

UF0043: Gestión de protocolo

Elaborado por: María Díaz Miguel

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16199-86-0 • Depósito legal: MA 1383-2014

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.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Identificación de la unidad formativa

Bienvenido a la Unidad Formativa UF0043: Gestión de protocolo. Esta Unidad Formativa pertenece a los Módulos Formativos MF0264_3: Recepción y atención al cliente y MF1067: Organización y atención al cliente en pisos, que forman parte de los Certificados de Profesionalidad HOTA0308: Recepción en alojamientos y HOTA0208: Gestión de pisos y limpieza en alojamientos. Todos estos certificados pertenecen a la familia de Hostelería y Turismo.

Presentación de los contenidos

La finalidad de esta unidad formativa es enseñar al alumno a cumplir el protocolo establecido teniendo en cuenta el tipo de clientela, modalidad y tipo de establecimiento y normativa interna. Para ello, se estudiarán en profundidad los eventos y las técnicas de protocolo asociadas a los mismos.

Objetivos del módulo formativo

Al finalizar este módulo formativo aprenderás a:

- Aplicar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos.

Área: **hostelería y turismo**

Índice

UD1. Eventos y protocolo

| | |
|---|----|
| 1.1. El concepto de protocolo | 9 |
| 1.1.1. Origen..... | 10 |
| 1.1.2. Clases | 12 |
| 1.1.3. Utilidad..... | 15 |
| 1.1.4. Usos sociales..... | 17 |
| 1.2. Clases de protocolo | 19 |
| 1.2.1. El protocolo institucional tradicional..... | 20 |
| 1.2.2. El protocolo empresarial..... | 25 |
| 1.2.3. Protocolo internacional..... | 35 |
| 1.3. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos..... | 42 |
| 1.3.1. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos..... | 43 |

| | |
|--|---------|
| 1.4. Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales | 64 |
| 1.4.1. Precedencias y tratamientos de autoridades | 65 |
| 1.4.2. Colocación de participantes en presidencias y actos | 76 |
| 1.4.3. Ordenación de banderas | 81 |
| 1.5. Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal..... | 92 |
| 1.5.1. Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal | 93 |
| 1.6. El protocolo aplicado a la restauración..... | 103 |
| 1.6.1. Selección de comedor..... | 105 |
| 1.6.2. Selección de mesas: únicas o múltiples | 110 |
| 1.6.3. Elementos de la mesa | 115 |
| 1.6.4. Servicio personal del plato | 134 |
| 1.6.5. Decoración y presentación de la mesa | 145 |
| 1.6.6. La estética de la mesa | 147 |
| 1.6.7. Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales | 149 |
| 1.6.8. Conducción de comensales hasta la mesa..... | 156 |
| 1.6.9. Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis..... | 159 |
| 1.6.10. Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee-break | 163 |
| Glosario | 177 |
| Soluciones..... | 181 |



UD1

Eventos y protocolo

- 1.1. El concepto de protocolo
 - 1.1.1. Origen
 - 1.1.2. Clases
 - 1.1.3. Utilidad
 - 1.1.4. Usos sociales
- 1.2. Clases de protocolo
 - 1.2.1. El protocolo institucional tradicional
 - 1.2.2. El protocolo empresarial
 - 1.2.3. Protocolo internacional
- 1.3. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos
 - 1.3.1. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos
- 1.4. Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
 - 1.4.1. Precedencias y tratamientos de autoridades
 - 1.4.2. Colocación de participantes en presidencias y actos
 - 1.4.3. Ordenación de banderas
- 1.5. Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal
 - 1.5.1. Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal
- 1.6. El protocolo aplicado a la restauración
 - 1.6.1. Selección de comedor
 - 1.6.2. Selección de mesas: únicas o múltiples
 - 1.6.3. Elementos de la mesa
 - 1.6.4. Servicio personal del plato
 - 1.6.5. Decoración y presentación de la mesa
 - 1.6.6. La estética de la mesa
 - 1.6.7. Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales
 - 1.6.8. Conducción de comensales hasta la mesa
 - 1.6.9. Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis
 - 1.6.10. Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee-break

1.1. El concepto de protocolo

El término **protocolo** proviene del latín "*protocollum*", el cual a su vez deriva en el término griego "*protókollon*" donde "*protos*" significa primero y "*kollon*" viene a significar hoja pegada, todo ello nos hace interpretar que dicho término se refiere a la primera hoja que solía constar al inicio de un manuscrito y que contaba con notas sobre su contenido.

