

## Protocolo en hostelería

Elaborado por:

Macarena Regueira Ramos

**EDITORIAL ELEARNING**

ISBN: 978-84-17232-34-4

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

## INDICE GENERAL

### TEMA 1. INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO

1.1. INTRODUCCIÓN	1
1.2. DEFINICIÓN	2
1.3. BREVE HISTORIA	3
1.4. CEREMONIAL, PROTOCOLO Y ETIQUETA	4
1.4.1. TIPOLOGÍA DE PROTOCOLO	5
1.4.2. PRECEDENCIAS	6
1.4.3. SISTEMA DE PRESIDENCIAS	7
1.4.4. COLOCACIÓN DE LOS INVITADOS	8
1.4.5. PROTOCOLO EN EL COCHE	10
1.4.6. LOS TRATAMIENTOS	11
1.5. SIMBOLOGÍA COMPLEMENTARIA AL PROTOCOLO	13
1.5.1. HERÁLDICA	13
1.5.2. VEXILOLOGÍA	13
1.5.3. NOBILIARIA	14
1.5.4. HIMNOS	14
1.6. FUNCIONES DEL JEFE DE PROTOCOLO	14
IDEAS CLAVE	16
AUTOEVALUACIÓN DEL TEMA 1	17

### TEMA 2. EL PROTOCOLO EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

2.1. INTRODUCCIÓN	19
2.2. TIPOS DE EVENTOS	21
2.3. ENTIDADES ESPECIALIZADAS EN LA GESTIÓN DE EVENTOS	23
2.4. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN	25
2.5. TIPOLOGÍA DE MESAS	28
2.5.1. COMBINACIONES	30
2.5.2. COLOCACIÓN Y ORDEN DE LOS DIFERENTES ELEMENTOS QUE COMPONEN UNA MESA	31

2.6. LA MINUTA . . . . .	32
2.7. CONSEJOS ÚTILES A LA HORA DE SERVIR . . . . .	33
2.8. MESAS EN LAS REUNIONES . . . . .	35
2.8.1. MESAS PARA NEGOCIAR . . . . .	35
2.8.2. MESAS PARA FIRMAR ACUERDOS . . . . .	38
2.9. LA DECORACIÓN DEL SALÓN . . . . .	39
2.9.1. ALFOMBRAS . . . . .	39
2.9.2. FLORES Y PLANTAS . . . . .	40
2.9.3. BANDERAS . . . . .	40
IDEAS CLAVE . . . . .	43
AUTOEVALUACIÓN DEL TEMA 2 . . . . .	44

## **TEMA 3. LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA**

3.1. INTRODUCCIÓN . . . . .	45
3.2. LA COMUNICACIÓN VERBAL . . . . .	45
3.3. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL . . . . .	47
3.4. EL PROTOCOLO ESCRITO . . . . .	49
3.4.1 EL CORREO ELECTRÓNICO . . . . .	55
3.5. EL PROTOCOLO AL TELÉFONO . . . . .	55
3.6. IMAGEN PERSONAL . . . . .	57
3.7. ATENCIÓN AL CLIENTE . . . . .	58
IDEAS CLAVE . . . . .	60
AUTOEVALUACIÓN DEL TEMA 3 . . . . .	61

## **TEMA 1**

### **INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO**

- 1.1. INTRODUCCIÓN
- 1.2. DEFINICIÓN
- 1.3. BREVE HISTORIA
- 1.4. CEREMONIAL, PROTOCOLO Y ETIQUETA
  - 1.4.1. TIPOLOGÍA DE PROTOCOLO
  - 1.4.2. PRECEDENCIAS
  - 1.4.3. SISTEMA DE PRESIDENCIAS
  - 1.4.4. COLOCACIÓN DE LOS INVITADOS
  - 1.4.5. PROTOCOLO EN EL COCHE
  - 1.4.6. LOS TRATAMIENTOS
- 1.5. SIMBOLOGÍA COMPLEMENTARIA AL PROTOCOLO
  - 1.5.1. HERÁLDICA
  - 1.5.2. VEXILOLOGÍA
  - 1.5.3. NOBILIARIA
  - 1.5.4. HIMNOS
- 1.6. FUNCIONES DEL JEFE DE PROTOCOLO

#### **1.1. INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO**



La industria hostelera pertenece al sector servicios y, como tal, tiene un objetivo básico y prioritario: la atención al cliente. Los profesionales que actúan en este sector, sea el hotelero o la restauración, deben tener en cuenta que el consumidor es el eje que sostiene el negocio y, por lo tanto, deben ser verdaderos expertos en saber ser, estar y servir. El protocolo, como regla de cortesía, es la herramienta imprescindible para un servicio con garantía de éxito.

