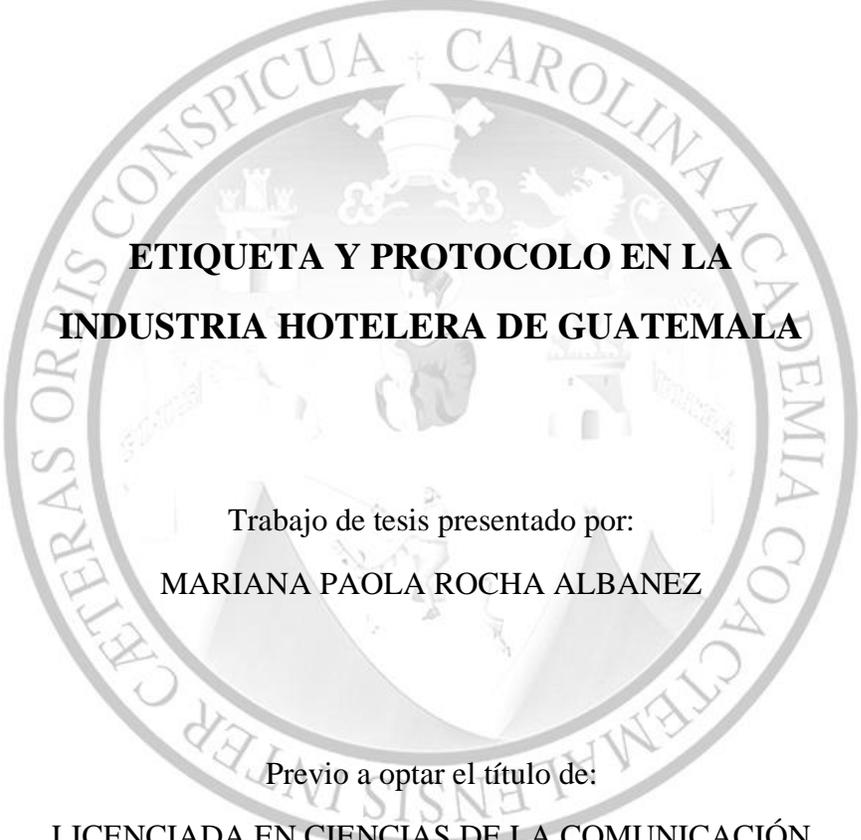


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



**ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA  
INDUSTRIA HOTELERA DE GUATEMALA**

Trabajo de tesis presentado por:  
MARIANA PAOLA ROCHA ALBANEZ

Previo a optar el título de:  
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ASESOR DE TESIS:  
LIC. CÉSAR AUGUSTO PAIZ FERNÁNDEZ

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2020

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

**Director**

Licenciado César Augusto Paiz Fernández

**Consejo Directivo**

**Representantes Docentes**

M.A. Gustavo Alfonso Yela Fernández

M.A. Silvia Regina Miranda López

**Representantes Estudiantiles**

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

**Representante de Egresados**

MSc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

**Secretario Administrativo**

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

**Tribunal Examinador**

Licenciado César Augusto Paiz Fernández (presidente-asesor)

M.A. Hugo Nery Bach Alvarado (lector-examinador)

M.A. Luis Arturo Pedroza Gaitán (lector-examinador)



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala 01 de agosto de 2019  
Dictamen aprobación 050-19  
Comisión de Tesis

*Estudiante*  
Mariana Paola Rocha Albanez  
Carné: 2346 62840 0101  
Registro académico 201216874  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad de Guatemala

*Estimado(a) estudiante*

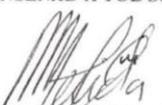
*Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Coordinación de Tesis en el inciso 1.1 del punto 1 del acta 006-2019 de sesión celebrada el 31 de julio de 2019 que literalmente dice:*

*1.1 Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (la) estudiante: Mariana Paola Rocha Albanez, Carné: 2346 62840 0101, Registro académico 201216874, proyecto de tesis: ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA INDUSTRIA HOTELERA DE GUATEMALA. B) Nombrar como asesor(a) a: Lic. César Augusto Paiz Fernández. C) El proyecto de tesis fue aprobado por la Dra. Aracelly Krisanda Mérida González*

*Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el "NORMATIVO DE ELABORACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIATURA, en su CAPITULO 1, Artículo 2, Literal J) Plazo para el proceso de examen privado, Numeral 2) Los estudiantes con Cierre de Pensum que inscriban su Proyecto o Plan de investigación, tendrán un plazo máximo de un (1) año, a partir de la fecha en la que les sea notificado por la Comisión de Tesis la aprobación de su Proyecto o Plan de Investigación, para poder sustentar su examen privado de tesis".*

*Atentamente,*

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Dra. Aracelly Krisanda Mérida González  
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis  
AKMG/Anaijr



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"  
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810  
www.comunicacion.usac.edu.gt



Guatemala, 1 de septiembre de 2020  
Ref. SPAE29-2020

Estudiante  
Mariana Paola Rocha Albanez  
Registro académico: 201216874  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Señora Rocha Albanez:

Con un atento saludo le informo que, con base en la solicitud de examen privado de tesis expuesta por la doctora Aracelly Krisanda Mérida González en el **CT-AKMG-SE No. 032-2020**, su prueba se llevará a cabo a las 15:00 horas del martes 6 de octubre de 2020 en modalidad a distancia por la plataforma *Meef* debido a que como consecuencia de la pandemia del coronavirus covid-19, por disposición del Consejo Superior Universitario (CSU) continúan suspendidas las actividades presenciales en el campus central.

En ese sentido, la presente notificación y el informe final de su propuesta titulada: **ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA INDUSTRIA HOTELERA DE GUATEMALA** son enviadas electrónicamente a usted y al tribunal examinador integrado por:

Lic. César Augusto Paiz Fernández, asesor  
M.A. Hugo Nery Bach Alvarado, lector-examinador  
M.A. Luis Arturo Pedroza Gaitán, lector-examinador

Asimismo, le hago saber que en los próximos días se comunicará con usted y la terna el M.A. Allan Alberto López Paredes, para coordinar el día y hora de la capacitación previa en caso sea necesaria.

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

M.A. Héctor Salvatierra  
Secretario



cc. Archivo

Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC  
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.  
[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

(502) 2418-8920





Guatemala, 09 de octubre de 2020  
Orden de impresión  
Ref. CT-Akmg-No. 028-2020

Licenciada  
Mariana Paola Rocha Albanez  
Carné: 2346 62840 0101  
Registro Académico: 201216874  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimada Licenciada

Nos complace informarle que, con base a la autorización de informe final de tesis por asesor, con el título " ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA INDUSTRIA HOTELERA DE GUATEMALA", se emite la orden de impresión.  
Apreciaremos que sean entregados en un plazo no mayor de 30 días calendario

- a) Un (1) ejemplar impreso y un CD conteniendo el archivo digital del Trabajo de Grado para la Biblioteca Central.
- b) Dos (2) ejemplares impresos para la Biblioteca Flavio Herrera y dos (2) CD conteniendo el archivo digital del Trabajo de Grado.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,



Lic. César Augusto Paiz Fernández  
Director ECC

Dra. Aracelly Krisanda Mérida González  
Coordinadora Comisión de Tesis

Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio M2, Ciudad Guatemala, C.A.  
[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

c.c. archivo/AKMG/CAPF/AIJr

(502)24188920

## **Dedicatoria**

A mi Guatemala, por ser el país que me ha enseñado y me ha dado todo lo que necesito; hogar de mis seres amados; y motivación para engrandecerla por un destino justo; estoy y estaré para ti.

## **Agradecimientos**

**A DIOS** y a todos los ángeles de luz: me han guiado e iluminado, por ser mi fortaleza en varios momentos, brindándome las herramientas para llevar una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

**A MI MADRE:** Miriam, por apoyarme, eres un ejemplo de lucha, tu trabajo y sacrificio me han convertido en lo que soy ahora. Gracias por la oportunidad de superación; te aseguro mamá, que en el transcurso de mi vida estaré bien.

**A MI PADRE:** Adolfo, por brindarme la vida, sabiduría, estar pendiente de mí. y motivarme para salir adelante. Admiro el hombre que eres, gracias por ser tú. Te aseguro papá que esto es el comienzo de varios proyectos, no será de inventos electrónicos, pero intentaré captar tú atención.

**A MIS HERMANOS:** Mario, por brindarme lecciones de vida, ahora conozco mis capacidades y cada día soy más fuerte; Roberto, por tan inmensa paciencia y tolerar cada locura, eres mi maravilloso ingeniero; y a Stella, la motivo a que se supere y se convierta en una mujer de éxito.

**A MI FAMILIA:** Por cada muestra de cariño y apoyo, les agradezco el interés a mi persona, los llevo en mi corazón; Moisés eres único, gracias por los momentos de vida; a nuestra querida Cata por ser parte de nosotros y desearnos lo mejor a mis hermanos y a mí. Andresito, bienvenido a la familia, que tu vida este llena de éxitos y amor.

**A MIS AMISTADES:** Gracias a Dios por ponerlos a cada uno en mi camino, son tan valiosos; mi querida Ketheryne que desde hace años conoce mis travesías; Escuela Sathya, Liceo Chaperó, USAC, Galileo, Landívar, Arcadia-Jumps y especialmente a mis amigos de comunicación y publicidad (mis sobrevivientes), cada reto valió la pena, sin ustedes esto no hubiera sido posible.

**A MIS CATEDRÁTICOS, ASESORES Y JEFES:** Por tan valiosa experiencia, su formación académica; profesores de Ciencias de la Comunicación de la USAC; profesora de la Universidad Rafael Landívar y Asociación de Gerentes de Guatemala; profesores de la Escuela de Diplomacia y Relaciones Internacionales de la Universidad Galileo; y profesionales del Organismo Judicial y entidades privadas. Por tan valiosa amistad me guían a culminar satisfactoriamente esta tesis. Muchas gracias a todas y todos.

*Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido de este trabajo.*



## Resumen

- Título:** Etiqueta y Protocolo en la Industria Hotelera de Guatemala
- Autora:** Mariana Paola Rocha Albanez
- Universidad:** Universidad de San Carlos de Guatemala
- Unidad académica:** Escuela de Ciencias de la Comunicación
- Objetivos:**
- 1) Determinar la importancia de la comunicación, la etiqueta y el protocolo en la industria hotelera de Guatemala.
  - 2) Analizar las diferencias y similitudes, en la aplicación de etiqueta y protocolo en los eventos atendidos por los hoteles.
  - 3) Describir los aspectos de la comunicación al aplicar la etiqueta y protocolo dentro del servicio hotelero.
- Tipo de investigación:** Cualitativa y Compilación.
- Instrumento:** Cuestionario para entrevistas.
- Procedimiento:**
- El material que se presenta en este trabajo, en su primera parte define a la etiqueta, el protocolo y sus elementos, así como la comunicación y su afinidad con la etiqueta, protocolo, relaciones públicas y en el ámbito de la industria hotelera de Guatemala con su servicio de eventos.
- En una segunda parte, se atenderán los temas de la industria hotelera y su servicio indispensable en cuanto a la organización y ejecución de eventos, conociendo las herramientas que han llevado a los hoteles a generar un alto prestigio, en la siguiente parte se describirá el primordial sentido de la práctica protocolaria y ceremonial, organizar actos que apliquen etiqueta, orden y solemnidad, por ejemplo, la colocación de banderas, ubicación y precedencia de personas, tratamientos, entre otros, dentro del marco de cortesía y urbanidad, atendidos especialmente por los hoteles con experiencia en etiqueta y protocolo.
- En la última parte, se especifica ejemplos e información sobre la aplicación de la etiqueta y protocolo en aspectos de planificación, organización y

ejecución, de cómo influye la comunicación y cultura para lograr satisfactoriamente el éxito de los eventos, elementos que redundará en el fortalecimiento de la imagen institucional.

**Resultados:**

En Guatemala los hoteles son la opción principal para la realización de distintos eventos sociales y corporativos ofreciendo no solamente su servicio de alojamiento y alimentación, sino también de mobiliario, equipo, personal capacitado y decoración general para cualquier tipo de evento a solicitar, se hace objeto de estudio el uso de la comunicación y aplicación del protocolo, etiqueta y ceremonial dentro de la organización de eventos.

**Conclusiones:**

- a) En Guatemala, la industria hotelera ha adquirido mayor relevancia como fuente generadora de diversas actividades oficiales y no oficiales, que permiten la comunicación y sociabilización de todos los que concurran a los hoteles, esto se debe al conjunto de esfuerzos de todos los que laboran o participen en la organización de los eventos, como aspecto fundamental los hoteles buscan alcanzar un grado de optimización de recursos financieros, materiales y humanos que generen resultados favorables hacia la atención en los servicios que prestan.
- b) La diferenciación de los términos etiqueta y protocolo dentro de los eventos atendidos por los hoteles se visualiza por su carácter ejecutivo, son los que cuentan con personal operativo que tiene experiencia en la aplicación del protocolo.
- c) Con base a las opiniones de los distintos entrevistados es importante la aplicación del protocolo, etiqueta y ceremonial en la Comunicación Cliente – Servicio hotelero para que todo evento a organizar culmine exitosamente.
- d) La comunicación de los involucrados en la planificación y ejecución de eventos es fundamental para la elaboración de cualquier tipo de acto público o privado.

**Palabras Clave:**

Protocolo, Etiqueta, Ceremonial, Comunicación y Cultura, Planificación y Ejecución, Relaciones Públicas y servicio de la Hotelería de Guatemala.

## Índice General

<b>Resumen</b> .....	1
<b>Introducción</b> .....	7
<b>1. Anotaciones Preliminares</b> .....	9
1.1. Título del Tema .....	9
1.2. Antecedentes.....	9
1.3. Justificación .....	10
1.4. Descripción y Delimitación del Tema .....	10
1.5. Objetivos.....	11
<b>2. Metodología</b> .....	12
2.1. Tipo de monografía .....	12
2.2. Técnica.....	12
2.3. Instrumentos .....	12
2.4. Procedimiento.....	13
<b>3. Marco Teórico</b> .....	14
3.1. Etiqueta y Protocolo .....	14
3.1.1. Conceptos y Definiciones.....	14
3.1.2. Elementos de la Etiqueta .....	16
3.1.2.1. Comunicación en la etiqueta .....	16
3.1.2.2. Higiene personal y vestuario .....	16
3.1.2.3. Etiqueta social: las buenas maneras de saber estar .....	17
3.1.3. Elementos del Protocolo.....	18
3.1.3.1. Reglas generales del protocolo.....	18
3.1.3.2. Clasificación y Tipos de protocolo.....	19
3.1.3.3. Principios del protocolo en todo tipo de actos .....	21
3.1.3.4. Ordenamiento y Precedencia.....	22

3.1.3.5.	Comunicación en actos oficiales.....	23
3.1.3.6.	Normas para la organización del protocolo de todo tipo de eventos .....	24
3.1.3.6.1.	Tipos de Eventos.....	27
3.1.3.7.	Anfitrionía: El perfecto anfitrión.....	28
3.2.	Industria Hotelera .....	29
3.2.1.	Antecedentes de la industria hotelera de Guatemala .....	31
3.2.2.	Normativa y Requisitos mínimos de los establecimientos de hospedaje .....	31
3.2.3.	Clasificación y Características de los hoteles .....	33
3.2.4.	Servicios relacionados con el hospedaje .....	34
3.2.4.1.	Servicio de alimentos y bebidas .....	34
3.2.4.2.	Animación Hotelera .....	36
3.2.4.3.	Clasificación de los servicios conexos de hotelería .....	37
3.2.4.4.	Reglas y tipos de servicios: francés, inglés y americano. ....	38
3.2.4.4.1.	Servicio a la francesa .....	38
3.2.4.4.2.	Servicio a la inglesa .....	38
3.2.4.4.3.	Servicio a la americana .....	39
3.3.	Aplicación de la Comunicación en la etiqueta, protocolo e Industria Hotelera .....	40
3.3.1.	Comunicación Externa .....	41
3.3.2.	Relaciones Públicas .....	41
3.3.3.	Atención al cliente y al invitado.....	42
<b>4.</b>	<b>Etiqueta y Protocolo en la Industria Hotelera de Guatemala .....</b>	<b>44</b>
4.1.	Industria Hotelera de Guatemala y su servicio de eventos.....	44
4.2.	Protocolo, ceremonial y etiqueta dentro de los eventos oficiales, públicos y privados en el ámbito nacional.....	48
4.2.1.	Profesionales del Protocolo dentro de los eventos realizados en hotelería .....	50

4.2.2.	Normas de protocolo, ceremonial y etiqueta .....	51
4.2.2.1.	Bandera e Himno Nacional como símbolos indispensables en actos protocolarios .....	52
4.2.2.2.	Precedencia y Presidencia en actos protocolarios .....	56
4.2.2.3.	Tratamientos y vocativos en actos protocolarios .....	59
4.2.3.	Normas de Etiqueta y Protocolo en el campo empresarial .....	61
4.3.	Aplicación de Etiqueta y Protocolo en los eventos y actos atendidos por los hoteles. .	62
4.3.1.	Planificación y desarrollo de un evento.....	66
4.3.2.	Tendencias en la organización y ejecución de eventos .....	71
4.3.3.	La ejecución de los eventos en espacio y tiempo .....	72
4.3.4.	Importancia de la cultura en la elaboración de eventos.....	74
4.3.5.	Tendencias actuales en la elaboración de eventos durante la Pandemia Covid-19.	75
4.4.	Entrevistas a Profesionales .....	79
4.4.1.	M.A. María Elena Rocha Navarro.....	79
4.4.2.	M.A. Francisco Andrade Nebendahl .....	81
4.4.3.	M.A. Susana Judith Arriaga Sandoval.....	83
4.4.4.	Doctora Ruth Muñoz Ureta de Rayo .....	86
<b>Conclusiones</b> .....		<b>89</b>
<b>Recomendaciones</b> .....		<b>90</b>
<b>Referencias</b> .....		<b>91</b>
<b>Egrafías</b> .....		<b>93</b>
<b>Apéndices</b> .....		<b>96</b>
Apéndice A. Cuestionario de Entrevista.....		97
Apéndice B. Contrato de Servicio Evento Hotel Westin Camino Real de Guatemala .....		98

## Índice de Tablas, Cuadros e Ilustraciones

Figura 1. Tipo de presidencia en la mesa a la francesa .....	40
Figura 2. Tipo de presidencia en la mesa a la inglesa. ....	40
Figura 3. Estructura organizacional general de un hotel. ....	46
Figura 4. Bandera Nacional de Guatemala.....	52
Figura 5. Bandera Nacional en establecimientos del Estado. Palacio de Justicia. ....	53
Figura 6. Saludo respectivo en entonación del himno nacional en acto protocolario. ....	54
Figura 7. Desfile por Agentes de Seguridad Organismo Judicial portan el Pabellón Nacional. ...	54
Figura 8. Colocación de banderas en III Encuentro Nacional de Jueces Comunitarios. ....	55
Figura 9. Clasificación de Eventos Oficiales y No oficiales .....	62
Figura 10. Entrega de reconocimiento. Galardón a la Integridad Organismo Judicial. ....	63
Figura 11. III Encuentro Nacional de Jueces Comunitarios. Organismo Judicial.....	64
Figura 12. Asamblea Nacional de Jueces de Paz. Organismo Judicial. ....	64
Figura 13. Feria Día Internacional de la Mujer. Organismo Judicial. ....	65
Figura 14. II Congreso Internacional Independencia Judicial. ....	66
Figura 15. Propuesta de presupuesto evento. ....	67
Figura 16. Toma de Posesión de Presidencia Corte Suprema de Justicia Período 2018-2019.....	70
Figura 17. Mesa principal y Acrílicos de autoridades VIII Conferencia Centroamericana y del Caribe de Justicia Laboral. ....	70
Figura 18. Mesa Principal con Distanciamiento requerido. ....	76
Figura 19. Fotografía Oficial con Distanciamiento .....	77
Figura 20. Invitados en plataforma digital. III Congreso Internacional OJ.....	78
Figura 21. Acto de Juramentación de Abogados y Notarios. ....	78

## **Introducción**

El presente trabajo de tesis *Etiqueta y Protocolo en la Industria Hotelera de Guatemala* tiene como objetivos: 1) Determinar la importancia de la comunicación, la etiqueta y el protocolo en la industria hotelera de Guatemala; 2) Analizar las diferencias y similitudes, en la aplicación de etiqueta y protocolo en los eventos atendidos por los hoteles; y 3) Describir los aspectos de la comunicación al aplicar la etiqueta y protocolo dentro del servicio hotelero.

El enfoque es cualitativo, el diseño es no experimental y descriptivo. Es no experimental, debido a que está basado en observar las variables y relaciones entre estas con su contexto sin que exista una intervención directa. Es descriptivo, ya que detalla el objeto de estudio por medio de las ideas recopiladas de diferentes documentos. Las fuentes que han sido consultadas para la realización del presente trabajo, se subdividen en: Fuentes primarias, tesis; secundarias, libros, diccionarios y artículos académicos; y terciarias, revistas y publicaciones electrónicas. La investigación se enfoca en los servicios que regularmente son brindados por los hoteles, aplicando así, la intervención de la etiqueta y protocolo, términos de suma importancia al momento de requerir cualquier actividad en un hotel, por lo tanto, se determinará el papel que desempeñan estas normas y usos establecidos en hábitos en cuanto a la convivencia social, las cuales surgen de la necesidad de ciertas pautas de conducta que la sociedad incorpora en la práctica de comunicación en el contexto laboral.

La comunicación y las relaciones públicas son temas esenciales para gestionar la organización hotelera, el valor que cada hotel provee al mejorar sus servicios en cuanto a su reputación, percepción, credibilidad, confianza, y búsqueda de la comprensión mutua entre sus clientes y los delegados de las actividades en el hotel, normalmente llamados “capitanes” y “ejecutivos de eventos”; aplicando el buen uso de la etiqueta y protocolo dependerá la calidad y categoría del hotel para que el cliente y sus invitados vuelvan. Al brindar mejor servicio en las instalaciones de un hotel, se obtendrá como resultado la satisfacción de los usuarios.

La importancia social de la etiqueta y protocolo en la industria hotelera en Guatemala es contribuir al desarrollo de futuras investigaciones y propiciar el análisis sobre la importancia de la comunicación al aplicar la etiqueta como instrumento de “buenos modales” y del protocolo como regulador de gestiones en las actividades, y que de ello sean adaptables a la industria hotelera de la Ciudad de Guatemala.

# **1. Anotaciones Preliminares**

## **1.1. Título del Tema**

“Etiqueta y Protocolo en la Industria Hotelera de Guatemala”.

## **1.2. Antecedentes**

Anteriormente se han estudiado temas con relación a etiqueta y protocolo, sin embargo, no se cuenta con antecedentes directos al tema, relacionado a la industria hotelera, específicamente en Guatemala, se considera importante mencionar trabajos de investigación con respecto a etiqueta y protocolo en su aplicación en diversos ámbitos, como en las relaciones públicas, organización de eventos y ceremonial diplomático.

En la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se han elaborado trabajos que ampliarán la investigación con respecto a etiqueta y protocolo:

En la tesis de Edna Marroquín de 2002, titulada “Protocolo y Etiqueta dentro de las Relaciones Públicas Empresariales”, describe las funciones del protocolo y la etiqueta dentro de las relaciones públicas en cualquier empresa, la relación que ocupa una organización con sus distintos públicos, la importancia de los eventos como parte fundamental en la proyección de la imagen de una empresa, y conseguir como objetivo el interés público de la sociedad.

Por otra parte, Jeanne Leiva en su tesis de 2006 titulada “Aplicación del protocolo en el ceremonial diplomático, guía para comunicadores sociales”, explica el objetivo del protocolo, como uso de la comunicación al brindar de manera favorable como impresión en eventos sociales y de Estado en los cuales el público puede variar según los clientes e invitados, establece las atribuciones de un comunicador social como encargado de protocolo y logística.

Para comprender la finalidad de la investigación, Erika Castillo plantea varios elementos del protocolo en su tesis de 2013 titulada “Protocolo a utilizar en las relaciones públicas

regionales del Parlamento Centroamericano”, en el cual menciona la importancia del protocolo al momento de utilizarlo en las relaciones públicas regionales, como una herramienta para el fortalecimiento del cuidado de la imagen de un organismo internacional, como el Parlamento Centroamericano, siendo la imagen el recurso a reforzar, por ello es conveniente crear elementos propios de toda interacción social, la cual se presenta al llevarla a cabo en la organización de eventos.

