

<https://negotiantis.com/whatsapp-vs-correo-electronico/>

Mucha gente piensa que el Protocolo es solamente colocar banderas en un acto institucional, saber hacer reverencias al Rey y comer en plan finolis en un banquete.

Por otro lado, se suele confundir Etiqueta con el código de vestimenta que se indica en las invitaciones a dichos eventos de alto copete.

Sin embargo, más allá del protocolo institucional, nuestro día a día, tanto en el trabajo como a nivel privado, se rige también por las normas de protocolo y etiqueta.

¿Qué es el protocolo y la etiqueta?

La etiqueta y el protocolo son normas de comportamiento establecidas para hacer la vida social más llevadera.

La diferencia entre ambos es que:

- el **protocolo** es la ordenación de actos oficiales. O sea, crear normas a la hora de situar y ordenar tanto a las cosas como a las personas, en lo que se refiere a instituciones o a personas que representan instituciones.
- la **etiqueta** son las normas básicas de comportamiento, cortesía y buena educación de cualquier persona en sociedad. Es decir, saber estar en cualquier situación. Tiene que ver con la vestimenta, la comunicación verbal, los gestos y otros aspectos que conforman la vida social y profesional.

Por tanto, como te puedes imaginar, el protocolo y la etiqueta se aplican en las quedadas con amigos, reuniones familiares, en las bodas ... y por supuesto, también en el trabajo.

Tipos de etiqueta en el trabajo

Etiqueta corporativa

Consiste en saber comportarse en el trabajo. Son las normas básicas de convivencia en la oficina o en las instalaciones de la empresa.

Saludar a las personas que están por debajo de ti en el organigrama y a los compañeros, utilizar siempre por favor y gracias, no hablar a gritos, no almorzar en el sitio y apestar todo el open space con el olor de tu comida, tener tu mesa recogida y no apilar montañas de papel, etc.

Algunas reglas incluso están recogidas en el manual del empleado. Por ejemplo:

- uso del microondas y la nevera de la cocina de los empleados
- uso de las impresoras y fotocopiadoras (a algunos se les *olvida* que hay que reponer el papel/tóner cuando se acaba)
- uso de las salas de reuniones, aseos y otras instalaciones de la empresa

Sin olvidar, el código de vestimenta de la empresa, que siempre hay alguien que no acierta con su imagen personal en el contexto profesional en el que se mueve.

Etiqueta telefónica

Son las buenas maneras y hábitos al hablar por teléfono.

Qué importante es que el protocolo telefónico en la empresa. No solo para los del departamento de atención al cliente ¿eh?

Más allá de las precedencias (el lugar en el que debe sentarse cada uno en una mesa de reuniones, según su cargo en el organigrama), la etiqueta en las reuniones consiste en:

- [Ser puntual](#)
- No monopolizar la discusión/negociación de una reunión y permitir que los demás expongan sus ideas y puntos de vista.
- Practicar la escucha activa y mantener el contacto visual con otras personas, en vez de ponerse a responder emails o mensajes de texto mientras otros hablan en el transcurso de la reunión.
- Abandonar la sala dejándola igual de recogida que como la encontraste.

Lectura complementaria: [consejos para las reuniones por videoconferencia](#)

Etiqueta en las comidas

Es cómo debemos comportarnos en lugares públicos mientras almorzamos o cenamos.

Lectura recomendada: [las comidas de negocios](#)

Ojo, esto no es solo en restaurantes o los networkings con cóctel o vino español. En las oficinas se sirven caterings y, si te fijas, hay muchas personas que hablan con la boca llena o *se matan por pillar* una croqueta o un trozo de tortilla.

Cuando acaba el coffee break, el finger food o el catering cada uno debería echar una mano ayudando a recoger la sala. Sin embargo, lo habitual es irse y que sean otros los que se encarguen de recoger los restos de comida y los platos/vasos sucios.

Etiqueta de negocios

Son las normas de cortesía y educación en los negocios.

Los negocios se hacen entre personas que buscan un acuerdo común lo más cercano a sus intereses y objetivos.

Por tanto, la buena educación también es muy importante en este ámbito empresarial. Cada sector tiene sus peculiaridades, así como cada región o país. Aunque hay ciertas normas básicas que siempre hay que tener en cuenta:

- [Vestir de forma profesional](#)
- Saber saludar
- Romper el hielo y evitar temas tabú en el país en donde te encuentres
- Saber escuchar y expresarte de forma clara
- Tener cierto don de gentes y mano izquierda para rebajar tensiones en negociaciones duras
- Cumplir con lo te has comprometido
- Ser puntual en los plazos de los proyectos, servicios o entrega de productos
- Pagar las facturas en plazo

Netiqueta

Como estamos en el siglo XXI y todos somos ya muy digitales, hay que saber comportarse y comunicarse al escribir correos electrónicos, whatsapps y al utilizar las redes sociales.