El diccionario de la Real Academia de la Lengua define el Protocolo de diversas formas, siendo algunas de dichas acepciones las siguientes:

"Serie ordenada de escrituras matrices y otros documentos que un notario o escribano autoriza y custodia con ciertas formalidades".

"Acta o cuaderno de actas relativas a un acuerdo, conferencia o congreso diplomático".

"Regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre".

"Plan escrito y detallado de un experimento científico, un ensayo clínico o una actuación médica".



No obstante, aquella acepción que mejor define al **Protocolo** es “la regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre”. Analizando cada una de las palabras que componen dicha definición podemos decir que el protocolo va a conformar una serie de normas que se van a utilizar en la celebración de actos ya sean de carácter diplomático o de palacio y que han sido establecidas bien por una normativa o por costumbre.

Esta acepción puede parecer un tanto incompleta, por lo que se podría definir al protocolo de forma más amplia como: una disciplina que está legislada o constituida por usos y costumbres, y que regula precedencias, jerarquías, orden y comportamientos humanos en el desarrollo ceremonial de actos donde confluyen personas, proyectando todo ello una imagen a la sociedad.

1.1.1. Origen

El origen del protocolo se debe al ser humano, como consecuencia de su socialización y de la jerarquización de las relaciones humanas. Surge de sus costumbres y tradiciones, de ahí que cada país utilice unas normas protocolarias diferentes.

Las primeras huellas del origen del protocolo las hallamos en el *Código de Hammurabi*, creado en el año 1750 a. de C., que comprende una serie de normas estrechamente relacionadas con el protocolo. Narra la celebración de la coronación del rey de Babilonia donde se ponen de manifiesto las precedencias, tratamientos y normas de cortesía de la sociedad babilónica.

El Código Hammurabi es una estela de basalto de aproximadamente 2,5 metros de altura que se encuentra en el museo de Louvre de París.

De igual modo, al antiguo Egipto se remonta el *Libro de las enseñanzas de los escribas* en el cual se establece el orden protocolario entre autoridades a la par que relata los ritos y ceremonias en los que estaba presente el faraón.



Algunos ritos egipcios tenían lugar en el interior de las Pirámides

Otras muestras protocolarias, las hallamos en la vieja Persia caracterizada por una corte instruida en etiqueta y ceremonial. Y en la Biblia, donde se relatan a la par que se ponen de manifiesto normas de colocación de los comensales en comidas.

Evolución del protocolo en España:

El inicio del protocolo en España se constata en el año 1548. Momento en que se comienza a servir a Felipe II al estilo de la Casa de Borgoña, hecho instaurado por el Emperador Carlos I y por expresa voluntad del Duque de Alba, Don Fernando Álvarez de Toledo y Pimentel.

Seguidamente, este protocolo se consolidaría con el matrimonio de los Habsburgo en Praga, y posteriormente en Viena, para acabar instaurándose como Protocolo Austríaco a su regreso a la Corte de Madrid en el siglo XVII.

Dicho protocolo palatino ha ido transcurriendo con el paso de los años hasta llegar a la actualidad, en la que es el protocolo oficial el que se pone de manifiesto. No obstante, es reseñable el vacío legislativo sufrido entre los años 1978 (aprobación de la Constitución Española) y 1983 que dio lugar a una situación caótica protocolaria que posteriormente se subsanaría gracias a la aprobación del *Real Decreto 2099/1983, que regula el Ordenamiento General de Precedencias en el Estado*, implantándose así una etapa de paz protocolaria.