A la hora de desarrollar su trabajo, la empresa debe inspirar confianza y credibilidad, dos características que se miden por el grado de especialización y profesionalidad de la empresa en su conjunto y de los profesionales del establecimiento. El arte de preparar y servir una mesa, una copa, la organización de eventos y el trato con el público constituyen un factor clave a la hora de desarrollar su labor. Asimismo, inciden positiva o negativamente en la imagen que tendrá el cliente de la empresa.

El empresario y sus empleados deben tener una perfecta visión de conjunto además de estar atentos a cualquier detalle. Cuestiones sencillas como la atención por orden de llegada, el trato incorrecto (una excesiva familiaridad, por ejemplo), etc. pueden significar la pérdida del cliente. Una actitud amigable por parte del cliente respecto al servicio, no puede dar pie a que se le devuelva el mismo trato. Se debe mantener una cierta distancia que es la que confiere profesionalidad. No obstante, mantener cierto distanciamiento no implica frialdad. El trato amable y cordial nunca debe faltar, incluso

con los clientes más difíciles. Es imprescindible tener paciencia para soportar con una sonrisa cualquier situación e imprevisto.

En resumen, el protocolo aplicado a la industria hostelera tratará de iniciar al empresario y profesional en adoptar unas pautas de trabajo, adaptables a cualquier tipo de establecimiento para poder realizar, de forma adecuada y educada, las tareas que a diario se presentan.

## 1.2. DEFINICIÓN

La palabra protocolo tiene su origen en el latín “protocollum”, que a su vez procede del griego “protókolom”, y significa “la primera hoja pegada o encolada al principio de un manuscrito importante, con anotaciones sobre su contenido y que conceden autenticidad al mismo”. El protocolo sólo puede existir y realizar con plenitud su acción en un Estado de Derecho.

En España “protocolo” tiene tres significados:

- Serie de escrituras matrices y otros documentos que un notario autoriza y custodia.
- Acta o cuaderno de actas relativas a un acuerdo, conferencia o congreso diplomático.
- Regla ceremonial diplomática o palatina, establecida por decreto o por costumbre.

Una definición aportada por José Antonio de Urbina, experto en protocolo, es:

*“Disciplina que determina las estructuras o formas bajo las cuales se realiza una actividad humana importante”*

El protocolo hace hincapié en las normas de cortesía que significa el respeto a las personas, sea cual sea su condición social y personal. Su principal objetivo es que las acciones en las que interviene o dirige se hagan correctamente para lograr la buena armonía. Para ello, utiliza normas, directrices y criterios capaces de adaptarse a determinadas actividades y situaciones.

Esta definición se explica por la relación de algunos conceptos:

SABER SER + SABER ESTAR + SABER SERVIR = SABER VIVIR. TOLERANCIA + RESPETO + AMABILIDAD + SONRISA = CORTESÍA
---

Además de procurar ordenar las relaciones sociales en la esfera pública y privada, el protocolo ejerce influencia externa a través de los medios de comunicación. Por esta razón, se ha convertido en un poderoso instrumento generador de imagen.

### 1.3. BREVE HISTORIA.

En la antigüedad los reinos e imperios tenían un protocolo muy sofisticado. Debido a la doble naturaleza de los soberanos, que eran dioses y personas al mismo tiempo, se confundía a menudo este protocolo con la liturgia eclesiástica.

Constantino, el último de los grandes emperadores romanos, oficializó el cristianismo como religión de Estado en el siglo IV y, con ello, separó lo que se podría denominar "protocolo laico, o de Estado" y "protocolo religioso o liturgia". Siglos después, el cristianismo desarrolla su verdadero protocolo, separado ya de la liturgia aunque compartan algunos aspectos.

Después de la caída del Imperio Romano en el año 476 d. C. los bárbaros de Centro-Europa se instalarán en los distintos reinos. Este es un período pobre en ceremonial, sin embargo a partir del siglo VII se iniciará tímidamente el protocolo en Europa.

