceremonial en actos tanto públicos como privados, desarrollar el conocimiento y formar a las personas para darles a conocer los principios de jerarquía, urbanidad y tradiciones culturales necesarias en reuniones protocolares. Dicta entre otros, cursos de Introducción al Ceremonial y Protocolo y de Ceremonial Social y Etiqueta.

Todas las entidades mencionadas anteriormente tienen como propósito general el aporte de conocimientos sobre la temática de Ceremonial y Protocolo y se encuentra del mismo modo dentro de sus tareas, la de preparar a los próximos profesionales en comunicación y organización oficial de la República Argentina.

Asimismo, Stamponi genera una lista de organizaciones oficiales que desarrollan en su día a día actividades que no deben descuidar la forma y la organización. Asimismo estas organizaciones tienen como propósito reunir a los profesionales de la disciplina de Ceremonial para compartir los conocimientos de la temática, a la vez que informar a la comunidad los beneficios de su aplicación y utilización de sus parámetros como ideal ético. Son instituciones que le brindan al Ceremonial un lugar central ya que reconocen que sin él no se podrían llevar a cabo de forma correcta la mayoría de sus ejercicios. Se encuentran en Stamponi las siguientes instituciones y organismos: Asociación de Profesionales del Ceremonial de la República Argentina, Asociación Iberoamericana de Ceremonial, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Congreso Nacional, Corte Suprema de Justicia de la Nación, Federación Internacional de Asociaciones de Ceremonial y Protocolo, Fuerzas Armadas, Gendarmería Nacional, Jefatura de Gabinete de Ministros, Ministerios del Poder Ejecutivo Nacional, Policía Federal Argentina, Prefectura Naval Argentina, Presidencia de la Nación y las Provincias (2000).

De los organismos antes nombrados se hará una breve reseña, haciendo hincapié principalmente en aquellas que tienen un rol fundamental en el desempeño diario del Ceremonial en la República Argentina, permitiendo el funcionamiento del Ceremonial de Estado y trabajando para consolidar una buena imagen del país al que representan. Los organismos a destacar encontrados en Stamponi (2000) son los siguientes:

-Asociación de Profesionales del Ceremonial de la República Argentina: Con personería jurídica otorgada en 1995, contempla como principal objetivo: reunir y vincular de forma permanente a todos los funcionarios, ejecutivos, instructores y agentes, que tanto en organismos público como en entidades privadas, prestan funciones en áreas de Ceremonial y Protocolo, auspiciando, coordinando y organizando conferencias, cursos, seminarios, congresos, jornadas, investigaciones y actos que faciliten y desarrollen la confraternidad entre los miembros, la capacitación profesional y la unificación de criterios sobre procedimientos protocolares.

- Asociación Iberoamericana de Ceremonial: Conformada en agosto de 1998 por participantes del Foro Hispanoamericano de Ceremonial y Relaciones Públicas, señala como objetivos de su unión: iniciar y mantener vínculos con entidades o disciplinas afines del país o del extranjero. Auspiciar y contribuir directamente en la formación y o perfeccionamiento de profesionales de esta disciplina a través de charlas, cursos, seminarios, conferencias, mesas redondas, jornadas, etc. Estimular el efectivo intercambio de conocimientos, datos, resultados parciales o finales con Asociaciones o Instituciones especializadas a través de la difusión en el país y en el extranjero. Proporcionar asesoramiento a entidades oficiales o privadas, a estudiosos o docentes. Establecer convenios con entes nacionales y extranjeros, oficiales o privados, para lograr los fines anteriormente mencionados. Al mismo tiempo, esta asociación pretende difundir la filosofía del Ceremonial a fin de rescatar los valores del patrimonio cultural hispanoamericano, en gran medida dejado de lado con los tiempos que acontecen.

-Congreso Nacional: La Honorable Cámara de Diputados cuenta con una Dirección de Relaciones Oficiales y Protocolo donde se establece como misión de la misma asistir a las autoridades de la Honorable Cámara en todo lo atinente con las relaciones institucionales, el Protocolo, los medios de difusión en cuanto a la acreditación de

periodistas, y durante el desarrollo de las sesiones y a la Comisión de Labor Parlamentaria. La Honorable Cámara de Senadores contó con una Oficina de Ceremonial dependiente de la Presidencia del Honorable Senado que a través del decreto 441 de mayo de 1990 fue elevada a Dirección, para denominarse Dirección de Ceremonial y Protocolo del Honorable Senado de la Nación. En julio de 1995 quedó integrada por dos subdirecciones y dos departamentos (de Ceremonial y Protocolo, de Ceremonial y Audiencias).

-Federación Internacional de Asociaciones de Ceremonial y Protocolo: Creada en el año 1996, en virtud de los acuerdos firmados durante el Foro Iberoamericano de Relaciones Públicas y Ceremonial, Celebrado en 1996. Esta organización tiene como objetivos: crear lazos de colaboración e intercambio entre las asociaciones e instituciones, promoviendo y coordinando sus acciones, estudios e investigaciones; fomentar la formación y el estudio de las disciplinas propias del Ceremonial, el Protocolo y afines; promover la creación en todos los países de asociaciones e instituciones dedicadas al Ceremonial, el Protocolo y sus disciplinas conexas; promover y orientar las normativas de carácter internacional que faciliten el desarrollo de sus actividades, unificando criterios al respecto. La Secretaría General de este organismo tiene su sede permanente en la Asociación de Profesionales del Ceremonial de la República Argentina.

-Presidencia de la Nación y las Provincias: Por Decreto nacional del 24 de febrero de 1992, se aprueba la estructura organizativa de la Coordinación General de la Unidad Presiente, donde se establecían como su responsabilidad primaria la de organizar y atender el desarrollo de los actos y ceremonias a las que asista el señor Presidente de la Nación. Las provincias de Argentina cuenta cada una de ellas con un cuerpo especial encargado de la gestión y realización de actos protocolares oficiales.

3. 3 El Relacionista Público en el ámbito público argentino

Las Relaciones Públicas, debido a su versatilidad y amplio radio de conocimiento en cuanto a lo referente a la comunicación, actúan en todos los sectores sociales, llevándose a cabo en una gran cantidad de instituciones tales como empresas y corporaciones, sindicatos, instituciones estatales, departamentos de las mismas autonomías, ayuntamientos, fundaciones, hospitales, asociaciones de voluntariados, organizaciones sin fines de lucro y toda aquella entidad, organización o persona que requiera de sus servicios. No obstante, es esencial que cada una de estos entes antes mencionados reconozcan que para alcanzar sus objetivos deberán desarrollar relaciones de confianza con sus diferentes públicos, lo mismo que con la sociedad en general.

En la República Argentina, la práctica de Relaciones Públicas no se encuentra bien consolidada dentro del gobierno. Este punto se encuentra en oposición con lo que sucede en otros países. Al respecto de esta problemática Tristany explica en su libro:

Por el contrario, en los organismos oficiales prácticamente no existen departamentos a cargo de las Relaciones Públicas (...). Esto no es así en todos los países y – por ejemplo – en Gran Bretaña existen oficinas gubernamentales dedicadas exclusivamente a las Relaciones Públicas (1994, p. 7)

A pesar de esto, existe una práctica llevada a cabo por los profesionales de Relaciones Públicas denominada *Lobby*. Este término, no aceptado académicamente, pero que sin embargo fue incorporado al lenguaje especializado de la disciplina por uso y costumbre, hace referencia a un proceso de comunicación mediante el cual se pretende dar conocimiento a las autoridades o personas o personajes con poder de decisión política,

respecto de los objetivos de una empresa o institución. El objetivo de esto radica en ayudar a la formación de imagen de la organización así como el de generar beneficios para la misma.

El encargado de llevar a cabo esta tarea, conocido como *Lobbysta*, será la persona que intentará, mediante la utilización de herramientas de comunicación y convicción, influir a favor de ciertos grupos de interés. En esta persona puede reconocerse la capacidad de comunicar y explicar temas complejos y delicados, un una manera clara y comprensible, buscando que su interlocutor entienda los beneficios que el negocio planteado representa para ambos. Sin embargo, el desarrollo de esta actividad no es reconocido en la sociedad ni tampoco en el ambiente de las Relaciones Públicas como una actividad de bien. Castro Zuñeda (et al.) hacen explicar sobre el asunto:

No se le escapa a nadie que estos términos, cuando aparecen en la información periodística diaria, tienen connotaciones muy negativas, más relacionadas con tráfico de información, que con una labor informativa. Esto es así porque (...) el público en general, no está al tanto de las necesidades de una empresa, y cuando estas defienden sus intereses – por más justos que sean -, lo hacen a espaldas e la opinión pública, generando un obvio recelo y una desconfianza que se extiende a todas las actividades de ésta. (1999, p. 196)

A esta actividad, también entendida como una herramienta de comunicación sobre un público específico, según varios autores, aún carece de transparencia, ya que en gran parte oculta o mejor dicho no hace de público conocimiento su forma de acción ni sus objetivos. No obstante, el *Lobby*, no constituye en sí una acción mal intencionada. El autor antes mencionado señala que existe una diferencia importante referente a este asunto, entre “la información y legítima defensa de los intereses (que pueden utilizar

ciertas estrategias de presión, pero siempre en el plano ético), y el tráfico corrupto de influencias” (1999, p. 197)

El relacionista público, como practicantes del *Lobby*, se valen de contactos personales, presentaciones ante las comisiones que tratan los diferentes asuntos relativos a la empresa y al gobierno directamente, así como de las comunicaciones directas con aquellas personas que poseen poder de decisión.

Actualmente en la Argentina, esta actividad no cuenta con una regulación reconocida por el Estado. En los últimos años existieron distintos proyectos de ley impulsados principalmente por el Senador Yoma y también por Eduardo Menem, pero que por motivos políticos no prosperaron. Las empresas, conformando las principales interesadas en hacer llegar sus peticiones a los grupos de presión, continúan hasta estos días, trabajando para poder regularizar esta actividad tan mal vista por la sociedad en general.

3. 4 El Ceremonialista en el ámbito público argentino

Actualmente, en la República Argentina, son dos las dependencias de Ceremonial centrales. Asimismo se entiende que la dependencia protocolar define el ámbito de acción, las funciones y las responsabilidades del área de Ceremonial. Estas dos dependencias corresponden a la Dirección Nacional de Ceremonial y a la Dirección General de Ceremonial. La Dirección Nacional de Ceremonial, dependerá estructuralmente del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto, mientras que la Dirección General de Ceremonial depende estructuralmente del señor Presidente de la nación.

Dirección Nacional de Ceremonial	Dirección General de Ceremonial
Dependencia	Dependencia
Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto	Presidencia de la Nación
Competencias	Competencias
Entender en el enlace en el país, entre las autoridades argentinas y misiones especiales, representaciones diplomáticas o consulares extranjeras o representaciones de organismos internacionales. Entender en la organización de actos y ceremonias protocolares oficiales de orden nacional, a las que asistan miembros de estas representaciones.	Atención del señor Presidente y la coordinación de sus actividades dentro del ámbito nacional y la organización de todas las ceremonias, actos y reuniones que se celebren en la casa de Gobierno o en la Quinta Presidencial de Olivos..

Figura 7: Dirección Nacional y General de Ceremonial, Dependencias y Competencias.

Fuente: Elaboración propia.

