

UF0043: Gestión de protocolo

TEMA 1. Eventos y protocolo

OBJETIVOS

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



Eventos y protocolo

- El concepto de protocolo
- Clases de protocolo
- Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos
- Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
- Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal
- El protocolo aplicado a la restauración

OBJETIVOS:

- Aplicar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos
- Explicar el concepto de protocolo, su origen y tipología
- Enumerar las aplicaciones más habituales de las normas de protocolo, tales como la forma de vestir, etiqueta, normas de cortesía y otras, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar
- Diferenciar y caracterizar los diferentes tipos de eventos que pueden celebrarse, y que pueden requerir la gestión de protocolo, tales como congresos, convenciones, reuniones, foros y otros

1. EL CONCEPTO DE PROTOCOLO

Los seres humanos se relacionan a diario unos con otros en distintos ámbitos: ámbito empresarial, ámbito personal, ámbito social, etc. Un individuo no se comporta igual en la empresa donde trabaja, en su casa o en una fiesta, por ejemplo.

En el turismo el trato humano es algo imprescindible. Precisamente es uno de los sectores donde el trato personal interactúa en las actividades de ocio y tiempo libre de las personas. El hecho de que la experiencia turística resulte positiva o negativa depende, en gran parte, de ese trato humano que recibe el cliente o turista.

Sin embargo, en el sector turístico confluyen personas de distintas nacionalidades, distintas culturas, distintas clases sociales, etc., cada





- Saber elegir y aplicar el protocolo que se debe seguir en diferentes situaciones de eventos
- Saber adoptar una actitud acorde con la situación planteada en una situación práctica
- Utilizar diferentes formas de saludo en distintas situaciones
- Elegir el vestido en función del contexto dado para distintos eventos
- Aplicar el estilo de comunicación en función del supuesto dado para distintos eventos
- Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia en diferentes eventos

una con sus costumbres, sus tradiciones y su manera de pensar formada, en gran parte, por la influencia de la sociedad en la que vive habitualmente.

De ahí que exista un protocolo, es decir, un conjunto de normas, usos y costumbres que indican cómo debe ser el trato y las relaciones entre las personas para una correcta convivencia.

El protocolo puede dividirse en tres grandes pilares: el orden en el que deben aparecer las cosas y personas, el lugar donde deben ubicarse las cosas y personas, y el tratamiento que deben recibir.

Según la RAE, una de las definiciones de protocolo es: “Conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes”. Con esta definición nos referimos a unas reglas formales y, por tanto, a un protocolo legislado.

Otros autores definen protocolo como el “conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre”. Con esta definición nos referimos a unas reglas no tan formales o no tan oficiales y, por tanto, a un protocolo no legislado.

En definitiva, y basándonos en los tres pilares en los que se asienta el protocolo y que se han mencionado en la introducción de este epígrafe, el protocolo es el conjunto de normas que establecen el orden en el que deben preceder los símbolos y las personas, el lugar donde deben situarse tanto los símbolos como las personas, y el tratamiento que deben recibir. Tales normas pueden estar legisladas o formuladas solo por el uso y las costumbres de una sociedad.

De este modo, puede darse el caso de que una acción que es de buena educación en un país resulte de mala educación en otro. Por ejemplo, en algunos países como Arabia Saudí o China está bien visto eructar para mostrar que el comensal ha quedado satisfecho o para mostrar al cocinero que la comida estaba muy buena, mientras que en otros países esta acción es de pésima educación.

1.1 Origen

Al tratarse de un conjunto de normas que se refieren al ámbito social, personal, empresarial, etc., es decir, a las relaciones humanas, el protocolo ha evolucionado a lo largo de la historia al

mismo tiempo que ha ido evolucionando la sociedad. Por eso puede afirmarse que el protocolo social es más antiguo que, por ejemplo, el protocolo empresarial, mucho más reciente, ya que hasta que no surgieron las primeras empresas, y las relaciones entre los trabajadores, directivos y personas que las integran, no apareció el protocolo empresarial.

El protocolo, entendido como el conjunto de normas surgido de los usos y las costumbres, existe desde las primeras civilizaciones, aunque su origen más claro está en el nacimiento o la aparición de la corte; es decir, cuando los reyes se rodeaban de una corte y contaban con el apoyo de hombres de armas. Es ahí cuando empiezan a aparecer estas normas, diferenciando quién es quién y en qué orden tienen preferencias y precedencias; otorgándole a cada uno su lugar y su tratamiento. El protocolo militar tiene asimismo su origen en el surgimiento de los ejércitos y establece la jerarquía entre sus miembros y las obligaciones y los derechos de todos ellos.