Etapas:

1. Período primitivo: siglos VII al XIV; desde la Alta Edad Media hasta los comienzos del Renacimiento. Excepto en el Imperio Bizantino, en el resto de Europa el naciente protocolo es rudimentario, primitivo y distinto en cada país, debido al aislamiento.
2. Período de iniciación de un "protocolo europeo": siglos XV al XVII; desde el Renacimiento hasta el Barroco. Debido a la mejora en las comunicaciones terrestres y marítimas, al crecimiento económico y demográfico, a la intensificación del comercio y a las nuevas corrientes ideológicas, se da en Europa una necesidad de establecer relaciones entre los nacientes Estados; por tanto, una aproximación al protocolo, sobre todo diplomático.
3. Período de formación y perfeccionamiento del "protocolo europeo": por último, en los siglos XVIII, XIX y comienzos del XX, se llega en Europa a una unificación u homologación del protocolo en sus áreas básicas. El primer Congreso de Viena, al término de las guerras napoleónicas, sentó las bases de un único protocolo social y diplomático.
4. Expansión mundial del "protocolo europeo", inspirador del "protocolo internacional": la expansión en Europa, se produce desde la segunda mitad del siglo XIX, hasta la primera década del siglo XX. Este protocolo de origen europeo también se desarrolla en Estados Unidos, Canadá, Australia, Nueva Zelanda, etc. Estos países adoptan las fórmulas protocolarias europeas, de las que nació, convirtiéndose en lo que hoy es un protocolo básico, único y universal, denominado "protocolo internacional", inspirado al noventa por ciento en el protocolo europeo. Dentro de cada país, existen variaciones, fruto de costumbres y culturas distintas. Donde más se manifiestan es en los detalles formalistas del ceremonial.
5. "Salto" del protocolo del área "oficial" o del estado al área o sector "privado". Nacimiento del "protocolo empresarial": en el último tercio del siglo XX, con la globalización de la economía, surgen las grandes empresas multinacionales



así como otras nacionales que, por su enorme volumen de negocio, necesitan en sus departamentos de relaciones públicas técnicos en materia de protocolo. Es así como se va consolidando el llamado "protocolo empresarial" para organizar con éxito actividades institucionales, presentaciones de productos y actos de carácter social.

## 1.4. CEREMONIAL, PROTOCOLO Y ETIQUETA

Para adquirir un reconocimiento social, determinados actos y eventos requieren una cuidada puesta en escena. Entre los términos relacionados con el protocolo siempre se encuentran el ceremonial y la etiqueta:

- **Protocolo:** es el conjunto de reglas a seguir, ya sean de forma oficial (vinculación por ley) o por tradición o costumbre (vinculación personal voluntaria).
- **Ceremonial:** es el conjunto de formalidades a tener en cuenta en un determinado acto y que vienen determinadas por el protocolo, formalidades para cualquier tipo de acto público o solemne.
- **Etiqueta:** se refiere a los estilos, usos y costumbres que se deben observar y guardar en actos y ceremonias públicas o solemnes. Por extensión, la etiqueta también se usa para los actos de la vida privada, definiéndose como el conjunto de normas del decoro aplicadas tanto en la indumentaria como en el comportamiento.

El protocolo y el ceremonial actúan en actos tanto oficiales como privados y son reflejo de las tradiciones y costumbres populares del pasado, matizados por el avance de las sociedades y por los nuevos medios y tecnología disponibles, que han hecho que evolucione y se adapte a estos nuevos cambios.

En todas sus clasificaciones y normativa, el protocolo contempla cuatro elementos que se desarrollan en todas sus facetas. Estos son la autoridad, el acto, la presidencia y la precedencia.

- **Autoridad:** Atributo del poder público que ejerce jurisdicción propia. La diferencia entre autoridades y personalidades se sitúa en la ostentación de cargo público por designación o elección y en el carácter personal en función de sus méritos respectivamente.
- **Acto:** Celebración pública o solemne. Existen diferentes tipologías de actos.
- **Precedencia:** Lugar que corresponde a una persona o autoridad en todo acto o solemnidad a que concurra con otras. Supone ordenación jerárquica.
- **Presidencia:** Es el lugar de máximo honor en un acto, que viene en función de la precedencia previamente establecida. Es ocupar el primer puesto en un acto solemne. No existe una teoría sobre las presidencias, pero sí normativas sobre quién debe presidir cada acto oficial.



### 1.4.1. TIPOLOGÍA DE PROTOCOLO

Deben distinguirse diferentes tipos de protocolo según su ámbito de aplicación, para conocer los procedimientos a emplear en cada uno. Para esto, las clasificaciones más extendidas son:

#### 1. Protocolo en el ámbito público:

- **Actos Oficiales:** Son los acontecimientos realizados por cualquier institución que tenga carácter oficial dentro del Estado (corona, administración general, autonómicas, locales y provinciales). Éstos pueden ser:

- **Actos de carácter general** - son eventos organizados por la corona, administración del Estado, comunidades autónomas y corporaciones locales con motivo de conmemoraciones o acontecimientos de carácter nacional, autonómico, provincial, regional o local.