### 1.3. Justificación

La etiqueta y protocolo son temas amplios y discutibles, en cuanto a la aplicación de parámetros, sobre todo en los ámbitos de servicio y atención al cliente en actos privados, públicos, sociales, ceremoniales diplomáticos, protocolarios y solemnes; por ello, la importancia de entender con claridad cuáles son sus diferencias y similitudes que pueda existir e intervenir con estos términos en la convivencia social, para que la aplicación en los diversos encuentros de las relaciones humanas sea de manera eficiente y adecuada, para ello se encamina el análisis y estudio de estas cortesías, normas y costumbres, aplicado específicamente a la industria hotelera en la Ciudad de Guatemala.

Se decidió en los hoteles, porque son los centros que reúnen a todas las personas en determinado momento, su uso es para facilitar actividades, eventos, y encuentros específicos que buscan un fin determinado con sus invitados, sin olvidar el papel que juega la comunicación, que va unida a la etiqueta y protocolo, para dirigir a las personas en el entorno de una actividad o evento de diversa índole, un servicio asertivo que se planea en un hotel, como receptor de convivencia social. Por ello, analizar la capacidad de los hoteles al momento de brindar este servicio y su aplicación de etiqueta y protocolo.

### 1.4. Descripción y Delimitación del Tema

La comunicación es vital en cualquier ámbito de desarrollo humano, cuando se logra empatarla con determinados reglamentos o normativas como la etiqueta y protocolo, que hacen viable esa relación entre las personas, y que muchas veces puede tornarse complicado; se considera pertinente investigar y evaluar qué influye en la organización de actividades o eventos

a nivel social, financiero, económico y político que de una u otra manera brindan los hoteles, como un instrumento para facilitar la comunicación de los usuarios.

Por lo tanto, la aplicación de etiqueta y protocolo estará en el servicio y atención que cada hotel brinde hacia sus clientes e invitados, y de esta forma, se pretende analizar la importancia de etiqueta y protocolo en las diversas actividades en los hoteles de mayor categoría ubicados en la Ciudad de Guatemala.

## 1.5. Objetivos

### **Objetivo General:**

Determinar la importancia de la comunicación, la etiqueta y el protocolo en la industria hotelera de Guatemala.

### **Objetivos Específicos:**

- 1) Analizar las diferencias y similitudes en la aplicación de etiqueta y protocolo en los eventos atendidos por los hoteles.
- 2) Consultar a personas especializadas sobre su experiencia en la práctica de etiqueta y protocolo en la industria hotelera.
- 3) Describir los aspectos de la comunicación, al aplicar la etiqueta y protocolo, para lograr la satisfacción del cliente y sus invitados dentro del servicio hotelero.

## **2. Metodología**

### **2.1. Tipo de monografía**

Se llevo a cabo una investigación de compilación y cualitativa, debido a la recopilación de documentos relacionados a la etiqueta, protocolo, relaciones públicas, cultura, comercio y servicios en hotelería; de igual manera, se determinará las diferencias y similitudes que desempeñan los hoteles en la Ciudad de Guatemala hacia los usuarios que buscan este servicio llevando a cabo con satisfacción el evento a realizarse; y de compilación, puesto que se analizó las posiciones de varios autores consultados para así expresar un punto de vista diferente.

De acuerdo al período en que se capta la información el estudio es prospectivo, siendo observacional al describir los factores que intervienen en la organización de cada hotel.

### **2.2. Técnica**

La forma de obtener la información será por medio de recopilación bibliográfica documental: Incluyendo Fichas, libros, documentos, Tesis y folletos relacionados al tema de etiqueta y protocolo, hotelería en Guatemala, relaciones públicas, ceremonial diplomático, imagen pública, comunicación y servicio al cliente.

Se utilizó la técnica de entrevistas a través de un cuestionario con respuestas abiertas, como fuente de testimonio verídico que aprueben los hechos del tema a desarrollar, incluyendo análisis de contenido por parte de la investigadora y sus fuentes.

### **2.3. Instrumentos**

Las herramientas de esta investigación son: Fichas Bibliográficas, permitiendo estructurar ordenada y lógicamente las ideas al describir la importancia de etiqueta y protocolo en la industria hotelera como fenómeno en la cultura comunicacional de nuestro país; consultas en bibliotecas de Universidades, libros adquiridos, utilización de internet y páginas relevantes, Entrevistas, y observación en varios hoteles de la Ciudad de Guatemala.

## 2.4. Procedimiento

Esta monografía, se dividió en dos fases.

- a. Fase heurística: la búsqueda y recopilación de las fuentes de información en fue por medio de libros, folletos, monografías, artículos, trabajos especiales, tesis de grado, y búsquedas en internet. Incluyendo entrevistas a profesionales con varios años de experiencia en el tema.
  
- b. Fase hermenéutica: cada una de las fuentes investigadas y entrevistas fueron analizadas, interpretadas y clasificadas de acuerdo con su importancia dentro del trabajo, relacionadas con el tema y la experiencia de la autora. Se seleccionó información relevante en base a los objetivos de la investigación.

### **3. Marco Teórico**

#### **3.1. Etiqueta y Protocolo**

Estos términos son importantes para la comunicación y para los comunicadores, conllevan el manejo de organización, planeación y procedimiento de elementos que rodean a las personas en la vida práctica, laboral y social, con la finalidad de convivir un momento en particular. Para varias empresas guatemaltecas utilizar servicios a clientes, huéspedes o comensales según sea el caso, se requiere de actitudes, valores y modales para prestar un eficiente servicio, y así culminar el objetivo de la empresa y sus clientes.

La etiqueta hace referencia a las reglas y costumbres que permite a las personas desenvolverse en diferentes ambientes, cada vez son más importantes ya que las personas lo ven como una exigencia de la convivencia humana, la actuación cortés y delicada con las personas que están alrededor.

El marco referencial del protocolo, según el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, (INTECAP, Manual de Comercio y Servicio, 2014, pág. 75), existían términos y expresiones protocolarias en documentos como el Código de Hammurabi creado en 1728 a.C., siendo el primer grupo de leyes o normas de la historia que enumera el Rey Marduk para fomentar el bienestar entre las gentes.

La educación ha hecho evolucionar al hombre con el pasar del tiempo, desde el conocimiento de pautas sociales y normas de comportamiento, estas reglas se encuentran repartidas a lo largo de la historia, un hecho relevante e imprescindible fue la creación de la corte, dando un auge definitivo a las buenas maneras en la sociedad.

##### **3.1.1. Conceptos y Definiciones**

El diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2018) define etiqueta como: Ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardar en actos públicos solemnes. Y protocolo de la siguiente forma: Conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes, regla ceremonial diplomática (entre países y sus

representantes) o palatina (relativa a palacio o casa de gobierno) establecida por decreto o por costumbre. Para comprender estas definiciones en el ámbito laboral y vida cotidiana, varios autores aportan diversos conceptos, de los cuales se mencionan:

La etiqueta es mostrar con palabras y actuación el respeto que se le debe a los demás, según (INTECAP, Manual de Comercio y Servicio, 2014, pág. 9), la cual hace posible la convivencia humana en la vida en sociedad.

Según (Marroquín, 2002, pág. 57), el protocolo no se aplica solamente en actos oficiales o de gobierno, también se emplea en las empresas, desde el momento que se envía una carta, evento de lanzamiento, el recibimiento de un alto funcionario nacional o internacional. Las pautas bajo las cuales se desarrolla un acto o evento, incluyendo las maneras y normas apropiadas.

Para (Leiva Escobar, 2006, pág. 4) protocolo es “el conjunto de procedimientos que se utilizan para realizar un acto protocolar utilizando la etiqueta que otorga a cada funcionario un trato especial.” Como una disciplina que sigue las formalidades para la celebración de determinada solemnidad dentro de la actividad humana.

En resumen, se puede mencionar los siguientes conceptos: Etiqueta es la expresión de los buenos modales entre personas, es un conjunto de normas que armonizan la vida humana correctamente y de manera sencilla, reuniendo las reglas esenciales de las relaciones humanas y buscando establecer el contexto y la atmósfera dentro de las cuales evolucionan las relaciones en sociedad. Son buenos modales las muestras externas y visibles de amabilidad, y la adecuada vestimenta para convivir en un entorno social dentro de los eventos.

El protocolo son normas estrictas que rigen una serie de orden, establecidas para actos solemnes y ceremoniales de carácter oficial, militar, institucional, diplomático, empresarial o social, es la regla ceremonial establecida por costumbre, que regula varios aspectos de la vida pública entre las naciones e influye en toda sociedad, se ve reflejada en las personas que la representan. A las actividades más formales de la vida social se les llama Protocolarios.

### 3.1.2. Elementos de la Etiqueta

La etiqueta es un hábito que se aprende y se perfecciona con el pasar del tiempo, permite agradar a los demás con la forma de comportamiento ante cualquier circunstancia de la vida diaria, con la sutileza de las expresiones a usar en la comunicación y más aún relacionadas a la vestimenta e imagen pública. Por eso, la mayor expresión de la etiqueta está con los encuentros con las personas a través del comportamiento social.

#### 3.1.2.1. *Comunicación en la etiqueta*

La palabra sigue siendo uno de los más eficaces medios en la comunicación, y sí se emplea adecuadamente se demuestra la buena educación personal. Según (INTECAP, Manual de Comercio y Servicio, 2014, pág. 26) la comunicación es un arte, y como tal hay que saber apreciarlo, lo importante es saber lo que se dice y cómo se dice, se debe cuidar la vocalización, la entonación, timbre de voz, los gestos y la interpretación si fuese el caso de alguna discapacidad. La etiqueta en la comunicación se debe aprender, está se consigue con la práctica y experiencia, para así expresar las palabras con corrección y con cierta gracia del estilo propio.

Como dice (Carnegie, 2003, pág. 22), la capacidad de hablar correctamente es el camino más corto hacia la distinción de un ser humano entre la multitud, en la que se puede destacar una persona y sobresalir en cualquier ámbito.

#### 3.1.2.2. *Higiene personal y vestuario*

La higiene hace referencia a las acciones que aplican las personas para controlar factores que en algún momento ejercen daño a la salud. Con relación a la etiqueta, higiene proviene del francés *hygièney* se refiere a la limpieza, aseo de vivienda, lugares públicos y poblacional, higiene de cuya aplicación cuida al individuo, interviene la autoridad, y prescribe reglas preventivas, indica el diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2018). Los hábitos higiénicos correctos repercuten positivamente en la salud, hace referencia al cuidado y limpieza del aspecto externo de la persona, socialmente provee la aceptación de la sociedad y abre a las relaciones sociales.

Las condiciones del vestuario son una actividad bastante compleja, en cuanto a estilos relacionados al aspecto físico. En la sociedad y en el entorno profesional dentro de cualquier organización, el cuidado de la imagen personal es de suma importancia, ya que implica el conocimiento y perfeccionamiento del aspecto exterior, (Marroquín, 2002, pág. 92) señala la importancia de llevar ropa apropiada para cada ocasión, ya que cada evento cuenta con su propia etiqueta, siendo la vestimenta de buena calidad y de buen gusto. Lo que cuenta es el estilo al llevarlo.

### 3.1.2.3. *Etiqueta social: las buenas maneras de saber estar*

Como dice el refrán, “El buen juez por su casa empieza”. Son maneras de desenvolvimiento que se aprenden desde que se logra ver errores propios y no ajenos. La etiqueta cotidiana o social respectivamente, es la que se debe practicar en cualquier medio a convivir, su aplicación es personal. Cada persona es responsable de la propia conducta y nadie debe juzgar a otra persona, por lo tanto, reprochar y criticar están fuera de lugar.

La etiqueta, según (INTECAP,2001, pág. 3) implica normas de comportamiento de carácter personal y al mismo tiempo universal, encargadas de regular la conducta personal de los individuos. Su fuente es constituida por los sentimientos, tradiciones y costumbres de los lugares, basadas en el conocimiento de los derechos de cada persona y el respeto mutuo; su aplicación debe ser natural, visible en aspecto privado o en público, en compañía o solas, hasta volverse un hábito.

Las buenas maneras empiezan con respeto hacia los otros, en clases sociales, religiones y formas de vida. Sensibilidad innata en ciertos pueblos, por ello se requiere un considerable aprendizaje.

La verdadera fuente de conocimiento comienza con la educación en el hogar y luego tiene su reflejo en público. Cualesquiera que sean las raíces, el fin es permitir a las personas reunirse con armonía.

Se habla de etiqueta social, (Martínez, 2007, pág. 3), como el equivalente al protocolo en los actos de sociedad y familiares, siendo estos actos públicos. Las normas que rigen están limitadas por determinados usos, aceptados en cada época y en el territorio que se lleve a cabo

estos pueden variar. Estos usos se imponen a todos los individuos, ejerciendo una presión sobre lo que rige la sociedad, sin que puedan percatarse.

### 3.1.3. Elementos del Protocolo

El protocolo es importante porque determina las normas a seguir en un acto. Es la transcripción escrita de los usos, costumbres y tradiciones de un determinado país o territorio en términos reglamentarios. Al protocolo también se le conoce como un instrumento para la proyección de la imagen pública de las instituciones u organizaciones, para (Marroquín, 2002, pág. 56), esta función del protocolo es aplicar buenos modales como muestra externa y visible de generosidad y calor humano a la empresa o entidad para quien se labora, la sociedad se sirve del protocolo para establecer ordenamientos en determinado tiempo y espacio con un grupo de personas, físicas o jurídicas de diversos rangos.

#### 3.1.3.1. Reglas generales del protocolo

Consisten en establecer una serie de formas de comportamiento en cualquier acontecimiento social, para ello, existen dos tipos de reglas que regulan al protocolo: el que no se guía por reglas rígidas, sino por la educación y el buen hacer, detalladas anteriormente en la etiqueta social, como las maneras de saber estar, que junto al protocolo contribuyen a una mejor convivencia, citado por (Martínez, 2007, pág. 3); y por otro lado, aspectos oficiales que contienen las reglas más ceremoniales, siendo la esencia del protocolo empresarial, publicado en [www.protocolo.org](http://www.protocolo.org), menciona ciertas reglas de oro para comportarse en sociedad, siendo las siguientes:

- a) **Información:** Es conveniente informarse sobre las costumbres y tradiciones de la localidad o país al que se acuda, conocer su historia, economía, su lengua y sus habitantes. Esto dará una base sobre lo que se puede o no se puede decir, gestos y ademanes al comunicarse, en general la forma de comportarse sin causar ningún disgusto o conflicto que perjudique negociaciones o relaciones del país o comunidad.
- b) **Presencia:** Ser sencillos, educados y naturales al comportarse, tener una presencia agradable en el comportamiento de gestos y las buenas maneras.

- c) **Categorías:** Conocer las distintas categorías o jerarquías sociales, políticas y económicas de las personas que determinan a los países o comunidades al que se asiste. El respeto a las personas según su estatus o jerarquía es una parte esencial de la identidad al establecer un cierto trato.
- d) **Limitaciones:** Conocer las limitaciones propias y la de los interlocutores, aprovechar los puntos fuertes y tratar de minimizar los más débiles, al contrario, tratar de utilizar los puntos débiles del interlocutor, hay que convencer y nunca imponer.
- e) **Dominio:** Saber dominar todas las situaciones posibles, como de igual forma, dominar las técnicas de negociación, comprender la postura del interlocutor. Las relaciones comerciales se basan en confianza, así se brinda seguridad al dominar las situaciones.
- f) **Seguridad:** Mantener con seguridad la información brindada, tener cuidado con la documentación sensible que pueda hacer referencia a personas o empresas de la competencia.
- g) **Respeto:** Dejar en buen lugar a la compañía o empresa a la que se representa, buen lugar al país o comunidad a la que se representa de forma indirecta, ya que se valora a las personas que se conocen del mismo. Y así mismo, se está en buen lugar como personas educadas, elegantes y que saben estar y comportarse.

### 3.1.3.2. *Clasificación y Tipos de protocolo*

Las clases de protocolo más conocidas y aplicadas, según la página de internet [www.protocolo.org](http://www.protocolo.org) (Protocolo.org, 2012), existe una clasificación:

- a) **Protocolo Oficial:** Conjunto de normas que regulan la correcta ordenación de las personas y las cosas durante la celebración de un acto público oficial. Viene regulado por decreto, en algunas ocasiones es flexible por decisión de las autoridades presentes.
- b) **Protocolo Social:** Conjunto de acuerdos tácitos que se convierten en convencionalismos. Determinados a cierto uso dentro de la sociedad.
- c) **Protocolo Empresarial:** Inspirado en el protocolo oficial. Formado por determinados códigos de conducta que establecen la propia organización para su uso interno y vinculación con el exterior.

- d) **Protocolo Notarial:** Colección ordenada de Actas de Protocolización, de Escrituras Matrices, de razón por legalización de firmas, entre otras, que el notario registra de conformidad con la ley.
- e) **Protocolo Gubernamental:** Se refiere a las actividades públicas de un país, departamento o municipio.
- f) **Protocolo Internacional o Diplomático:** Se ha regido desde el primer Congreso y Convención de Viena de 1963, se reconoce la inviolabilidad personal de los funcionarios, cada país dicta sus propias leyes ceremoniales.
- g) **Protocolo Religioso:** Son ceremonias y manifestaciones por una religión en particular, proveniente de una iglesia, cultura, entre otras, que tienen su propia organización.
- h) **Protocolo Deportivo:** Los que regulan los eventos deportivos, ceremonias de inauguración o apertura, actos de clausura y premiación.
- i) **Protocolo Militar:** Incluyen al Ejército, la Armada Nacional y la Fuerza Aérea.

El protocolo puede dividirse de acuerdo a la función a realizar y a quien va dirigido, indica (Castillo Castañeda, 2013, pág. 16), existen varios tipos según sus normas y principios:

- a) **Protocolo Estructural:** Su función es crear estructuras necesarias para el adecuado desarrollo de un acto a celebrar, en el que todavía no interviene ningún tipo de protocolo o de cierta formalidad.

Este tipo de protocolo es la parte práctica del mismo, y en la que trata de crear la organización de los elementos necesarios para que el evento se desarrolle según lo planeado y de la forma más atenta posible, establece la selección de mobiliario, lugar del evento, entre otros.

- b) **Protocolo de Gestión:** Apoya al protocolo estructural mediante el cual se regula un control y traslada todas las acciones que se van a realizar. Es la gestión humana que tiene protagonismo durante el desarrollo del evento.

También se define como una sucesión de apoyo logístico, necesario para una adecuada ejecución y desarrollo del evento. Donde se colocan a los asistentes, participantes, envío de correspondencia, invitaciones, discursos, entre otros.

- c) **Protocolo de Atención o Asesoramiento Personal:** Es aquel que ve todas las acciones relacionadas con el trato y apoyo, antes y durante el desarrollo de la actividad, cuya finalidad es la atención completa de la persona o personas al cargo. Este asesoramiento personal ayuda en cuestiones que determinan las costumbres del país, comportamientos, saludos, entre otros. En definitiva, es un servicio de asesoría personal en temas de protocolo.
- d) **Protocolo de Eficacia Personal:** Consiste en un desarrollo de todo acto en acciones y gestiones, cuya finalidad es la atención completa de los participantes al cargo. Incluye la programación de visitas de interés, asignaciones de personal de seguridad, ejecución de elementos audiovisuales, entre otras.

### 3.1.3.3. *Principios del protocolo en todo tipo de actos*

Hay varios principios que rigen el protocolo, (Castillo, 2013, pág. 15) menciona:

- a) **Principio de ordenación:** Parte logística de un acto, conlleva el estudio en antelación del montaje según la naturaleza del acto, siendo este privado, oficial, público, militar, entre otros.
- b) **Principio de jerarquización:** Establece y regula la ubicación exacta de todo elemento solicitado o requerido, incluyendo la ubicación de cada autoridad o representante durante la realización del acto, la cual se divide en dos categorías:
  - a. Personal o Precedencia: Orden de las personas, dependiendo del cargo o del acto esta puede variar.
  - b. Material o Vexilología: Orden de todos los símbolos e instrumentos, siendo imágenes institucionales.
- c) **Principio de armonización:** Basado en el respeto mutuo, es el encargado de matizar los actos de acuerdo a necesidades que presente, es el simple reconocimiento de las tradiciones y costumbres de las distintas clases sociales o religiosas, procurando llevar a cabo el acto sin inconveniente o pudiendo solventarlo durante el transcurso del mismo.

#### 3.1.3.4. Ordenamiento y Precedencia

El protocolo es orden, respeto y majestuosidad, su origen está en la participación y actuación de las personas en el marco de la organización social, el ordenamiento y precedencia hace referencia a la ubicación del puesto de personas, banderas, himnos, entre otros detalles que ocupan en relación con una escala valorativa, por ello, uno de los términos más importantes para el protocolo es la precedencia, para (Leiva, 2006, pág. 8), esta es la parte logística protocolaria que establece el orden entre los asistentes a un acto, las autoridades, es decir, la antelación con que una persona debe ser atendida respecto de otras.

Según el diccionario de la Real Academia Española: “Precedencia”, del verbo preceder, derivado a su vez del latín *praecedentia* es ir adelante o por delante. Es la preferencia que se establece de acuerdo con un criterio, que puede ser jerarquía, orden alfabético, la edad, antigüedad, entre otros; la precedencia máxima es la presidencia. Para (Castillo, 2013, pág. 20), la precedencia es la prioridad de tiempo, anteposición, antelación en el orden, preeminencia en el lugar y asiento, la primicia y superioridad.

Toda sociedad debe ser sometida a algún tipo de disciplina y cierto orden para evitar confusión y malos entendidos. El ceremonial define formas que establece un orden lógico en la disposición de personalidades según jerarquía. Se exponen dos tipos de precedencia por (INTECAP, 2014, pág. 89), aplicables en los eventos:

- a) Precedencia en eventos de carácter social, no oficial: Por motivo familiares, comerciales o religiosas. La asistencia de invitados será por carácter personal, siendo calificados por un ordenamiento de precedencia en base a consideraciones de respeto social como la edad o la influencia que pueda tener en la reconocida calidad moral.
- b) Precedencia aplicable a eventos de carácter de gobierno u oficial: Los asistentes son invitados por la representatividad de que están investidos, siendo representantes diplomáticos o por la función que desarrollan dentro de la sociedad nacional.

En un evento oficial la precedencia es regido por medio del listado oficial jerarquizado del gobierno de cada nación, y si al evento se invita a sus respectivas señoras o señores, se considera el mismo rango que los conyugues.

El lugar de honor varía, dependiendo de las circunstancias. La derecha correspondiendo de las circunstancias, es la que concierne al superior en antigüedad o rango.

Siguiendo el ordenamiento, igual se hace con la forma de situar las banderas, para ello, se menciona la vexilología, según la definición de la Real Academia Española (RAE, 2018), es la ciencia que estudia el significado y colocación (disposición y orden) de banderas. Para un acto solemne y protocolario se acostumbra llamar a la insignia nacional con el nombre del pabellón, siempre debe ubicarse primero o al centro, la bandera del país anfitrión, y luego se ordena por orden alfabético según el idioma oficial del país.

La vexilología reconoce la primicia de los símbolos patrios y dicta el lugar que le corresponde, dependiendo de los actos. (Andrade, 2005), señala la jerarquía de Banderas en actos solemnes de la siguiente manera:

- a) Banderas Nacionales (países o estados)
- b) Banderas de Organismos Internacionales: Universales, Continentales y Regionales (ONU, OEA, UE)
- c) Banderas de Instituciones Estatales (Gobernación Departamental, Municipalidad de Guatemala, entre otras)
- d) Banderas de Organizaciones No Gubernamental y Empresas (éstas últimas no deben ser colocadas en la misma hilera que las anteriores).

#### 3.1.3.5. *Comunicación en actos oficiales*

El protocolo tiene relación con las buenas prácticas que se inculcan, entre ellas se ubica la comunicación en eventos sociales y en especial en actos oficiales, ya que estos actos por lo general se realizan con alto nivel jerárquico dentro de la sociedad. A continuación, (INTECAP, 2014, pág. 94) describe la forma correcta de aplicar la comunicación en actos o eventos en cuanto a un discurso, un brindis y de hablar en público tanto para eventos sociales como oficiales.