- No poner en copia a media empresa en un correo electrónico
- No escribir correos de más de 4 o 5 párrafos y tampoco frases con abreviaturas quinceañeras plagadas de emoticonos
- No incluir cadenas de correos adjuntas con mensajes que no aportan nada
- No enviar documentos adjuntos que puedan colapsar la bandeja de entrada de los destinatarios
- Leer y repasar el texto que has escrito y corregir las faltas de ortografía antes de enviar el correo
- No escribir en mayúsculas
- Incluir firma profesional con todos tus datos de contacto (o sea, nombre completo, cargo, empresa, teléfono)

Lecturas recomendadas:

[La fea costumbre de no responder nunca los emails que recibes](#)

[El WhatsApp no es la versión moderna del email](#)

Conclusión

No hace falta ser experto en protocolo para saber desenvolverse con buenos modales en sociedad, en el ámbito profesional y en la empresa.

Ser educado y respetar a los demás es un hábito que debe practicarse cada día cuando te relacionas con otras personas. No tiene nada que ver con tener cierto status social o un nivel de estudios superior.

Desconocer o incumplir la etiqueta puede provocar que los demás se sientan incómodos, arruinar tus relaciones profesionales e incluso arruinar tu empresa. Nadie hace negocios con gente que le cae mal.

Poner en práctica los buenos modales suma puntos a tu marca personal y profesional.

Algo tan básico como decir tu nombre, el de tu empresa y el motivo de tu llamada cuando telefoneas a una empresa, no lo hace todo el mundo. Te lo digo yo que he sido asistente de dirección más de 15 años e intentar averiguar quién llamaba y para qué era todo desafío, porque además algunos se indignan cuando se lo preguntas.

Al contrario pasa lo mismo. Muchas personas descuelgan el teléfono y no responden siquiera diciendo el nombre de la empresa. De modo que el que llama no sabe si ha marcado bien el número o si se ha equivocado.

Lectura recomendada: [reglas básicas de educación en el uso del móvil](#)

Etiqueta en las reuniones

Es el código de comportamiento que cada uno debe seguir en las reuniones y en las discusiones en el trabajo.



La mejor forma de crear un buen ambiente de trabajo es llevarse bien con los compañeros de la empresa

Tener un buen ambiente laboral

Al llegar cada mañana a la empresa es recomendable **saludar a los compañeros** que nos encontremos en la escalera, en el ascensor, en los pasillos, etc. Aunque sean de otra oficina o de otra compañía que están en nuestro mismo edificio. Es una muestra de cortesía que debemos tener como cualquier persona bien educada.

Si vemos que algún compañero de trabajo va muy cargado, necesita ayuda para abrir una puerta, etc. **debemos ser amables y echarle una mano** sin que esta persona nos lo tenga que solicitar.

Si observamos a algún compañero en **una situación comprometida** (del tipo que sea) seamos discreto y no difundamos ninguna información a este respecto. No hay cosa más dañina en cualquier tipo de relación, laboral o personal, que los rumores, chismes, dimes y diretes.

Cuando haya **personal nuevo en la empresa**, es un acto de generosidad ofrecerse para ayudar en lo podamos, siempre que nuestras obligaciones nos lo permitan. Dice un refrán popular: «Manos que no dais, que esperáis». Otro día podemos ser nosotros los que necesitemos una ayuda, una mano tendida. No es apropiado «abusar» de los nuevos como hacen en algunas oficinas.

La rivalidad, la enemistad, las «diferencias», etc., no deben ser la causa de un comportamiento maleducado o grosero. Se puede saludar a una persona, por cortesía, aunque no sea de nuestro agrado. Los buenos modales deben estar por encima de este tipo de enfrentamientos o rencillas.

En el trabajo hay que **saber respetar las jerarquías**, aunque nuestro jefe sea un compañero de estudios, un amigo íntimo o un familiar. En el trabajo es nuestro jefe o superior y hay que

tratarlo como tal. Cuidado con el uso de moteos o apodos. No estamos en el bar con unos amigos. Estamos en el trabajo.

En los descansos, o pausas del trabajo, no hay que molestar a las personas que siguen trabajando o que también descansan. Hablar por teléfono con un tono alto de voz, poner música en el ordenador o en un reproductor a un volumen elevado, fumar, charlar con otros compañeros de mesa a mesa, etc. **Cualquier actividad que pueda ser molesta se debe evitar** o bien debemos realizarla en otro lugar donde no produzca molestias a los demás compañeros.

En la empresa evitemos ser un chivato, un trepa, un pelota, un criticón, etc. Cualquiera de estos comportamientos o «tipos de persona» están muy mal vistos por casi todo el mundo. Traicionar la confianza de un compañero o de nuestro jefe es un tema muy serio. Para conseguir algo – un ascenso, un aumento de sueldo, un despacho, etc.- no todo vale. O al menos, no a cualquier precio.