Ambas direcciones ocupan un lugar central en el desarrollo diario de las funciones de gobierno, estando presente en cada acto o ceremonia, acompañando a los miembros del poder Ejecutivo, Legislativo y Federal en sus presentaciones diarias, así como también son parte de la vida misma del Presidente de la Nación. El motivo de esto es fundamental de ser tenido en cuenta, este se constituye en el hecho de que todo acto u acción pública exterioriza las normas de Protocolo y cortesía que envuelven al país, influyendo directamente en la imagen que este refleja al mundo en general del mismo modo que a la propia Nación. Al respecto de esto Méndez Paz, C. comenta:

El ceremonial es pues un instrumento político al servicio de la máxima conducción de una estructura determinada. Así como la ley se pronuncia por medio del procedimiento judicial, la política de un Estado o de una corporación se apoya en el ceremonial para establecer un nexo institucional y simbólico con el imaginario de los hombres de su propia sociedad. (2000, p. 33)

Tanto la Dirección Nacional como la Dirección General de Ceremonial llevan adelante una serie de funciones de vital importancia para el correcto, dinámico y organizado desarrollo de las actividades protocolares oficiales. En el Decreto 376/86 (incluido en el Anexo) establece cuál será la misión y las funciones de la Dirección Nacional de Ceremonial, siendo estas:

- Comprender un órgano de enlace entre el Cuerpo Diplomático Extranjero y el Cuerpo Consular Extranjero acreditado en la república y las autoridades nacionales, provinciales y municipales argentinas.
- Entender en los casos de precedencia en el Cuerpo Diplomático y Consular argentino; entre el Cuerpo Diplomático y Consular extranjero y las autoridades nacionales; entre las autoridades nacionales.
- Preparar y expedir los despachos de cortesía y comunicaciones de estilo del Presidente de la Nación y del Ministro de Relaciones Exteriores, Comercio Exterior y Culto a Jefes de Estado, autoridades y representantes de Estado extranjeros con motivo de aniversarios, fiestas, duelos nacionales y ocasiones especiales.
- Entender en las consultas sobre Protocolo de representaciones extranjeras acreditadas en la República, de representaciones argentinas en el extranjero y de autoridades nacionales.

- Dictar el Reglamento de Ceremonial, establece las normas de actos oficiales y diplomáticos; prepara – en coordinación con la Presidencia de la Nación – la lista de precedencias nacionales.
- Confeccionar las cartas autógrafas o plenipotenciarias del Presidente de la Nación, cartas credenciales y de retiro y patentes consulares argentinas.
- Confecciona la concesión del *placet* de Embajadores extranjeros en la República; Embajadores argentinos en el exterior; Agregados de las Fuerza Armadas extranjeras y argentinas; acreditación y reconocimiento de cónsules y agentes consulares extranjeros.
- Tramitar el otorgamiento de condecoraciones. Otorgar acreditaciones de identidad a los funcionarios diplomáticos y consulares, así como al personal de las Representaciones extranjeras.
- Otorgar pasaportes diplomático y oficiales, visas diplomáticas, de cortesía, etc.
- Confeccionar la guía Diplomática y Consular, y el orden de precedencia del Cuerpo Diplomático Extranjero.
- Elaborar la reglamentación de las franquicias diplomáticas.
- Otorgar las placas patentes de los vehículos de representantes extranjeros.
- Coordinar con la Dirección General de Ceremonial de la Presidencia de la Nación las visitas al exterior del Presidente de la Nación y las visitas de Jefes de Estado extranjeros a la República.

El Embajador Blanco Villalta comenta en su libro *Ceremonial* “Una cancillería, en síntesis, es la dirección de relaciones públicas de un Estado”. (1992. p, 414) De esta manera describe en pocas palabras lo que es y a qué se dedica el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio internacional y Culto. También denominado cancillería, Ministerio que lleve como principal responsabilidad la representación del país en el extranjero.

Para el mismo caso se exponen las funciones otorgadas a la Dirección General de Ceremonial.

- Estudiar el Ceremonial vinculado con el señor Presidente en su relación protocolar y la tramitación de las invitaciones que el mismo recibe.
- Coordinar los actos protocolares a los que asista el Presidente.
- Asistir en el Protocolo al señor Presidente en los actos oficiales.
- Participar en la organización de las reuniones en las que intervengan el señor Presidente con Ministerios Nacionales y otras autoridades y efectuar las citaciones correspondientes.
- Intervenir en la tramitación de los pedidos de Padrinazgo Presidenciales.
- Organizar las ceremonias de presentación de Cartas credenciales al señor Presidente.
- Programar y organizar los actos, ceremonias y viajes al interior del país a los que asista el presidente.
- Organizar la ceremonia de presentación de saludos al Presidente con motivo de las festividades patrias, saludos de fin de año, etc.
- Organizar las ceremonias de asunción y jura de Ministros y Secretarios de Estado, firma de documentos, convenios o tratados entre dos Jefes de Estado.
- Recibir y clasificar toda invitación dirigida al señor Presidente. Si la misma es aceptada, se coordina con el causante para recorrer y programar la visita, cosa contrario se confecciona la nota de excusa correspondiente.

Como se puede dar cuenta, el Ceremonial oficial en manos de estas dos direcciones contempla en todos los aspectos el Protocolo a aplicar para cada circunstancia. Méndez paz comenta respecto de esta disciplina que abarca en la totalidad lo relacionado a los actos, ceremonias y funciones oficiales públicas.

El Ceremonial, por tanto, despliega su particular naturaleza y capacidad en toda la administración oficial, y también corporativa, sin dejar de penetrar ningún sector que requiere de sus singulares servicios. (2000. p. 34)

Sin embargo, el profesional dedicado al Ceremonial deberá reunir ciertas características. En un Ceremonialista, ya sea este trabajando en el área pública o en ámbito privado, se apreciará el desarrollo del sentido de la realidad tanto como criterio práctico. Cualidades que serán valorizadas a la hora de combinar las reglas del Protocolo junto con el dinamismo de las situaciones con las cuales deberá enfrentarse. Asimismo se espera de este una actuación armónica con el contexto en el que se ve incluido, tal como una empresa o una institución estatal, priorizando como objetivo el lograr demostrar los valores de la misma. Los encargados del Ceremonial deberán poseer un conocimiento sólido, académico a la vez práctico de las normas de esta disciplina, tanto en el ámbito nacional como internacional, siendo esto el factor que les brindará las herramientas adecuadas para tomar decisiones y desempeñar con éxito sus actividades. Molinari en referencia al perfil de profesional de Ceremonial y Protocolo hace hincapié en las habilidades que estos deben poseer para llevar a cabo las diversas tareas protocolares, incluyendo habilidades de coordinación, capacidad organizativa tanto como una actitud pro activa al momento de resolver inconvenientes imprevistos, teniendo siempre en cuenta los resultados finales de cada tarea (2008) La autora continúa expresando lo siguiente respecto del Ceremonialista

El Profesional de Ceremonial debe observar una conducta ética que lo impulse a una actuación medida y con criterio en su vida laboral, cobrando importancia el conocimiento y observación de las normas de educación, una conducta ética y poseer un vasto conocimiento cultural de su entorno que le facilite su comprensión.

(2008, p. 8)

En síntesis, gracias a lo visto a lo largo de este capítulo se puede entender que las actividades concernientes a la comunicación y su organización han de ser una tarea en equipo. Tanto el Ceremonialista como el Relacionista Público, tendrán en su medida, pero siempre en una relación de grupo, la responsabilidad de velar por los valores éticos y morales de la organización a la que presten función. En la actualidad, las organizaciones públicas como privadas coinciden en la necesidad de revalorizar la formación académica conformando este un punto crucial para ejercer con profesionalismo tan compleja función de imagen y comunicación institucional.

Capítulo 4: Concepciones de las Relaciones Públicas y del Ceremonial y Protocolo en la Argentina del siglo XXI

4. 1 Introducción

Como fue planteado en el comienzo del proyecto, la realización de este trabajo surge a causa de haber detectado a lo largo de estos 4 años una problemática latente respecto de las disciplinas de Relaciones Públicas y Ceremonial y Protocolo, fundamentales para la organización y comunicación. Los objetivos de este capítulo, pretenden investigar dónde radica este problema, teniendo como base el análisis de la imagen actual tanto de las Relaciones Públicas como del Ceremonial y Protocolo.

Para poder llevar adelante esta temática, se fijó como metodología del capítulo, además del análisis de la bibliografía al respecto, la realización de entrevistas con profesionales de las dos materias antes mencionadas, tanto desde el punto de vista académico como profesional. Serán ellos, quienes podrán hacer una reflexión respecto de la evolución de las disciplinas y la conformación de su imagen a través del tiempo. Focalizando, entonces, en la imagen de sus profesionales y de su desempeño pasado y actual.

Para complementar este estudio de imagen, es interesante conocer la mirada de los medios de comunicación al respecto. Sabiendo que estos cumplen la función de formar opinión es entonces imprescindible incorporarlos en el análisis. Por ende se realizará una búsqueda de notas y noticias en dos medios de difusión gráfica, componiendo estos el diario Clarín por un lado y La Nación por el otro. El análisis de los mismos tendrá como función conocer el grado de notoriedad que tienen las Relaciones Públicas y el Ceremonial en estos medios, así como también que opinión estos le sugieren.

4. 2 Imagen, posicionamiento y sus aportes

Para el presente trabajo se utilizarán los conceptos de imagen como una herramienta de investigación que brinde un mayor conocimiento acerca de la concepción de las Relaciones Públicas y de Ceremonial en tanto a su posición en la visión de profesionales como en la de aquellos que las aplican diariamente. Será por ende de gran valoración hacer un análisis sobre este concepto. Al hacer referencia a la temática imagen, son varios los autores consultados, entre ellos se pueden mencionar a Villafañe J., Capriotti P., Castro Zuñeda C. y Costa, J. entre muchos otros. Este último en su libro *Imagen Públicas* dice sobre la imagen:

La imagen pública de una empresa o institución no es un objeto, una cosa física o un producto. Es un fenómeno mental. Y, como todas las imágenes de la mente, un fenómeno ambiguo, enigmático, y como tal, poderoso. (2003, p. 25)

Es así como Costa J. (2003) se refiere a la imagen como un proceso dinámico, que no está sujeto a ningún parámetro y que será deber del encargado de su difusión el mantenerla positiva si es ese el deseo de la organización. Villafañe (1993) también habla de la imagen institucional y menciona dentro de sus características que no se trata en absoluto de un factor estático, por lo contrario, la imagen posee una estructura dinámica sensible a los cambios. Según el autor se podrá considerar a la imagen como un conjunto de representaciones mentales. Estas últimas surgirán de los diferentes públicos con los que interactúe una empresa o institución y serán las mismas, productos de las evocaciones de estas (1993)

Tomando la línea de pensamiento utilizada por Palencia-Lefler Ors, M. (2008) se puede decir que cuando se trabaja con imagen, se trabaja, en realidad con un intangible. La

imagen, definida por el autor, “es la representación mental que se hacen los públicos sobre una organización a través de las experiencias que tienen o han tenido con ella.”(2008, p. 30) con esto se intenta demostrar que cuando se hace mención a la imagen se supone un parámetro que no se puede gestionar directamente. El profesional de las comunicaciones, en este caso un relacionista público, recurrirá a la aplicación de variadas herramientas, proponiendo una estrategia de comunicación cuya finalidad sea la de mejorar esta imagen generada en la mente de los públicos, y para poder lograrlo, deberá actuar de manera indirecta, trabajando sobre la identidad.