- a) *Discurso*: Se diferencian dos tipos de discursos, los pronunciados en comidas y banquetes de cualquier tipo pudiendo ser de carácter social; y los pronunciados en otros actos de diversa índole, por lo general se dan en actos solemnes, por ejemplo, en una Inauguración, en una visita de un jefe de estado o cualquier otra personalidad (política o del mundo del espectáculo, entre otros), se suele ofrecer un refrigerio o cena en su honor.

El desarrollo de este discurso comienza con el saludo y se da el discurso al invitado de honor o al acto que se está celebrando por parte del anfitrión, y luego el invitado de honor expresa algunas palabras por el motivo de su visita y da los respectivos agradecimientos.

Como regla general, el discurso debe ser breve, claro y fácilmente comprensible por la audiencia. En algunos casos el de mayor precedencia es el que realiza el discurso de cierre en actos solemnes o de carácter protocolario oficial.

- b) *Brindis*: Hace referencia a la expresión brindar, siendo al acto de beber por salud y prosperidad de la persona a quien se le ofrece un brindis. También por el éxito de cualquier actividad o empresa desarrollada individualmente o colectivamente. El brindis es habitual en comidas y cenas, en actos de gran magnitud no se chocan las copas como se suele pensar, sino simplemente se levantan al aire a la altura de los ojos.

- c) *Hablar en público*: Se requiere definir bien los objetivos, ser claro, conciso, organizado y saber a qué público se va a dirigir. Mejor si no se menciona más de 150 palabras por minuto, para que el público pueda seguir correctamente la disertación, tampoco es conveniente decir menos para que el público no se distraiga o pierda interés por el tema.

### 3.1.3.6. *Normas para la organización del protocolo de todo tipo de eventos*

Dependiendo del evento o acto a realizar, se tendrá en cuenta algunas fases importantes en cuanto a su organización y desarrollo. Para (Philip, 1969), las organización y aplicación del protocolo en todo tipo de eventos es necesario tomar en cuenta el servicio a aplicar y conocer los elementos que integran la organización, e indica que son indispensables para llevar a cabo con total éxito y satisfacción todo tipo de eventos.

Todo encargado del evento o supervisor que brindará el servicio tendrá en cuenta la organización y aplicación del protocolo en tanto a lo siguiente:

- a) **PLANIFICACIÓN:** Consiste en establecer los fines y objetivos de la actividad, es decir, tener conocimiento del motivo para organizar un evento, la finalidad de lo que se realizará, y que se desea hacer después de alcanzar dicho objetivo. Establecer el carácter del evento, sea formal, semiformal o informal. Para realizar una buena planificación se tendrán los siguientes elementos:
  - I. Finalidad: se debe tener claro cuál es la finalidad del acto que se va a organizar, las finalidades pueden ser conmemoraciones, homenajes, celebraciones, atracción, simulación, entre otras.
  - II. Programación de un acto: se refiere a recopilar todos aquellos elementos y secuencias que tiendan a la consecución del fin pretendido por el solicitante del evento. Para ello se debe delimitar los distintos ámbitos en los que se desarrollan los diferentes pasos, como por ejemplo la recepción exterior. Se debe asignar funciones o delegar y planificar la logística estándar.
  - III. Invitados: confeccionar el repertorio de invitados de acuerdo a la trascendencia y magnitud a alcanzar en el acto, recepción o ceremonia que se organiza.
  - IV. Fecha, horarios y salón adecuado: determinar fecha, hora, y lugar, buscar el día más apto para llevar a cabo la actividad. La fecha no debe coincidir con ninguna celebración religiosa, fecha patria nacional ni extranjera, tampoco con vísperas de algún feriado. El salón deberá de contemplarse con la comodidad física, su funcionalidad protocolar y su facilidad de evacuación.
  - V. Invitaciones: además de la confección textual y gráfica, se deberá considerar técnicas como los plazos de emisión, respuesta, vías de envío, entre otras.
- b) **ORGANIZACIÓN:** consiste en determinar cada uno de los procedimientos que se van a utilizar, para así alcanzar las metas programadas. Para una apropiada organización se debe tener en cuenta en todo acto protocolar ciertos elementos, tales como:
  - I. Oradores: se debe conocer las personas que serán los oradores del evento, para así evitar cualquier tipo de contratiempo.

- II. Tarjeteo: es la confección gráfica de sitios de estrado y auditorio que sirve para delimitar las áreas y tener un mejor control de la situación en donde se desarrolla la actividad.
- III. Símbolos: se debe preparar cuidadosamente los detalles del evento, como banderas, escudos e himnos nacionales, en también a eventos de otra índole.
- IV. Seguridad y Vehículos: la seguridad es tan importante en un acto protocolar, más cuando se recibirán altos funcionarios de la vida pública gubernamental y cuerpo diplomático. En tanto al desplazamiento y parqueo de los vehículos de los invitados generales o especiales, es necesario establecer una ubicación apropiada.
- V. Ornamentación: determinar y elegir con discreción los elementos para decorar el recinto concorde a la ocasión.
- VI. Aseo y Sanidad: la limpieza es una de las expresiones más exquisitas de cortesía. La cobertura sanitaria del acto, recepción o ceremonia debe contar con un médico para prever cualquier tipo de percances.
- VII. Rutas de evacuación: se debe analizar todas las vías de entrada, salida y evacuación en caso de incendios, explosivos u otro tipo de emergencia.
- VIII. Otros elementos: se debe tomar en consideración algunos elementos diversos como lo son la religión particular de un invitado, si es necesario un intérprete, si algún invitado es diabético y algún gusto en particular.

c) ACCIÓN: consiste en llevar a cabo los procedimientos planificados con la participación de los invitados y organización del personal de apoyo para el evento. Según (Philip, 1969, pág. 163), el éxito de la acción se mide por cuanto se va a hacer, el control y evaluación del evento, la manera en que esta acción armoniza con los invitados. Se cuenta con los siguientes elementos:

- I. Medios de Comunicación: juegan un papel muy importante en el éxito de la actividad, normalmente en eventos políticos, religiosos, diplomáticos, entre otras índoles. A los medios de comunicación se les debe considerar un trato especial, brindándoles la información necesaria a través de boletines de prensa, un lugar específico para colocarse, el programa de la actividad y otros elementos que les pueda servir para conocer la finalidad del evento.

- II. Grabación de Discursos y Conferencias: debido a que cada evento es único, tanto en su organización como en sus invitados, siempre se recomienda llevar un récord grabado para todo tipo de actividades.
- III. Musicalización: se debe seleccionar cuidadosamente la musicalización, esta puede ser ambiental o complementaria.
- IV. Traslados y Personal que atiende a los invitados: el anfitrión deberá contar con vehículos y personal para esta tarea de traslados. En cuanto a atender a los invitados se debe tomar en cuenta el servicio de catering (alimentos y mobiliario).

#### 3.1.3.6.1. Tipos de Eventos

En Guatemala se realizan varias actividades en donde se concentra una gran cantidad de personas a presenciar algo en común, la cual tiene como fin una planificación, estrategias, visiones, objetivos, involucramientos de medios de comunicación, patrocinadores y un gran equipo de personal para realizar un evento. Según (Guevara, 2006, pág. 34), existen eventos corporativos, que son para un público específico y selecto; y eventos masivos, es donde concurren muchas personas.

Dentro de los más comunes se mencionan:

- a) Políticos: Aspectos políticos de gobierno o estado, partidos, planes y asambleas.
- b) Sociales: Con proyección social, pueden ser conciertos benéficos.
- c) Educativos: Son de preparación profesional, dirigidos a estudiantes y profesionales.
- d) Deportivos: Eventos que incluyen todas las ramas deportivas.
- e) Religiosos: Eventos masivos con una visión no lucrativa, si no religiosa.
- f) Entretenimiento: Pueden ser conciertos musicales o eventos con artistas.
- g) Familiares: Diseñados para toda la familia, actividades para niños y niñas.
- h) Congresos: Reunión científica o institucional de colegas de misma asociación.
- i) Jornadas: Eventos de un solo día.
- j) Convención: Reunión formal con participantes relacionados a la política o una corporación, su objetivo es proveer información u opinión.
- k) Seminario: Grupo de aprendizaje activo, con relación directa entre especialista y oyentes, actividad intensiva.

- l) Simposio: Reunión de personas capacitadas en determinado tema con la exposición de expertos, en un lapso no mayor de 20 minutos.
- m) Conferencia: Un expositor desarrolla un tema en particular.
- n) Mesa Redonda: Expositores mantiene puntos de vista opuestos y hay lugar para un breve debate. Es necesario un moderador.
- o) Panel: Las personas presentes exponen su idea sin interrumpir en forma de exposición, los participantes dialogan y evitan superposiciones, hay un coordinador.
- p) Asamblea: Reunión formal y reglamentaria de una institución, se menciona un acta y es requerido la verificación de quórum para comenzar la sesión y así concluir con la toma de decisiones.
- q) Taller: Actividad donde se hace un trabajo práctico o manual.
- r) Coloquio: Reunión informal de especialistas, solo se conversa un problema.
- s) Exposición: Reunión de varios expositores para una exhibición pública sin venta directa a los visitantes. Cuando solo es un expositor único, se le llama Muestra.
- t) Feria: Exposición donde se ponen a la venta los productos y servicios.
- u) Lanzamientos: Es la acción de promocionar algún producto o servicio, este puede ser de campañas.
- v) Inauguración: Dar principio a algo nuevo, normalmente se aplica en los actos donde se solemniza un edificio o un establecimiento.

### 3.1.3.7. *Anfitrión: El perfecto anfitrión*

Cuando se trata de atender bien, todo debe estar dispuesto para hacer grata la ocasión, el anfitrión o anfitriona según el diccionario de la Lengua Española es la persona o entidad que recibe en su país o en su sede habitual a invitados o visitantes. Un buen anfitrión es el que sabe brindar un servicio para el confort de sus invitados, según (INTECAP, 2014, pág. 100), el anfitrión está en todas partes sin que su presencia sea percibida; facilita los contactos en comunicación, prioriza el bienestar de los invitados antes que en la propia comodidad.

Una de las manifestaciones más frecuentes de la hospitalidad hacia los demás, es la invitación, una de las circunstancias a considerar dentro de las reglas del protocolo. Existen algunas normas que perfilan al decálogo del buen anfitrión

- a) Hace una cuidadosa selección de sus invitados, un grupo afín.
- b) Invita con cierta anticipación, para asegurar asistencia.
- c) Según el evento, es recomendable no invitar a más personas de las que pueda recibir.
- d) Planear la reunión hasta el último detalle, aunque sea pequeño.
- e) Organiza todos los detalles y su persona estén listos quince minutos antes de la hora que se invitó para recibir a sus invitados.
- f) Da la bienvenida personalmente a cada invitado y le dedica cierto tiempo de atención durante la reunión.
- g) Si recibe algún regalo, no deja de agradecer cumplidamente después de la fiesta, por medio de una tarjeta personal, mensaje digital, o una llamada.
- h) Recibir sin demostrar preocupación o contrariedad, crea con su amabilidad un clima de comfortable para todos sus invitados.
- i) Con la amabilidad busca crear un clima comfortable para todos los invitados.
- j) Si alguien se atrasa, continuar con el programa y servir la comida a la hora planificada, lo ideal es no pasar una hora después del tiempo citado.

### 3.2. Industria Hotelera

El desplazamiento humano es un término que ha estado íntimamente vinculada a la actividad de alojamiento, por lo tanto, para conocer la actual industria hotelera es necesario mencionar los orígenes que hacen referencia a los pueblos antiguos, los cuales, por razones de comercio, religiosas, o de conquista, se tuvo la necesidad de desplazarse de su espacio vital a otros pueblos.

Entre los pueblos antiguos se puede encontrar en la antigua Roma, para (De la Torre, 1998, pág. 9), este pueblo es uno de los principales referentes históricos para la actividad económica de la hotelería; desde el siglo VI a. C. cuando Roma estaba poblada por latinos, y estos se apoderaron de toda la península Italiana, creando así siglos más tarde el apoderamiento de la Italia Central, hecho que trajo consigo la construcción de caminos para que los hombres

transitaran, llamados caminos romanos. Por consiguiente, la red de caminos se extendió hasta el sur de Italia, de ahí surge la frase “*todos los caminos conducen a Roma*”.

En la llegada de la Edad Media, desaparecen tres de las condiciones que hacían de Roma el ejemplo para las actividades de servicios públicos, las cuales se daban por el desplazamiento humano, estas condiciones eran: Pax Romana (período de estabilidad que vivió el Imperio romano, caracterizado por su calma y paz interior y seguridad exterior), el desarrollo de las vías de comunicación y el tiempo libre como resultado de la estructura social de la época, citadas por (INTECAP, 2014, pág. 104).

Al finalizar la edad media dio el resurgimiento de la cultura occidental y con ella la aparición de los primeros establecimientos de hospedaje, años más tarde se convirtieron en ventas y posadas. Las posadas o mesones eran casas públicas con fines lucrativos, localizados en las poblaciones donde se ofrecía alimentos, bebidas y albergue a los viajeros; las ventas perseguían el mismo objetivo que los mesones, sólo que éstas se localizaban generalmente fuera de las poblaciones o en los caminos.

La revolución industrial en el siglo XIX, da un aspecto cualitativo y cuantitativo en la historia turística, debido a la invención de la máquina de vapor por James Watt, originando un desarrollo en los transportes, principalmente el ferrocarril y el barco de vapor, para (De la Torre, 1998, pág. 19), la industria hotelera nace en el siglo XIX, y se considera al hotel *Tremont House* como el pionero de la industria hotelera moderna, construido en Boston, Massachusetts en 1819, una de las ciudades más antiguas de EE.UU.

En el siglo XX la industria turística y hotelera han cobrado gran relevancia en el mundo, debido al rápido crecimiento de los transportes, especialmente en la década de 1950 con la llegada de los jets, ya que se contaba con mayor capacidad de pasajeros, la trasportación masiva por aerolíneas se vuelve un factor que ha colocado a la hotelería en un sitio prominente.

### 3.2.1. Antecedentes de la industria hotelera de Guatemala

Desde hace varios años, se demuestra la existencia de las empresas hoteleras en Guatemala, y con el tiempo se han plasmado las industrias internacionales, para ello, es necesario conocer un poco los antecedentes de la hotelería en Guatemala. Según (Castro, 2004), los datos históricos demuestran que la hotelería en Guatemala inicia en el año de 1882, una historia cuando *“el Gran Hotel San Carlos inicia sus actividades en la ciudad de Guatemala fundado por el guatemalteco Enrique Rittscher, y en 1883, surge el Hotel Modelo, en Quezaltenango. Posteriormente, en 1920, Don Salvador Herrera construye el Hotel Palace, situado en la Ciudad de Guatemala”* (Castro, 2004), siendo los pioneros de la gran gama de hoteles que se conocen hoy en día.

Datos recopilados del año 2014 indican la existencia de 867 establecimientos hoteleros en los diferentes departamentos de la República de Guatemala según última versión de la estadística de establecimientos disponibles, y 88 en la ciudad de Guatemala, indica el Departamento de investigación y análisis de Mercado del Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT, 2014).

Para definir a la empresa o industria hotelera, es necesario referir el término de hotel, como un establecimiento dotado de las instalaciones necesarias para presentar servicios de alojamiento al público o turista, pudiendo incluir en sus instalaciones salones para la realización de un acto o evento. Por lo tanto, (Castro, 2004, pág. 2), define empresa hotelera como la concepción jurídica económica en constante evolución, en la que se coordina el capital, el trabajo y la dirección para lograr satisfacer las necesidades de cada usuario y turista, así como lograr los objetivos de lucro que persigue la empresa finalmente.

### 3.2.2. Normativa y Requisitos mínimos de los establecimientos de hospedaje

En Guatemala, la entidad que regula y clasifica los hoteles es el Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT, el cual establece los lineamientos para la hotelería en este país, por medio del Reglamento para Establecimientos de Hospedaje (Acuerdo Gubernativo n° 1144-83, 1983) de fecha 29 de diciembre de 1983. Este Acuerdo cuenta con seis capítulos en los cuales reglamenta

la clasificación, las disposiciones generares mínimas aplicables a todos los establecimientos de hospedaje, como también los recursos, sanciones, y las disposiciones transitorias.

Dependiendo de la categoría del establecimiento de hospedaje debe contar con una serie de requisitos establecidos en cuanto a las instalaciones, comunicaciones, zonas comunes para clientes, zonas de servicios, habitaciones y otros servicios adicionales.

Según el Acuerdo Gubernativo no. 1144-83 (1983), *Reglamento para Establecimientos de Hospedaje* percibe ciertos requisitos o condiciones para establecimientos de hospedaje, en el Capítulo II, sección primera, Grupo Hoteles, citando el siguiente Artículo:

**Artículo 20.** Para que un establecimiento pueda ser clasificado en el grupo “hoteles”, debe ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independiente, constituyendo sus instalaciones un todo homogéneo, con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo, debiendo prestar los servicios de hospedaje, alimentación y otros de acuerdo con su categoría. Se clasifican en categorías 5, 4, 3, 2, 1 estrellas.

En cuanto a las disposiciones generales mínimas aplicables a todos los establecimientos de hospedaje, en el Capítulo III, se citan los siguientes artículos:

**Artículo 70.** Las prescripciones de este capítulo serán de aplicación a todos los establecimientos de hospedaje cualesquiera que sea su grupo o categoría, salvo que no se les exija o que de modo expreso se limiten a algunos de ellos.

**Artículo 74.** De las dependencias e instalaciones de uso general. En los Establecimientos de 5, 4 y 3 estrellas, los salones para grandes banquetes, convenciones, entre otros, contarán en las inmediaciones con servicios sanitarios y al menos un teléfono.

**Artículo 83.** De las dependencias, instalaciones de la zona de servicio. En los establecimientos clasificados en los grupos de hoteles y moteles propiamente dichos, las dependencias de la zona de servicio estarán totalmente separadas de las destinadas al uso de los clientes.

En todos los establecimientos que proporcionen alimentación, las cocinas tendrán ventilación directa o forzada y dispondrán de aparatos para la renovación del aire y extracción del humo.

### 3.2.3. Clasificación y Características de los hoteles

La clasificación de los establecimientos de hospedaje se basa en la categoría de estrellas: cinco, cuatro, tres, dos y una. Este rango determina la calidad y servicio que implementan, el cual abarca ubicación, construcción, instalaciones, dotaciones, servicios que prestan, entre otros, indica INGUAT, entidad que regula y clasifica los hoteles en toda Guatemala.

Él o los propietarios del establecimiento de hospedaje deben solicitar su registro y clasificación al Departamento de Fomento del INGUAT, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento para Establecimientos de Hospedaje, Acuerdo Gubernativo 1144-83 (1983). INGUAT asigna el rango o tipo de categoría, de acuerdo a una evaluación física del establecimiento y entrega la placa distintiva, la cual debe ser colocada en el exterior del local o establecimiento.

El servicio de hospedaje o alojamiento es brindado por todo establecimiento destinado a prestar servicio de alojamiento no permanente, con la posibilidad de prestar otros servicios complementarios; con la condición de un pago previamente convenido entre ambas partes. La organización de establecimientos de hospedaje en el mundo, según (INTECAP, 2013, pág. 107), es realizado de acuerdo con las normas jurídicas internacionales, por lo que los establecimientos se clasifican por una serie de características, las cuales son:

- Clase y categoría de las habitaciones dependiendo la cantidad de estrellas.
- Las comunicaciones.
- Instalaciones del establecimiento.
- Cantidad y el tipo de servicios a brindar a los usuarios.
- Amplitud, confort y extensión de las habitaciones.

En el Manual de Cultura Turística, del Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica (Manual de Cultura Turística, 2010, pág. 22), se refiere que, para ser exitoso en el servicio, el compromiso debe basarse en practicar las 3 S's del éxito que conforman ciertas características de los hoteles, siendo las siguientes:

- **SERVICIO:** compromiso con la calidad en busca de la excelencia.
- **SALUBRIDAD:** compromiso con la higiene.
- **SEGURIDAD:** compromiso con la capacitación profesional y actitud positiva.

#### 3.2.4. Servicios relacionados con el hospedaje

Todos los servicios turísticos y hoteleros deben contar con varias propiedades específicas para que satisfagan las necesidades de los usuarios; indica (INTECAP, 2013, pág. 131) que los clientes buscan una empresa que más se ajuste a sus exigencia y estilo de vida, dependiendo del uso que se va a aplicar en el hotel.

Cuando un huésped o un cliente se encuentra dentro de una institución hotelera normalmente esperará encontrar algo mejor o similar de lo que tendría en su hogar, superando las expectativas de lo que rutinariamente este realice, incluyendo servicios de hospedaje hasta servicios de eventos protocolarios en el hotel, así que de forma general estos servicios se clasifican de la siguiente manera, cumpliendo con la comodidad y satisfacción de los clientes.

##### 3.2.4.1. *Servicio de alimentos y bebidas*

Los constantes cambios del mercado han hecho evolucionar la industria del servicio de alimentos y bebidas, influyendo así, en las nuevas exigencias de los clientes que hacen uso de este tipo de establecimientos. Existen restaurantes para todos los gustos, como también tipos de alimentación y bebidas hasta la presentación de los mismos, señalados por (INTECAP, 2013, pág. 131).

El objetivo principal del servicio de alimentos y bebidas, especialmente en la industria hotelera es satisfacer al cliente y al invitado, superando sus expectativas; para el cumplimiento de este objetivo, será necesario adaptar los avances tecnológicos, ya que, por lo general están en constante cambio. A nivel internacional las empresas de servicio de alimentos y bebidas se clasifican de la siguiente manera:

- a) *Restaurantes*: se describen por servir alimentos y bebidas a la carta en horarios extendidos. A su vez conllevan una categoría de acuerdo con el mercado al que se dirigen y dependiendo de la modalidad de servicio. Entre sus características posee cocina, área de servicio de alimentos y bebidas, sirve comidas formales como almuerzos, cenas y parrilladas, todo de acuerdo de la carta o menú impreso.
- b) *Cafeterías*: también se les conoce como cafés. Usualmente se sirve alimentos y bebidas a la carta, pero en horarios cortos, tiene mucha similitud con un restaurante y con un bar. Entre sus características posee un área de barra y servicio de alimentos y bebidas, sirve platillos informales y sus platos no necesariamente son tan elaborados, los horarios de funcionamiento se circunscriben a la jornada laboral normal, por ejemplo, entre las 7:00 a 18:00 horas.
- c) *Bar, Café o Similar*: Se especializa en el servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas; que pueden o no acompañarse de alimentos ligeros o boquitas (snacks). Entre sus características posee un área de barra, mesas ligeramente pequeñas y no tienen área de comedor, se sirven alimentos para acompañar las bebidas, por lo general, el servicio puede ser en la barra o en mesas poco más pequeñas y bajas a las tradicionales, también los asistentes a este tipo de lugares, pueden permanecer de pie.

Los servicios de alimentos y bebidas son parte fundamental de los servicios turísticos, existen dos tipos de clasificación expuestos por (INTECAP, 2013, pág. 134), para dichos establecimientos se mencionan:

- a) Los que son con fines comerciales, especialmente en Guatemala, se ubican cuatro categorías, tales como:
- Clásicos: tipo de servicio con estilo y elegancia, normalmente cuentan con un varios platillos y un número considerable de finos vinos, y sobre todo un chef que supervisa la elaboración de los alimentos.
  - Ocasionales: puede ser formal o informal, se caracteriza por comidas tradicionales, por lo general, son preparados por cocineros expertos.

- Especializados: incluyen los restaurantes étnicos, o de países extranjeros, regularmente el menú gira en torno a su especialidad. Cuenta con una decoración de acuerdo a los alimentos y bebidas del país o lugar de origen que representa.
  - Comida rápida: son de servicio rápido y eficiente, se caracteriza por tener un mostrador de autoservicio, el menú es limitado y los precios bajos.
- b) Los que no tienen ningún fin comercial, siendo las escuelas, hospitales, instituciones de gobierno, centros de caridad, entre otros.