Los buenos modales, la cordialidad, la sencillez y la discreción son buenos principios para mantener unas correctas relaciones con los compañeros de trabajo. Un mal ambiente de trabajo genera tensiones, baja productividad y estrés.

Cortesía y buenas maneras en la oficina

Las relaciones en el entorno laboral, como pueden ser las que se tienen en una oficina, deben ser lo más cordiales posibles para tener **un ambiente de trabajo cómodo y apacible**. Para conseguir este buen ambiente laboral es necesario conocer algunas reglas o normas de cortesía, la mayoría de ellas no escritas, que van a mejorar nuestro trato diario con los compañeros de trabajo, con nuestros jefes y con nuestros empleados.

Reglas de cortesía y buenos modales en la oficina

Entre los principales reglas a tener en cuenta debemos destacar -son solamente una pequeña relación no exhaustiva-:

1. Puntualidad: no perjudicar a los demás ni a nosotros mismo

Debemos **llegar puntuales tanto al trabajo como a las distintas reuniones que podamos tener durante el día**. Aún, debemos ser mucho más puntuales si somos los protagonistas o una parte principal de la exposición de un proyecto o de cualquier otro asunto. No se deben admitir nada más que unos minutos de cortesía. Las reuniones suelen ir encadenadas, y esperar mucho tiempo por alguna persona supondría un retraso considerable en el resto de las citas, compromisos u otras reuniones del día.

2. Dónde hay que sentarse: un sitio para cada persona

En una sala o despacho, **el sitio de cabecera es el reservado para el jefe o directivo de mayor representación**. El resto de puestos pueden adjudicarse en función de distintos criterios que poco tengan que ver con una precedencia oficial, como puede ser por razones de efectividad o de interés, entre otras.

3. Caminar por la oficina o por un pasillo

Si caminamos junto a otras personas hay que evaluar el espacio disponible en el pasillo; no se puede ocupar todo el pasillo (aunque luego se haga con demasiada frecuencia). Si caminamos junto a una persona, **la derecha es lugar de preferencia**. Si caminan tres personas en paralelo, el del centro es quien cede el paso (en la entrada de una puerta, por ejemplo) primero a la persona que camina a su derecha y luego a la persona que camina a su izquierda.

4. Bien sentados: guardar la compostura

Cuando estamos sentados **no debemos cruzar las piernas y mucho menos quitarnos los zapatos** pensando que no nos verán. Podemos cruzar los pies, si estamos más cómodos, al nivel de los tobillos. Tampoco es una postura muy "ortodoxa" sujetarse la cabeza con la mano, como si nos pesara. Debemos sentarnos bien derechos, pegados al respaldo de la silla pero sin adquirir una postura demasiado rígida; pegado al respaldo, no recostado. Tampoco es muy apropiado esconder las manos debajo de la mesa. Mejor a la vista, encima de la mesa.

5. Gestos: lenguaje no verbal

Cuidado con los gestos como pasarse el dedo por el cuello de la camisa, aflojarse y apretarse el nudo de la corbata, jugar insistentemente con un bolígrafo, lapicero, clip, repiquetear los dedos en la mesa, etcétera. Podemos molestar y poner nerviosos a los demás asistentes. Hay gestos o acciones que deberíamos evitar como mover papeles y otras cosas constantemente, rascarse algunas partes del cuerpo, meterse el dedo en la nariz o en la oreja... dicen muy poco en nuestro favor. También, con los gestos, podemos demost

6. Ceder el paso: cuestión de buenos modales

Al entrar a una sala o despacho hay que **ceder el paso a la persona de mayor importancia**, generalmente el jefe o algún ejecutivo de la empresa. Da lo mismo que quien nos acompañe sea una secretaria; en el entorno laboral prima el cargo sobre el sexo y la edad. En el caso de salir de un despacho, el último en salir es el ocupante o dueño del despacho. El movimiento de personas se hace, generalmente, de forma inversa a como se ha hecho a la entrada.

7. Presentaciones: quién presenta a quien

En el caso de las presentaciones, éstas **se hacen de la misma manera que en otros ámbitos sociales**: de menos a más. El de menor rango es presentado al de mayor rango. Y a mismo rango, se pueden utilizar el criterio de la edad y el sexo.

8. Respeto: hay que saber respetar turnos, opiniones...

Los turnos para hablar o preguntar se deben respetar. No es educado hablar todos a la vez. Tampoco hay que gritar o vocear, para que nos oiga o para "tapar" las intervenciones de otros participantes. Hay que esperar nuestro turno. No se deben decir tacos, palabras malsonantes o groserías. No se lanzan objetos o se amenaza físicamente (mucho menos llegar a los empujones o agarrones -lo que comúnmente se dice como "llegar a las manos"-). Ante todo hay que respetar a los demás y a sus ideas. Entenderlas y respetarlas aunque no las compartamos.