Como lo menciona Palencia-Lefler Ors, M. (2008) la clave para tener éxito a la hora de determinar cuál es la imagen actual de una empresa o institución es que este proceso debe realizarse en etapas, y el primer paso a tomar será el de realizar una auditoria, investigando en profundidad al público. En este proceso se intenta conocer qué información tienen los públicos acerca de la organización, si ésta se acerca o no a la que la misma supone de ella, qué grado de notoriedad posee, así como también cuál es su apoyo, la indiferencia y desconocimiento serán factores a tener en cuenta en este análisis. Se podrá ver entonces que este es un análisis de tipo sociológico, teniendo por finalidad conocer el panorama y la forma de pensamiento del público actual y potencial, abriendo el camino para trabajar la imagen y actuar en consecuencia para conseguirla.

A continuación se proseguirá a desarrollar cómo es la imagen en los diferentes ámbitos de aplicación de las Relaciones Públicas, tema central desplegado en este proyecto. Será entonces analizada la imagen del Relacionista y de la disciplina en sí para conocer qué es lo que se percibe de ellas. Al mismo tiempo, conocer la imagen de aquellos que la aplican en la actualidad, posibilitará un estudio comparativo, respecto del pasado de sus profesionales. Esto último encontrará su utilidad en profundizar sobre la evolución de la disciplina y el porqué, en tal caso, de la variación entre la imagen actual y la real o

esperada. Lo planteado anteriormente será, entonces, aplicado al estudio de la imagen del Ceremonial y Protocolo junto con la imagen de los profesionales que la estudien y o la apliquen.

La metodología para llevar a cabo este estudio, será posible, a la par de la investigación bibliográfica, la comunicación con profesionales. Se recurrirá a entrevistas con estudiantes, profesores, profesionales y aquellos que desarrollen como su actividad laboral en la actualidad tanto las Relaciones Públicas como el Ceremonial, dos materias destinadas a la comunicación en su mayor exponente para todos los ámbitos.

Es importante antes de comenzar con el análisis de las entrevistas y de las notas de los medios, generar o profundizar respecto el marco teórico pertinente para este capítulo. Por tal motivo, se considerará a la imagen como tema central del mismo. Según Capriotti, P. (1992) Imagen empresarial hace referencia a una representación y a una forma de conocimiento de la organización que le permitirá a sus diferentes público conocerla y evaluarla. Este proceso considerado desde el punto de vista de la organización, es un producto del receptor, una idea, concepto o actitud que se forma como la consecuencia de la interpretación de todas las informaciones que le llegan sobre esta.

Al momento que se pretende analizar la imagen de una empresa u organización es preciso tener en cuenta que la imagen global, configurando esta la imagen final, esta constituida por otros tantos conceptos. Se puede decir que no existe una imagen única de una empresa, por el contrario son cuatro las clases de imágenes que se reconocen en el análisis de la misma. Por ende la diferencia que se pueda presentar entre los objetivos de una organización y su imagen global, será producto de un desfase entre estos niveles. Al respecto de esta temática Costa aclara:

La conclusión de que existen pues, cuatro Imágenes de la empresa, nos da una clave importante en la investigación del porqué la de muchas empresas es tan poco coherente. En síntesis, podemos afirmar que las incongruencias que presenta la imagen de bastantes empresas, se debe a los “desfases comunicacionales” que se producen habitualmente entre los tres grupos (...) (2003, p. 124)

De esta forma lo que se considera como imagen global, será un reflejo de la suma de los atributos positivos coincidentes que podrían demostrarse con más frecuencia en las cuatro imágenes. Estas cuatro imágenes corresponden según Costa (2003) a la Imagen Objetiva, Imagen Prospectiva, Imagen Subjetiva e Imagen Pública, relacionadas unas con otras forman la Imagen Global.

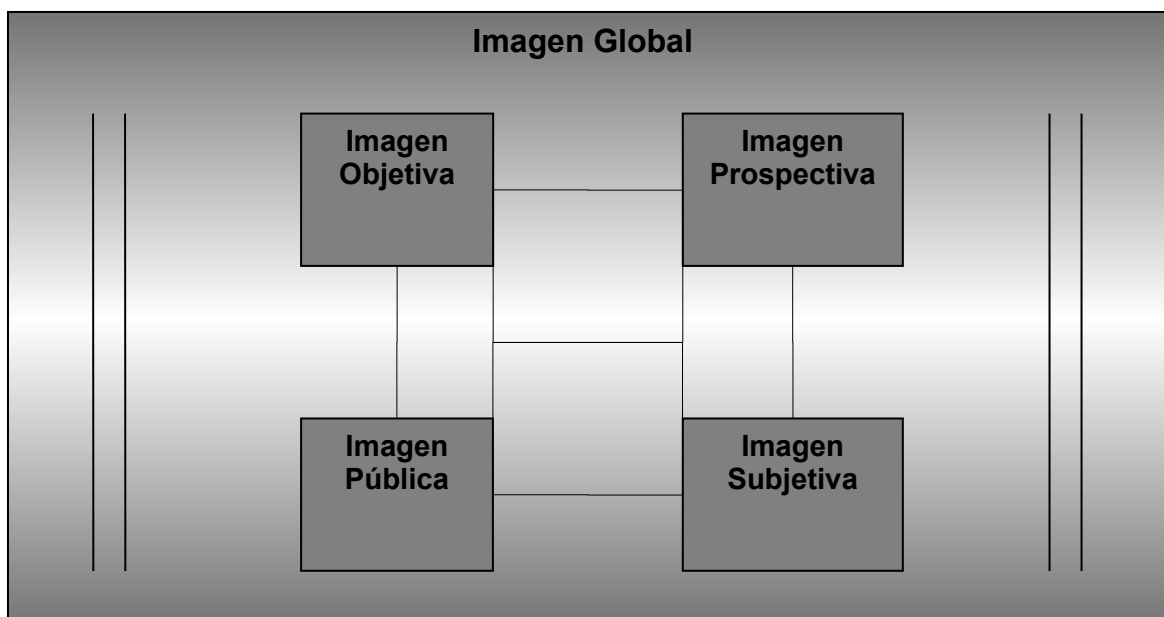


Figura 8: Imagen global de la empresa. Fuente: Elaboración propia basada en Costa, J. (2003). *Imagen Pública, Una ingeniería social*. Colombia: Editorial Zuluaga. p. 125

4. 3 Actualidad de las Relaciones Públicas como disciplina en sí y de sus profesionales

En el momento en que se decide comenzar a investigar sobre las Relaciones Públicas, se plantea como parámetro el conocer cómo es la actualidad de esta disciplina moderna. A pesar de considerarse moderna, ya han pasado varios años desde que está vigente y sin lugar a dudas a sufrido con el transcurso del tiempo las variaciones que la opinión pública le suponen. Asimismo, las Relaciones Públicas en sí han podido desarrollarse como disciplina profesional, con incumbencias establecidas y normativas al respecto de su práctica. Es una materia creciente que continúa evolucionando y madurando con la incorporación de nuevos profesionales así como con la creación de asociaciones e instituciones que trabajan por la difusión permanente de sus propósitos y la importancia de su aplicación en un amplio contexto.

Como pudo verse capítulos atrás, debido principalmente a su plan de estudios y las capacidades comunicacionales de aquellos que la estudian y la aplican, este proceso de evolución encuentra hoy en día a las Relaciones Públicas afianzadas principalmente al ámbito empresarial. En este sector las Relaciones Públicas conforman un departamento sólido, incluido en el organigrama de las empresas, como uno de los de mayor importancia en las mismas, ya que se ocupa de gestionar su comunicación, al mismo tiempo que su imagen, resultando esto de gran responsabilidad.

Para poder profundizar en esta temática se recurrió a entrevistas con profesionales quienes pudieran aportar al trabajo su conocimiento, enriqueciendo en cuanto a la imagen de esta materia. Los entrevistados incluyen a docentes de la carrera de Licenciatura en Relaciones Públicas así como también a alumnos, quienes darán un panorama de esta disciplina en la actualidad. Entre los profesionales entrevistados se

pueden mencionar a Schilman, Gloria; Bruno, Adriana; Castro Zuñeda, Carlos y Monserrat, Andrés. Todos ellos profesionales recibidos de carreras relacionadas con la comunicación, tanto en el ámbito público como privado.

Gloria Schilman, abogada, recibida de la Universidad de Belgrano, técnica en Relaciones Públicas y Ceremonial Empresario, profesora de la Universidad de Palermo en el Departamento de Relaciones Públicas de la Facultad de Diseño y Comunicación, expresa en la entrevista realizada su visión acerca del estudio de esta disciplina y su aplicación en la actualidad de la Argentina. Al respecto de la misma comenta que "...hoy en día la carrera de Relaciones Públicas se encuentra totalmente instaurada." (2009. Comunicación personal) Haciendo referencia precisamente a que en la Argentina actual, a diferencia de lo que sucedía tan solo diez años atrás, la carrera de Relaciones Pública ha presentado un significativo crecimiento. Evolucionando positiva y paulatinamente, esta disciplina con raíz en las comunicaciones ha encontrado su principal nicho de aplicación en el ámbito privado, desempeñando sus funciones dentro de empresas, trabajando con su imagen institucional externa e interna.

Adriana Bruno, Licenciada en Relaciones Públicas (UADE). Técnica Superior en Producción Gráfica (Fundación Gutenberg) y profesora de la Universidad de Palermo en el Departamento de Relaciones Públicas en la Facultad de Diseño y Comunicación; respecto de la carrera de Relaciones Públicas durante la década de 1990 en Argentina, comenta que la misma

(...) no estaba tan difundida como ahora. Era una de las tantas carreras no tradicionales, donde al ámbito de aplicación todavía era muy difícil de poder visualizarlo, y mismo dentro de la profesión no se entendía en realidad qué era el concepto de Relaciones Públicas. (2009. Comunicación Personal)

De la misma forma que lo describe Bruno (2009), en aquel entonces, dedicarse a las Relaciones Públicas era una temática que aún no terminaba de conformarse, del mismo modo que no poseía la fortaleza que fue adquiriendo con el paso de los años. Así como no eran en números elevados la cantidad de personas que optaban por profesionalizarse en esta rama de las comunicaciones, tampoco lo eran las empresas u organizaciones que la reconocieran dentro de su organigrama. Monserrat, A.; Licenciado en Relaciones Públicas (UNLZ, 1985), Coordinador de Relaciones Públicas y Ceremonial de ANSES, Director del estudio PRECI, MONSERRAT & Asociados, Consultores en Comunicación Institucional. Especialista en Ceremonial de Estado y oficial para gobiernos, dirigentes e instituciones y docente de la Facultad de Diseño y Comunicación desde el año 1998, se refiere a las primeras apariciones de las Relaciones públicas en la argentina explicando que:

La carrera de Relaciones Públicas en aquella época todavía estaba vista como una cosa un poco extraña, un poco que había que explicar qué era la actividad del relacionista, como se le decía en esa época al recibido de Relaciones Públicas. (2009. Comunicación Personal)

Los dos profesionales mencionados coinciden en que durante los primeros años de instaurada las Relaciones Públicas como carrera profesional dentro de las universidades, existía un ambiente de confusión en torno a su función y su finalidad. Sin embargo, con el transcurso de los años, este precepto se revirtió y la disciplina comenzó a adquirir fuerzas principalmente dentro del ámbito privado.