Aunque el protocolo ha evolucionado hasta llegar a nuestros días, puede que algunas normas de educación nos resulten anticuadas. No obstante, la buena educación nunca pasa de moda.

Por otra parte, ante personas de otras culturas, costumbres o clases sociales, es conveniente aplicar el refrán español de "Allá donde fueres, haz lo que vieres", para evitar equivocarnos y cometer un acto que la otra persona pueda interpretar como de mala educación o falta de respeto hacia ella.



Ejemplo de diferencias en protocolo. Un individuo extiende la mano para estrecharla mientras que el otro individuo hace una ligera reverencia

Vamos a ir un poco más allá en el concepto de protocolo, ya que pueden oírse ciertos términos que originen confusiones a causa de su similitud. Por ello, distinguimos tres conceptos: distinciones sociales, honores y protocolo, ceremonial o etiqueta.



Ejemplo de distinción social por nacionalidad, raza, u otros criterios

A. Las distinciones sociales

Son el primer paso o fase para llegar al protocolo. Alude al orden o a la posición en que la persona se encuentra dentro de su grupo social. Este orden o distinción lo puede haber conseguido porque su grupo social así se lo ha otorgado por la función que desempeña esta persona en ellos o porque así lo han decidido por el logro de determinados méritos. Estos son los dos motivos por los que en las sociedades occidentales y modernas se otorgan estas distinciones sociales, pues en principio, todos los individuos nacemos iguales en la sociedad, sin embargo, por las funciones que desempeña la persona o los méritos conseguidos, la sociedad decide otorgarle una distinción social. Por ejemplo, *celebrities* o famosos que visten bien, tienen dinero, etc., asociando la sociedad el buen vestir y el dinero a la elegancia y la educación. De ahí que cuando alguien se refiere a una persona “distinguida” quiere hacer referencia a que es una persona educada y de saber estar.

Estas distinciones sociales están ligadas a unos símbolos externos, tanto de carácter público como privado: himnos, banderas y estandartes; las figuras creadas por la heráldica y la indumentaria personal. Todo ello se estudiará más adelante en esta unidad formativa.

B. Honores

Los **honores** son el siguiente paso hacia el protocolo. Se trata de un reconocimiento jurídico a esa distinción social; es un premio o recompensa por unos méritos o funciones que se han realizado de manera directa o indirecta para ser distinguido por la sociedad.

Los honores pueden dividirse en tres grupos: tratamiento, precedencia y otros honores.

a. El tratamiento

Es el uso de ciertas palabras a la hora de dirigirnos a esas personas que se merecen ese honor, por ejemplo: Majestad, Su Alteza Real, Ilustrísimo, Excelentísimo, Don, etc.

b. La precedencia

Es un honor que hace referencia al lugar que debe ocupar esa persona cuando, en un evento, concurren varias de igual nivel.

Se trata de aplicar una jerarquía u orden, donde los lugares principales se reservan para los miembros de la presidencia.

c. Otros honores

Son aquellos no vinculados al tratamiento ni a la precedencia. En su mayor parte, suelen ser determinados honores militares, como el saludo a la bandera nacional. Son muestras de respeto y reconocimiento a los símbolos y las personas.

Por último, los conceptos protocolo, ceremonial o etiqueta son sinónimos. Es decir, todos ellos se refieren al conjunto de normas, generalmente regulado y legislado por el Estado, que establecen cómo organizar un acto oficial y/o público en el que concurren varias personas distinguidas socialmente y, por ello, con derecho a que se les rindan sus honores. En definitiva, nos informan de cómo organizar el evento para que todas las personas distinguidas socialmente reciban sus honores.

Además, existe un protocolo social, que no está legislado, sino que ha nacido del uso y las costumbres, y que se aplica generalmente en el sector privado.

1.2 Clases

Hay distintas clases de protocolo, atendiendo a diferentes criterios.

A. Según su oficialidad

- Actos oficiales de carácter público y general. Pueden ser organizados por la Corona, el Gobierno, los Ministerios, las Comunidades Autónomas, las Diputaciones Provinciales o Cabildos y los Ayuntamientos. Se recurre al protocolo oficial.