Por ejemplo, las recepciones de autoridades extranjeras en visita oficial a España y el juramento del cargo de los Ministros entre otros. En este tipo de acto, la precedencia viene dada por la aplicación de la Ley General de Precedencias.

- **Actos de carácter especial** - son los organizados por determinadas, instituciones, organismos, o autoridades, con motivo de conmemoraciones o acontecimientos específicos de sus respectivos servicios, funciones o actividades. Un ejemplo de ello es el homenaje de una ciudad a uno de sus habitantes por un determinado hecho realizado (deportivo, cultural, etc.). La precedencia en estos actos puede venir determinada por la legislación propia que cada una de las instituciones que intervienen en el acto.

#### 2. Protocolo en el ámbito privado:

- **Actos no oficiales:** Son organizados por instituciones, empresas, asociaciones, organizaciones en el ámbito privado. Permiten la asistencia de personalidades políticas, civiles, eclesiásticas o militares. Para todos ellos, se puede tener en cuenta las normas básicas del protocolo oficial y/o social, basado en costumbres y tradiciones. Los principios generales que rigen estas normas en el ámbito privado son:

- Comportamiento según edad y condición social.
- Respeto a la condición y categoría de la persona con quien se trata y el lugar en el que uno se encuentra.
- Seguimiento de usos y reglas que demandan cada momento y situación.
- Tratamiento de los demás como uno mismo desea ser tratado.

### 1.4.2. PRECEDENCIAS

La precedencia es uno de los términos más significativos utilizados por el protocolo. Es la norma que establece el orden jerárquico entre las personas que asisten a un evento por sus rangos o cargos. Parece simple a primera vista, sin embargo, puede causar muchos conflictos ocasionados por la mala colocación de los invitados y por el protagonismo que se debe dar a una u otra personalidad.

El ordenamiento que regula los actos en los que acuden autoridades públicas se recoge en el Real Decreto 2099/1983 de 4 de Agosto en el que, de forma resumida, el orden a seguir será: la Corona y Familia Real, el poder Legislativo (Presidente del Gobierno, del Congreso y del Senado), el poder Ejecutivo (Gobierno y Administración) y el poder Judicial (Presidente del Tribunal Constitucional y del Poder Judicial).

Asimismo, en términos generales la mujer tiene preferencia sobre el hombre, la persona mayor sobre el joven, los representantes de instituciones oficiales sobre los de las instituciones privadas, las personas con discapacidad sobre las personas sin discapacidad, las autoridades religiosas sobre las civiles, el jefe sobre los empleados, etc.

Cuando se establece un orden de precedencias, además de apoyarse en criterios legales, hay que tener en cuenta otros elementos como, por ejemplo, cargos que no vienen descritos en el Real Decreto o la participación simultánea de personas del sector público y privado. Por eso, hay algunos criterios básicos que pueden ayudar en esta tarea:

- **Criterio de representatividad.** En un acto, cuando coinciden dos cargos iguales, por ejemplo, un director de una empresa privada y otro de una pública, tiene precedencia este último al representar a una institución del Estado.
- **Criterio de antigüedad.** Hay actos en los que concurren dos personas de igual rango de y de dos instituciones del mismo nivel de importancia. En este caso, la persona representante de la institución más antigua debe tener mayor precedencia.
- **Criterio alfabético.** Consiste en utilizar el orden alfabético, en el idioma del país anfitrión, para proceder al ordenamiento de los participantes del acto. Es uno de los criterios más utilizados para evitar confrontaciones en las precedencias.
- **Criterio de asimilación.** Se refiere a que la mujer asimila la jerarquía o rango de su marido. Este principio solo tiene efecto para cuestiones protocolares, pero no para cuestiones administrativas o eventos empresariales. No ocurre lo mismo con el hombre que no asimila el rango de la mujer, aunque por cuestiones de cortesía, hay actos en los que se acepta mantener este criterio.
- **Criterio de jurisdiccionalidad.** Cuando un acto se celebra dentro del término de un lugar, el máximo representante del mismo es el que tiene la mayor precedencia o el sitio de honor.
- **Criterio de responsabilidad.** En algunas ocasiones, ciertos eventos son organizados por el responsable de una organización. De acuerdo con este criterio, la máxima precedencia o sitio de honor debe ser ostentado por este responsable.