Con el correr de los años la carrera de Relaciones Públicas fue adquiriendo solidez, enriqueciendo su teoría a la par que sus profesionales ganaban experiencia aplicando

sus conceptos en los diferentes entornos en los que fueran destinados a trabajar. No obstante se puede señalar un punto de inflexión donde esta disciplina cobra mayor notoriedad tanto en el plano académico, haciendo referencia al incremento en inscripciones y proliferación de sus materias en diversas universidades, como en el plano práctico, constituyendo un departamento propiamente afianzado que cobraría creciente importancia en la toma de decisiones. Este punto en la historia de la evolución de disciplina Monserrat lo reconoce con la aparición de las consultoras de Relaciones Públicas y en la entrevista realizada explica al respecto de eso:

En los '90, para mi se produce una especie de *boom*. Con la aparición hasta incluso de firmas multinacionales de consultoras de Relaciones Públicas que toman representación en la Argentina con consultoras locales, como el caso de Edelman y otras muy fuertes y famosas. También se produjo una explosión, como pasa siempre, de ser una moda. Otro hito en el afianzamiento de las Relaciones Públicas, y lo que constituyó la primer publicación seria dedicada a las Relaciones Públicas, a mi criterio, fue la aparición de la Revista Imagen. (2009. Comunicación personal)

En este punto, Monserrat se refiere a la revista Imagen como una de las principales publicaciones gráficas que tenían como tema central las Relaciones Públicas. No obstante, cabe destacar que las Relaciones Públicas en su comienzo estuvieron fuertemente vinculadas con otras disciplinas relacionadas a la comunicación, como es la el Periodismo, la Publicidad y el Marketing. Si bien se entiende, así como lo menciona en la entrevista Castro Zuñeda, C. (2009), que las Relaciones Públicas encuentran su formación desde el Periodismo, existe en la actualidad una gran brecha que separa estas dos prácticas. La Licenciada Bruno, explica respecto de esta separación de las Relaciones Públicas:

Existe un cambio diferencial desde el momento en que las Relaciones Públicas se vuelcan al mundo de lo que son las comunicaciones. El hecho de la globalización y la expansión de las multinacionales, donde empieza a resurgir lo que es la empresa como respaldo. Ya no son las marcas antes que la empresa, sino las empresas las que avalan a las marcas. (2009. Comunicación personal)

Sin lugar a dudas, el hecho de considerar a las Relaciones Públicas en la actualidad como una disciplina independiente, con carácter empresarial consolidado e importante desarrollo en el ámbito privado, corresponde a una favorable evolución de la misma respecto de sus comienzos. Gracias a lo aportado por los profesionales entrevistados se puede ver cómo esta carrera ha ganado terreno, trabajando conjuntamente con otras áreas de la empresa y ya no más debajo de ellas. Continúa Castro Zuñeda refiriéndose a esta evolución

(...) lo interesante, y lo que muestra el progreso es que en este momento estamos en un buen momento de las Relaciones. (...) Y esto ocurrió a partir de un trabajo serio y tranquilo. Un último año donde se incorporó un gran grupo de gente activa, todos directores de comunicación de empresas y un año donde esta muy fortalecida la condición de consultora.

No obstante, como se advirtió al inicio de este proyecto, se detecta que por muchos años la imagen de las Relaciones Públicas en sí y la de sus profesionales encontraban un importante desequilibrio. Un desfase generado por la asociación generalizada de las prácticas de las Relaciones Públicas a un área poco prestigiada de la profesión, constituyendo ésta al ambiente de las discotecas, clubes o bares y la generación de vínculos personales con posibles invitados a estos recintos.

A falta de conocimiento de causa, la sociedad en general y lamentablemente algunas empresas privadas e instituciones estatales, hacían caso omiso a este prejuicio que atentaba contra la imagen de una profesión tan importante para la vida de los negocios y las comunicaciones como las Relaciones Públicas. Indoctamente, la disciplina era creída de prestar servicios únicamente en estos ámbitos, cuando la realidad comprueba lo contrario. Sobre estos temas fueron indagados los entrevistados quienes comentaron que actualmente esto ya no representa ningún riesgo para la imagen de las Relaciones Públicas como disciplina seria. Castro reflexiona respecto de esto y agrega:

Hay una razón fundamental para que esto ocurra, y es que si vos preguntas por 5 nombres de relacionistas públicos, normalmente te van a dar los 5 nombres de los que están en las revistas porque esos son los bolicheros, y solo salen en la foto. El problema es que nuestro trabajo es que salga el otro en la foto, que salga una empresa en la foto. (2009. Comunicación personal)

Tanto Castro Zuñeda como Bruno (2009), concuerdan en el hecho e que son esta figuras, que en ningún aspecto se consideran representantes de las Relaciones Públicas, las que surgen por sobre los verdades profesionales, que llevan adelante la profesión enaltecendo su valor comunicativo en el ámbito empresarial y en ámbito público. En coincidencia con lo expresado por Castro Zueñeda en la entrevista que se le realizó (2009) actualmente hay una gran cantidad de profesionales, egresados de la carrera de Relaciones Públicas, que se desempeñan felizmente en el área considerando a la profesión como una temática seria, y de gran complejidad.

Como se mencionó al comienzo del capítulo, el análisis de la imagen también abarcaría el correspondiente a los medios gráficos. Respecto del tema antes mencionado, se puede ver en el despliegue de las notas y las coberturas especiales, cómo lo expuesto por

Castro Zuñeda y Bruno es traído a la luz. En el relevamiento de las notas periodísticas llevadas a cabo en los diarios Clarín y La Nación, se pudo contabilizar que más de 5 notas en un período de un mes hacían referencia a la vida del relacionista público conocido como Gaby Álvarez. Este personaje, es una figura mediática que se hizo conocido en el ambiente artístico y en el área de los bares, *clubes* y boliches, entre otras características por su poder de convocatoria a personas y figuras y por su excéntrica vestimenta.

Así como lo expresaba en un primer momento el profesor Castro Zuñeda (2009), son solamente personajes que aparecen en fotografías de revistas o en notas de diarios, pero lejos están de formar parte de grupo de profesionales capacitados en comunicación institucional o creadores y formadores de imagen. Será por ende de importancia que el relacionista público de carrera, exponga el valor de su profesión, engrandeciendo los aportes de la disciplina y de su función en el mundo de las comunicaciones. En su entrevista Monserrat agrega al respecto de este tema:

Así como en Recursos Humanos se incorporó la figura de Licenciado en Recursos Humanos y Licenciado en Psicología, en las áreas de Prensa, de Comunicaciones y de Relaciones Públicas se consignó con código, con asignación y con honorario profesional la licenciatura en Relaciones Públicas (...) Las empresas o entidades que requieren profesionales de Relaciones Públicas (...), no les agrega ni les quita nada el tipo de cosas donde aparezca un señor en Punta del Este vestido de blanco. (2009. Comunicación personal)

Es relevante mencionar que, en gran medida, son los también los medios de comunicación los que incentivados por sus públicos, con ansias de consumir noticias carentes de contenido coherente, atentan contra la imagen del profesional de Relaciones

Públicas. Evitando la publicación de noticias referentes a logros de la profesión o cubriendo eventos tales como congresos o encuentros de Relaciones Públicas, prefieren la difusión de eventos donde se encuentren figuras como la del personaje nombrado anteriormente.

Dentro de las consideraciones de este capítulo, se encuentra también el interés de analizar la imagen del relacionista público como profesional de las comunicaciones. Quien junto con la disciplina, ha atravesado un proceso de cambio, consolidando su accionar, su ámbito de trabajo y de la misma manera su imagen pública.

Los relacionistas públicos en la actualidad poseen una marcada presencia en el ámbito privado, desempeñándose como directores de comunicación o trabajado conjuntamente con el responsable de Recursos Humanos en la comunicación interna de una empresa. Sin embargo, el hecho de que en la modernidad se considere consolidada la imagen del relacionista público en este sector de la industria, como pudo verse anteriormente, no es un acontecimiento reconocido desde siempre. Por el contrario, aún hoy en día se sigue trabajando sobre la imagen de este profesional, ubicándose con el correr del tiempo en el lugar que le corresponde.

En las empresas e instituciones de hace 20 años, aproximadamente, lo que hoy es el Departamento de Relaciones Públicas, llevado a cabo por un profesional de la materia, era desarrollado por algún individuo, que manejara el cargo según el llamado sentido común para las comunicaciones. Sin embargo esto no era suficiente en aquel entonces de la misma manera que no lo es hoy en día. Los entrevistados reflexionan al respecto de quienes ocupaban el cargo del relacionista público antes de que la figura del mismo cobrara real importancia:

Antes se buscaban en filosofía, recursos humanos, en abogacía... ¿Cuánta gente que estaba encargada del área de Relaciones Públicas eran abogados? un montón, por que al no existir la carrera, los más idóneos, y ahí me pongo como abogada también, éramos los abogados, por que tenemos cierta facilidad en poder hablar, de poder “convencer” (Schilman, G. 2009. Comunicación personal)

Castro Zuñeda, también se refiere a los encargados de las Relaciones Públicas décadas atrás como un problema que afectaba a la imagen del profesional. Del análisis de estas entrevistas se puede extraer la idea de que tanto la disciplina como el profesional de las Relaciones Públicas, encontraron obstáculos en la conformación de su imagen y sobre todo en la consolidación de la carrera en sí, desde el primer momento. El profesor antes mencionado aclara que en la actualidad existe una...

...diferencia con los años '70 u '80. Es esa época el problema no era competir con un abogado o con un periodista, el problema era competir con el hijo o el sobrino, que la familia tenía una empresa y tenían que darle un trabajo y le daban Relaciones Públicas. Y eso si que no nos ayudaba en nada. (2009. Comunicación personal)

Montserrat; Bruno y Schilman (2009), indagados a cerca de esta problemática, concuerda con que esto representaba un situación de gran tensión para el relacionista, que finalizados sus estudios emprendía la búsqueda laboral. Sin embargo, con el paso de los años y el crecimiento de la necesidad de incorporar personal capacitado, que contase con herramientas y planes estratégico coherentes para su aplicación en empresas de gran porte, el relacionista comienza a cobrar notoriedad, en un primer momento en el ámbito privado.

Hoy en día la situación es diferentes a 5 años atrás o 10 años atrás, a medida que sigan saliendo buenos profesionales y las universidades sigan ofertando este tipo de carreras, día a día cada vez más, tanto el empresario como la persona que se ocupe del ámbito oficial, se van a dar cuenta que es un cargo que necesita a una persona capacitada en esto, en comunicación, un relacionista público (Schilman, G. 2009. Comunicación profesional)

Una de las principales fortalezas de las Relaciones Públicas en la actualidad la imagen institucional, que comprende el marco de referencia de todas las acciones de una empresa, incluso y como pudo verse a lo largo de este trabajo, las comunicaciones. Llevar a cabo estas tareas requiere de un profesional con capacidad de gestionar la comunicación integral de una organización, teniendo como fin el contribuir a los logros comerciales y o sociales de la misma, a la vez que manteniendo y optimizando las relaciones internas y externas de estas. Por ende, hoy en día, las empresas buscan a un profesional que tenga “manejo absoluto de la comunicación, la formación de la imagen a través de la comunicación y todo lo que hace al manejo de acciones, programas y estrategias de comunicación.” (Bruno, A. 2009. Comunicación personal)

A pesar de que la imagen del relacionista público esté finalmente adquiriendo merecido reconocimiento por sus logros y por el desempeño de sus profesionales, aún existen individuos que desconocen sus beneficios y continúan creyendo que su ámbito de acción se acota a los *clubes* y bares. En diálogos entablados con alumnos de la carrera de Relaciones Públicas en diferentes etapas de cursado, estos expresaban en relación al porqué de su inscripción en esta disciplina:

Yo me anoté por que siempre me gusto relacionarme con muchas personas o hacer de vínculo entre unas y otras. (...) Creo que hoy en día es una carrera muy útil porque

sirve para trabajar en diferentes empresas, porque las empresas buscan a alguien que maneje las comunicaciones, y que maneje la imagen también. (...) El relacionista público está mas en la empresa que en el gobierno y yo creo que hoy las multinacionales crecieron mucho en el país dándole más lugar a las Relaciones Públicas. (Anónimo. 2009. Comunicación personal)

La cita anterior fue extraída de una charla entablada con un grupo de adolescentes, estudiantes de la carrera de Licenciatura en Relaciones Públicas. En este caso en particular, se sabe que la interlocutora es una joven muchacha de no más de 20 años que en ese momento cursaba su segundo año de la carrera. El análisis de esta entrevista permite evidenciar que la disciplina de Relaciones Públicas en sí adquiere relevancia en el nicho adolescente, donde jóvenes estudiantes eligen la carrera entusiasmados por un futuro como profesionales de la comunicación en el ámbito empresario.