Ejemplo de acto oficial del rey emérito con el presidente vigente y expresidentes de España (2017)

- Actos oficiales de carácter especial. Pueden ser organizados por las Cámaras Legislativas del Congreso y el Senado, el Poder Judicial, los altos órganos del Estado, el Ejército y las corporaciones públicas. Se recurre al protocolo oficial.
- Actos privados. Pueden ser organizados por entidades como la Iglesia, órdenes y corporaciones nobiliarias, asociaciones de interés general o de interés privado y empresas. También pueden ser organizados

por personas físicas particulares o una familia. En este caso se recurre al protocolo social que es menos estricto que el protocolo oficial.



B. Según la naturaleza de su función

- Protocolo estructural. Es la parte del protocolo que se encarga de establecer qué materiales van a ser necesarios en el evento. Por ejemplo, el mobiliario, mesas, sillas, proyectores, micrófonos, altavoces, etc.
- Protocolo de gestión. Es la parte del protocolo que prepara el evento, es decir, qué se va a celebrar y cómo o de qué modo. Para ello se encargan de acciones como el envío de invitaciones, lista de confirmaciones, fotocopias a repartir en el evento, desayunos, comidas o cenas durante el evento, actuaciones musicales u otro tipo de show durante el evento, etc.
- Protocolo de atención y asesoramiento personal. Es la parte del protocolo que se encarga de la atención a los asistentes. Aquí es donde hay que tener en cuenta las costumbres, el comportamiento, los saludos, etc., de las personas asistentes a un acto. Actividades que para atender a los asistentes son visitas guiadas de interés, comidas extras, personal de seguridad, transporte, etc. Por ejemplo, habría que tener en cuenta las costumbres de los asistentes para establecer el horario de las actividades, si prefieren madrugar o no, las horas en las que se realizan las comidas y almuerzos, etc.

C. Según el colectivo a quien va dirigido

- Protocolo militar. Es el protocolo o conjunto de normas que rigen las celebraciones de actos o eventos de carácter militar, indicando sus distinciones y sus honores.
- Protocolo diplomático. Es el protocolo que se encarga de regular los eventos del cuerpo diplomático de un país.

- Protocolo eclesiástico. Es el conjunto de normas para regular un acto o evento celebrado por la Iglesia. También determina sus distinciones y honores según la jerarquía establecida.



Ejemplo de protocolo en acto eclesiástico



Ejemplo de protocolo en acto militar

- Protocolo social, etc. Es el conjunto de normas para regular un acto o evento social. Normalmente es el más flexible porque atiende a usos y costumbres de una sociedad. El no cumplir esas normas proyecta una imagen de mala educación y falta de respeto, pero no es tan estricto como un protocolo oficial o regulado a nivel privado.

1.3 Utilidad

El protocolo es muy útil en todos los ámbitos de la vida. A nivel social ayuda al individuo a relacionarse con sus iguales, por apoyarse el protocolo social en los usos y las costumbres. A nivel oficial ayuda al individuo a relacionarse en un evento o acto oficial, por apoyarse el protocolo en el tratamiento de autoridades y preparación de actos oficiales.

Nos hallamos en una sociedad en la que las relaciones personales y comerciales se han vuelto más frías y menos auténticas debido al uso de las tecnologías.



El individuo es un ser humano con tendencia a socializar con los demás, con el deseo de proyectar una imagen positiva acerca de sí mismo y, por lo tanto, con un deseo de respeto y de agrado hacia los demás.

Como buena parte de las relaciones humanas han quedado relegadas a un segundo plano por culpa del desarrollo de las tecnologías, es casi obligatorio esmerarse en el contacto personal. De ahí la **utilidad del protocolo**, que nos ayuda a mantener relaciones mucho más personales y óptimas que el tipo de relación que puede establecerse a través de la tecnología. Ayuda a establecer y mantener unas relaciones personales o sociales y unas relaciones empresariales más saludables, positivas y cordiales que a través de otras vías.

A. Utilidad en el terreno personal

En el terreno personal nos encontramos con el uso de las redes sociales, como WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram, etc. En muchas ocasiones, el comportamiento humano no es igual en las redes sociales que en el mundo offline. Personas que escriben posts en las redes sociales manifestando amor profundo a sus familiares y seres queridos pero, que, en el mundo offline no muestran actos de afectividad ni ca-