#### 3.2.4.2. *Animación Hotelera*

La mayoría de los servicios conexos con los establecimientos de hospedaje, tienen relación con las actividades ejecutadas por el departamento de animación hotelera. La Organización Mundial del Turismo mencionó la importancia de la animación o recreación en los establecimientos de hospedaje en su estudio titulado Animación de las Estaciones Turísticas de fecha 1973 (Organización Mundial del Turismo, OMT, 2019), en la cual comprende por animación turística toda acción realizada en o sobre un grupo, colectividad o medio, con intención de desarrollar la comunicación y garantizar la vida social.

Este departamento en ocasiones depende directamente del área de alimentos y bebidas, según (INTECAP, 2013, pág. 135), varias de las actividades organizadas, tienen lugar en las áreas en las que se ofrecen alimentos y bebidas, pudiendo ser salones de banquetes, eventos de diversas índoles con merienda, a las orillas de las albercas. Este departamento existe en hoteles de categorías superior de 3 estrellas, aunque en algunos casos puede haber en los establecimientos de 3 estrellas, señalado en el Acuerdo Gubernativo No. 1144-83 (1983), en hoteles de gran turismo, especializados en salones y eventos sociales, políticos, entre otras actividades y frecuentemente en destinos de playa.

El objetivo de este departamento es hacerle al huésped más agradable y divertida su estancia en el establecimiento. Su principal función es planificar, organizar y realizar actividades que permitan la comunicación y sociabilización de todos los huéspedes, que todos se sientan integrados, e independientemente de la edad que tengan.

Para definición propia, la animación turística y hotelera, es un conjunto de técnica derivadas de la recreación y el entretenimiento que busca incrementar las relaciones sociales y satisfacción de intereses o necesidades varias, que ayudan a planificar, organizar y desarrollar varias actividades dirigidas a todas las personas de diversas edades, teniendo como objetivo principal generar un ambiente favorable en cuanto a la participación de los clientes o huéspedes invitados.

#### 3.2.4.3. *Clasificación de los servicios conexos de hotelería*

Al clasificar un servicio conexo o adicional, se tiene en cuenta el segmento del cliente, así como de sus necesidades, estos servicios pueden ser auspiciados o dirigidos por empresas, universidades, asociaciones, organizaciones gubernamentales o no gubernamentales, personas individuales o por el mismo establecimiento de hospedaje, entre otros. Los servicios conexos expuestos en el Manual de Turismo de (INTECAP, 2013, pág. 136), se clasifican de la siguiente manera:

- a) Familiares: eventos sociales, como celebraciones, bodas, entre otras.
- b) Negocios: reuniones de empresas, demostraciones de productos, actividades diplomáticas, de estado, y otras actividades que involucrar al personal y clientes de entidades interesadas.
- c) Diversión: pueden ser actividades o eventos deportivos y de recreación, incluyendo tours turísticos.
- d) Socio Culturales: este servicio involucra congresos, conferencias y capacitaciones, se integra por actividades académicas, entre otros que buscas informar a los invitados o clientes.
- e) Salud: pueden ser Ferias o programas de la salud, jornadas ópticas, entre otras, que involucrar aspectos de la salud.
- f) Belleza: pueden ser presentaciones de empresas cosmetológicas, jornadas de maquillaje y demostración de productos, eventos de señoritas, modelaje, entre otras.

#### 3.2.4.4. *Reglas y tipos de servicios: francés, inglés y americano.*

Cuando se refiere a reglas en cuanto al servicio, se menciona la educación y la cultura de una persona reflejadas en la mesa, debido a la diversidad de las reglas y prohibiciones tan fáciles de incumplir y a las que toda persona está sometida. Una manera esencial de expresar aprecio a los demás ha sido compartir los alimentos.

El servicio de alimentos y bebidas se debe de realizar con cierta destreza, (INTECAP, 2001, pág. 22), sin generar ruidos de platos ni cubiertos siguiendo un orden lógico, razón de la existencia de los montajes y servicios mundialmente utilizados, a continuación, se describen los más usuales en actos y eventos protocolarios:

##### 3.2.4.4.1. Servicio a la francesa

Servicio que significa elegancia, lujo, y formalidad. Su origen se remonta a la nobleza europea. Entre sus características se menciona:

- Algunos alimentos son preparados o finalizados en una mesa frente a los comensales, es decir, son alimentos que necesitan cierto detalle al momento de servirse.
- Algunas bebidas se pueden flamear, es decir, dorar o tostar con algún instrumento generador de calor, para completar el show de los comensales.
- Algunos alimentos son llevados a la mesa en un plato de plata, adonado cuidadosamente.
- En este servicio el cliente recibe mucha atención, es muy elegante y cuidadoso este servicio con los comensales.

##### 3.2.4.4.2. Servicio a la inglesa

Este servicio es conocido como de fiestas especiales o del Anfitrión, ya que él será el encargado de que se lleve a cabo con éxito el evento. Entre sus características se puede mencionar las siguientes:

- El servicio de trinchar o cortar está bajo la responsabilidad del anfitrión. A veces él será el encargado de servir ciertos alimentos, o podrán ser pasadas en platos por el mesero.
- Un mesero estará ubicado a la izquierda del anfitrión, atenderá, pasará y llevará los platos a cada invitado.

- El montaje de la mesa es idéntico al servicio a la francesa, y hay que cerciorarse de que no se ha omitido el plato sopero o la taza de consomé.
- Los condimentos y algunos platillos pueden colocarse en el centro de la mesa, de manera que cada comensal pueda servirse a sí mismo.

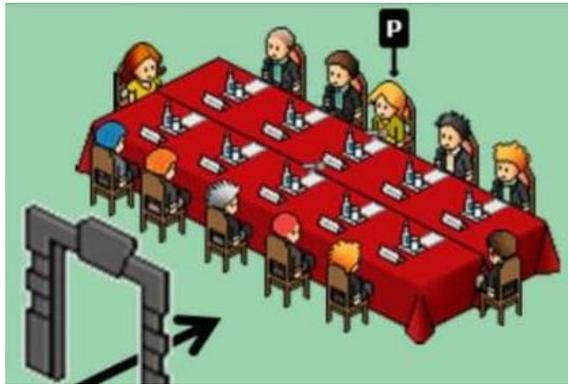
#### 3.2.4.4.3. Servicio a la americana

Servicio combinado entre el servicio a la francesa y el estilo ruso o llamado de Platón por los movimientos de colocar el plato entre los comensales; creada en los Estados Unidos de América para agilizar el servicio. Es un servicio menos formal pero muy ágil. Entre sus características se mencionan:

- Los alimentos y platillos ya vienen servidos desde la cocina.
- Bebidas y diferentes platillos del menú se sirven por la derecha, el pan, mantequilla y posiblemente la ensalada se sirve por el lado izquierdo.
- Las copas o vasos usados se retiran por la derecha del comensal.
- Los platos y cubiertos usados por el comensal se deberán retirar por el lado izquierdo.
- El montaje de este servicio es menos formal que los demás, utiliza elementos básicos para que sea mucho más rápido la colocación, atender y servir los platillos y retirar la bajilla en solo momento.

#### 3.2.4.4.4. Montaje a la francesa e inglesa: tipo de presidencia en mesa

Desde el punto de vista protocolario o ceremonial, la presidencia es un orden previamente establecido y regulado en función de su preeminencia, primacía, rango, nivel o relevancia en el seno de la sociedad, la colocación en un orden correcto en la mesa a personas de distintos ámbitos, culturas, méritos, cargos, entre otros; lo cual supone una labor complicada, ese orden establece en muchos aspectos protocolarios dentro de los actos, como intervención, orden de entrada a un lugar, y el lugar a ocupar en una merienda, con el cuidado de quién se encontrará al lado, se visualiza en las figuras siguientes los dos tipos de presidencia en la mesa más utilizados en Guatemala.



*Figura 1. Tipo de presidencia en la mesa a la francesa*

Fuente: Protocolo y Eventos aplicación España. (2020) Recuperado de: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.diaple.protocolo&hl=es>



*Figura 2. Tipo de presidencia en la mesa a la inglesa.*

Fuente: Protocolo y Eventos aplicación España (2020) Recuperado de: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.diaple.protocolo&hl=es>

A la francesa, la presidencia se sitúa en el centro del lado ancho de la mesa y normalmente enfrente de la puerta de entrada; y a la inglesa, la presidencia en el lado estrecho de la mesa y enfrente de la puerta igualmente. Ambas posiciones coinciden por la puerta de entrada, ya que los de mayor jerarquía deben visualizar y controlar el ingreso de los demás invitados.

### 3.3. Aplicación de la Comunicación en la etiqueta, protocolo e Industria Hotelera

La comunicación se ubica en cualquier ámbito de la sociedad, generando procesos en el que se puede transmitir información de una persona o grupo de personas a otras, (INTECAP,

2013, pág. 67), menciona la importancia de la comunicación como requisito previo para el desarrollo de la cultura, y esencial para sostener la identidad del individuo.

La comunicación es la acción en la cual se hace participar a un individuo o un organismo, situado en una época, (Matute, 1999, pág. 12), señala que esta acción se fundamenta en un punto dado, en las experiencias y estímulos del entorno de otro individuo hacia otro sistema situado en otra época, o en otro lugar, utilizando los elementos de conocimiento que tienen en común.

### 3.3.1. Comunicación Externa

Mediante la comunicación externa la organización o institución se comunica frente a sus públicos externos, es decir, la representación mental cognitiva-afectiva que estos públicos tengan de la institución, es en gran medida producto de la calidad de la relación que estable entre ambos.

Para (Matute, 1999, pág. 22), la comunicación externa se establece entre la institución y sus públicos externos, para fines de esta investigación, se puede decir que es el proceso que se da entre la industria hotelera o establecimientos de hospedajes de Guatemala y sus clientes e invitados, siendo estas empresas, organismos o personas individuales que buscan o necesitan un servicio adicional a la de hospedaje.

A diferencia de la comunicación interna que se da hacia dentro de la institución, es decir, hacia las personas que laboran en dichas instituciones hoteleras. La comunicación externa es esencial para las empresas que buscan su atención hacia los clientes, y así, lograr mantenerlos interesados al generar una imagen positiva de la industria, en este caso, de los establecimientos de hospedaje y animación hotelera.

### 3.3.2. Relaciones Públicas

Las relaciones públicas implican cuestiones de simpatía y constituyen un proceso de gran alcance en cuanto a la cordialidad. Los profesionales en este tema actúan de dos distintos niveles, como asesores de la alta dirección de una organización o como asesores de los clientes; y el otro

nivel como técnicos que investigan y transmiten mensajes en múltiples canales de comunicación. Una de las definiciones de relaciones públicas, publicado por (Molina García, 2014, pág. 12):

*“Las relaciones públicas son una función directiva que evalúa actitudes públicas, identidades políticas y procedimientos de un individuo o una organización con el interés del público, planifica y ejecuta un programa de acción para lograr la comprensión y aceptación del público”.*

Un profesional que ejerce las relaciones públicas debe estudiar el entorno local donde ha de adaptar su programa, y con luego se llevará a cabo la participación y diálogo entre la empresa y sus públicos. Otra definición, señala (Marroquín, 2002, pág. 5) acerca de las relaciones públicas empresariales, que son la suma de todas las ideas anteriormente planteadas, fácil de aplicar ese arte de hacer que la institución sea agradable para sus empleados, sus clientes y para todos los que se acercan a ella a recibir sus servicios.

Es por ello de la importancia de la comunicación externa junto con las relaciones públicas que son las herramientas para llevar a cabo la transmisión de información en base a necesidades del público.

### 3.3.3. Atención al cliente y al invitado

La atención y servicio que se les brinda a los clientes y sus invitados, es tan importante como el montaje del evento o acto a realizar. Al organizar un evento siempre se debe tener presente a la persona a quien va dirigido, o la persona que solicite dicho servicio, se debe llevar todos los detalles solicitados.

La base de cualquier negocio son los clientes e invitados, son el “alimento” de una empresa o un evento, según (Protocolo.org, Los Clientes, Atención, amabilidad y cortesía, Relaciones Laborales., 2009). Siempre que se trate con clientes, sean o no agradables, se debe hacerlo con toda amabilidad y corrección. Dado que se trate con distintos tipos de persona, se debe tener un poco de análisis psicológica para poder entender de la mejor manera posible. Se enumeran aspectos que todo cliente, invitado, o comprador observa:

1. **ATENCIÓN:** los clientes no solo pretenden un producto o servicio, hoy en día también exigen un trato personal y cordial en la atención, una forma de proporcionar esta atención además de un trato adecuado es cuidando la higiene personal y el uso del vestuario, el trato de Usted será a menos que se indique lo contrario, saber escuchar, dejar que los clientes se expresen y no solo los que brindan el servicio hablen, y dependiendo del cliente, tener un detalle en determinadas situaciones o fechas, como ocasiones especiales.
2. **VENTA:** cuando se trata con un cliente, evitar abrumarlo con argumentos de venta innecesarios. Se debe dar los detalles principales, sin extender en características poco relevantes. Al momento de hablar un tema desconocido por parte del vendedor, mejor no tratar de ser experto para no caer en ridiculez, pueda que el cliente conozca el tema. Hay que ser modesto y saber reconocer el poco conocimiento sobre algún tema. En cuanto a argumentos de venta, será mejor olvidar las críticas a productos o compañías de la competencia, y solo centrar en el producto o servicio propio.
3. **CONSEJOS:** para asegurar una buena relación con los clientes, hay que tener en cuenta la sinceridad, es muy valorada por los clientes e invitados. Si fuese una invitación a comer, no se debe dejar a la vista la cuenta o hacer alguna referencia al precio. La puntualidad al visitar a los clientes será la clave de la primera impresión, es la presencia de la imagen de la empresa y del vendedor, generará a favor en cuanto al objetivo. Con los regalos hay que tener en cuenta el objeto, el envoltorio, y en algunas ocasiones pueda ser malinterpretado y así generar una reacción contraria a la deseada, lo ideal es conocer o investigar a la persona a quien se le dará el obsequio.

## 4. Etiqueta y Protocolo en la Industria Hotelera de Guatemala

### 4.1. Industria Hotelera de Guatemala y su servicio de eventos

A través de los años, la industria hotelera en Guatemala ha generado mayor importancia en el campo de eventos y centros de convenciones, así como la animación hotelera. Los hoteles de carácter ejecutivo y de alta categoría cuentan con salones y centros de convenciones atendidos por el departamento de alimentos y bebidas o área de banquetes. Varios de estos hoteles pertenecen a una cadena hotelera, se define como la unión de diferentes empresas hoteleras con motivo de obtener diversificación de oferta, expansión, incremento en su mercado, entre otros que tengan relación.

Hoy en día, los hoteles ofrecen una amplia variedad de servicios combinables entre sí que los vuelve cada vez más competitivos, se caracterizan por la presentación de servicios diferenciados, entre el alojamiento y alimentación como principal servicio y de centros de convenciones o eventos tanto privados como públicos que se dan dentro de los hoteles para los cuales la organización se vuelve necesaria.

Los hoteles en la Ciudad de Guatemala cuentan con personal operativo que tiene experiencia en la aplicación de la práctica protocolaria en las distintas cadenas hoteleras principalmente de alta categoría, solicitan cada cierto tiempo seminarios y capacitaciones a su personal, siendo éstas brindadas por instituciones especializadas a la aplicación de protocolo, ceremonial y etiqueta.

Entre las entidades que han brindado este servicio a la hotelería de Guatemala, se destacan por sus conocimientos de las técnicas tradicionales y modernas aplicables a todos los actos públicos, privados y los grandes acontecimientos sociales y culturales al personal hotelero, se mencionan: el *Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de Guatemala*; la *Asociación Guatemalteca de Protocolo, Ceremonial y Etiqueta*; el *Centro de Etiqueta y Protocolo para Guatemala*, los últimos fundados por la Doctora (Muñoz Ureta de Rayo, 2019), actualmente cada

hotel procede con cierta precaución al brindar este servicio, ya que es intangible y normalmente exigente por sus clientes.

La estructura de organización hotelera está referida a los esquemas que proporcionan la ejecución y desarrollo de los servicios que componen dicha estructura, cada hotel pretende organizar una división básica de gestiones a desarrollar con el fin de satisfacer a los clientes que contratan los servicios del hotel, para (INTECAP, 2011, pág. 11) se ve involucrado dos sujetos “Cliente-Empresa”, existen todo tipo de clientes así como el trato que se debe tener con cada uno de ellos, de igual manera, existe una organización interna en la que se delegan acciones al encargado de área, esto se denomina estructura organizacional del hotel, las áreas se ven involucradas desde el inicio del servicio hasta el final, dependiendo del área que desempeñen.

En el caso de hoteles de alta categoría, siendo de cuatro o cinco estrellas respectivamente, su estructura organizacional o conocido como departamentalización, será más complejo, estos hoteles tienen prestigio, y están orientados al lujo y un tipo de cliente riguroso.

La estructura varía de acuerdo al tamaño de las instalaciones y número de colaboradores, y a conveniencia de los gerentes o propietarios de la misma. Para conocer los servicios de los que dispone un hotel, se toma en cuenta la categoría a la que pertenece el establecimiento, así como, las características de los clientes. Los hoteles de alta categoría, cuentan con centros de convenciones o áreas para eventos, correspondiendo al departamento de Alimentos y bebidas o Gerente de banquetes.

El área de banquetes está dedicada a realizar procesos que debe interactuar con los demás departamentos para desarrollar de manera completa y satisfactoria lo solicitado por el cliente, principiando con Recursos Humanos en cuanto capacitación al personal, asesorando en la colocación de la mesa directiva, la disposición del escenario y colocación de banderas, entre otros requerimientos a otras áreas, solicitudes de traslados de aeropuertos y hospedaje, por el tipo de evento, por ejemplo, Congresos con invitados extranjeros. Como se visualiza en la figura de

manera general, la importancia de la estructura implica el éxito del servicio hacía el evento, que de esto depende la calidad a brindar a los invitados.

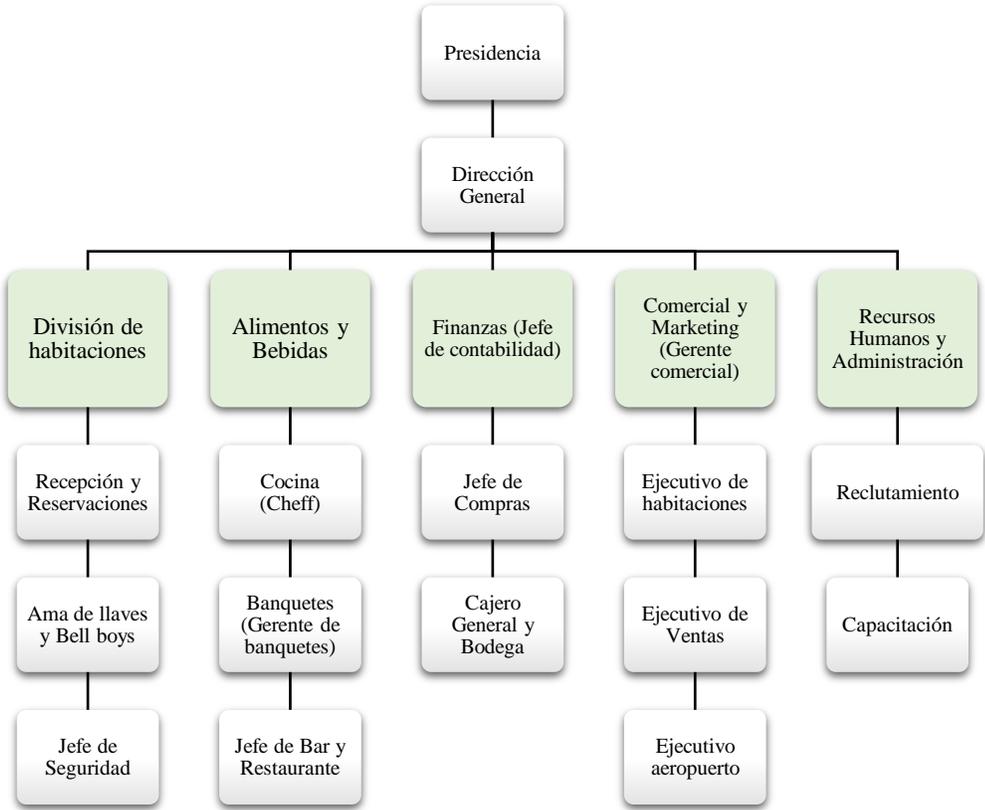


Figura 3. Estructura organizacional general de un hotel.

Fuente: Elaboración propia. Recuperado de (INTECAP, Manual de Comercio y Servicios, 2011)

Entre los hoteles que cuentan con prestigio, orientados a un cliente exigente y que han representado mayor demanda para cubrir eventos de diversas índoles están ubicados en la Ciudad de Guatemala en los que se menciona, los hoteles de la Corporación Camino Real, se posicionan en el mercado hotelero nacional desde hace más de 30 años, con las franquicias internacionales mundialmente reconocidas, siendo el Hotel The Westin Camino Real Guatemala y el Hotel Holiday Inn Guatemala, han tenido mayor demanda en cuanto eventos sociales y corporativos, The Westin Camino Real Hotel de la (Corporación Camino Real, 2020), cuenta con el primer centro internacional de convenciones para más de 3,000 personas.

También el Grupo Barceló, grupo turístico formado por la división hotelera Barceló Hotel Group (Grupo Barceló, 2020), cuenta con más de 250 hoteles y más de 55,000 habitaciones en 22 países. Desde 1989 la compañía regulariza su labor social a través de la Fundación Barceló, colaborando en proyectos de salud, educación, desarrollo económico y cultura de países en vías de desarrollo. En 2018 el Grupo Barceló ha aumentado su cifra en negocios a nivel mundial. En Guatemala dispone de 397 habitaciones equipadas con dispositivos de ahorro de energía como iniciativa para preservar el medio ambiente. Además, cuenta con salas de reuniones y convenciones con gran capacidad.

Entre otros grandes de la industria hotelera en Guatemala son el Radisson Hotel Group (Radisson Hotels, 2019), una cadena hotelera con más de 1,100 hoteles en el mundo, cuentan con experiencia en brindar un servicio completo y realización en eventos, en la Ciudad de Guatemala el Hotel Radisson se ha especializado en eventos y reuniones corporativas y servicio de catering; y el Hotel Grand Tikal Futura, un complejo arquitectónico vanguardista que ofrece 205 habitaciones y suites, compuesto por dos torres de oficinas, un centro comercial con más de 170 locales de servicios, entretenimiento y negocios, ha sobresalido en la industria hotelera actual en aspectos de gastronomía y catering, atendiendo eventos de diversas magnitudes y estilos con más de 21 años de experiencia en el desarrollo, pone a su disposición equipo de profesionales para la realización en sus salones y centros de convenciones a través de su historia en la Ciudad de Guatemala, recuperado de (Grand Tikal Futura Hotel, 2020).

En base a la experiencia adquirida y oportunidad de dirigir eventos en los hoteles, se ubica un reciente hotel en la industria hotelera guatemalteca, el Hilton Garden Inn de Ciudad de Guatemala, que ofrece 109 habitaciones modernas, incluidas suites y habitación para personas con discapacidad, un distrito comercial con 11 salas de reuniones, incluyendo jardines al aire libre, con una capacidad para 250 persona (Hilton Hoteles, 2020). El hotel Hilton Garden Inn demuestra ser muy accesible a los gustos y requerimientos de los clientes.

Cada hotel de esta categoría en la Ciudad, al iniciar su contratación de instalaciones y servicios para eventos con sus clientes, en eventos corporativos, oficiales, públicos y privados,

los requerimientos del servicio se vuelve trabajo para los ejecutivos de eventos que disponen de algún tipo de asesoramiento en cuanto al tema de protocolo y etiqueta solicitados por los clientes, lo básico, en protocolo es la colación de la mesa directiva o principal, la disposición del escenario y colocación de banderas en imagen o jerarquía determinada, y en etiqueta asesoran sobre el montaje del mobiliario, el tipo de alimentos y bebidas de acuerdo a la formalidad del evento. Muchos ejecutivos en su experiencia, prefieren seguir las indicaciones y deseos de los clientes para brindar un servicio de completo, en algunos casos les corresponde contactar a otras entidades para asesoramiento sobre el tema.