Finalmente, es preciso destacar que las Relaciones Públicas no solo desempeñan correctamente sus habilidades en el ámbito privado. Sus conceptos en comunicación corresponden a una materia de mayor importancia también en la esfera pública, dentro de organismos gubernamentales, instituciones, ministerios e inclusive cerca de Presidencia de la Nación. Sobre esta nota final Monserrat aclara:

Hay un fuerte crecimiento hoy en día de las Relaciones Públicas en el ámbito público. Yo diría que no conozco organismo del Estado, no conozco Gobierno Provincial, en el que no este profesionalizada el área de Relaciones Públicas, Ceremonial, Prensa, que es lo nuestro digamos. (2009. Comunicación personal)

4. 4 Imagen del Ceremonial y Protocolo y del ceremonialista actual

Resulta pertinente en este punto, como lo fue en el capítulo anterior, hacer referencia a la concepción actual tanto de la disciplina Ceremonial y Protocolo como de la imagen de sus profesionales, los ceremonialista.

Entre los que fueron entrevistados para poder llevar a cabo este análisis de la imagen actual de la disciplina y de aquellos que la practican, se destacan 3 profesionales, que desempeñan en la actualidad cargos relacionados con el Ceremonial y Protocolo. Schilman, G. se dedica al Ceremonial en el ámbito privado y social, mientras que Monserrat, A y Castiglia, J. cumplen función aplicando las normas del Ceremonial y Protocolo en la esfera pública.

Comenzando entonces por conocer qué se cree actualmente de la disciplina en sí, son varias las respuestas obtenidas por los entrevistados. Sin embargo, es preciso mencionar que el ceremonialista fue adquiriendo su lugar gradualmente, con el paso del tiempo, insertándose en gran cantidad de áreas.

La sociedad, la comunidad contemporánea, las relaciones públicas en el momento actual, exigen un ceremonial dinámico, a tono con las exigencias del tiempo, cuyo valor se acrecienta día a día; a tono también con las modalidades del mundo moderno, que desecha la pompa, el boato, lo inútil; que busca, por al contrario, lo práctico y ágil, lo sencillo y esquemático. (1992. p. 42)

Así expresa el Embajador Blanco Villalta (1992) su visión acerca de los requerimientos actuales del Ceremonial y Protocolo en la sociedad. En coincidencia, con su punto de vista se puede inferir que el Ceremonial y Protocolo se ha desarrollado notable y positivamente en los últimos años, más precisamente en los pasados 20 años donde gracias a estudios llevados a cabo por entendidos del tema como la periodista Bustos, E. (1996) se pudo visualizar cuál es el nuevo panorama de esta disciplina.

La periodista antes nombrada, resalta en la nota publicada en la revista Imagen que “se registra un inesperado auge en las carreras de Ceremonial y Protocolo” (S/F. Imagen, p. 29) manifestándose este en la proliferación de carreras terciarias y cursos especializados. Al mismo tiempo Bustos continúa detallando que según los resultados arrojados por estudios “más de medio millar de estudiantes cursan actualmente en Capital y Gran Buenos Aires algún tipo de seminario para aprender a organizar eventos sociales y empresarios sin caer en *gaffes*.” (1996. Imagen, p. 29)

En Argentina existen una gran cantidad de instituciones y organismos que dictan carreras de perfeccionamiento o tecnicatura en Ceremonial y Protocolo. De acuerdo a lo publicado por Bustos, E. (1996) se reconocen dentro de estas entidades al Centro Tristany, como el primero en otorgarle al Ceremonial y Protocolo la categoría de estudio terciario en el año 1992. Este mismo, trata de un título oficial en Ceremonial que a su vez cuenta con la posibilidad de extender a una especialización en el cuarto año de la cursada posibilitando la obtención del título Universitario en Relaciones Públicas y Diplomacia.

El auge previamente mencionado, como dice Bustos, E (1996) es un fenómeno que se vislumbra a lo largo de estas últimas décadas, donde el Ceremonial comienza a adquirir mayor importancia en el ámbito empresarial, trascendiendo su tradicional esfera constituida por la presentación formal de funcionarios estatales y eventos oficiales para

diplomáticos en función. Esta función, también parcialmente desfigurada, recobra imagen durante estos últimos 20 años.

En la actualidad, la actividad de Ceremonial y Protocolo, esta directamente vinculada al desarrollo de las instituciones, donde su implementación brinda los elementos necesarios para incrementar el prestigio de la identidad corporativa, mediante el cuidado de la imagen y las formas. Esta disciplina se integra a la vida moderna generando un marco propicio para desarrollar fácilmente comunicaciones en un ámbito de respeto, compromiso y acercamiento con los públicos. Asimismo y como lo afirma una de las profesionales entrevistadas el Ceremonial es de gran importancia ya que "... hace a la autoridad bien entendida, al respeto por las instituciones y a la imagen como país, también para establecer normas coherentes de comunicación entre naciones."(Bruno, A. 2009)

Como pudo verse a lo largo del desarrollo de este proyecto, el Ceremonial es una disciplina que encuentra su ámbito de acción tanto en la gestión privada como en la pública, no obstante, esto no ha sido de este modo desde el principio. Hoy en día el rol del Ceremonial según lo expresado por Monserrat, se ve vinculado fuertemente con las empresas, en la entrevista el Licenciado aclara:

...el tema del Ceremonial tanto en el ámbito Estatal como en el ámbito privado, (...) no necesariamente implica el conocimiento de las frías normas. Hay tiempos y hay modos que tienen que ver con lo que hablaba Brown hace años de la organización formal e informal. Tienen que conocer los dos organigramas, el que esta escrito y el que no esta escrito. (2009. Comunicación personal)

Esta disciplina, se ha posicionado como una herramienta indispensable para la comunicación institucional ya que establece parámetros adecuados en donde llevar a cabo negociaciones así como también generando imagen positiva. Castiglia, J. (2009) miembro de la Academia Argentina de Ceremonial, hace referencia a la actualidad del Ceremonial en Argentina y menciona respecto de esta

La técnica del Ceremonial contiene en su estructura infinitos conceptos, infinitas formas, infinitos detalles, que en su conjunto crean el ordenamiento perfecto de todo acto protocolar y establecen, además, las normas de comportamiento de quienes actúan dentro de su ámbito. (2009. Comunicación Personal)

En la actualidad, así como lo expresa Bustos, E. (1996) en su nota de la revista Imagen, existe una tendencia a la incorporación de las normas del Ceremonial y Protocolo al ámbito privado, más precisamente a las organizaciones que llevan adelante en su día a día una elevada cantidad de reuniones, encuentros o ceremonias especiales. Dentro de estas últimas es usual la presencia de empresarios de alta jerarquía, invitados de corporaciones internacionales y en ocasiones figuras del ámbito oficial. Para casos como este, el Ceremonial conforma una herramienta indispensable de organización y gestión de la imagen. Al ser indagada respecto de la importancia de la aplicación de las normas del Ceremonial, la Licenciada Bruno expresa:

Es aun más importante que se apliquen en el ámbito público; porque una buena imagen a nivel estatal favorece las relaciones comerciales dentro de las compañías tanto a nivel nacional como internacional que es, en definitiva, lo que le interesa a muchas compañías. Una buena imagen país va a ayudar a establecer la imagen de la empresa privada (2009. Comunicación personal)

Por estos motivos es que la disciplina cobra importante participación en el ámbito privado tanto como en el ámbito público, que precisan las capacidades de profesional entrenados que puedan llevar a cabo una lista de precedencias sin errores y la planificación, organización y el armado de eventos empresariales que contribuyan a la conformación de una imagen positiva para la misma.

Será entonces relevante en este punto, y continuando con lo establecido como objetivos de este capítulo, profundizar en relación a la imagen actual de los profesionales de Ceremonial. Así es interesante ver lo que opina respecto de los ceremonialista la Licenciada Bruno:

En la actualidad el Ceremonialista está tomado como algo más anticuado, como una figura que estorba y complica. Cuando en realidad es todo lo contrario, siendo que tiende a simplificar los códigos, a ordenar, a hacer las cosas más coherentes y a que el que esta afuera pueda entender un lenguaje que es común. (2009. Comunicación personal)

La imagen del ceremonialista, del mismo modo que ocurrió con la del relacionista público, ha incurrido, debido a la evolución de la disciplina así como a sus diversos ámbitos de aplicación en ciertas variaciones. Tiempo atrás, eran en la iglesia los sacerdotes y en la casa real los nobles los encargados de llevar a cabo los preceptos establecidos por el Ceremonial y Protocolo. Para aquel entonces se registraba un alto grado de estructuración en las normas y un exceso en la pomposidad a la hora de su aplicación. Esta característica trascendió con el paso del tiempo caducando debido a la incomodidad e inoperancia en el momento de su práctica. Actualmente se pretende en ambos, el ámbito privado y ámbito público, un Ceremonial dinámico y práctico, del mismo modo que se espera esto por parte de sus profesionales.

Por ende se considera que el profesional de Ceremonial debe de poseer una conducta ética que lo conduzca a una implementación medida y con criterio de las normas del Protocolo, priorizando la concreción de los objetivos cuidando la forma y la imagen.