Evolución del protocolo a nivel internacional:

A nivel internacional, podemos decir que el protocolo del que hacemos uso hoy es el resultado de la evolución del mismo desde la Edad Media hasta nuestros días. Las etapas que componen dicha evolución son:

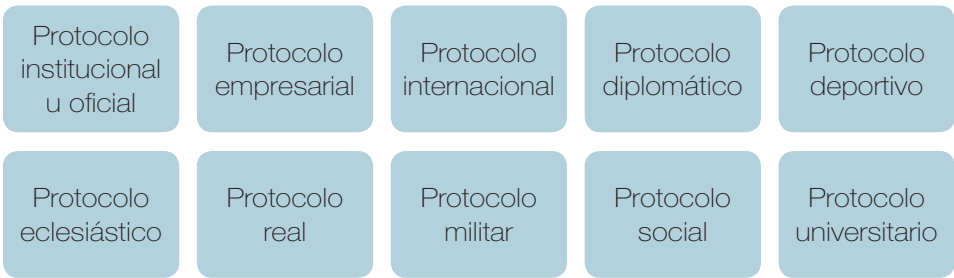
1.1.2. Clases

Antes de profundizar en las distintas clases de protocolo existentes, conviene diferenciar los tipos de actos en función de su proyección:

- **Actos organizados por organismos públicos o autoridades:** aplican las normas recogidas por ley y las combinan con los usos sociales y costumbres. Son actos de carácter público.
- **Actos de organismos privados:** aplicarán las normas anteriores cuando acuda alguna autoridad así como las normas decretadas por el anfitrión. Son actos de carácter privado salvo cuando se cuente con la presencia de alguna autoridad en cuyo caso se trataría de un acto mixto.

- **Actos particulares:** se aplican las normas relativas al comportamiento humano y a las relaciones sociales. Son actos de carácter privado.

Independientemente del tipo de acto que pueda celebrarse, existen distintas clases de protocolo que en función de las áreas en las que actúa nos permiten establecer la siguiente clasificación:



- **Protocolo institucional u oficial:** conjunto de normas reguladas por ley que se aplican en los actos institucionales celebrados por el Estado (Corona y Gobierno), comunidades autónomas, administraciones locales o entidades privadas con representación de instituciones.

Ejemplos: toma de posesión de un ministro, celebración premios Príncipe de Asturias.

- **Protocolo empresarial:** conjunto de normas que regulan los actos organizados por instituciones o empresas privadas.

Ejemplos: reunión del consejo de administración y de accionistas, reunión entre empresarios españoles e inversores extranjeros.

- **Protocolo internacional:** conjunto de normas, comportamientos humanos y costumbres de los componentes de la comunidad internacional.

Ejemplos: recepción del rey de España a un jeque árabe, reunión del presidente del gobierno español con el presidente del gobierno americano.

- **Protocolo diplomático:** conjunto de normas que rigen los actos con presencia de diplomáticos.

Ejemplos: recepción del rey de España al cuerpo diplomático holandés, la presentación de Cartas Credenciales.

- **Protocolo deportivo:** conjunto de normas que regulan la celebración de eventos deportivos.

Ejemplos: celebración de la Final de la Copa del Rey, acto de inauguración o de clausura de las Olimpiadas.

- **Protocolo eclesiástico:** conjuntos de normas que regulan las ceremonias de tipo religioso y litúrgico.

Ejemplos: celebración de la boda de los Príncipes de Asturias en la Catedral de la Almudena, celebración de una comunión en una parroquia.

- **Protocolo real:** conjunto de normas que regulan los eventos a los que acuden sus Majestades los Reyes o miembros de la Familia Real.

Ejemplos: audiencia del Rey a una autoridad, bautizo de un Infante de España.

- **Protocolo militar:** conjunto de normas que regulan los actos militares y que comprende precedencias según la jerarquía, el cargo y la antigüedad.

Ejemplos: celebración del día de la Fiesta Nacional de España, celebración de la Pascua Militar.



Protocolo militar en un desfile militar.

- **Protocolo social:** conjunto de normas relacionadas con el comportamiento humano que regulan las relaciones sociales.

Ejemplos: celebración del banquete de una boda, cena benéfica con presencia de personalidades famosas.

- **Protocolo universitario:** conjunto de normas que rigen los eventos de tipo académico.

Ejemplos: acto de investidura Doctor Honoris Causa, graduación de los alumnos de último curso del Grado de Turismo.