La etiqueta y protocolo como herramientas dentro de los eventos a desarrollarse en instalaciones y servicio hotelero de Guatemala a través del personal de banquetes es fundamental su aplicación debido a las relaciones públicas que se tendrá con los asistentes y objetivos del evento, tanto funcionarios públicos, diplomáticos y directivos como sus dependencias utilizan estos mecanismos para relacionarse con la sociedad y los medios de comunicación. (De León, 2014) El personal del hotel debe considerar hábitos, normas de higiene y buen servicio en la organización, es parte fundamental del éxito de un evento tanto la imagen del solicitante como la del servicio hotelero, los principios fundamentales con los que todo personal debe contar son:

- a) Disciplina y orden de trabajo
- b) Economía que evite pérdidas
- c) Autoridad y Jerarquía
- d) Puntualidad y Presentación, guardando imagen personal y de la empresa
- e) Amabilidad en todo momento
- f) Protocolo en vestimenta, dependiendo del tipo y categoría del hotel

#### 4.2. Protocolo, ceremonial y etiqueta dentro de los eventos oficiales, públicos y privados en el ámbito nacional

La etiqueta, protocolo y ceremonial son vocablos utilizados en eventos públicos y privados siendo normas regidas por ley o costumbre, pueden llegar a establecerse como normas estandarizadas aplicables a los hoteles brindando una marca de distinción a través de la organización y montaje de eventos dentro de las distintas ejecuciones que el hotel tenga en su

servicio, presidencia y precedencia, considerando las leyes y decretos establecidos en nuestro país; estos términos generan confusión al mezclar sus significados, aunque están muy relacionados.

La existencia del protocolo ha sido modificada a lo largo de todas las civilizaciones, siendo la regla ceremonial, diplomática o palatina establecida por costumbre o decreto, para (Muñoz Ureta de Rayo, 2019) se aplica para la organización de actos públicos o privados, en conjunto con el Ceremonial son normas y técnicas precisas para la preparación, planificación, ejecución y desarrollo de cualquier evento promovido desde las instituciones públicas y privadas, el ceremonial permite determinar la forma de operar los actos solemnes de la Diplomacia, el Estado, Militares, Religiosos, Entidades Oficiales y Sociales. Cuando se menciona que el evento debe aplicarse el ceremonial protocolario, significa que existen una serie de pasos que deben considerarse para la realización del evento.

La etiqueta abarca todos los ámbitos de la vida de las personas, su consideración individual (imagen, vestimenta), el trato con las personas (hablar, escribir, la conducta en público, entre otros), la vida familiar (nacimientos, bodas, celebraciones, funerales), el desenvolvimiento en el entorno laboral, los establecimientos educativos, el comportamiento en actos oficiales o solemnes, están unidos a las normas, reglas, costumbres y tradiciones sociales de las familias y los pueblos. La etiqueta es la aplicación del ceremonial, es la ejecución de actos solemnes que la involucran como elemento de protocolo, es algo más que una formalidad, expresa un sentido moral en el que prevalece los intereses materiales de lo que se rodea, junto al ceremonial y las normas de cortesía.

En Guatemala se suele mencionar las Normas de Cortesía como parte de la etiqueta, manifiestan naturalidad y sin fingimiento a los valores profundos como la comprensión, la mutua tolerancia e incluso un poco de sentido del humor y paciencia, sin los cuales casi nada funciona como es debido en la vida diaria al comunicar y expresar. (CEP, 2017, pág. 2). Los términos *Saber estar* y *Saber ser* son indispensables para la grata convivencia entre los seres humanos en

cualquier evento público, significa poner en práctica la etiqueta, transmitir las buenas maneras que a cada uno les hace sentir bien, el estima y atención con tacto, delicadez y elegancia.

Una vez conocidas las principales normas de comportamiento habituales de la vida diaria (familiar, social y laboral) queda abarcar el normativo y más estricto del Protocolo, el ceremonial protocolario. Aquí se encuentra los actos y eventos complejos como recepción de personalidades, pudiendo ser funcionarios públicos, autoridades de la realeza, actos militares, deportivos, universitarios, entre otros; son los que se observan a menudo en los medios de comunicación, pero detrás de cada uno conlleva mucha organización y coordinación del protocolo.

Por ejemplo, la visita de autoridades de gobierno de un país, es motivo de una organización para que esta sea adecuada y agradable en todo momento, que cumpla el fin propuesto para lograr con éxito el objetivo (acuerdos comerciales, ayudas, tratados de cooperación, entre otros), logrando buenas relaciones entre las partes. Para ciertos actos afines, sea una visita, un congreso, una reunión; lleva consigo algo más para lograr el objetivo. Es normal planificar otros actos paralelos tanto para los acompañantes de estas autoridades (cónyuges, por ejemplo), como para ellos mismos, cenas de gala, visitas a monumentos, entre otros, para ello, hay que contar con la aplicación del protocolo, una buena organización y atención a las autoridades.

#### 4.2.1. Profesionales del Protocolo dentro de los eventos realizados en hotelería

El perfil de los profesionales del Protocolo, según la experiencia adquirida en el campo de la comunicación social de entidades públicas, hombre y mujer, que posea los conocimientos interdisciplinarios de las diversas materias que concurren en este campo son la comunicación, las relaciones públicas e institucionales, el conocimiento y funcionamiento de la empresa y las instituciones públicas, el estado, la informática, la historia, geografía, entre otros. Juega un buen desenvolvimiento de planificación y organización por medio de dirección, le corresponde conocer a fondo y a detalle los planes de la institución que representa y la política del país. Además, mantendrá en cuenta y cierto conocimiento el servicio del hotel, ya que brindará sus

instalaciones y personal capacitado que trabajará en conjunto lo solicitado por el oficial de protocolo, como suele llamarse en las instituciones públicas.

Un perfil profesional actualizado y moderno, sobrelleva amplia cultura general, diplomática, dotado para las relaciones humanas con una alta calificación técnica en las disciplinas directamente vinculadas a esta área profesional de protocolo. Para (Rocha de Vielman, 2020) este profesional es asociado con eventos, compromisos sociales, conversaciones frías y superficiales, vestimenta regida por una norma social, capacidad para organizar y atender actos, dirigir comidas, montajes, capacidad para resolver problemas, entre otros que lo solicite la institución.

Cada oficial de protocolo se involucra desde un inicio del evento, su organización en conjunto con el hotel principiando con las respectivas cotizaciones, al seleccionar el Hotel deseado, se ejemplifica con los requerimientos, estos deberán cumplir con las expectativas del evento, para luego se lleva a cabo la contratación del servicio de hotelería y planificación durante el evento, dependiendo de las políticas de cada hotel en su contrato.

#### 4.2.2. Normas de protocolo, ceremonial y etiqueta

Las sociedades han ido marcando este camino de la aplicación del protocolo y ceremonial hasta la actualidad con las consabidas correcciones y adaptaciones exigidas por la evolución de los tiempos, la práctica y la experiencia. (Rocha de Vielman, 2020, pág. 5) En la mayor parte de los países existe legislación nacional e internacional de Protocolo; en Guatemala aún no cuenta con una ley estricta de protocolo, sin embargo, hay leyes que establecen criterios protocolarios que rigen esta práctica, se menciona:

- a) Ley del Ceremonial Diplomático (Decreto 86-73 del Congreso de la República y sus Reformas según el Decreto 07-2003 del Congreso de la República
- b) Ley normativa de la bandera nacional y del escudo de armas según Decreto 104-97
- c) Decreto 43-97 que establece obligatoriedad en los actos protocolarios de todas las dependencias del Estado y entidades no gubernamentales y del sector privado, se inicie interpretando el Himno Nacional.

El protocolo es un elemento fundamental en las relaciones diplomáticas entre países, el cual, junto con el ceremonial y la etiqueta enmarcan la realización de grandes e importantes actividades, preservando los principios de las buenas relaciones, el respeto y la cortesía. Al protocolo le asisten también otras disciplinas como el derecho, la ética, las relaciones públicas, la comunicación social, la diplomacia y las ciencias sociales en general.

El objetivo de estas normas es aplicar los servicios y atención con cortesía a los usuarios asistentes a eventos, más si corresponden a actos solemnes, para los sectores público y privado cumplir con su objetivo en un evento es muy importante, las entidades buscan de alguna manera satisfactoria la disposición del evento, definiendo la logística adecuada para preparar la ocasión.

#### 4.2.2.1. *Bandera e Himno Nacional como símbolos indispensables en actos protocolarios*

En el decreto 104-97 del congreso de la República de Guatemala “Ley normativa de la bandera nacional y del escudo de armas” y el decreto 43-97 se establece el concepto, normas y reglas de la bandera nacional y el Himno nacional para su uso en actos o colocación en toda la República de Guatemala. Los artículos más relevantes de estos decretos para su aplicación en la organización y montaje de eventos que definen el propósito de esta investigación, son los siguientes:

##### ***Decreto 104-97:***

**Artículo 1:** La Bandera de Guatemala es la insignia suprema de la Patria. No se saluda, no rinde honores ni ostenta ninguna leyenda o inscripción adicional. Su forma es de un rectángulo con las dimensiones, vertical y horizontal de 5 a 8 a la regla de oro de la proporción estética, respectivamente.

El único nombre que le corresponde con o sin escudo, es Bandera, por lo que se debe omitir cualquier otro sustantivo para denominarla.



*Figura 4. Bandera Nacional de Guatemala*

Fuente: Civismo, Cultura Guatemalteca. Guatemala.com (2018). Recuperado de:

<https://aprende.guatemala.com/cultura-guatemalteca/civismo/la-bandera-simbolo-patrio-de-guatemala/>

**Artículo 2:** Sus colores son el azul y el blanco dispuestos en tres franjas verticales del mismo ancho: una azul en cada extremo y una blanca en medio. Al tono de azul que deberá utilizarse en su confección le corresponde el código ISCC-NBS177, y al blanco el código ISCC-NBS263 según la Sociedad Internacional del Color. En el centro de la franja blanca lleva el Escudo de Armas de la República, ocupando sus dos terceras partes para lograr proporciones dimensionales.

**Artículo 8:** Todo establecimiento que alberque oficinas del Estado, de instituciones autónomas o descentralizadas, así como los establecimientos del sistema educativo nacional, deberán mantener todos los días, izada la Bandera de Guatemala, bajo apercibimiento de ser sancionado administrativamente, según lo establecido en el artículo 10 de la presente ley.

Para izarla se respetarán los preceptos indicados en los artículos respectivos. Aquellas personas individuales o jurídicas que no encajen dentro de las enumeradas anteriormente y que así lo deseen, podrán de igual manera exponer la Insignia Nacional.



*Figura 5. Bandera Nacional en establecimientos del Estado. Palacio de Justicia.*

Fuente: Fundación para la Justicia y el Estado Democrático de Derecho. (2020) Recuperado de:

<https://www.facebook.com/FJEDD/posts/1350906338428799/>

**Artículo 12.** La Bandera Nacional se izará y se arriará lenta y ceremoniosamente, y todas las personas presentes deberán hacer el saludo respectivo mientras dure el acto. Se prohíbe izar lienzos que hayan perdido sus colores originales o se hallen en notorio mal

estado. Las Banderas que salgan de circulación deberán incinerarse con todos los honores correspondientes, pudiendo cada institución disponer de las cenizas respectivas.



*Figura 6. Saludo respectivo en entonación del himno nacional en acto protocolario.*

Fuente: Organismo Judicial de Guatemala (2020). Recuperado de:  
<https://www.facebook.com/organismojudicial.gt/photos/a.2847238225296568/2847238801963177>

**Artículo 13.** Al portar la bandera en un desfile, deberán adoptarse las siguientes formaciones:

- a) Cuando vayan dos banderas, la nacional irá a la cabeza del desfile, ubicada del lado derecho; y
- b) Cuando sean varias las banderas portadas, la nacional irá presidiendo y las restantes atrás de ella en línea.



*Figura 7. Desfile por Agentes de Seguridad Organismo Judicial portan el Pabellón Nacional.*

Fuente: Organismo Judicial de Guatemala. (2018) Recuperado de:  
<https://twitter.com/ojguatemala/status/1040248984252633090?lang=bg>

**Artículo 14:** Para izar la bandera cuando hayan otras adicionales, se seguirá el siguiente orden:

- a) Cuando se izen en diferentes mástiles, la Bandera Nacional se izará primero; y

b) Cuando haya varias banderas en el mismo mástil, la Bandera Nacional irá en la parte más alta del mismo.

En todos los casos, las dimensiones de la Insignia Patria serán mayores que las de las otras banderas.

En cuanto a la colocación, la Bandera Nacional irá siempre a la derecha si son dos, y en el centro si son más. Queda prohibida cualquier actuación que contraríe lo dispuesto en este artículo y en el anterior, así como colocar bandera, pabellón o gallardete alguno a una altura mayor que la Bandera Nacional.



*Figura 8. Colocación de banderas en III Encuentro Nacional de Jueces Comunitarios.*

Fuente: Organismo Judicial de Guatemala. (2015). Recuperado de: <http://www.oj.gob.gt>

### ***Decreto 43-97:***

**Artículo 1:** Será obligatorio en los actos protocolarios de todas las dependencias del Estado, descentralizadas, autónomas y municipales, así como en las entidades no gubernamentales y del sector privado, en los actos solemnes de la vida cívica, militar, política, cultural, educativa y deportiva del país, iniciarlos interpretando respetuosamente el Himno Nacional, debiendo los asistentes permanecer de pie con la cabeza descubierta, y en posición firmes.

**Artículo 3:** Al entonarse el Himno Nacional cada persona asumirá la actitud de respeto que exprese su profundo sentimiento de civismo y, posteriormente, de acuerdo a su libre albedrío, aplaudirá o conservará silencio.

#### 4.2.2.2. *Precedencia y Presidencia en actos protocolarios*

Desde el punto de vista protocolario o ceremonial, la precedencia es hablar de un orden previamente establecido y regulado en función de su preeminencia, primacía, rango, nivel o relevancia en la sociedad, existe un sentido en el orden de la precedencia: el general, ya conocido “sistema de ordenación de personas”; y el específico de un grupo de personas, como ordenamiento militar, eclesiástico, diplomático, civil, entre otros.

El orden y la precedencia en los actos es una de las partes más relevantes en cualquier evento del tipo que sea. La falta de apego de las normas protocolarias, que regulan las reuniones o actos públicos, han ocasionado disgustos, enojos y confrontaciones; inclusive, el abandono de las autoridades de los salones por motivo de inconformidad con el sitio o lugar asignado, sencillamente por no ser correspondido. Para (Rocha de Vielman, 2020) los criterios que definen la precedencia en el ámbito del protocolo y ceremonial son los siguientes:

- a) Social, por género, edad o influencia moral en la comunidad.
- b) Empresarial, según la estructura organización (organigrama) o bien por convenios o alianzas previamente establecidas.
- c) Gubernamental, de acuerdo a la estructura general del Estado (Ejecutivo, Legislativo y Judicial).
- d) Diplomático, por antigüedad en el cargo, fecha de toma de posesión y fecha de presentación de credenciales en el país donde se encuentra acreditado.
- e) Deportiva, relativa a la participación de atletas, los países por orden alfabético.
- f) Banderas, por orden alfabético utilizando el idioma oficial del estado sede o anfitrión.

La práctica protocolaria que se rige en Guatemala es brindada por la Ley del Ceremonial Diplomático y sus respectivas reformas, tutelada principalmente por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala, en esta ley se dicta el principal orden de precedencia para las autoridades de Guatemala y autoridades diplomáticas, una jerarquización que se debe seguir en los actos oficiales y ceremonias es el siguiente:

***Decreto 86-73 (Reformas Decreto 07-2003):***

**Artículo 27.** La fecha y la hora de presentación de credenciales determina la precedencia de cada categoría diplomática.

**Artículo 28.** El Gobierno reconoce como Decano del Cuerpo Diplomático al Nuncio Apostólico y, en su ausencia, al Embajador que hubiese sido acreditado con mayor antigüedad.

**Artículo 29.** (Reformado) El Cuerpo Diplomático ocupará lugar especial en las solemnidades y fiestas a que concurra, y su colocación será por orden de jerarquía y antigüedad, salvo el caso en que circunstancias especiales no lo permitan. Los Consejeros, Secretarios y Agregados, seguirán el orden de sus Jefes de Misión.

Cuando sean invitados a sesiones por el Congreso de la República, ocuparán su lugar en el Palco Diplomático del Hemiciclo Parlamentario, de conformidad con la precedencia establecida.

**Artículo 30.** (Reformado) En los casos en que concurran a una solemnidad o acto los funcionarios de Gobierno y Cuerpo Diplomático, si se dispusiere de espacio suficiente para colocarlos unidos, ocupará el Jefe de Estado el Centro de la primera fila. Al Cuerpo Diplomático se le destinará la sección de la derecha, a la izquierda quedarán los Ministros de Estado.

Cuando asistan a las sesiones solemnes del Congreso de la República, altos funcionarios de otros Estados o legisladores de otros parlamentos, tomarán asiento a las curules del primer semicírculo bajo del Hemiciclo del lado derecho. Si concurrieren otros funcionarios y la Junta Directiva lo considerare conveniente se les podrá asignar asiento en el Palco Diplomático.

**Artículo 34.** Si los Presidentes de los Organismos Legislativo y Judicial asistieren al Banquete, se sentarán antes del Ministro de Relaciones Exteriores y después del Jefe de Estado y del Vicepresidente de la República. Si éstos no concurriesen, corresponderá el

centro de la mesa a los Presidentes de los Organismos y el orden comenzará a contarse desde la derecha del Presidente del Organismo Legislativo, para hacer la distribución de los puestos de honor. Si fuere uno solo de los Presidentes de los Organismos que asistiere, el Ministro de Relaciones Exteriores le seguirá en precedencia, y el orden principiará de la derecha del Presidente. Si ninguno de los Presidentes concurriere, presidirá el Ministro de Relaciones Exteriores y frente a él o a su derecha quedará el puesto de honor.

**Artículo 35.** Los Ministros de Estado se alternarán con los Jefes de Misión por orden de precedencia.

**Artículo 38.** (Reformado) Para los altos funcionarios nacionales civiles y militares, regirá el siguiente orden de precedencia en las ceremonias y actos oficiales:

*Presidente de la República*

*Vicepresidente de la República*

*Presidente del Organismo Legislativo*

*Presidente del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia*

*Presidente de la Corte de Constitucionalidad*

*Presidente del Tribunal Supremo Electoral*

*Diputados integrantes de la Junta Directiva del Congreso de la República*

*Ministros y Secretarios de Estado*

*Diputados al Congreso de la República*

*Procurador General de la Nación*

*Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público*

*Contralor General de Cuentas*

*Jefe del Estado Mayor del Ejército*

*Magistrados de la Corte Suprema de Justicia*

*Magistrados de la Corte de Constitucionalidad*

*Magistrados del Tribunal Supremo Electoral*

*Viceministros de Estado*

*Gobernador (es) Departamental (es)*

*Alcalde (s) Municipal (es)*

*Rector (es) de la (s) Universidad (es)*

*Directores Generales*

*Oficiales del Ejército*

*Comisiones Oficiales*

*Comisiones Particulares*

Cuando a las ceremonias y actos oficiales fueren invitados altos dignatarios de carácter religioso, la Dirección de Protocolo establecerá su precedencia y les asignará lugar atendiendo a su categoría y funciones.

**Artículo 39.** El Ministro de Relaciones Exteriores tendrá precedencia sobre los otros Ministros de Estado en los actos de carácter diplomático. En otros actos de carácter oficial tendrá precedencia el Ministro de Gobernación y le seguirán en su orden los Ministros de Relaciones Exteriores, Defensa Nacional, de Finanzas Públicas, Comunicaciones y Obras Públicas, Educación, Agricultura, Economía, Salud Pública y Asistencia Social, Trabajo y Previsión Social y lo que por prescripción legal se designen en el futuro, en el orden de su creación.

**Artículo 40.** Cuando un Viceministro de Estado queda encargado del Despacho respectivo, ocupará el lugar inmediato a los Ministros, excepción hecha del Viceministro de Relaciones Exteriores, que ocupará la precedencia del titular de la Cartera cuando se trate de un acto diplomático.

#### *4.2.2.3. Tratamientos y vocativos en actos protocolarios*

Los tratamientos de cortesía son una forma de dirigirse a una autoridad de manera oral o escrita en un acto público o a través de una comunicación escrita, y los vocativos se suele mencionar a un documento escrito que tendrá a bien disponer el maestro de ceremonias o presentador al inicio del evento, que en ocasiones será utilizado en el transcurso del evento por alguna intervención de discurso de las autoridades, es utilizado para dirigirse a las autoridades

presentes y ya confirmada su asistencia en un acto solemne, su orden de mención según el *Artículo 38* del decreto 86-73 y sus Reformas en el decreto 07-2003 de la Ley del Ceremonial Diplomático de la República de Guatemala.

Estos vocativos no deben improvisarse, ni olvidar a ninguna autoridad, tampoco cambiar el orden de precedencia u omitir algún cargo en específico, de lo contrario dañara la imagen del evento. Por lo que será responsabilidad del encargado u oficial de protocolo de la organización del evento. En ocasiones se utilizan dos formas de vocativos, lo que se preparan con los nombres y apellidos de la persona y el cargo que ostenta; y lo que solo se menciona a la persona mediante el cargo de ostenta, omitiendo nombres y apellidos.

Una logística formal, como un Consejo de autoridades administrativas y juntas de trabajo, se rigen por normas, entre las que conlleva un respeto indispensable en la jerarquía en la disposición de lugares y espacios que han de ocupar los participantes y de su respectiva mención dentro del evento. La persona encargada o profesional de protocolo a organizar las reuniones velará por hacer llegar con el debido tiempo las convocatorias, especificando fecha, hora y lugar, adjuntando siempre que sea posible el respectivo programa, agenda y vocativo para que puedan preparar con anticipación su discurso con las normas de protocolo en cuanto a los asistentes. Según el decreto 86-73 del Congreso de la República de Guatemala especifica el tratamiento a personalidades:

***Decreto 86-73 (Reformas Decreto 07-2003):***

**Artículo 68.** Los Agentes Diplomáticos acreditados ante el Gobierno de Guatemala, al dirigirse a los funcionarios guatemaltecos les darán el tratamiento siguiente:

- a) A los Presidentes de los Organismos del Estado, Vicepresidente de la República y a los Ministros, el de Excelencia;
- b) A los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores, el que les corresponda según la equivalencia especificada en el Artículo 25 de este Ceremonial;
- c) A los Embajadores y Ministros Plenipotenciarios, el de Excelencia; y

- d) A los Ministros Consejeros, Secretarios y Agregados, el de Señoría. Las denominaciones de Excelentísimo y Honorable son equivalentes de las anteriores en su orden. El tratamiento será de rigor en la correspondencia oficial cruzada entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y las Misiones Diplomáticas acreditadas ante el Gobierno de Guatemala. La Dirección de Protocolo proporcionará periódicamente a las Misiones Diplomáticas la lista oficial tanto del personal Diplomático extranjero, como del nacional y de los funcionarios del Gobierno, con indicación de cargo y rango.

#### 4.2.3. Normas de Etiqueta y Protocolo en el campo empresarial

El objetivo de las normas de protocolo, ceremonial y etiqueta en las empresas o instituciones privadas es de organizar los actos o eventos en que las empresas actúan, como en recepciones, visitas a plantas industriales, conmemoraciones, lanzamientos de productos, conferencias o congresos, e incluso representaciones en el interior o exterior del país, la aplicación de estos términos radica en una disciplina que enseña la forma de organización de las empresas, la convivencia de una manera correcta con los semejantes que tienen como finalidad la presentación de un producto o servicio.

En la planificación de eventos se ven reflejadas estas normas, para el sector privado cumplir con su objetivo en un evento es muy importante y beneficioso para su marca o servicio, las empresas buscan la disposición del evento con la satisfacción en ventas, en difusión de un producto o servicio, de convivencia con los laborantes o de celebración exclusiva con sus clientes, aspectos que definen la logística a preparar la ocasión.

En un evento formal la logística será regida por normas que conllevan la jerarquía en la disposición de lugares que ocupan los miembros participantes, siendo los dueños y directivos de la institución, basada en el organigrama. Igualmente, la persona encargada del protocolo o de la organización de la actividad velará por hacer llegar a su debido tiempo las convocatorias, invitaciones o correos electrónicos, en lo que especificará motivo, fecha, hora y lugar, en algunas ocasiones los nombres de los invitados especiales, conferencistas, entre otros.