Para muchos, el término ceremonialista hace referencia a un personaje estructurado, cuya función es guardar de manera estricta las formas durante un acto o ceremonia. Esto mismo se pudo observar en la entrevista realizada a estudiantes de la carrera de Relaciones Públicas quienes comentaron:

En mi opinión, un ceremonialistas es una persona encargada de aplicar el Protocolo al pié de la letra. Tiene que fijarse en cada detalle para que nada salga ni fuera de lo planeado ni fuera de tiempo. Igualmente, creo que en la actualidad ya no es una función tan estricta, ni superficial, ni acartonada. Lo que busca finalmente es generar un orden (...) (Anónimo. 2009. Comunicación personal)

Castro Zuñeda y Monserrat (2009) coincidieron en el hecho de que la figura del ceremonialista, en la mayoría de los casos, esta investida por un profesional de las Relaciones Públicas, encontrando esto explicación en que será este el que reúna las capacidades necesarias para desarrollar la tarea de gestionar, organizar, desarrollar y controlar las normas del Ceremonial en eventos y ceremonias. Sin embargo Monserrat expresa una salvedad sobre este tema

La actividad comunicacional pasa por alguien formado en comunicaciones, y no necesariamente un periodista. En el caso de las Relaciones Públicas es lo mismo, alguien que conozca el Ceremonial no necesariamente es un Ceremonialista ni un

egresado de Relaciones Públicas que conozca el Ceremonial. (2009. Comunicación personal)

Fue de gran interés en el transcurso de las entrevistas, indagar respecto de cómo suponían es el Ceremonial argentino en comparación con el de otros estados. El Licenciado Monserrat respondió sobre este asunto:

Lo que he notado en otros países es la falta de adaptabilidad al cambio, la falta de respuesta a la situación imprevista, que no debería dejar pero existe tanto aquí como en otros lugares. De otra manera los ceremonialistas argentinos, o los que de alguna manera nos podemos llamar ceremonialistas siendo recibidos de la carrera de Relaciones Públicas, creo que tenemos una especie de rápida respuesta. No quiero decir la cosa fácil de la improvisación, pero si de buscar alternativas a una situación que a veces no esta prevista. (2009. Comunicación Personal)

El análisis de la totalidad de las entrevistas realizadas, arroja como resultados referidos a la imagen del ceremonialista, que éste deberá ser un profesional de las comunicaciones que reúna determinadas cualidades. Vinculado o no con las Relaciones Públicas, el encargado del Ceremonial, tanto en el ámbito privado como en el ámbito público, debe caracterizarse por sólidas concepciones éticas y la aplicación de las normas protocolares de acuerdo al contexto y las necesidades del área en la que se desempeñe. Un ceremonialista en la actualidad de la República Argentina, es considerado un profesional capaz de llevar a cabo lo impuesto por el Protocolo de manera ágil y dinámica, dejando de lado la pompa innecesaria y contemplando la posibilidad del imprevisto, teniendo habilidad para solventar con dignidad, respeto y ética cualquier inconveniente.

Del mismo modo, teniendo como objetivo conocer la notoriedad e imagen del Ceremonial y Protocolo como disciplina en sí y la imagen actual de sus profesionales, se concretó un relevamiento de notas y artículos periodísticos que se enfocaran en la temática. Esta búsqueda realizada sobre los diarios Clarín y La Nación aportó contenido útil al análisis de la imagen del Ceremonial.

Ambos diarios, fueron consultados en relación al Ceremonial y Protocolo, dicha investigación se realizó en un período de seis meses, comprendiendo desde el mes de junio hasta noviembre del año 2009. Algunos de los artículos adquiridos (incorporados al Anexo) son tanto de la versión impresa como de la versión digital de ambos diarios.

Durante el análisis de estos medios, un hecho que se destaca, es que en los seis meses que comprendió la recolección de noticias, se pudieron visualizar entre los dos medios, únicamente cuatro artículos enfocados a la disciplina de Ceremonial y Protocolo. Tres provenientes de La Nación y un del diario Clarín. Como se puede notar, la cobertura que se le otorga a la disciplina en sí, no podría de ningún modo considerarse abundante. Diferente es el caso de lo que podría suceder con revistas y o periódicos especializados en el tema.

Así mismo el contenido de los artículos contemplaba variadas temáticas. En el caso particular del diario Clarín, el artículo provenía de la sección viajes. Éste hacía referencia a la importancia de la capacitación de los empresarios en el sector turístico en la disciplina de Ceremonial y Protocolo, considerándola una herramienta valiosa a la hora de desarrollar el trato con los visitantes extranjeros, optimizar la imagen institucional, y respetar usos y costumbres.

Por otro lado, los artículos publicados por el diario La Nación demuestran una mayor variedad de conceptos. En ellos se pudieron observar notas referentes al Ceremonial de estado, así como también al Ceremonial aplicado en el ámbito empresarial y social. Así, entre estos artículos se destacan tres, cada uno en relación a ámbitos diferentes del Ceremonial y Protocolo. En el primer caso, se encuentra una entrevista a la escritora Rose Galfione que presenta ante la prensa la publicación de su libro *El arte de recibir en casa*". Del mismo modo que a lo largo de la nota se puede conocer un poco más sobre la vida de la escritora, se hace hincapié en la importancia de la aplicación de las normas del Ceremonial a la hora de realizar reuniones en el hogar o en ámbito empresarial.

La temática del segundo artículo, al igual que en el anterior, coincide en el área de aplicación de la disciplina, siendo este el sector privado. Este artículo hace referencia a los regalos empresariales y profundiza en lo conveniente que es tener presente el Protocolo al momento de otorgar obsequios en una empresa. Se puede leer en el artículo que la tendencia moderna es a personalizar los presentes, lo cual demuestra que la organización esta pendiente de los gustos y necesidades de sus colaboradores.

De igual forma es importante la información expuesta en el tercer artículo destacado. Este último abarca una temática de mayor importancia dentro de los preceptos del Ceremonial y Protocolo, y es el referente al Ceremonial de Estado. Como se vio capítulos anteriores este Ceremonial es el llevado a cabo por la Dirección Nacional de Ceremonial a cargo de la Cancillería argentina. El artículo se basa en las recurrentes llegadas tarde de la señora Presidenta de la Nación, Cristina Fernández, quién en más de una oportunidad ha tenido que disculparse con sus pares Jefes de Estado por no cumplir con los horarios estipulados. El periodista autor de este artículo, hace foco en el hecho de que esto no corresponde únicamente a casos aislados que representan un error de la señora

Presidenta, pero sino que es una seria problemática ya que habla de la imagen del país en su totalidad.

Asimismo, es preciso destacar que de la totalidad de los artículos recolectados de ambos medios, se notó la presencia de notas y artículos relacionados a la falta de la aplicación del Ceremonial en el ámbito privado así como al quebrantamiento de los protocolos, principalmente en actos oficiales y por parte de figuras de de alta jerarquía en el gobierno Argentino. Fueron también distinguidos aquellos artículos que contemplaban a la disciplina en forma general, refiriéndose a las funciones de embajadores en diferentes países o a la presentación de cartas credenciales en el país.

De este análisis en los medios se puede inferir que el Ceremonial y Protocolo como disciplina en sí cuenta con bajo nivel de notoriedad. Del modo sucede con los profesionales de la disciplina y la cobertura mediática ya sea de sus incumbencias como de sus logros.

Capítulo 5: El Ceremonial y las Relaciones Públicas.

5. 1 Introducción:

El siguiente capítulo corresponde a la esencia central del trabajo, en el mismo se pretende llegar a la concreción de los objetivos planteados al comienzo del proyecto, poniendo en evidencia la importancia que existe en la fusión entre las disciplinas de Relaciones Públicas y Ceremonial y Protocolo. De igual forma, será importante destacar el aporte que este proyecto final de grado supone para la disciplina de Relaciones Públicas, tanto del punto de vista académico como profesional

En este último capítulo, podrá observarse cuál es la problemática en relación a la aplicación de las normas de Ceremonial y Protocolo, detectada en la sociedad argentina en general y en el ámbito público en particular. Asimismo se busca concretar propósitos investigativos que ayuden a futuros profesionales en las carreras de Relaciones Públicas o Ceremonial y Protocolo a comprender por qué en la actualidad para la empresa y para los organismos de Estado, llevar adelante el Protocolo es una necesidad imperiosa.

5. 2 La importancia de la unión del Ceremonial y las Relaciones Públicas en general y para el ámbito público en particular

Las empresas, entidades y organizaciones modernas, son concientes de su necesidad de comunicación. Actualmente, en el mundo globalizado se considera que cada acción emprendida por una empresa traerá grandes implicancias a nivel económico y comunicacional y repercutirá directamente en su imagen. Por ende, será necesario, al contrario de lo que se cree comúnmente, no descartar ningún tipo de prácticas que fueran de utilidad tiempo atrás, sino estar dispuesto a la utilización de nuevas herramientas que le permitan a las organizaciones crear medios y técnicas alternativas para generar credibilidad, confianza y participación de los públicos.

Hoy en día la dinámica del Ceremonial y Protocolo es entendida como una herramienta de gestión de la comunicación. Mediante esta, una organización a través de la puesta en escena de diversos tipos de ceremonias, eventos, o reuniones, pretende acercarse a sus públicos para entablar lazos duraderos, de confianza con una base sólida y ética.

Es en este punto y en este contexto donde las Relaciones Públicas son configuradas como el aliado ideal del Ceremonial, colaborando a favor de los logros de los objetivos pautados. Se infiere que esto es así ya que serán los relacionistas públicos, dentro del departamento de Relaciones Públicas los que tengan a cargo la gestión de las comunicaciones integrales de una organización. Serán también ellos quienes desarrollen las estrategias para con cada uno de los públicos así como el cuidado de la imagen e identidad institucional.

Se entiende entonces, que la base de las Relaciones Públicas está conformada por la creación de lazos de confianza y credibilidad con lo públicos, donde el proceso de comunicación corresponda a un acto honesto de transmisión de información. Donde la

credibilidad lleve a un mejor entendimiento en los distintos públicos, de la misma manera que genere el clima que mejore la concepción social de confianza. Respecto de esto comenta Tomás, C.

Los Códigos de Ética y la situación de la sociedad pueden pedir al profesional de Relaciones Públicas llegar a situaciones límites (...) pero solo así quedará clara nuestra fe en nuestra profesión. Porque como hemos dicho y repetido solamente un comportamiento ético engendra credibilidad y confianza. (1994, p. 237)

Al considerar que la práctica de las Relaciones Públicas, en un sentido más estricto, consiste en la generación de estímulos con el fin de persuadir a los públicos para que estos adopten una determinada postura en relación a un hecho dado, se considera por lo tanto, que uno de los fines de esta disciplina será dedicarse a las políticas y a las actividades dirigidas a prestigiar una empresa, entidad u organización ante la opinión pública. En este contexto resulta evidente la relación con el Ceremonial y Protocolo.

A pesar de esta relación, sucede muy frecuentemente que las empresas desatiendan al Ceremonial como parte fundamental de la disciplina de Relaciones Públicas, imponiéndole límites a su desempeño, vinculándolo estrictamente a los contactos con los medios de comunicación, la publicidad, el elevamiento de la opinión pública y tareas de *lobby* entre otros. Sin embargo, no es contemplado el factor que en la actualidad, la vida social de la empresa adquiere día a día mayor relevancia. El Ceremonial como disciplina encargada de velar por la forma y la correcta aplicación de los protocolos en función de exteriorizar los valores de la empresa y conformar una imagen positiva, debe de ser tenido en cuenta como herramienta fundamental.

Así, la conducta empresaria en la dinámica protocolar, contribuye a la formación de imagen. La adecuada organización de ceremonias así como el tratamiento de las personalidades convocadas a eventos tales como reuniones empresariales, aniversarios, inauguraciones, presentaciones o cualquier otro tipo de suceso de la vida institucional, convierte estas ceremonias en expresiones externas de alto impacto e importante repercusión en los públicos. Por ende será esencial un esmerado diligenciamiento protocolar.

Es de esta manera que se evidencia que la práctica del Ceremonial constituye una herramienta a la vez que una estrategia de comunicación para las Relaciones Públicas. Sea cual fuere el rubro de la empresa, correspondiente al ámbito privado o público, el profesional encargado de llevar a cabo el Ceremonial, guardará estrecha relación con las Relaciones Públicas.