Las Cartas Credenciales son el documento que certifica que un embajador extranjero puede actuar en representación y como máxima autoridad diplomática de un país extranjero en España.

1.1.3. Utilidad



En un evento no tiene por que aplicarse un único tipo de protocolo, por lo que podrá darse el caso de que se apliquen simultáneamente distintos tipos de protocolo en un mismo evento.

El protocolo es necesario, de ahí que hagamos uso del mismo tanto en nuestra vida social como en el ámbito empresarial.

Cada vez que el ser humano establece relaciones sociales y hace uso de sus costumbres, del respeto por los demás y de su cultura, se pone de manifiesto el protocolo social. El ser humano, como miembro de la sociedad de la que forma parte, necesita sentirse aceptado por sus semejantes y ello será posible

proyectando una imagen favorable de sí mismo que conseguirá mostrando un comportamiento de respeto hacia los mismos.

Aunque actualmente estemos inmersos en una sociedad cada vez más automatizada por las nuevas tecnologías que conlleva a la deshumanización de las relaciones sociales, siempre deberán estar presentes el respeto, las buenas maneras y la cortesía.

Conocer y hacer un correcto uso del protocolo, es de vital importancia en las empresas de Hostelería y turismo. Oficinas de información turística, guías turísticos, agencias de viajes, OPCs, hoteles... todas ellas aplican el protocolo de una u otra manera pero es, sin duda, en la última donde debido a la celebración de tan variados eventos (reuniones, congresos, presentaciones, etc.) toma mayor consideración.



Una OPC es una Organizadora Profesional de Congresos.

Los clientes de las empresas de Hostelería y turismo cuentan, en algunos casos, con conocimientos sobre las normas de protocolo fruto de su asistencia a distintos tipos de eventos, es por ello que los profesionales de este sector deberán dominar y saber aplicar el protocolo de la forma más correcta así como saber actuar en situaciones imprevistas.

Ello permitirá transmitir la imagen de un buen servicio y de una constante atención al cliente, lo cual en muchos casos nos permitirá diferenciarnos de nuestros competidores.



La utilidad del protocolo se hace de notoria en:

- El **orden** en el protocolo es inevitable ya que sin él, nos encontraríamos en una situación caótica. Gracias al orden se establece la precedencia entre las personas que acuden a un evento. Cierta flexibilidad puede ser consentida en algunos casos aunque primará la rigurosidad que establezca la ordenación.
- El **lugar** es el emplazamiento en el que se sitúa a una persona o a un símbolo y que vendrá determinado por la precedencia anteriormente establecida.
- El **tratamiento** es la manifestación verbal o escrita de la muestra de respeto al cargo, título o condecoración que ostenta una persona.

En definitiva, el protocolo va a ser un “manual de uso” que recoja las normas a seguir en la celebración de actos acontecidos en la sociedad independientemente que emanen de instituciones públicas o de particulares.

Posteriormente profundizaremos en los distintos elementos que componen y de los que hace uso el protocolo como son: los tratamientos, las banderas, los himnos, la presidencia, la precedencia, la colocación de los invitados, el invitado de honor y el anfitrión, saludos, presentaciones, tipos de eventos, la selección del comedor, mesa y elementos de la misma, tipos de servicios, decoración y estética de la mesa entre otras cuestiones.

1.1.4. Usos sociales

Los usos sociales se ponen de manifiesto en el protocolo social a través del comportamiento humano en las relaciones sociales.

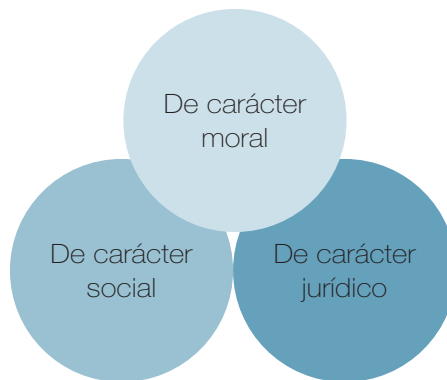


Los **usos sociales** son el conjunto de normas de cortesía, de buena educación y costumbres que se emplean en las relaciones sociales.