### 4.3. Aplicación de Etiqueta y Protocolo en los eventos y actos atendidos por los hoteles.

Los momentos más importantes de la actividad protocolaria son los actos públicos, ya que son acontecimientos que crean una comunicación de noticia con un determinado fin sobre la opinión pública. Los eventos son un medio para difundir puntos ópticos para los espectadores, existe una clasificación indispensable para determinar el tipo de evento a organizar, esta clasificación se ha implementado en los eventos realizados en Guatemala, dentro de los hoteles de mayor categoría la práctica protocolaria se vuelve indispensable, no solamente por contar con personal capacitado, sino también el montaje, equipo audiovisual, alimentación y alojamiento que brindan los hoteles, que de notable manera facilitan a la organización del evento.

Como se identifica en la figura 9, existen eventos oficiales (su organización depende del Estado, incluyen autoridades con alto nivel jerárquico y son guiados por un ceremonial protocolario específico determinado por el gobierno) y eventos no oficiales (actos de particulares, empresas o entidades no oficiales, siendo públicos y privados con objetividad en convivencia social, aplican cierta práctica del sistema protocolario).



Figura 9. Clasificación de Eventos Oficiales y No oficiales

Fuente: Elaboración propia. Imágenes: Organismo Judicial de Guatemala

Actualmente existe gran variedad de eventos y actos tanto oficiales y no oficiales que se realizan dentro de los hoteles, para los cuales se hace necesario una buena organización y planificación en el desarrollo del evento, para ello se mencionan algunas actividades unidas al protocolo y ceremonial:

### *Acto Protocolario*

Se realizan al tratarse de actos de inauguración, clausura, entrega de reconocimientos, entrega de premios, son todo evento que realice un homenaje a una persona o institución, también aplica a un lanzamiento de un producto o servicio, firma de un convenio, toma de posesión de autoridades, entre otros. Este tipo de acto se aplica el protocolo, ceremonial y etiqueta correspondiente, y pueden realizarse:

- a) De pie o sentados
- b) De corta duración o de larga duración
- c) Privados o públicos
- d) De gran audiencia o de poca audiencia
- e) Con entonación del Himno Nacional
- f) Con o sin asistencia de medios de comunicación



*Figura 10. Entrega de reconocimiento. Galardón a la Integridad Institucional Organismo Judicial.*

Fuente: Organismo Judicial de Guatemala (2020). Recuperado de:

<https://www.facebook.com/organismojudicial.gt/photos/a.2945541238799599/2945545972132459>

### *Conferencias y Capacitaciones*

Muchas empresas e instituciones realizan estas actividades, principalmente dirigido a sus laborantes o un público objetivo definido, para su realización se contempla uno o varios expertos en el tema específico y los asistentes lo escuchan atentamente aumentando sus conocimientos, en ocasiones propician la interacción con los participantes.

El montaje requiere de mobiliario tipo escuela o en U invertida, incluyendo audiovisuales para cualquier proyección o audio necesario. Debe considerarse sí el lugar es cerrado o abierto, cantidad de participantes, decoración, accesibilidad, entre otras.



*Figura 11. III Encuentro Nacional de Jueces Comunitarios. Organismo Judicial.*

Fuente: Telediario Guatemala (2015). Recuperado de: <https://twitter.com/telediariogt/status/615242947286601728>

### *Asambleas*

Evento formal de naturaleza jurídica, es una reunión de individuos con algún derecho adquirido de asistencia, un colectivo determinado que requiere de cuórum para dar inicio, tiene la finalidad de tomar alguna decisión, resolver problemas, atender requerimientos de orden estatuario con balances, memorias anuales o elecciones, entre otros.



*Figura 12. Asamblea Nacional de Jueces de Paz. Organismo Judicial.*

Fuente: Organismo Judicial de Guatemala. (2017) Recuperado de: <https://twitter.com/OJGuatemala/status/832701473683230724/photo/1>

### *Ferias*

Actividad relacionada a promover algún fin determinado, promoción y venta de productos o servicios de un determinado ramo industrial o comercial, busca atraer asistentes, compradores, consumidores y vendedores. Suele celebrarse al aire libre, se ubican Stands o espacios para los patrocinadores, colaboradores y proveedores relacionados al objetivo del evento. Cuenta con un acto protocolario de inauguración con corte de cinta y clausura, también se incluye reconocimientos a los participantes o involucrados en la organización.



*Figura 13. Feria Día Internacional de la Mujer. Organismo Judicial.*

Fuente: Organismo Judicial de Guatemala. (2020) Recuperado de:  
<https://www.facebook.com/organismojudicial.gt/posts/2960682393952150>

### *Congresos*

Reunión de carácter formal a gran escala, normalmente va dirigido a un sector con el mismo contexto de conocimiento con finalidad de intercambiar ideas, información y discutir sobre el mismo tema, se presentan diversas exposiciones relacionados al trabajo o actividad. Su montaje y organización requiere de mucho tiempo de preparación y coordinación con el servicio hotelero, su modalidad puede ser local, nacional, internacional, entre otros.



*Figura 14. II Congreso Internacional Independencia Judicial.*

Fuente: Organismo Judicial de Guatemala. (2019) Recuperado de:

<https://www.facebook.com/organismojudicial.gt/videos/1228133647310700/>

#### 4.3.1. Planificación y desarrollo de un evento

Los oficiales de protocolo y/o encargados del evento del personal de banquetes del hotel tendrán ahora la tarea desde el inicio de la planificación y organización hasta el día de su desarrollo, cumpliendo las necesidades del anfitrión, se comienza con definir el tipo de evento o acto a realizar, así como el servicio hotelero que satisfaga los requerimientos solicitados, el protocolo y etiqueta a aplicar será en base a los objetivos y filosofía de este. Siguiendo los elementos indispensables por (Philip, 1969) que integran la organización, desarrollo y control de cada actividad protocolaria es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

##### a) Finalidad, reuniones previas y primeros informes

Para lograr con éxito la actividad, se definirá los objetivos y filosofía. Como se mencionó anteriormente, tener conocimiento del motivo y del tipo de evento, el carácter indicará como aplicar de manera adecuada la etiqueta y protocolo. Esta información será obtenida por la persona solicitante o encargada de la actividad, de preferencia debe realizarse de forma presencial ya que será más ordenada la información, se podrá mostrar las instalaciones y con cierta posibilidad de interacción para sugerencias e ideas.

Lo recomendable es programar reuniones logísticas anticipadas con las áreas involucradas, dependiendo de la magnitud del evento las reuniones se programarán varios días, semanas o meses antes, con el fin de mantener el mismo contexto en tanto a los sucesos de logística y comunicación entre las partes sobre la actividad.

Entre las áreas se menciona producción audiovisual, seguridad, alimentos y bebidas, montaje y decoración, área de protocolo que dispondrá del contacto con las autoridades invitadas, los homenajeados, expositores o conferencistas del evento; comunicación social e imagen institucional, conducción, alojamiento y traslados, entre otras áreas que sean de suma importancia para el desarrollo de la actividad, se verá reflejado en el presupuesto del evento, en la figura 15 de manera general se especifican las categorías a requerir por áreas, siempre considerar los gastos varios e imprevistos en cada actividad.

Evento: _____			
Contacto: _____		Teléfono: _____	
Fecha de realización: _____		Correo: _____	
Lugar: _____			
Número de Personas:		Adultos _____	Staff _____
		Músicos _____	

ALIMENTOS			
	Descripción	P/Unidad	Cantidad
1	Boquitas		
2	Menú Principal		
3	Pastel		
4	Menú Músicos		
5	Menú Staff		
6	Otros		

Q. 0.00

BEBIDAS			
	Descripción	P/Unidad	Cantidad
1	Champagne		
2	Vino		
3	Whisky		
4	Ron		
5	Vodka		
6	Digestivos		
7	Cocteles		
8	Gaseosas		
9	Jugos		
10	10% Propina		

Q. 0.00

DECORACIÓN / AMBIENTACIÓN			
	Descripción	P/Unidad	Cantidad
1	Centros de Mesa		
2	Arreglos de Buffet		
3	Arreglos Mesa principal y Podium		
4	Montaje		
5	Decoración ambientes		
6	Decoración baños		

Q. 0.00

PRODUCCIÓN / MULTIMEDIA			
	Descripción	P/Unidad	Cantidad
1	Entonación de Himnos		
2	Música Disco		
3	Música ambiental		
4	Grupo musical		
5	Entretenimiento		
6	Producción audiovisual		

Q. 0.00

VARIOS			
	Descripción	P/Unidad	Cantidad
1	Conducción		
2	Alojamiento		
3	Traslados		
4	Materiales		
5	Honorarios (Personal apoyo)		
6	Materiales Impresos (Actividad)		
7	Seguridad		

Q. 0.00

IMPREVISTOS			
	Descripción	P/Unidad	Cantidad
1	Personal extra		
2	Horas de Servicio adicionales		
3	Cristalería quebrada		
4	Manteles quemados		
5	Bebidas y alimento extra		
6	Otros		

Q. 0.00

<b>TOTAL ESTIMADO</b>			
-----------------------	--	--	--

Q. 0.00

Elaborado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Figura 15. Propuesta de presupuesto evento.

Fuente: Elaboración propia. Material brindado por (Rocha de Vielman, 2020)

b) Fecha, horario y salón adecuado

Determinar el día, hora de inicio y fin de la actividad, lugar o área designada con su funcionalidad protocolar y área de servicio a implementar, el papel del servicio hotelero que entra a su disposición será de suma importancia durante toda la realización del evento.

Al comenzar la organización de la actividad es necesario realizar las respectivas cotizaciones del salón idóneo de acuerdo con el presupuesto y objetivo. Al contar con la confirmación y reservación del lugar se tendrá el primer informe previo proporcionado por el servicio hotelero, cada hotel maneja un documento impreso como ejemplo se adjunta en el apéndice B. Contrato de Servicio de evento Hotel Westin Camino Real de Guatemala, en el que se encuentran registrados una serie de datos que sirven como control del tipo de servicio, incluye política de reservación, descripción de alimentación, condiciones especiales en alimentos y bebidas, en caso de cancelación, montaje y desmontaje de salones, tarifa de estacionamiento para el evento, cambios por causa mayor, entre otros que comprendan el acuerdo del uso del servicio, para finalizar las respectivas firmas, del gerente de banquetes y/o ejecutivo de banquetes corporativo y el cliente.

c) Cantidad de Invitados

El listado de invitados de acuerdo a la trascendencia y magnitud a alcanzar, así mismo ayudará a evaluar el mejor lugar a realizar la actividad, incluye los invitados especiales que tendrán alguna intervención dentro del programa, profesionales moderadores, homenajeados y sus acompañantes, entre otros que serán parte de los asistentes, se toma en cuenta la asistencia por lo general de 60% del listado inicial, se calcula un 10% más para los invitados sin confirmación.

d) Invitaciones:

Como parte del protocolo se tendrá plazos para su emisión, envío y respuesta en un lapso determinado con métodos de confirmación de los asistentes, lo ideal es tener asegurada la confirmación de 10 días antes del evento por cuestiones logísticas y del menú alimenticio, pero

en Guatemala se cumple 1-2 días ocasionalmente, siendo suficiente tiempo para preparar cualquier contratiempo. Se deberá considerar la etiqueta en la confección textual y gráfica.

e) Logística y Programa:

Recopilar elementos y secuencias que tendrá lugar en un horario específico, la consecución del fin pretendido por el anfitrión de la actividad. Se debe delegar funciones sobre la logística estándar con el personal que apoyará en el desarrollo. El programa o agenda de la actividad tendrá la parte protocolaria a aplicar, esto dará lugar al desarrollo de manera formal y orden adecuado. En general una buena organización corresponde por: Grupos de trabajo conocedores de sus deberes; realización de tareas con eficiencia y agilidad adecuada; confianza en su experiencia; seguridad de contar con todo lo necesario para realizar su trabajo profesionalmente; saber la importancia de la atención y trato a las personas asistentes; y sobre todo contar con conocimientos de protocolo, ceremonial y etiqueta.

f) Montaje y Decoración:

De acorde al tipo de evento a realizar dependerá el montaje del mobiliario y la decoración del salón, oficiales de protocolo y personal de banquetes ayudará en la optimización de este servicio, en ocasiones la decoración dependerá de los gustos o exigencias del cliente, la imagen de la institución será guía de tonalidades de colores, se basarán ciertos detalles de protocolo y etiqueta en cuanto a esta implementación, tales como:

- Arreglos florales y centros de mesas: Las flores es una opción de brindar color, atracción, seriedad o solemnidad al evento, son utilizados mayormente en el estrado para mesa principal, en el pódium, y para centros de mesas es muy común un arreglo pequeño pero elegante. Se debe evitar flores perfumadas ya que interrumpe el disfrute de la comida y bebidas que hubiere, el tamaño no debe interferir en la vista de las autoridades e invitados. Contemplar la uniformidad en colores y materiales, si se desea puede incluir velas, sin olvidar que será únicamente por la noche.



*Figura 16. Toma de Posesión de Presidencia de la Corte Suprema de Justicia Período 2018-2019*

Fuente: Radio TGW. (2018). Recuperado de:

<https://radiotgw.gob.gt/informacional-presidente-morales-asiste-a-toma-de-posesion-de-nuevo-presidente-del-organismo-judicial/>

- Tarjetas de sitio y tarjetones de acrílico para mesas: En lo eventos protocolarios y solemnes donde las autoridades invitadas cuentan con alguna intervención en mesa principal, se verá reflejado su nombre y cargo en un tarjetón de acrílico o de papel a vista de los espectadores con el fin de brindar conocimiento a la audiencia de la importancia de su presencia, su orden se basa en la jerarquía con las demás autoridades. Como parte de la decoración en las mesas o cocteleras se emplean las tarjetas de sitio, siendo pequeñas con el nombre del invitado, igualmente depende de la jerarquía y tipo de evento, en ocasiones se incluye una tarjeta del menú colocada en cada sitio para brindar conocimiento a los invitados que se dispondrá en el evento.



*Figura 17. Mesa principal y Acrílicos de autoridades VIII Conferencia Centroamericana y del Caribe de Justicia Laboral.*

Fuente: Organismo Judicial. (2019) Recuperado de: <https://twitter.com/ojguatemala/status/1121568247197982720?lang=bg>

#### 4.3.2. Tendencias en la organización y ejecución de eventos

Cada uno de los procedimientos en la organización son indispensables que se van a utilizar consiste en alcanzar los objetivos programados. Hoy en día las tendencias de organización han cambiado, se debe tener en cuenta en todo acto protocolario oficial o no oficial ciertos elementos, como:

- a) Co-Creación: Manera creativa de involucrar a los clientes durante el evento, producto y servicio. Imprimir esa personalidad del cliente por medio de encuestas y comentarios a través de las redes sociales. En los eventos se realizan actividades especialmente para los clientes que hacen de la marca de productos y servicios sus expectativas.
- b) Sostenibilidad: Proyección de lo práctico, eventos más verdes y ecológicos, cero papel y más digital. Involucra las invitaciones por correo electrónica y llamada telefónica, personalizar mensajes a cada invitado de forma digital, con un link o código. Invitaciones por código QR para registro de entrada. Discursos en dispositivos móviles o tabletas, uso de proyectores y pantallas.
- c) Tecnología audiovisual: La necesidad de tecnología audiovisual como apoyo a la decoración, decidir utilizar la tecnología hoy en día ha logrado personalizar los eventos, proyectar diseños en las paredes, el piso o área de jardín, así mismo puede evitar imprevistos a última hora con materiales y arreglos florales. En varias ocasiones se vuelve un punto crucial en el programa para visualizar cierta información al público, las imágenes dirán más que muchas palabras.
- d) Tematización: Poner un tema a la actividad causa una experiencia al colaborador, el cliente pide vivir con ideas diferentes e innovadoras, algo que allá marcado en las sensaciones. La transmisión del mensaje está en la temática.
- e) Gamificación: Mecánica de realizar juegos de manera educativa y profesional, con el fin de obtener mejores resultados, ya sea por concursos, actividades que aumenten la atención de los asistentes a los eventos.

- f) Bitácora: Registrar cada requerimiento adquirido durante el transcurso de la organización del evento, con fecha, hora y observaciones para llevar un control sobre la logística y así no olvidar ningún aspecto indispensable. Su objetivo es tener mayor claridad en la información a trabajar durante el desarrollo del evento, mejor si es de manera digital para modificarlo en cualquier momento.

#### 4.3.3. La ejecución de los eventos en espacio y tiempo

Los actos protocolarios y eventos son toda actividad relacionada con la comunicación, ya que el objetivo fundamental es establecer vínculos de comunicación entre personas de diferentes sectores, implica un encuentro entre las mismas cumpliendo el fin determinado del evento, exigiendo una serie de acciones y coordinación del personal de apoyo para que así el evento tenga el éxito esperado, siguiendo los elementos de (Philip, 1969), la acción será la que armonizará con los invitados durante toda la actividad, cuyo fin es generar experiencias a cada asistente sin ninguna improvisación.

Los hoteles de alta categoría en Guatemala están preparados para la acción en cuanto a la planificación del evento en espacio y tiempo, es decir, del lugar (salón, jardín), fechas, horas (los tiempos de comida, cambio de montaje, requerimientos de improviso previos a dar inicio, entre otros), aunque dependiendo de cada hotel lo solicitado se brindará de manera diferentes, la mayoría conoce las tipologías que especifican la naturaleza del evento, así se medirá su eficiencia. Desde un inicio hasta finalizar el evento la aplicación de la comunicación, etiqueta y protocolo conlleva los siguientes elementos dentro de la ejecución:

- a) Recepción de invitados y atención a personalidades especiales: Antes de dar inicio al evento, se contará con la presencia de todo el personal de apoyo para el respectivo montaje, pruebas de sonido y ensayo del maestro de ceremonias, en este espacio la coordinación con los encargados de la actividad en conjunto con el personal del hotel será de suma importancia. Para luego la recepción de los invitados a presenciar el acto a cargo de los oficiales de protocolo o personal

designado ubicado en la entrada del salón con respectiva asistencia, saludo correspondiente y entrega de algún material si hubiere, la acomodación de los asistentes dependerá de quienes serán, de su cargo o a que institución representan que sea los espectadores cruciales para el éxito del mismo, se toma en cuenta también la atención a las autoridades quiénes son parte del evento con alguna intervención, discurso, homenaje, entre otros.

- b) Equipo de comunicación y los medios: La información que se desea transmitir del evento no solamente debe ser documentada por el equipo de comunicación de la institución anfitriona del evento, en ocasiones es de suma importancia la asistencia de los medios de comunicación en eventos políticos, religiosos, diplomáticos, de estado, entre otros eventos oficiales, la presencia de los medios tiene como finalidad transmitir a ciertos sectores involucrados al contexto de la actividad, como forma de credibilidad y transparencia a la población, el papel que juegan dependerá del éxito del evento. Se debe considerar un trato especial a los medios de comunicación, se brinda un espacio dentro de la actividad, un comunicado informativo sobre el evento y sus autoridades involucradas, y en ocasiones son una oportunidad para entrevistar a las autoridades del evento.
- c) Atención en mesa principal, discurso y exposición: El diseño, planificación y ejecución del evento lleva a una elaboración única de cada intervención por las autoridades, la imagen en el estrado al transmitir el mensaje tendrá el poder de generar una comunicación con los asistentes y los sectores sociales deseados, igualmente será con la transmisión audiovisual o verbal de cierta exposición a impartir, cautivando a los espectadores. La elaboración del discurso con los elementos adecuados generará una comunicación positiva hacia los invitados, el evento se vuelve más personal.
- d) Musicalización y material audiovisual: Como base fundamental en los actos protocolarios es contar con un audio y equipo audiovisual de calidad, gracias al

uso de la tecnología se vuelve sencillo convertir el evento en algo exitoso, muchos hoteles se empeñan en mejorar la calidad audiovisual de los salones. El material visual y la elección de musicalización acorde al tipo de evento brinda un plus auténtico durante la ejecución de la agenda.

#### 4.3.4. Importancia de la cultura en la elaboración de eventos

La cultura guatemalteca es muy diversa gracias a la multiculturalidad y plurilingües de la población en las áreas, también es muy tradicional con ciertas actividades sociales, no toda la población cuenta con esa costumbre de adquirir conocimiento sobre la aplicación de etiqueta y protocolo, sin embargo, a través del tiempo se ha plasmado la idea de buena educación y las reglas de cortesía están presentes en los eventos sociales, oficiales y no oficiales, como el saludo a los invitados, guardar silencio si alguien está en uso del micrófono, aplaudir al finalizar intervenciones, entre otras que con el tiempo son reglas que se han aplicado, hoy en día la mayoría de estas normas se han modificado, adaptando a las ideas de otros países o gustos de los anfitriones de los eventos, y otras se mantienen debido a la cultura y costumbre de los lugares.

El ceremonial, protocolo y etiqueta brindan conocimiento a reglas y costumbres como herramienta de comunicación en la vida social, son universales dependiendo de la actividad a realizarse, pero a la vez flexibles, adaptándose a los cambios de convivencia impuestas por la sociedad.

Lo que busca un cliente en el servicio hotelero para realizar sus eventos es la eficiencia y eficacia en la ejecución, ya sea social, empresarial o de cualquier otra índole, ya que de alguna manera les resulta sencillo o cómodo que un experto de eventos realice esa organización y ejecución del mismo, los hoteles han analizado los gustos de los usuarios al solicitar este servicio, basándose en la cultura, tradición y costumbres de Guatemala. Cuidando esos detalles especiales de cultura y tradición solicitados por el cliente se logra el éxito de los eventos dentro de los hoteles. Se visualiza en la alimentación y bebidas, decoración, musicalización y programa de la actividad en orden cronológico de intervenciones siguiendo la precedencia, detalles que tienen un control gracias a la aplicación de etiqueta y protocolo con el conocimiento de la identidad de la cultura de este país Centroamericano, Guatemala.

#### 4.3.5. Tendencias actuales en la elaboración de eventos durante la Pandemia Covid-19

La pandemia de enfermedad por coronavirus en Guatemala ha afectado considerablemente la vida cotidiana de los guatemaltecos y visitantes al país en las diversas actividades de convivencia social, ha transformado la normalidad para muchas instituciones, entidades del estado y empresas al dirigirse a sus clientes o invitados. En cuanto la aplicación de etiqueta y protocolo en los eventos y actividades oficiales y no oficiales se ha modificado la modalidad de contacto, ampliado así el uso de las tecnologías por medio de plataformas digitales, todo contacto con los invitados será mayormente a través de un dispositivo digital, y claro, aplicando un protocolo estricto de higiene y seguridad en cualquier establecimiento a los asistentes presenciales durante el ingreso, permanencia y salida.

Las cadenas hoteleras modifican su servicio en los centros de convenciones y salones a todo público o clientes que requieran este servicio, aplicando medidas indispensables y reguladas por entidades del Estado y organizaciones internacionales. (Acuerdo Ministerial 229-2020, 2020, pág. 2) Se considera importante conocer los cambios en la aplicación de la etiqueta y protocolo durante la ejecución de cualquier evento de carácter protocolario o solemne de manera presencial y digital.

**Artículo 2.** (Acuerdo 229-2020)

Todos los habitantes de la República deberán cumplir con las siguientes normas sanitarias individuales para evitar el contagio y transmisión del virus SARS-CoV-2 independientemente de haber padecido o no la infección COVID-19:

- a) Uso universal y adecuado de mascarilla o tapaboca;
- b) Distanciamiento social o físico mínimo de 1.5 metros entre personas cuando se encuentre fuera de la vivienda;
- c) Higiene de manos mediante el uso de agua y jabón por 20 segundos o gel con alcohol con al menos 60% de concentración.

Dentro de la organización y planificación de eventos durante el transcurso de la pandemia se realizan medidas aplicando las normas requeridas por nuestro país, en cuanto al espacio del salón se requiere medir la distancia exacta o aproximada para contar con el respectivo

distanciamiento social entre las autoridades o invitados asistentes. Al ingresar la toma de temperatura corporal es crucial, que no sobrepase más de 37°, luego se solicita la aplicación de alcohol en gel y utilización de pediluvio (recipiente con un líquido para desinfección de suela de zapatos). Como se visualiza en las imágenes siguientes, la modalidad del evento y disposiciones permitidas con el número de personas asistentes en ese espacio o área definida se tendrá la consideración de hacer uso de todas las disposiciones.