Al respecto del trabajo realizado en conjunto por los relacionistas públicos y los ceremonialistas, Tristant, R. comenta que

No deberían suscitarse fricciones por cuestiones de competencias entre los jefes de relaciones públicas y los especialistas en ceremonial. Al contrario, el relacionista y el ceremonialista se complementan y ninguno de ellos debiera desdeñar un profundo conocimiento de ambas disciplinas. (1994, p. 7)

Mas existe en la actualidad una tendencia a la especialización, posicionando en gran medida al Ceremonial como una unidad operativa independiente del departamento de Relaciones Públicas. Este hecho deriva de que en la mayoría de los casos el relacionista público suele tener conocimientos generales respecto de la materia Ceremonial, por lo que depende en lo específico de un profesional especializado en la disciplina de

Ceremonial y Protocolo. El ceremonialista por su parte, tiende en ocasiones a abroquelarse en un formalismo por demás estricto y cayendo en cierta rigidez que le impide comprender que el objetivo del evento o ceremonia que fuera a realizarse, debe estar regido por simplicidad para la relación y comunicación. Sin importar la situación las Relaciones Públicas y el Ceremonial deberán trabajar mancomunadamente para lograr los objetivos en el plan integral de comunicación.

El Embajador Blanco Villalta, quien por muchos años se dedicó a la aplicación del Ceremonial y Protocolo en el ámbito público así como también prestó servicio a la Nación dentro del Cuerpo Diplomático, comenta al respecto de la esencia del Ceremonial y su relación con las Relaciones Públicas:

El Ceremonial no crea jerarquías, sólo las reconoce, tampoco inventa honores ni los otorga, ni fomenta el boato, sólo establece un orden que haga posible las más libres y cómodas relaciones. No complica, simplifica. No crea problemas, solamente los evita.
(1992, p. 415)

Continuado con lo propuesto como objetivos, es pertinente para este entonces destacar la importancia que suponen las ceremonias llevadas a cabo, tanto en el ámbito privado como en el ámbito público, como herramienta de comunicación y consolidación de imagen institucional.

Las ceremonias, realizadas en un marco correctamente preparado por las normas del Ceremonial, crean el ámbito ideal para la relación entre distintos grupos. Son un espacio donde los funcionarios o los directivos de diferentes instituciones se relacionan entre ellos a la vez que, si el evento lo permite, con personalidades del mundo político, económico y social, entablando vínculos nuevos o afianzando lazos previamente conformados. Las

ceremonias son entendidas como un acto de comunicación a través del cual se podrán exteriorizar el potencial de la organización, transformándose esto en una acción que favorece a la integración de la misma en el ámbito que esté inserta. Asimismo las ceremonias trascienden los límites tanto geográfico como temporales, no solo por su aparición en medios de comunicación, sino también por los comentarios provenientes de los que han asistido. Esto resulta de mayor importancia ya que el resultado de estos actos formará parte en la conformación de la imagen institucional, configurando así un medio eficaz para mejorar las relaciones de la organización. Es precisamente en este punto donde se evidencia la gran importancia de una correcta planificación del Ceremonial vinculada con los objetivos de las Relaciones Públicas.

Para el caso del ámbito público y sus ceremonias, dentro de las que se pueden mencionar inauguraciones, nombramientos, conmemoraciones, homenajes, presentaciones y otros eventos donde participen funcionarios o representantes de diferentes organismos, es de rigor la aplicación de las normas protocolares establecidas por cada Estado. Del mismo modo, en la esfera privada, dentro de empresas y organizaciones civiles son desplegadas ceremonias del tipo de las presentaciones, reuniones ínter-corporativas, celebraciones de aniversarios entre otros eventos de envergadura. Tanto el ámbito privado como el ámbito público, llevan adelante acciones de comunicación, en este caso ceremonias, concientes de su trascendencia e implicancia en la imagen generada producto de esto. Es importante destacar que el Ceremonial y Protocolo empresarial, toma como referencia los lineamientos del Ceremonial oficial adaptándolo a sus necesidades.

Sin embargo, la gestión de las Relaciones Públicas y la implementación del Ceremonial y protocolo como herramienta de comunicación, no son solamente aplicadas en empresas y organismos a la hora de concretar reuniones empresariales o montar eventos estatales.

Estas dos disciplinas de la comunicación, encuentran su importancia en una temática de mayor profundidad, que comprometa a un Estado en su totalidad.

A lo largo del proyecto, se ha contemplado al Ceremonial en su aplicación en la empresa privada así como también en su desarrollo en el ámbito público, se ha hecho referencia al Ceremonial oficial y la importancia de su aplicación en cada aspecto de la vida del gobierno. No obstante, es imperioso para la concreción de los objetivos del presente trabajo, profundizar en este hecho y revalorizar así lo que significa el Ceremonial y Protocolo en la esfera pública de la Argentina actual.

Hoy en día, la sociedad argentina esta transitando un momento de confusión, de desorientación y pérdida de rumbo concreto. Se ha transformado, con el correr de los años y la sucesión de los gobiernos, en una sociedad tendiente a no asumir responsabilidades, al incumplimiento de la Ley, carente de moderación y urbanidad sin mostrar respeto alguno por las maneras y el estilo. Estas actitudes no son solamente propias de la población en general, sino que también se han podido observar, vergonzosamente por parte de las autoridades nacionales, quienes a menudo quebrantan las normas protocolares y de cortesía.

Cabe destacar, como pudo verse en el desarrollo del trabajo, que paulatinamente este factor de falta de respeto por las normas del Ceremonial y Protocolo, comienza a revertirse en el ámbito privado. Impulsado por un aumento de su actividad comercial y la necesidad de comunicaciones, resulta la disciplina Ceremonial de gran utilidad.

De igual forma, se pone en juego en este punto, un concepto aún de mayor envergadura como la democracia. Giménez Uriburu, H. cita a Norberto Bobio al referirse a la democracia, quien expresa que “además de una forma de gobierno es un conjunto de

reglas, de procedimientos para la formación de decisiones colectivas” (1994) Por ende resulta esencial respetar las normas, ya que en el caso de ser violadas, sería la democracia en sí desnaturalizada.

Si bien la Argentina moderna, requiere un Ceremonial dinámico y adaptado a las necesidades actuales, donde se eliminen las pompas y el boato y se recurra en cambio a lo práctico y ágil, no han cambiado ni aquí ni en ninguna parte del mundo las normas de etiqueta y cortesía. Actualmente la pérdida de estas virtudes en la sociedad argentina en general y en el ámbito público en particular representa un grave herida para la imagen del país.

Finalmente, se puede inferir que para revertir esta situación, es de vital importancia que el cambio comienza desde el más alto nivel del Estado, permitiendo que sus sucesores impulsen el cambio a la totalidad de la sociedad, reeducándola, ofreciendo nuevas expectativas como Nación. Deberá ser el Estado y sus dirigentes, los primeros en tomar conciencia que cada una de las acciones emprendidas por esto serán de real trascendencia a lo largo y a lo ancho del país, excediendo fronteras y configurando el fiel reflejo de un pueblo y de una Nación.

Sabiamente el Embajador Blanco Villalta expresa en su libro *Ceremonial*:

El hombre no puede vivir aislado de la comunidad, ni ésta aislada de la naturaleza. Un orden debe forzosamente presidir la vida en sociedad, en los países cultos. Tal orden surge de la costumbre y establece categorías jerarquizadas, cada una de las cuales posee su propio régimen. No emana de necesidades físicas ni de obligaciones morales, ni siquiera de la ley, sino de reglas convencionales, de modelos de comportamiento. Conocer aquéllas o éstos, los sistemas de conveniencia, respetar las

jerarquías, lo lugares, las calificaciones, la cortesía, forma la sabiduría y ésta conduce al poder. (1996, p. 47)

Conclusiones

A lo largo del proyecto de grado, fueron expuestos en profundidad temas referidos a las Relaciones Públicas y al Ceremonial y Protocolo. En el primero de los casos, la investigación realizada permitió comprender una variedad de aspectos en relación a esta disciplina, tal como qué entienden los diferentes autores por el término Relaciones Públicas, cuáles son las características que debe poseer un profesional de esta disciplina comunicativa así como también cuál es el ámbito de aplicación de las Relaciones Públicas como disciplina en sí.

Del mismo modo, la investigación llevada a cabo contempló al Ceremonial y Protocolo. Ahondando en temas relativos a sus primeras apariciones, lugares y personajes que lo practicaron durante los años de igual manera que sirvió para conocer su afianzamiento en la actualidad y las cualidades a destacar en su profesionales.

Si bien la premisa primera de este trabajo consistía en conocer la importancia de la aplicación de las normas protocolares en la República Argentina, a la vez que la relación de esta disciplina con las Relaciones Públicas; fue menester indagar respecto de la utilización tanto de las Relaciones Públicas como del Ceremonial y Protocolo en el ámbito privado y público. Buscando de esta manera conocer cómo, a lo largo del tiempo, han ido transformándose y redefiniendo su ámbito de aplicación. Asimismo, se tomó especial atención en analizar la actualidad de estas dos disciplinas. Recavando datos a través de entrevista y buscando su aparición en medios de comunicación, en este caso gráfico, representaría esto uno de los puntos principales del proyecto, ya que es el resultado de esta investigación lo que demostraría la imagen actual de las Relaciones Públicas y el Ceremonial y Protocolo en sí y la de sus profesionales.

Por ende, las conclusiones obtenidas luego de realizado este trabajo, son varias con igual grado de importancia cada una de ellas. Primeramente se destaca el hecho de haber podido concretar la totalidad de los objetivos planteados para el desarrollo del trabajo, y haber logrado con ello un avance investigativo relevante en el campo de estudios tanto de las Relaciones Públicas como del Ceremonial y Protocolo. En segundo lugar, la importancia de este trabajo radica en el hecho de demostrar que a pesar de la imagen que puedan poseer las disciplinas, sus valores éticos siguen firmes y de pie. Funcionando como los motores que las impulsan a seguir trabajando, para forjar un futuro donde la comunicación prevalezca, dada en un contexto ordenado, de respeto y conservando las formas y la cortesía.

En una primera aproximación, se podrá decir que este trabajo ha favorecido a ambas disciplinas, resaltando sus cualidades y evidenciando su valor significativo en el ámbito público y privado. Las Relaciones Públicas así como el Ceremonial y Protocolo persiguen un mismo objetivo, el de comunicar, función llevada a cabo de forma satisfactoria por profesionales capacitados en la temática, que comprendiendo el comportamiento de los individuos, trabajan en consecuencia. Conscientes de su responsabilidad, el relacionista y el ceremonialista llevarán adelante sus tareas, desenvolviéndose mancomunadamente para cumplir sus objetivos, el de velar por la imagen institucional y hacerlo de una manera correcta y organizada, en un marco ético honrando a la moral.

Sin embargo hay factores que entorpecen su accionar y crecimiento disciplinar. Esto pudo evidenciarse principalmente en el hecho puntual de que a raíz de la imagen supuesta para los relacionistas públicos y para las normas del Ceremonial y Protocolo en sí, se encuentra en gran cantidad de oportunidades, un obstáculo para el desempeño de su accionar. Algunos sectores permanecen rehaceos a incluir dentro de su grupo de trabajo a profesionales de las Relaciones Públicas, sin reparar en el hecho de que sean

estos, profesionales capacitado para llevar a cabo toda temática relacionada a la comunicación. No obstante, como fue planteado en el cuerpo del trabajo, paulatinamente es un hecho que se va revirtiendo.