Los usos sociales comprenden unas prácticas sociales que han ido transfiriéndose generación tras generación en el ámbito de las personas o de aquellas agrupaciones que se basan en unos modelos de convivencia y comunicación.

Se debe mostrar el mayor respeto a los usos sociales debido a las tradiciones y señas de identidad que los componen a la par que hacer uso de ellos de una forma espontánea y con sentido común para conseguir que la mayoría se sientan cómoda.

Podemos diferenciar entre tres tipos de normas sociales:



- **Normas de carácter moral:** vienen determinadas por las muestras de solidaridad hacia los demás.
- **Normas de carácter social:** vienen determinadas por las normas de etiqueta que dependerán del país y del momento en que se celebre el evento.
- **Normas de carácter jurídico:** vienen determinadas por ley (uso de banderas, precedencias entre autoridades, etc.).

Consecuencia de la globalización y del desarrollo de los medios de comunicación, es reseñable el cambio que en cierta manera han experimentado los usos sociales con el transcurso de los años para adecuarse a los nuevos usos y costumbres de la época. La incorporación de la mujer al mundo laboral, los cambios en el concepto de familia, la deshumanización de las relaciones sociales debido al uso de internet son entre otros parte de los motivos que han llevado a la adecuación de los usos sociales.

1.2. Clases de protocolo

Anteriormente mencionamos que independientemente del tipo de acto que pueda celebrarse, existen distintas clases de protocolo que en función de las áreas en las que actúa nos permiten establecer el: protocolo institucional u oficial, empresarial, internacional, diplomático, deportivo, eclesiástico, real, militar, social y universitario.

En este caso, nos vamos a centrar en los tres primeros, debido a la importancia y mayor predominio de ellos actualmente.



Existe cierto predominio de la presencia de instituciones en los distintos actos que se celebran hoy día, de ahí la existencia del **protocolo institucional tradicional** que es el conjunto de normas reguladas por ley que se aplican en los actos institucionales celebrados por el Estado (Corona y Gobierno), comunidades autónomas, administraciones locales o entidades privadas con representación de instituciones.

Las consideraciones sobre las que el protocolo institucional actúa principalmente son:

- Normas relativas al establecimiento de precedencias entre las autoridades e instituciones que acuden a la celebración de un acto.
- Normas relativas a la ordenación de la presidencia en un acto.
- Normas relativas a los tratamientos.
- Normas relativas a símbolos identificativos del Estado (banderas, himnos y escudos).

De igual modo, en el ámbito laboral se establecen distintas relaciones sociales en las que se aplica el protocolo aún sin saberlo a través del uso de las buenas formas, la cortesía, la educación y las costumbres. El **protocolo empresarial** es el conjunto de normas que regulan los actos organizados por instituciones o empresas privadas.

Por último, es de vital importancia conocer aquellas normas y costumbres propias de los distintos países que conforman el **protocolo internacional** con la finalidad de evitar causar algún agravio o falta de respeto en las relaciones con personas de distintas nacionalidades.

1.2.1. El protocolo institucional tradicional

El protocolo institucional tradicional

El protocolo es una ciencia que comprende un conjunto de normas que se ponen de manifiesto en el comportamiento del ser humano, así como en las relaciones sociales que éste establece con sus semejantes en la celebración de un acto o evento, incluyéndose los actos oficiales que van a ser regulados por el protocolo institucional.



Más concretamente, el **protocolo institucional tradicional** es el conjunto de normas reguladas por ley que se aplican en los actos institucionales celebrados por el Estado (Corona y Gobierno), comunidades autónomas, administraciones locales o entidades privadas con representación de instituciones.

El protocolo institucional además de regirse por normas de cortesía, urbanidad y costumbres generales, se rige también por una serie de normas específicas que vienen recogidas por ley. Éstas determinarán la organización de actos institucionales desde el orden en cuanto a la interpretación de un himno y versión, la ordenación en cuanto a la colocación de banderas y la presidencia, la toma de posesión de un alto cargo entre muchas otras.

Las consideraciones sobre las que el protocolo institucional actúa principalmente son:

- Normas relativas al establecimiento de precedencias entre las autoridades e instituciones que acuden a la celebración de un acto.