*Figura 18. Mesa Principal con Distanciamiento requerido.*

Fuente: Organismo Judicial de Guatemala (2020). Recuperado de:

<https://www.facebook.com/organismojudicial.gt/photos/a.190546210965796/3518389624848088>

La mesa principal dispondrá del respectivo espacio entre las autoridades, no teniendo un máximo de 10 personas, el espacio disponible dependerá del tamaño del salón a utilizarse, así mismo, queda en consideración de cada autoridad realizar su respectivo discurso durante su permanencia en el estrado o bien dirigirse al pódium con las medidas requeridas.

Los técnicos de audiovisuales o encargados del sonido verificarán que cada persona que tendrá a bien disponer el uso de un micrófono cuente con uno propio, en dado caso no hubiera suficientes, se utilizará un aislante a cada micrófono, siendo este plástico o de otro material resistente a la humedad, para su respectiva desinfección antes y después de la actividad.



*Figura 19. Fotografía Oficial con Distanciamiento*

Fuente: Organismo Judicial de Guatemala (2020). Recuperado de:  
<https://www.facebook.com/organismojudicial.gt/photos/a.190546210965796/3518388811514836/>

Las fotografías oficiales de los eventos o actividades a ejecutarse serán indispensables solamente la presencia de las autoridades titulares o invitados especiales con la presidencia intercalada con su respectivo distanciamiento, en dado caso se contará en un espacio abierto o al aire libre se puede disponer entre 30 a 100 personas con el respectivo distanciamiento, sin embargo, esto puede variar según las disposiciones futuras.

El envío y distribución de invitaciones será por medio digital, el uso de correo electrónico, redes sociales y llamadas telefónicas para confirmación indispensable de alguna autoridad, así mismo la asistencia de invitados principalmente es por acceso a una plataforma digital o red social si en dado caso fuese público. En la figura 20 se visualiza la asistencia de los invitados al III. Congreso Internacional “Acceso a la Justicia en Época de Crisis” del Organismo Judicial con más de 200 personas en línea, modalidad que ha sobrepasado el interés de los usuarios en diversos temas en la actualidad.

La dinámica de entrega de reconocimientos un conferencista o diploma de participación a los usuarios se enviará de manera digital por medio de correo electrónico, en ocasiones se cuenta con la asistencia previa por un link de inscripción al evento. Si el reconocimiento se gusta enviar de manera física se coordinará su envío antes o después de la actividad.



Figura 20. Invitados en plataforma digital III Congreso Internacional.

Fuente: Organismo Judicial de Guatemala (2020). Recuperado de:

<https://www.facebook.com/organismojudicial.gt/photos/a.190546210965796/3518389198181464/>

En los eventos donde sea requerido la presencia de cierta cantidad de personas por las consideraciones del acto a ejecutarse, se contará con el apoyo de personal de protocolo o encargados del staff para ubicar a los invitados en los respectivos lugares con el distanciamiento establecido, reiterando a los usuarios de no movilizarse de su asiento en dado caso requiera utilizar el sanitario, de lo contrario como medida de seguridad tendrá que guardar su lugar.



Figura 21. Acto de Juramentación de Abogados y Notarios.

Fuente: Diario de Centroamérica. (11 de mayo del 2020) Recuperado de:

<https://dca.gob.gt/noticias-guatemala-diario-centro-america/acto-de-juramentacion-de-abogados-y-notarios/>

A los invitados asistentes a los eventos es requerido contar con sus datos, siguiendo un control de inscripción, con el fin de monitorear posibles casos en dado caso sea notificado a la institución quién realizó la actividad, la duración del evento no puede sobrepasar una hora, al finalizar no se contará con ningún refrigerio presencial, en dado caso, puede ser para llevar la merienda.

#### 4.4. Entrevistas a Profesionales

##### 4.4.1. M.A. María Elena Rocha Navarro

Consultora empresarial y facilitadora, especializada en Cultura de Servicio. Master en Administración de Recursos Humanos, Universidad Francisco Marroquín; Licenciatura en Educación, Universidad del Istmo; Bachelor Artium en Relaciones Internacionales, Universidad Francisco Marroquín; Socia fundadora de CSH Consultores; Consultora e instructora de Grupo BURO y Asociación de Gerentes de Guatemala; Docente Universitaria de la Maestría en Gestión del Talento Humano, Universidad Rafael Landívar. Entrevista realizada en abril del 2020.

#### 2. ¿Cuáles son las diferencias entre Etiqueta y Protocolo al aplicarlos?

*“La Etiqueta es un elemento del Protocolo, junto al ceremonial y las normas de cortesía. La etiqueta determina la formalidad, solemnidad o importancia de un acto. Marca la pauta de la vestimenta, la comida y bebida. Esta definición de etiqueta, totalmente diferente a la acepción del conjunto de modales y buenas maneras del “saber estar y comportarse” en cualquier circunstancia de la vida diaria. (Saretzki, 2008). Cuando se dice que un evento es protocolario o debe aplicarse el ceremonial protocolario, significa que existen una serie de actos o pasos que deben considerarse para la realización de un evento: considerara presidencia, precedencia, colocación de banderas, ubicación de personas, etc.”*

#### 3. ¿Considera que los hoteles ofrecen capacitación o asesoría sobre etiqueta y protocolo?

*“En los hoteles de carácter ejecutivo o aquellos que tienen salones y centros de convenciones, generalmente cuentan con personal operativo que tiene experiencia en la aplicación de la práctica protocolaria. No es común que tengan capacitación constante en el tema.”*

#### 4. ¿Ofrecen los hoteles información sobre protocolo y etiqueta al brindar su servicio?

*“En protocolo generalmente lo que asesoran los ejecutivos de eventos, es básicamente la colocación de la mesa directiva, la disposición del escenario y colocación de banderas. En cuanto a Etiqueta asesoran sobre el tipo de alimentos y bebidas de acuerdo a la formalidad o tipo de evento.*

*Son muy pocos hoteles, quizá los de cinco estrellas nada más, aquellos que cuentan con personal operativo (Maitre'D, capitanes y meseros) que manejen correctamente las*

*técnicas de servicio de acuerdo a un protocolo: por ejemplo, la precedencia en una mesa, es decir a quién se sirve primero; por qué lado servir los platos y por cuál retirarlos; tipos de servicio: americano, francés, inglés.”*

5. ¿Responden los hoteles la necesidad de protocolo y etiqueta que necesita el cliente?

*“En los hoteles de categoría superior puede contarse con asesoría.”*

6. ¿Qué importancia le dan a la normativa de etiqueta y protocolo los hoteles de nuestro país?

*“Muy poca, exceptuando aquellos eventos que por requerimiento del cliente soliciten la práctica protocolaria. O aquellos que pertenecer a entidades gubernamentales, misiones diplomáticas o cuerpo consular.”*

7. ¿Existe en Guatemala un reglamento de etiqueta y protocolo que acredite el Ministerio de Relaciones Exteriores, INGUAT u otra entidad?

*“La práctica protocolaria que rige la Ley del Ceremonial Diplomático tutelada por el Ministerio de Relaciones Exteriores. Sin embargo, cada institución gubernamental tiene su propio manual de protocolo para la organización de eventos.”*

8. ¿Qué importancia tiene la etiqueta y protocolo para las personas asistentes a eventos?

- *“Proyecta una imagen institucional poderosa, con mensajes de orden, respeto y rigor.*
- *Los eventos tienen un programa y un orden.*
- *Se respeta la Presidencia y precedencia.*
- *Se hace sentir a las personas invitadas, bienvenidas y atendidas.”*

9. ¿Cree que la población guatemalteca está acostumbrada a lineamientos de etiqueta y protocolo?

*“En absoluto, empezando por la impuntualidad. Por ejemplo, lo hemos visto en las últimas ceremonias de Toma de Posesión de la Presidencia de la República, con presencia de delegaciones extranjeras, los actos han sufrido retraso de hasta cinco horas. Lo cual es inaceptable.*

*Otro ejemplo, usted invita a una cena protocolaria e indica en la invitación la “Etiqueta del Evento”, y es común que los invitados lleguen vestidos como les place.*

*Invita a una hora determinada para una comida, y las personas no solo llegan tarde acompañadas sin avisar. O peor aún, confirmar participación y finalmente no acuden al evento.”*

10. ¿Qué sugerencia brinda para generar una cultura que respete el protocolo y etiqueta en los hoteles de nuestro país?

*“Capacitación constante, no solo al personal operativo sino a los ejecutivos de ventas de eventos, coordinadores de grupos, organizadores de eventos.”*

11. ¿Qué sugerencia para mejorar la atención en eventos daría a los hoteles en Guatemala?

*“Capacitarse en el tema, buscar la calidad en la experiencia que tenga el cliente, no solo quién organiza sino cada uno de los invitados.”*

#### 4.4.2. M.A. Francisco Andrade Nebendahl

Estudió en la Academia Diplomática de Chile Andrés Bello. Director general de la Escuela Superior de Diplomacia y Relaciones Internacionales en la Universidad Galileo de Guatemala, catedrático de la Maestría en Diplomacia, Relaciones Internacionales e imagen pública en la Universidad Galileo. Impartiendo los cursos de: Protocolo y Ceremonial Diplomático; Etiqueta y Protocolo, Etiqueta y Anfitriónía, entre otros. Entrevista realizada en noviembre del 2019.

1. ¿Cuáles son las diferencias entre Etiqueta y Protocolo al aplicarlos?

*“Se puede decir que ambas son grupo de normas que se han establecido para que las relaciones entre las personas sean más agradables, facilitan la convivencia social, pero, la etiqueta tiene como marco referencial la conducta del ser humano y el protocolo nos da los criterios de trato y procedencia.”*

2. ¿Considera que los hoteles ofrecen capacitación o asesoría sobre etiqueta y protocolo?

*“Desde mi punto de vista no lo hacen, los hoteles ofrecen el servicio como tal y es en lo que se hacen expertos a través de su capacitación.”*

3. ¿Ofrecen los hoteles información sobre protocolo y etiqueta al brindar su servicio?

*“Los Asesores de los hoteles, ofrecen su asesoría sobre el servicio (que servir, como hacerlo, colores en decoración, etc.) pero puntual sobre etiqueta y protocolo, considero que no lo hacen, corresponde al cliente que contrata el servicio ese aspecto.”*

4. ¿Responden los hoteles la necesidad de protocolo y etiqueta que necesita el cliente?  
*“Considero que un Hotel grande o de alta categoría sí cuenta con el requerimiento de los clientes para atender o cubrir las necesidades de su evento en cuanto a protocolo y etiqueta.”*
5. ¿Qué importancia le dan a la normativa de etiqueta y protocolo los hoteles de nuestro país?  
*“Casi ninguna importancia, aunque si se esmeran en contar con algunas banderas, mobiliario, etc. que faciliten al cliente la implementación de sus normativas de etiqueta y protocolo.”*
6. ¿Existe en Guatemala un reglamento de etiqueta y protocolo que acredite el Ministerio de Relaciones Exteriores, INGUAT u otra entidad?  
*“Si hay manuales para los diferentes ceremoniales diplomáticos, son del Ministerio de Relaciones Exteriores. Cuando un evento sea muy grande, los hoteles consultan al MINEX.”*
7. ¿Qué importancia tiene la etiqueta y protocolo para las personas asistentes a eventos?  
*“Gran importancia, estar en un puesto o posición es una gran responsabilidad y debe tener todas las consideraciones que su cargo representa, por lo que en un evento es vital que se cubran a cabalidad.”*
8. ¿Cree que la población guatemalteca está acostumbrada a lineamientos de etiqueta y protocolo?  
*“No, lamentablemente no es algo que se enseñe y hay quienes hasta los consideran “exagerados” pero realmente es dar a cada quien su lugar.”*
9. ¿Qué sugerencia brinda para generar una cultura que respete el protocolo y etiqueta en los hoteles de nuestro país?  
*“Que sea parte de la inducción y capacitación obligatoria que debe tener el personal de Asesoría de Servicios para lograr la competencia en su puesto de trabajo.”*
10. ¿Qué sugerencia para mejorar la atención en eventos daría a los hoteles en Guatemala?  
*“Que la cartera de clientes se pueda dividir por ramas: contar con asesores especializados en eventos de Gobierno, Industrias, Municipalidades, familiares, etc.”*

#### 4.4.3. M.A. Susana Judith Arriaga Sandoval

Jefa del Área de Protocolo y Montaje de Eventos de la Secretaría de Comunicación Social y Protocolo de la Presidencia del Organismo Judicial; Coordinadora de la Unidad de Administración de Recursos Humanos; Catedrática universitaria en la Universidad de San Carlos de Guatemala, Sede Chimaltenango (CUNDECH); Maestría en Administración con especialización en Mercadeo, Universidad Galileo; Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes, Universidad Rafael Landívar; y Técnico en Administración de Empresas con Especialidad en Hotelería y Turismo, Universidad del ISTMO. Entrevista realizada octubre del 2019.

1. ¿Cuáles son las diferencias entre Etiqueta y Protocolo al aplicarlos?

*“La Etiqueta es sinónimo de saber estar, saber comportarse y saber vestir, son aplicadas y adaptadas a través de la sociedad y tradiciones, dependiendo del país de origen. El Protocolo son normas establecidas por una sociedad y que no cambian, por ejemplo, hay varios tipos de protocolo, sea religioso, académico, social, deportivo, entre otros, estas normas dependiendo su área será diferente, sin embargo, no cambia en los países.”*

2. ¿Considera que los hoteles ofrecen capacitación o asesoría sobre etiqueta y protocolo?

*“Se da en los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas, hoteles mejor posicionados en el mercado, son los hoteles que invierten en capacitación para brindarle a su personal. En el área hotelera, muchas personas, más que todo capitanes de restaurantes y eventos, meseros, entre otros, se rota mucho el personal en los hoteles, son temporales o extras en diversos hoteles. Por ejemplo, este personal ya laboró en Hotel Santo Domingo por un tiempo determinado, luego harán extras o se solicitan en otro hotel como personal temporal, ya llevan cierto conocimiento que se les brindo anteriormente, y lo van aplicando en hoteles de la misma categoría, por ello hay mucho personal en el área hotelera que se rota en los hoteles, se les brinda una inducción o capacitación donde se les indica las reglas de los hoteles, el manejo de eventos, montaje, distribución del área de habitaciones, alimentos y bebidas, se le da instrucción estándares de los eventos. Más que todo ese personal aporta de sus conocimientos a cada hotel de mayor posicionamiento que lo solicitan, teniendo mayor capacidad adquisitiva para poder invertir en capacitar el equipo de trabajo”.*

3. ¿Ofrecen los hoteles información sobre protocolo y etiqueta al brindar su servicio?  
*“Los hoteles normalmente no tienen un área de Etiqueta y Protocolo en sí, sin embargo, ya está implícito en su servicio, en el montaje de las mesas, en lo solicitado o requerido por el tipo de evento, por ejemplo, un montaje de mesas en un congreso, hay un cierto protocolo a seguir, el horario te indica que se requiere refacción matutina, almuerzo, refacción de tarde y cena, eso ya te lo sugiere el hotel, ellos te van indicado los platillos y etiqueta para cada ocasión y dependiendo de lo solicitado del cliente, ellos sugieren el orden a tomar para brindar la mejor sugerencia al cliente por el tipo de evento, lo mismo ocurre con el montaje de mesas, escenario, estrado o salón. Los hoteles se basan en los conocimientos y experiencia que hayan adquirido.”*
4. ¿Responden los hoteles la necesidad de protocolo y etiqueta que necesita el cliente?  
*“Los hoteles tienen un conocimiento básico de etiqueta y protocolo, muchas veces no conocen que se debe de realizar o tomar en cuenta, más si son tipos de protocolo específicos, como religioso que es más detallado, en ocasiones los hoteles se dejan guiar por los clientes y que se explique a detalle para servirles adecuadamente, ellos se adaptan al montaje solicitado por el cliente.”*
5. ¿Qué importancia le dan a la normativa de etiqueta y protocolo los hoteles de nuestro país?  
*“Le dan la importancia básica, para mantener un buen servicio, una buena presentación, un buen nombre, depende mucho del país, Guatemala ya está muy americanizado, se ve más la importancia en ser ágil en buscar soluciones al cliente, no con tanto respeto al protocolo en el servicio, por ejemplo, hay hoteles de pocas estrellas que los meseros retiran los platos sin el debido trato al comensal. Reitero que esta importancia depende mucho del país, de la capacitación que velan los hoteles por el personal, lo que respetan mucho el protocolo y la etiqueta, lo básico son los que cuentan con más de 4 estrellas, entre los que te menciono: Casa Santo Domingo, Hilton Garden Inn, Camino Real, Intercontinental, siendo lo más grandes de nuestro país.”*

6. ¿Existe en Guatemala un reglamento de etiqueta y protocolo que acredite el Ministerio de Relaciones Exteriores, INGUAT u otra entidad?

*“Si, existe una Ley del Ceremonial Diplomático elaborado por el Ministerio de Relaciones Exteriores, del cual ellos normalmente son los que la regulan, la etiqueta y protocolo se basa mucho en los eventos dentro de las relaciones internacionales con nuestro país. El MINEX es especialista en este tema.”*

7. ¿Qué importancia tiene la etiqueta y protocolo para las personas asistentes a eventos?

*“La etiqueta y protocolo tiene bastante importancia a las personas asistentes, primero porque la etiqueta genera un tipo de estatus social en la forma de comportarse, de vestir, de actuar, de comer, de oler, de saber estar con otras personas asistente, brindará información del tipo de educación, familia, sociedad de la cual pertenece, los valores y principios de las personas, ayuda a tener una buena armonía en el evento, de lo que se necesita para comunicarse adecuadamente en convivencia. En cuanto la importancia del protocolo, son normas y procedimientos a seguir, se toman en cuenta para que exista un Match con la etiqueta, porque se respeta el orden lógico de los puntos del programa del evento, una guía con el maestro de ceremonias, y los organizadores del evento, así se evitará enojos por parte de los invitados y por los clientes. La etiqueta y protocolo son tan importantes como la sal y la pimienta, no se pueden separar.”*

8. ¿Cree que la población guatemalteca está acostumbrada a lineamientos de etiqueta y protocolo?

*“No están acostumbrados, depende mucho del tipo de educación que reciban y del conocimiento sobre etiqueta y protocolo, muchas personas creen que es lo correcto ciertas cosas, por ejemplo, comer de una forma con el tenedor, no se puede cambiar de mano, sin embargo, en otros países es aceptado cambiar el utensilio de mano, he tenido la experiencia que personas consideran que es de mala educación. Se basan en lo que la gente aprende desde pequeños”.*

9. ¿Qué sugerencia brinda para generar una cultura que respete el protocolo y etiqueta en los hoteles de nuestro país?

*“Sugiero que se le enseñe a toda la población guatemalteca desde los establecimientos educativos, brindar conocimiento sobre etiqueta y protocolo en los eventos de nuestro*

*país, comenzando con inculcar el respetar a los símbolos patrios y la atención cuando se lleve a cabo la entonación del himno nacional.”*

10. ¿Qué sugerencia para mejorar la atención en eventos daría a los hoteles en Guatemala?  
*“Sugiero que el Ministerio de Relaciones Exteriores junto con el Instituto Guatemalteco de Turismo, la Cámara de Turismo, la Asociación de Pequeños Hoteles de Guatemala, y el Instituto Técnico en Capacitación y Productividad que se unan a brindar capacitaciones gratuitas al personal de cualquier tipo de hotel, y así mismo que brinden un apoyo económico a estas instituciones de servicio para que todos tengan los mismos lineamientos, que sean capacitaciones constantes.”*

#### 4.4.4. Doctora Ruth Muñoz Ureta de Rayo

Experta Universitaria en Protocolo, Ceremonial, Relaciones Institucionales y Etiqueta. Cuenta con una Diplomatura de la Universidad Miguel Hernández, Alicante, España y de la Escuela Internacional de Protocolo de España; Instructora internacional independiente con especialidad en etiqueta y ceremonial; Fundadora y Directora Ejecutiva del Centro de Etiqueta y Protocolo para Guatemala; Directora de Relaciones Sociales y miembro del Consejo Nacional de Mujeres de Guatemala. Entrevista realizada en febrero del 2019.

1. ¿Cuáles son las diferencias entre Etiqueta y Protocolo al aplicarlos?  
*“Cada uno tiene sus diferencias, el protocolo siempre ha existido a lo largo de todas las civilizaciones a través de la costumbre que conlleva normas, por lo tanto se aplica en la organización de actos públicos o privados; y por otro la etiqueta que abarca todos los ámbitos de la vida de cualquier persona de una manera formal en cuanto al trato, se aplica en el desenvolvimiento del entorno laboral, actos solemnes, oficiales, sociales, entre otros íntimamente unidos a las normas, reglas, costumbres y tradiciones sociales de las familias y los pueblos.”*
2. ¿Considera que los hoteles ofrecen capacitación o asesoría sobre etiqueta y protocolo?  
*“La mayoría de hoteles de la Ciudad Capital ya cuentan con personal especializado y capacitado, brindando de esa manera la asesoría que requieren de protocolo y etiqueta, sí sus clientes se lo solicitan deben de brindar ese servicio completo, una sociedad actual*

*que requiere de un nuevo Protocolo y una Etiqueta moderna para la organización de cualquier tipo de acto público y privado.”*

3. ¿Ofrecen los hoteles información sobre protocolo y etiqueta al brindar su servicio?

*“Dependiendo de lo solicitado por parte de los clientes, brindan la información referente a protocolo y etiqueta, en ciertos casos los hoteles acuden a instituciones especializadas como el Ministerio de Relaciones Exteriores, la Asociación Guatemalteca de Protocolo, Ceremonial y Etiqueta o el Centro de Etiqueta y Protocolo para Guatemala, que ponen al alcance de toda persona, empresa e institución pública o privada, los conocimientos de las técnicas tradicionales y modernas aplicables a todos los actos públicos, privados y los grandes acontecimientos sociales.”*

4. ¿Responden los hoteles la necesidad de protocolo y etiqueta que necesita el cliente?

*“Cada servicio de hotel es diferente, dependiendo de la administración. Los hoteles de esa categoría (4 o 5 estrellas) ya responden la necesidad de los clientes, se adaptan a los solicitado y brindan sugerencias. La sociedad actual requiere de un Protocolo moderno, actual y multidisciplinario para la organización de cualquier tipo de acto público o privado.”*

5. ¿Qué importancia le dan a la normativa de etiqueta y protocolo los hoteles de nuestro país?

*“En mi experiencia, varios hoteles solicitan seminarios y capacitaciones del Centro de Etiqueta y Protocolo para Guatemala cada cierto tiempo. En la época actual y siendo cada vez más frecuente la fusión de las empresas, la globalización e internacionalización de las sociedades e instituciones se ha incrementado la importancia que el Protocolo y Etiqueta tiene en el mundo de hoy.”*

6. ¿Existe en Guatemala un reglamento de etiqueta y protocolo que acredite el Ministerio de Relaciones Exteriores, INGUAT u otra entidad?

*“Existen varios reglamentos y manuales creados por estas instituciones y otras entidades, cada una ha plasmado un normativo relacionado a la etiqueta, protocolo y ceremonial aplicable a eventos solemnes en Guatemala. Por ejemplo, se ha establecido Acuerdos y Leyes que regulan esos aspectos, como lo es el Ceremonial Diplomático, utilización de los símbolos patrios en eventos, normativa militar en su ceremonial. INTECAP e*

*INGUAT cuentan con bastante material que sirve de apoyo a la población para guiar en el tema de etiqueta y protocolo en eventos públicos y solemnes.”*

7. ¿Qué importancia tiene la etiqueta y protocolo para las personas asistentes a eventos?

*“Teniendo presente el objetivo del evento, se requiere conocer quiénes son los asistentes a estos eventos más si fuese un acto solemne donde se contemple la presencia de funcionarios públicos, autoridades diplomáticas de otros países, entre otras autoridades con mayor precedencia. La importancia de la etiqueta y protocolo inicia desde el trato en el ingreso a la actividad y saludo por parte del maestro de ceremonial que especifique su precedencia. En varios casos se aplica una mesa de presidencia con autoridades invitadas y anfitriones en la cual se aplica el ordenamiento de precedencia también, cada aspecto protocolario es importante para que se realice la actividad con ordenamiento, aplicar adecuadamente el protocolo dará buena imagen a la institución y las autoridades asistentes.”*

8. ¿Cree que la población guatemalteca está acostumbrada a lineamientos de etiqueta y protocolo?

