

Índice

PRÓLOGO	11
I. INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO	15
1.1. Tipologías de protocolo	19
1.2. El protocolo y su historia	23
1.2.1. Normas que rigen el protocolo	25
II. PROTOCOLO Y TRATO SOCIAL: REGLAS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS	29
2.1. Los tratamientos honoríficos	29
2.2. Precedencias	38
2.3. Presidencias	46
2.4. Vexilología	50
2.5. La etiqueta	54
2.5.1. Etiqueta civil masculina	57
2.5.2. Etiqueta civil femenina	63
2.5.3. Etiqueta militar	67
2.6. Comidas y banquetes	69
2.6.1. El lugar	70
2.6.2. Sistemas de colocación de las presidencias	71
2.6.3. Tipos de mesas	74
2.6.4. Sistemas de colocación de los invitados	79
2.6.5. Reglas para situar a los comensales	80
2.6.6. Modales y cortesía	82
2.6.7. Menú	87
2.6.7.1. Comer determinados alimentos	88
2.6.7.2. Vinos y maridaje	93

2.6.8. Preparación de la mesa	100
2.6.8.1. <i>La mise en place</i> . El montaje de la mesa	106
2.6.8.2. Normas para servir	109
2.6.9. Tipos de servicios y sistemas de servicio	112
2.6.9.1. Tipos de comidas protocolarias	112
2.6.9.2. Tipos de servicio	121
2.6.10. Documentación	122
2.7. Saludos	124
2.8. Presentaciones	127
2.9. Conversación	129
2.10. Discursos	133
2.11. Comunicación no verbal y protocolo	138
2.12. La cortesía y el respeto	143
2.13. Obsequios	157
2.14. Teléfonos y otros dispositivos electrónicos	161
2.15. Idiomas	167
2.16. Actos familiares	168
2.17. Comunicación escrita	180
III. ÁMBITOS ESPECÍFICOS DE ACTUACIÓN DEL PROTOCOLO	185
3.1. Protocolo deportivo	186
3.2. Protocolo empresarial	193
3.3. Protocolo universitario	201
BIBLIOGRAFÍA	209

Capítulo I

Introducción al protocolo

Existen multitud de definiciones de protocolo pero, para comenzar, hay que subrayar que la locución proviene del latín «protocollum», que a su vez procede del griego «prōtókollon» y que significaba la primera hoja de un escrito con los datos de su autenticación.

Si nos remitimos al diccionario de la Real Academia Española (2019), el término «protocolo» posee cinco acepciones, a saber:

- Serie ordenada de escrituras matrices y otros documentos que un notario o escribano autoriza y custodia con ciertas formalidades.
- Acta o cuaderno de actas relativas a un acuerdo, conferencia o congreso diplomático.
- Conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes.
- Secuencia detallada de un proceso de actuación científica, técnica, médica, etc.
- Conjunto de reglas que se establecen en el proceso de comunicación entre dos sistemas.

A continuación, expondré algunas de las definiciones más extendidas de protocolo:

- «Norma que regula la forma de expresión pública, o sea, el ceremonial, pero no sólo las formas oficialmente establecidas, sino todas aquellas que consuetudinariamente ya son aceptadas y manejadas por el conjunto de la sociedad, tanto en el sector institucional, como en el privado, por lo que será necesario establecer unos parámetros que permitan dilucidar cuándo algo se convierte en norma o cuándo no se le podrá considerar como tal» (Laforet, 1997).
- «El Estado regula la celebración de los actos en los que intervienen personas a las que afectan distinciones sociales y que por su propia mecánica de aplicación de las leyes son acreedores de unos honores determinados. Las reglas a las que se atiene la organización de estos actos constituyen lo que se denomina protocolo» (López-Nieto, 1999).
- «Aquella disciplina que con realismo, técnica y arte (pues tiene de las tres cosas), determina las estructuras o formas bajo las cuales se desarrolla una actividad humana importante; con el objetivo de su eficaz realización y de mejorar la convivencia» (De Urbina, 2000).
- «Normativa que es legislada o establecida por usos y costumbres donde se determina la precedencia y honores que deben tener las personas y símbolos, la solemnidad y desarrollo del ceremonial de los actos importantes donde se relacionan las personas para un fin determinado» (Fernández y Barquero, 2004).
- «Es la transcripción escrita de los usos, costumbres y tradiciones de un determinado país o territorio en formulas reglamentadas» (Vilarrubias, 2004).
- «Conjunto de normas, usos sociales y costumbres que determinan cuál es el orden de celebración o la realización

de un determinado acto o evento, bien sea de naturaleza pública o privada» (Sánchez González, 2011).

Otra de las acepciones que me gustaría destacar aquí es la realizada por Sabino Fernández Campo, Jefe de la Casa de Su Majestad el Rey de España desde 1990 a 1993, quien definió el protocolo como «un componente del mundo civilizado que sirve para graduar y matizar adecuadamente las relaciones de los individuos».

Si analizamos estas definiciones expuestas y otras que se han escrito, podemos inferir que todas ellas hacen hincapié en un principio fundamental, el del orden. Un orden en la manera de proceder y en la manera de favorecer la interrelación entre personas e instituciones. El protocolo lleva aparejado organización, consenso, sentido común y unas normas fruto del uso y la costumbre.

El protocolo es una disciplina que regula el comportamiento humano, el orden, las jerarquías, las normas, los usos y las costumbres en determinados actos en sociedad. Lleva aparejado, por tanto, el ordenar tiempos, personas y espacios y lleva implícitos dos elementos fundamentales: el ceremonial y la etiqueta.

Por un lado, el ceremonial entendido como el contenido y desarrollo de los actos así como el conjunto de formalidades que se observan en los actos sociales, y que los dotan de solemnidad. Por otro lado, la etiqueta que define las pautas de comportamiento a seguir en determinadas circunstancias y el tipo de indumentaria que hay que utilizar en las mismas. La etiqueta, como señala Otero Alvarado (2009), se refiere al cuidado, sobre todo, de las formas cuando no existe confianza entre las personas implicadas y engloba todos los elementos personales que conforman la identidad individual en determinados actos o ceremonias (vestido, peinado, gestualidad, ornamentación, etc.).

Protocolo y ceremonial son conceptos que van de la mano y que aparecen en muchas ocasiones indisolublemente unidos. El

protocolo es la transcripción escrita o reglada de tradiciones, costumbres y usos que se materializan en el ceremonial que lleva aparejado el conjunto de formalidades para la organización de actos.

Es de suma importancia conocer las distintas normas protocolarias tanto a nivel individual como colectivo, especialmente en lo que respecta a la representación institucional puesto que el comportamiento de la persona que represente a una organización debe ser impoluto, puesto que está representando a un ente mayor y su comportamiento y saber estar llevan aparejadas unas consecuencias que van más allá del ámbito personal o individual.