Como conclusión sobre este aspecto en particular, fue claro luego del análisis, que actualmente en la Argentina, las empresas privadas a causa de la necesidad de comunicación han reconocido la importancia de las Relaciones Públicas como disciplina esencial en el trato con los públicos. Del mismo modo, quedó en evidencia que hoy en día en el ámbito privado, surge la necesidad de incorporar a especialistas de Ceremonial y Protocolo para desarrollar conjuntamente con el área de Relaciones Públicas, un plan de comunicación que sea positivo para enaltecer su imagen institucional. Haciéndolo posible mediante la relación personal uno a uno o la realización de distintos eventos que permitan a la vez generar nuevos contactos tanto como solidificar los vínculos con los público ya existentes.

Igualmente, se pudo apreciar cómo en la Argentina actual, el ceremonialista ha sabido adaptar sus preceptos a una sociedad que demanda sencillez, eliminando la rigidez y evitando todo tipo excentricismos, pero siempre actuando en un marco regido por la ética, el buen gusto y sobre todo la cortesía. Valor que será distinguido por todos frente a otras empresas o Estados.

Como conclusión final, se deja en claro que las Relaciones Públicas y el Ceremonial y Protocolo están estrechamente vinculados y responden a un *feedback* constante, nutriéndose mutuamente y exponiendo al máximo sus premisas de organización y excelencia en pos de un proceso comunicativo fructífero. Su aplicación en el ámbito privado resulta de gran importancia, ya que a través de la realización de eventos y ceremonias de diversa índole, una empresa podrá entablar relaciones de negocios a la

vez que demostrar su imagen institucional. Sin embargo esta fusión entre las Relaciones Públicas y el Ceremonial y Protocolo, representa un asunto aún de mayor importancia para el ámbito público. Será a través de la gestión de las comunicaciones públicas, actos oficiales, reuniones estatales y primordialmente del comportamiento de sus dirigentes, que una Nación exteriorice sus políticas, su cultura, su ética y sus valores. Trascendiendo estos actos equidistantemente dentro y fuera del país, reflejando la realidad de un pueblo, la realidad de la Nación. Entonces, ¿quién más que un profesional de las comunicaciones y un especialista en las formas y la etiqueta puede prestar servicio en tales aspectos de la administración pública?

Lista de Referencias Bibliográficas

Academia Argentina de Ceremonial. (2006). *Ceremonial II*. Buenos Aires: Dunken.

p.p 204 a 209

Amado Suárez, A; Castro Zuñeda, C. (1999). *Comunicaciones públicas: el modelo de la*

comunicación integrada. Buenos Aires: Temas: Consejo Superior de Relaciones

Públicas de España. p. 25, 34, 49-54, 196, 197.

Black, S. (1994). ABC de las Relaciones Públicas. Barcelona: Ediciones Gestión

2000.p.15

Blanco Villalta, J. (1992). *Ceremonial*. Buenos Aires: Lugar Editorial. p. 42, 43, 88, 91,

106, 414, 415.

Blanco Villalta, J. (1996). *Ceremonial: Filosofía, Ciencia y Arte de la Convivencia*.

Buenos Aires: Lugar Editorial. p.p 39 a 69, 85-88, 95

Bruno, A. (2009). Comunicación personal.

Bustos, E. (1996). Boom de las carreras de Protocolo y Ceremonial. *Imagen*.

Buenos Aires: Imagen. p. 29

Capriotti, P.(S/F). Citado en Amado Suárez, A; Castro Zuñeda, C. (1999).

Comunicaciones públicas: el modelo de la comunicación integrada. Buenos Aires:

Temas: Consejo Superior de Relaciones Públicas de España

Castro Zuñeda, R. (2009) Comunicación personal.

Ceremonial (S/F). Definición de Ceremonial. *RAE*. Recuperado el 15-09-2009 de <http://buscon.rae.es/drae/>

Costa, J. (2003). *Imagen Pública, Una ingeniería social*. Colombia: Editorial Zuluaga.
p. 124

Embajador (S/F). Definición de Embajador. *RAE*. Recuperado el 25-09-2009 de <http://buscon.rae.es/drae/>

Enseñat I Canela, G. (S/F) *Importancia del Protocolo en las Relaciones Públicas*.
En Barquero Cabrero, J. (Ed.). *Manual de Relaciones Públicas Empresariales*. (p. 698)
Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Etiqueta. (S/F). Definición de Etiqueta. *RAE*. Recuperado el 15-09-2009 de <http://buscon.rae.es/drae/>

Giménez Uriburu, H. (1994). *Ceremonial en Presidencia de la Nación*. Recuperado el 12-08-2009 de <http://www.aaceremonial.com.ar/aspectos/oficial/breve%20rese%F1a.htm>

IPRA. (S/F). Citado en Palencia-Lefler Ors, M. (2008). *90 Técnicas de Relaciones Públicas*. Barcelona: Bresca Editorial.

Lozano Domínguez, F. (S/F) *Fundamento de las Relaciones Públicas*. En Barquero Cabrero, J. (Ed.). *Manual de Relaciones Públicas Empresariales*. (p. 307) Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Martini, N. (2001) Las Relaciones Públicas en Argentina. *RRPPnet.com*. Recuperado el 20-12- 2009 de <http://www.rrppnet.com.ar/relacionespublicasenargentina.htm>

Méndez Paz, C. (2000) *Guía histórica y práctica del ceremonial*. Buenos Aires: Ediciones Medios y Publicidad S.A. p. 33, 34

Molinari, S. (2008). *El ceremonial institucional y de los negocios: una herramienta de gestión de las relaciones institucionales y la comunicación integrada*. Buenos Aires: Temas Grupo Editorial. p.p 2 a 15, 16, 22, 115-120.

Palencia-Lefler Ors, M. (2008). *90 Técnicas de Relaciones Públicas*. Barcelona: Bresca Editorial. p.p 25 a 45

Protocolo. (S/F). Definición de Protocolo. *RAE*. Recuperado el 15-09-2009 de <http://buscon.rae.es/drael/>

RAE. Citado en Palencia-Lefler Ors, M. (2008). *90 Técnicas de Relaciones Públicas*. Barcelona: Bresca Editorial.

Relaciones Públicas. (S/F). Definición de Relaciones Públicas. *RAE*. Recuperado el 15-09-2009 de <http://buscon.rae.es/drael/>

Schilman, G. (2009). Comunicación personal.

Stamponi, G. (2003). El ceremonial en la Argentina. Buenos Aires: Dunken. p.p 97 a 130

Tomás, C. (S/F). *Ética, Credibilidad y Relaciones Públicas*. En Barquero Cabrero, J. (Ed.).
Manual de Relaciones Públicas Empresariales. (p. 237)
Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Tristany, R; Tristany M. (1994) *Ceremonial Práctico*.
Buenos Aires: El Ateneo. p. 7, 9, 59- 62, 80.

UP. (2009). Carreras DC. *Palermo.edu*. Recuperado el 20 de Octubre de 2009.
Disponible en <http://www.palermo.edu/dyc/rrpp/index.html>.

Bibliografía:

Academia Argentina de Ceremonial. (2006). *Ceremonial II*. Buenos Aires: Dunken

Amado Suárez, A; Castro Zuñeda, C. (1999). *Comunicaciones públicas: el modelo de la comunicación integrada*. Buenos Aires: Temas: Consejo Superior de Relaciones Públicas de España.

Barquero Cabrero, J. (1994). *Manual de Relaciones Públicas Empresariales*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Beltramino, P; Goñi, S. (2001). *La diplomacia argentina ante el Congreso de los Estados Unidos*. Buenos Aires: Nuevo Hacer, Grupo Editor latinoamericano.

Berisso, M. (1999a). *Protocolo y ceremonial: oficial, empresarial y social: teoría y práctica*. Buenos Aires: Espasa.

Berisso, M. (2001). *Protocolo y ceremonial: oficial, empresarial y social*. Buenos Aires, Espasa. 2ª edición.

Berisso, M. (2003). *Protocolo y ceremonial: oficial, empresarial y social*. Buenos Aires: Espasa. 3ª edición.

Black, S. (1994). *ABC de las Relaciones Públicas*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Blanco Villalta, J. (1992). *Ceremonial*. Buenos Aires: Lugar Editorial.

Blanco Villalta, J. (1996). *Ceremonial: Filosofía, Ciencia y Arte de la Convivencia*.
Buenos Aires: Lugar Editorial.

Blanco Villalta, J. (1999). *Ceremonial – una filosofía para el tercer milenio*.
Buenos Aires: Lugar Editorial.

Bruno, A. (2009). Comunicación personal.

Bustos, E. (1996). Boom de las carreras de Protocolo y Ceremonial. *Imagen*.
Buenos Aires: Imagen.

Capriotti, P. (1992). *La imagen de empresa: estrategia para una comunicación integrada*.
Barcelona. Ariel Ediciones

Castro Zuñeda, R. (2009). Comunicación personal.

Contini, N. (S/F). Ceremonial y protocolo. *Corrientesopina.com*. Recuperado el
21-03-2009 de <http://www.corrientesopina.com.ar/?p=1009>

Costa, J. (2003). *Imagen Pública, Una ingeniería social*. Colombia: Editorial Zuluaga.

Giménez Uriburu, H. (1994). *Ceremonial en Presidencia de la Nación*. Recuperado el
12-08-2009 de <http://www.aaceremonial.com.ar/aspectos/oficial/breve%20rese%F1a.htm>

Grunig, J., Hunt, T. (2000). *Dirección de relaciones públicas*; edición adaptada por Jordi
Cifra Barcelona: Gestión 2000. Biblioteca clásicos de las relaciones públicas. 5.

- Iruretagoyena, A. (2007). *Manual de Ceremonial y Protocolo: Una estrategia de comunicación de las Relaciones Públicas*. Buenos Aires. Editorial Dunken.
- López Nieto, F. (2000). *Manual de protocolo*. España: Ariel. 3ª edición.
- Martini, N. (2001) Las Relaciones Públicas en Argentina. *RRPPnet.com*. Recuperado el 20-12- 2009 de <http://www.rppnet.com.ar/relacionespublicasenargentina.htm>
- Méndez Paz, C. (2000) *Guía histórica y práctica del ceremonial*. Buenos Aires: Ediciones Medios y Publicidad S.A.
- Molinari, S. (2008). *El ceremonial institucional y de los negocios: una herramienta de gestión de las relaciones institucionales y la comunicación integrada*. Buenos Aires: Temas Grupo Editorial.
- Palencia-Lefler Ors, M. (2008). *90 Técnicas de Relaciones Públicas*. Barcelona. Bresca Editorial.
- Pardo San Martín, E. (2009). Las gaffes protocolares de la gira. *lanacion.com*. Recuperado el 19-03-2009 de http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota_id=1098463&high=protocolo%20ceremonial.
- RAE. (S/F). España. Disponible en <http://www.rae.es/rae.html>
- Rey Lennon, F. (1999). *Edward Bernays, El hombre que inventó las Relaciones Públicas*. Buenos Aires: Imagen.

Schilman, G. (2009). Comunicación personal.

Simon, R. (1999). *Relaciones Públicas – Teoría y Práctica*. México D.F. Lumisa.

Stamponi, G. (2003). *El ceremonial en la Argentina*. Buenos Aires: Dunken.

Tristany, R; Tristany M. (1994) *Ceremonial Práctico*. Buenos Aires: El Ateneo.

UP. (2009). Carreras DC. *Palermo.edu* Recuperado el 20 de Octubre de 2009.

Disponible en <http://www.palermo.edu/dyc/rpp/index.html>.

Villafañe, J. (1993) *Imagen positiva: gestión estratégica de la imagen de las empresas*.

Madrid: Pirámide. Colección empresa y gestión.