*“Las personas no le toma la suficiente importancia, desde los establecimientos educativos se puede observar, se ha implementado actos solemnes o cívicos sin la respectiva guía de solemnidad y ceremonial. Así como el respeto al momento de entonación del Himno de Guatemala, muchas personas están hablando, mirando el celular, entre otros”*

9. ¿Qué sugerencia brinda para generar una cultura que respete el protocolo y etiqueta en los hoteles de nuestro país?

*“Desde los centros educativos de todo el país se debe implementar esa cultura, brindar ese conocimiento como parte del pensum, es cuestión cultural la adaptación de etiqueta y protocolo en los eventos”*

10. ¿Qué sugerencia para mejorar la atención en eventos daría a los hoteles en Guatemala?

*“Asesoramiento y Capacitación al personal es la clave, así como involucrar la cortesía en el servicio, tomar en cuenta la aplicación de la tecnología, modernizar los salones y consolas de audio, así se logra un evento de toda elite”.*

## Conclusiones

- En Guatemala, la industria hotelera ha adquirido mayor relevancia como fuente generadora de diversas actividades oficiales y no oficiales, que permiten la comunicación y sociabilización de todos los que concurren a los hoteles, esto se debe al conjunto de esfuerzos de todos los que laboran o participen en la organización de los eventos, como aspecto fundamental los hoteles buscan alcanzar un grado de optimización de recursos financieros, materiales y humanos que generen resultados favorables hacia la atención en los servicios que prestan.
- La diferenciación de los términos etiqueta y protocolo dentro de los eventos atendidos por los hoteles se visualiza por su carácter ejecutivo, son los que cuentan con personal operativo que tiene experiencia en la aplicación del protocolo. La etiqueta, es un elemento del protocolo que, en conjunto con el ceremonial marcan la pauta de vestimenta, comida, bebida, normas de cortesía y rigen su aplicación en la serie de pasos a considerarse en la ejecución del evento.
- Con base a las opiniones de los distintos entrevistados es importante la aplicación del protocolo, etiqueta y ceremonial en la Comunicación Cliente – Servicio hotelero para que todo evento a organizar culmine exitosamente y así mismo beneficie la imagen de ambas instituciones, generando prestigio del servicio hotelero y de la entidad solicitante.
- La comunicación de los involucrados en la planificación y ejecución de eventos es fundamental para la elaboración de cualquier tipo de acto público o privado, ya que permite su desarrollo con la misma finalidad, contexto y básicamente logra la satisfacción de los asistentes al evento desde el primer contacto con la invitación.

## **Recomendaciones**

- La implementación de la etiqueta y protocolo en la vida de los guatemaltecos desde el sistema educativo como parte del pensum de estudio ayudará a tener un manejo correcto y armónico en la comunicación con los semejantes durante cualquier acto protocolario o actividad social, ya que es una disciplina que brinda herramientas necesarias a mejorar la imagen de todo ser humano en la vida cotidiana.
- Para lograr una comunicación efectiva entre el cliente, la organización del servicio hotelero y los invitados asistentes, hay que considerar la expresión al comunicar, es más allá de cuestión de palabras, existen factores que influyen globalmente en cómo son percibidas dichas expresiones visuales, conocer aspectos que son aprobados por la sociedad, la etiqueta será en base a la cultura y la calidez del trato hacia los invitados asistentes al evento.
- La innovación tecnológica en los servicios hoteleros; ya que los sistemas de audio y video generan un impacto visual hacia los invitados, denotando una imagen institucional poderosa, enviando un mensaje de orden, respeto y rigor. La tecnología puede ser utilizada a beneficio del montaje del evento pues se optimizan espacios y se convierte en un evento interactivo entre las autoridades y los invitados.

## Referencias

- Andrade, F. N. (2005). *Protocolo y Ceremonial Oficial*. Guatemala: s.e.
- Carnegie, D. (2003). *Como hablar bien en público e influir en los hombres de negocios* (Segunda ed.). México: Sudamericana.
- Castillo Castañeda, E. P. (2013). *Protocolo a utilizar en las relaciones públicas regionales del Parlamento Centroamericano* (Tesis de Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación ed.). (Escuela de Ciencias de la Comunicación, Ed.) Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Castro, D. (2004). *Consultoría fiscal para una empresa hotelera* (Tesis de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría ed.). (Facultad de Ciencias Económicas, Ed.) Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- CEP, C. d. (2017). ¿Qué es el Protocolo, el Ceremonial y la Etiqueta? *Centro de Etiqueta y Protocolo para Guatemala*, 3.
- De la Torre, F. (1998). *Administración hotelera: Primer curso: División cuartos* (Segunda ed.). México: Trillas, 1990.
- De León, A. M. (2014). *Manual de Protocolo y Ceremonial para la Organización y Montaje de Eventos en Hoteles* (Tesis en Licenciatura en Administración de Hotelería Turismo y Gastronomía ed.). (Escuela de Administración en Hotelería Turismo y Gastronomía, Ed.) Guatemala: Universidad Mariano Gálvez de Guatemala.
- Guevara, M. (2006). *Producción y montaje de eventos masivos* (Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación ed.). (Escuela de Ciencias de la Comunicación, Ed.) Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- INTECAP. (2001). *Etiqueta y Protocolo*. (Departamento de Turismo de la división técnica, Ed.) Guatemala: Instituto Técnico de Capacitación y Productividad.
- INTECAP. (2011). *Procesos en hotelería*. Guatemala: Instituto Técnico de Capacitación y Productividad.

- INTECAP. (2013). *Fundamentos de la hotelería y Turismo* (Tercera ed., Vol. Manual de Turismo). Guatemala: Instituto Técnico de Capacitación y Productividad.
- INTECAP. (2014). *Hotelería. Etiqueta y Protocolo* (Primera ed.). Guatemala, Guatemala: Instituto Técnico de Capacitación y Productividad.
- Leiva Escobar, J. D. (2006). *Aplicación del protocolo en el ceremonial diplomático, guía para comunicadores sociales* (Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. ed.). (Escuela de Ciencias de la Comunicación, Ed.) Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Manual de Cultura Turística. (2010). *Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica*. Perú: DIRCETUR.
- Marroquín, E. (2002). *Protocolo y etiqueta dentro de las relaciones públicas empresariales* (Tesis de la Escuela de Ciencias de la Comunicación ed.). (Escuela de Ciencias de la Comunicación, Ed.) Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Martínez, M. d. (2007). *Manual básico de protocolo empresarial y social*. Madrid, España: DÍAZ DE SANTOS.
- Matute Iriate, L. A. (1999). *El Proceso de la Comunicación externa que desarrolla la Corte Suprema de Justicia y el Organismo Judicial (Análisis y Propuesta)* (Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación ed.). (Escuela de Ciencias de Comunicación,, Ed.) Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Molina García, M. A. (2014). *Plan de Comunicación Externa para dar a conocer los servicios turísticos de Gofoklore.com con sus públicos* (Tesis de Maestría en Comunicación Estratégica e Imagen Institucional ed.). (Facultad de Humanidades,, Ed.) Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Muñoz Ureta de Rayo, R. (2019). Experta en Protocolo, Ceremonial, Relaciones Instituconales y Etiqueta. (M. P. Rocha Albanez, Entrevistador) Guatemala.
- Philip, L. (1969). *Manual de Relaciones Públicas* (Vol. I). Madrid, España: Martínez Roca.

- Practi-Libros AUnoA Editores. (2008). *Etiqueta Hoy*. Bogotá, Colombia: Buena Semilla. Obtenido de AUnoA Editores.
- Rocha de Vielman, M. E. (2020). *Unificación de Criterios y Práctica Protocolaria* (Vol. Lección Única). Guatemala.
- Saretzki, N. D. (2008). *Etiqueta Hoy*. Bogotá, Colombia: AUnoA Editores.
- Veliz, L. (2004). *El ceremonial y su aplicación en la Comunicación Empresarial* (Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación ed.). (Escuela de Ciencias de la Comunicación, Ed.) Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

## **Egrafías**

- Acuerdo Gubernativo No. 1144-83. (29 de diciembre de 1983). *Reglamento para Establecimiento de Hospedaje*. Guatemala: Palacio Nacional. Obtenido de [http://cretec.org.gt/wp-content/files\\_mf/acuerdogubernativo114483.pdf](http://cretec.org.gt/wp-content/files_mf/acuerdogubernativo114483.pdf)
- Acuerdo Ministerial 229-2020. (28 de Septiembre de 2020). Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. *Diario de Centroamérica*, pág. 7. Obtenido de: <https://legal.dca.gob.gt/GestionDocumento/VisualizarDocumento?verDocumentoPrevia=True&versionImpresa=False&doc=68410>
- Corporación Camino Real. (2020). *Corporación Camino Real*. Recuperado el 26 de enero de 2020, de <http://www.caminoreal.com.gt/>
- Decreto 07-2003. (09 de abril de 2003). *Reformas a la Ley del Ceremonial Diplomático*. Obtenido de Diario de Centro América. Congreso de la República de Guatemala. : [https://www.congreso.gob.gt/detalle\\_pdf/decretos/376#gsc.tab=0](https://www.congreso.gob.gt/detalle_pdf/decretos/376#gsc.tab=0)
- Decreto 104-97. (28 de octubre de 1997). *Ley normativa de la Bandera Nacional y del Escudo de Armas*. Obtenido de Diario de Centro América. Congreso de la República de Guatemala: [https://www.congreso.gob.gt/detalle\\_pdf/decretos/730#gsc.tab=0](https://www.congreso.gob.gt/detalle_pdf/decretos/730#gsc.tab=0)

Decreto 43-97. (11 de julio de 1997). Obtenido de Diario de Centro América. Congreso de la República de Guatemala: [https://www.congreso.gob.gt/detalle\\_pdf/decretos/669#gsc.tab=0](https://www.congreso.gob.gt/detalle_pdf/decretos/669#gsc.tab=0)

Decreto 86-73. (1973). *Ley del Ceremonial Diplomático de la República de Guatemala*. Obtenido de Diario de Centro América. Congreso de la República de Guatemala.

Grand Tikal Futura Hotel. (02 de marzo de 2020). *www.grandtikalfutura.com*. Obtenido de Grand Tikal Futura S.A. : <https://www.grandtikalfutura.com/>

Grupo Barceló, w. (2020). <https://www.barcelogrupo.com>. Recuperado el Enero de 2020, de <https://www.barcelogrupo.com>

Hilton Hoteles. (31 de marzo de 2020). *www.hiltonhotels.com*. Obtenido de Hotel Hilton Garden Inn Guatemala City: [https://www.hiltonhotels.com/es\\_XM/guatemala/](https://www.hiltonhotels.com/es_XM/guatemala/)

INGUAT. (2014). Recuperado el 23 de febrero de 2019, de Boletín de la Oferta Hotelera, Primer Trimestre 2014: <http://www.inguat.gob.gt/media/boletines/boletin-oferta-hotelera-primer-trimestre-2014.pdf>

Linkedin.com. (2020). *Linkedin - Maria Elena Rocha de Vielman*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/in/maria-elena-rocha-de-vielman-6219a534/>

Organismo Judicial de Guatemala. (2020). *@organismojudicial.gt*. Obtenido de Red Social Facebook: <https://www.facebook.com/organismojudicial.gt>

Organización Mundial del Turismo. (1973). *Animación de las estaciones turísticas*. Recuperado el 14 de diciembre de 2019, de <http://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284412655>

Organización Mundial del Turismo. (enero de 2019). *OMT*. Obtenido de [www.e-unwto.org](http://www.e-unwto.org): [www.e-unwto.org](http://www.e-unwto.org)

Protocolo.org. (2009). *Los Clientes, Atención, amabilidad y cortesía, Relaciones Laborales*. Recuperado el 25 de mayo de 2019, de [www.Protocolo.org](http://www.Protocolo.org):

[https://www.protocolo.org/laboral/relaciones\\_laborales/los\\_clientes\\_atencion\\_amabilidad\\_y\\_cortesia\\_.html](https://www.protocolo.org/laboral/relaciones_laborales/los_clientes_atencion_amabilidad_y_cortesia_.html)

Protocolo.org. (2012). *Clases de Protocolo. Manual Protocolo Universidad Tecnológica Pereira*. Recuperado el 21 de marzo de 2019, de [www.protocolo.org](http://www.protocolo.org): [https://www.protocolo.org/modelos/manual/protocolo\\_universidad\\_tecnologica\\_pereira/1\\_1\\_clases\\_de\\_protocolo.html](https://www.protocolo.org/modelos/manual/protocolo_universidad_tecnologica_pereira/1_1_clases_de_protocolo.html)

Protocolo.org. (2017). *Reglas de Oro. La esencia del protocolo empresarial*. Recuperado el 19 de abril de 2019, de [www.protocolo.org](http://www.protocolo.org): [https://www.protocolo.org/laboral/empresarial/reglas\\_de\\_oro\\_la\\_esencia\\_del\\_protocolo\\_empresarial\\_comportamiento\\_en\\_el\\_mundo\\_de\\_los\\_negocios.html](https://www.protocolo.org/laboral/empresarial/reglas_de_oro_la_esencia_del_protocolo_empresarial_comportamiento_en_el_mundo_de_los_negocios.html)

Radisson Hotels. (30 de diciembre de 2019). [www.radissonhotels.com](http://www.radissonhotels.com). Obtenido de Radisson Hotel Group: <https://www.radissonhotels.com/es-es/>

RAE. (2018). *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado el 2019, de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/?w=diccionario>

## **APÉNDICES**

## Apéndice A. Cuestionario de Entrevista.

En búsqueda de averiguar que se encuentra en los hoteles al solicitar un servicio para un tipo de evento, los hoteles cuentan con personal capacitado que ayude a la población a orientarse; si Guatemala está dispuesta a aplicar cambios en la hotelería, y como se podría mejorar a que esto crezca en la sociedad.

En base a lo que brindan los hoteles, como lo ofrecen, si se acoplan a las necesidades del cliente conjunto a reglamentos que dan ciertas entidades o buró<sup>1</sup> de convenciones de Guatemala, y averiguar que se adicionaría a estos hoteles para mejorar la etiqueta y protocolo al servicio hotelero.

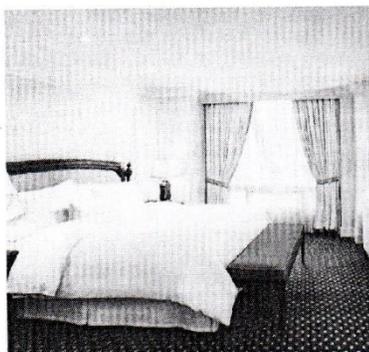
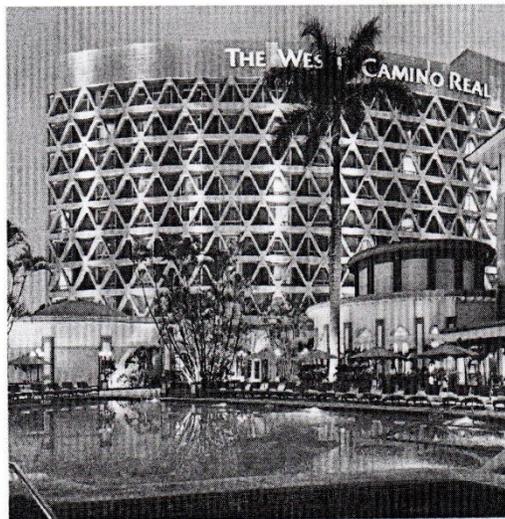
### **Cuestionario**

1. ¿Cuáles son las diferencias entre Etiqueta y Protocolo al aplicarlos?
2. ¿Considera que los hoteles ofrecen capacitación o asesoría sobre etiqueta y protocolo?
3. ¿Ofrecen los hoteles información sobre protocolo y etiqueta al brindar su servicio?
4. ¿Responden los hoteles la necesidad de protocolo y etiqueta que necesita el cliente?
5. ¿Qué importancia le dan a la normativa de etiqueta y protocolo los hoteles de nuestro país?
6. ¿Existe en Guatemala un reglamento de etiqueta y protocolo que acredite el Ministerio de Relaciones Exteriores, INGUAT u otra entidad?
7. ¿Qué importancia tiene la etiqueta y protocolo para las personas asistentes a eventos?
8. ¿Cree que la población guatemalteca está acostumbrada a lineamientos de etiqueta y protocolo?
9. ¿Qué sugerencia brinda para generar una cultura que respete el protocolo y etiqueta en los hoteles de nuestro país?
10. ¿Qué sugerencia para mejorar la atención en eventos daría a los hoteles en Guatemala?

---

<sup>1</sup>Buró, en las antiguas organizaciones políticas comunistas, órgano colegiado de dirección. Según [www.dle.rae.es](http://www.dle.rae.es)

## Apéndice B. Contrato de Servicio Evento Hotel Westin Camino Real de Guatemala



Calle Camino Real 0-20, zona 10  
Ciudad Guatemala, 01010  
T +502 2333.3000  
F +502 2413.3000  
[hotelcaminoreal.com.gt](http://hotelcaminoreal.com.gt)

**THE WESTIN**  
**CAMINO REAL**  
GUATEMALA

MARRIOTT  
**BONVOY**

Página 114

# Contrato

Fecha	Guatemala Martes 1 de octubre de 2019
Empresa	Organismo Judicial
Fecha de Evento	Lunes 7 de octubre de 2019
Evento	Sesión
Contacto	
E-Mail	
Dirección	Ciudad
Tipo de Cambio	Q 7.73

Es un gusto presentar nuestra propuesta de hospedaje y evento. En The Westin Camino Real contamos con todo lo necesario para garantizarle una experiencia satisfactoria y renovadora.

Según el Acuerdo del Directorio Número 13-2018 de la Superintendencia de Administración Tributaria. Régimen de Factura Electrónica en Línea -FEL-, cualquier elemento de paquete como: Servicio, Personal, etc., se mostrarán detallados en la factura incluyendo impuestos y cargos por servicios.

Es necesario proporcionar datos de facturación y rectificarlos. Las re facturaciones solamente se realizarán dentro de los 2 meses a partir de la fecha de emisión de la Factura Electrónica en Línea. No se hacen Facturas Electrónicas en Línea con conceptos especiales, en caso se requiera, debe solicitar a su ejecutivo (a) de ventas desde el momento de realizar la cotización para que se someta a consideración con el personal del área Fiscal.

## Alimentación

Fecha	Concepto	Horario	No. de personas	Precio Unitario	Total
07-oct-19	Servicio de banquetes incluye: cena, mobiliario, equipo y audiovisual, a realizarse el día Lunes 7 de octubre de 2019 para 40 personas	19:00 a 24:00 horas	40	Q 249.50	Q 9,980.00
<b>Sub Total</b>					<b>Q 9,980.00</b>
<b>Total Estimado por Banquetes</b>					<b>Q 9,980.00</b>

## Política de Reservación

Este contrato no garantiza el bloqueo de salones y habitaciones. Para reservar y mantener los precios, es necesario firmarlo de aceptación a más tardar viernes **04 de octubre de 2019** y cumplir con los requerimientos de la política de depósito. De no cumplirse con este requisito el Hotel se reserva el derecho de disponer de los espacios cotizados, quedando estos sujetos a disponibilidad de espacio de salones, habitaciones y precios.

## Cancelación Banquetes

Si llegase a cancelarse el evento el Hotel facturará de acuerdo con la siguiente tabla:

- Con 45 días de anticipación, el 50% del valor total más impuestos, excluyendo propinas
- Con 30 días de anticipación, el 75% del valor total más impuestos, excluyendo propinas
- Con 15 días de anticipación, el 100% del valor total más impuestos, excluyendo propinas

## Reducción e Incremento de la Garantía de Banquetes

Se aceptará reducción de la garantía hasta por un 25% del total contratado, en un periodo máximo de 7 días previo al evento. Después de este tiempo no se aceptarán reducciones y el banquete se facturará en su totalidad.

El aumento en la garantía se aceptará con un mínimo de 24 horas. Si la asistencia de personas al evento fuera mayor que lo estipulado en la garantía se cobrará la diferencia respectiva y el menú quedará sujeto a disponibilidad.

## Condiciones Especiales para Alimentos y Bebidas

- En caso de cancelar o decrecer los servicios de alimentos y bebidas la renta de salón se incrementará
- En caso de colocar discoteca o grupo musical aplica un cargo adicional por energía eléctrica por evento
- Descorche y gaseosas se cobrarán según consumo. En base a las Normas Internacionales de Manipulación de Alimentos y Seguridad Alimentaria, el Hotel protege al consumidor por lo tanto NO se hace entrega de alimentos no consumidos durante el evento.
- La Ley del Impuesto de Distribución de Bebidas Alcohólicas (Decreto 21-2004) exige garantizar que todo el licor que sea entregado en el Hotel deberá traer sello de la SAT (no aplica con licor nacional).
- El Hotel podrá resguardar el licor durante 5 días después del evento. Transcurrido este plazo el organizador pierde cualquier derecho sobre el mismo.
- No está permitido el ingreso de alimentos y bebidas a las instalaciones; el ingreso es válido únicamente cuando se acuerde descorche.

## Montaje y Desmontaje de Salones

- El Hotel requiere de 2 horas de montaje entre un evento y otro, si el cliente requiere tiempo adicional para montaje y desmontaje debe ser consultado con anticipación y quedará sujeto a disponibilidad. El precio dependerá del tiempo requerido y el salón asignado.
- Solicitamos programar horarios de carga y descarga para coordinarlo con el personal de seguridad, de acuerdo con el reglamento de montaje.
- El salón deberá devolverse en las mismas condiciones que fue entregado, cualquier deterioro será sujeto a un cargo por reposición o reparación.
- Si el cliente no desalojase el salón en el horario pactado, el Hotel facturará un cargo adicional de usos de salón y personal.
- Todo material decorativo o equipo traído por el cliente deberá ser retirado del salón al finalizar el evento, ya que el Hotel no se responsabiliza de cualquier objeto olvidado.

- Todo equipo audiovisual traído por el cliente debe mantenerse bajo su supervisión.
- El cliente exonera de toda responsabilidad a Hotel Camino Real S.A y CECOBA S.A. por cualquier pérdida, destrucción o extravío de material decorativo o cualquier equipo y/o bien propiedad del organizador o de sus invitados.
- No está permitido el uso de fuegos artificiales, humo, hielo seco, spray party, confeti, mascotas, fuego o cualquier otro producto inflamable que pueda causar daños dentro de las instalaciones.
- El Cliente es responsable de cualquier daño material o perjuicio a las instalaciones del hotel y a cualquier persona (colaboradores del contratistas u hotel, clientes e invitados) liberando al hotel de cualquier responsabilidad de tipo Civil o Penal.

### Tarifa de Estacionamiento para Eventos

Tarifa Diurna en horario de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. de Q 35.00.

Tarifa Nocturna a partir de las 6:00 p.m. de Q 60.00

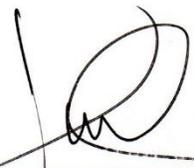
### Cambios por Causa de Fuerza Mayor

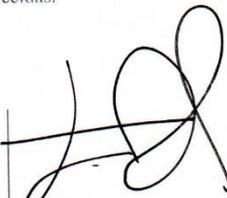
The Westin Camino Real Guatemala, no se hace responsable de las habitaciones, espacios de salones o servicios reservados que tengan que ser cancelados por actos y acciones tales como: Actos de Gobierno o cualquier otra autoridad, desastres naturales, disturbios públicos, huelgas, epidemias, cuarentena o cualquier otra causa fuera de nuestro control.

De cancelarse el evento, por motivos de fuerza mayor, la Compañía tendría que cubrir el costo de aquellos gastos en los que el hotel haya incurrido.

### Acuerdo

Una vez haya revisado los términos y condiciones de este contrato, rogamos se sirva firmar de conformidad en el espacio destinado a continuación. Su firma indicará que ha leído, entendido y aceptado las políticas establecidas.

Firma	
Nombre	
Cargo	Gerente de Banquetes
Teléfono	(502) 2410-5022

Firma	
Nombre	
Cargo	Ejecutiva de Banquetes Corporativo
Teléfono	(502) 2410-5022

Firma	
Nombre	
Cargo	
Teléfono	(502) _____