

ESCUELA SUPERIOR DE DIPLOMACIA
Y RELACIONES INTERNACIONALES

PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE MANUAL DE NORMAS DE PROTOCOLO PARA EVENTOS
DIPLOMÁTICOS HOTEL GRAND TIKAL FUTURA, EN 2015



ERIKA MARGARITA SANTA CRUZ CARRILLO
GUATEMALA, AGOSTO 2015

Universidad Galileo
Escuela Superior de Diplomacia y Relaciones Internacionales

Propuesta de elaboración de Manual de Normas de Protocolo para Eventos
Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015

Presentado por

Erika Margarita Santa Cruz Carrillo

Carné 09005948

Previo a conferírsele el Grado Académico De

Licenciada en Diplomacia y Relaciones Internacionales

Asesor

Licenciado César Augusto Méndez Pinelo

Guatemala, agosto de 2015

Agradecimiento

Agradezco a la universidad Galileo, mi casa de estudio por acogerme a largo de mi carrera, en especial a la Escuela de Diplomacia y Relaciones Internacionales, al personal de la escuela por los servicios que me brindaron con amabilidad.

A los Doctores y Licenciados que con sus enseñanzas marcaron cada etapa de mi carrera por su cariño y amistad y por compartir sus conocimientos.

Agradecimiento especial a la Doctora Lily Soto, por motivarme y brindarme su apoyo a lo largo del camino y llevarme hasta el final de mi carrera.

A los Licenciados Cesar Méndez Pinelo y Francisco Andrade Nebeldanhl, por sus enseñanzas y creer en mí.

Agradecimiento especial a Grand Tikal Futura Hotel por permitirme realizar este trabajo académico.

A Reina Isabel de León Ángel con gratitud especial.

A mi compañero Roberto Broll por ser un compañero y amigo incondicional, por apoyarme e impulsarme para llegar al final y compartir sus conocimientos, a la mamá de Roberto doña Marilú Broll, por acogerme en su casa las largas horas que nos llevo la elaboración de la tesis y todas sus atenciones.

A Marisol Barrientos por todo su apoyo, motivación y compartir sus conocimientos.

Dedicatoria

A Dios por bendecirme, haberme dado sabiduría, guiarme a largo del camino y hacer realidad mis sueños.

A mis padres que son una estrella en el firmamento del cielo y por estar siempre bendiciéndome desde arriba.

A mi esposo Leonel Bernat por darme siempre su apoyo e impulsarme siempre a seguir adelante con amor.

A mis hijas Luisa María y Leonela María, por ser la razón de mi vida y estar siempre a mi lado apoyándome, con todo mi amor.

A toda mi familia con cariño y respeto.

A usted que está leyendo esta tesis quiero que sepa que cuando se traza una meta poniendo a Dios primero, todo es posible de alcanzar.

Guatemala, 04 de junio de 2015

Licenciada
Karen Mansilla
Directora
Escuela Superior de Diplomacia y Relaciones Internacionales
Universidad Galileo
Guatemala

Estimada Licenciada Mansilla:

De la manera más atenta me dirijo a usted, mi nombre es Erika Margarita Santa Cruz Carrillo, estudiante de la Licenciatura en Diplomacia y Relaciones Internacionales actualmente ya tengo pensum cerrado por lo que solicito aprobación de mi punto de tesis titulada "Propuesta de Elaboración de Manual de Normas de Protocolo para Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015", así mismo solicito la aprobación de asesor de tesis el Licenciado César Augusto Méndez Pinelo quien me apoyara en la consolidación del documento.

De antemano agradezco su amable atención a esta solicitud.

Cordialmente,



Erika Santa Cruz
Carné 09005948
Carrera LDRI



Guatemala, 10 de junio de 2015

Señorita
Erika Margarita Santa Cruz Carrillo
Presente.

Estimada Señorita Santa Cruz:

Tengo mucho gusto en informarle que ha sido autorizado su punto de Tesis, previo a optar el grado académico de Licenciada en Diplomacia y Relaciones Internacionales, cuyo título es "Propuesta de Elaboración de Manual de Normas de Protocolo para Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, 2015".

Al mismo tiempo le informo que ha sido aprobada la designación del Licenciado César Augusto Méndez Pinelo como asesor de su trabajo de tesis.

Atentamente,

Licda. Karen Mansilla
Directora
Escuela Superior de Diplomacia y Relaciones
Internacionales

Guatemala, 30 de julio de 2015

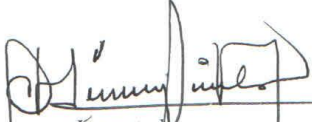
Licenciada
Karen Mansilla
Directora
Escuela Superior de Diplomacia y Relaciones Internacionales

Estimada Licenciada Mansilla:

Por este medio, tengo el agrado de comunicarle que he revisado el trabajo de tesis, "Propuesta de Elaboración de Manual de Normas de Protocolo para Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015" presentado por la alumna Erika Margarita Santa Cruz Carrillo el cual ha cumplido con los requisitos y protocolo establecidos por la Universidad Galileo y la Escuela Superior de Diplomacia y Relaciones Internacionales.

Por lo que en mi calidad de asesor, someto a usted el presente proyecto para su aprobación.

Atentamente,



Licenciado
César Augusto Méndez Pinelo

Guatemala, 17 de agosto de 2015

Licenciada
Karen Mansilla
Directora
Escuela Superior de Diplomacia y Relaciones Internacionales

Estimada Licenciada Mansilla:

Por este medio me permito comunicarle que leí la tesis titulada "Propuesta de Elaboración de Manual de Normas de Protocolo para Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015" presentada por la alumna Erika Margarita Santa Cruz Carrillo, asesorada por el Licenciado César Augusto Méndez Pinelo.

Después de revisarla detenidamente y hecho las recomendaciones pertinentes, me es grato comunicarle, en mi calidad de revisor de redacción, estilo y ortografía, que dicha tesis llena los requisitos que exige la Universidad.

Atentamente,



Doctora
Lilly Del Socorro Soto Vásquez
Colegiado 17963



Guatemala, 19 de agosto de 2015

Señorita
Erika Margarita Santa Cruz Carrillo
Presente

Estimada Señorita Santa Cruz:

Tengo mucho gusto en informarle que, después de haber revisado su trabajo de tesis titulado "Propuesta de Elaboración de Manual de Normas de Protocolo para Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015" y de haber obtenido el dictamen de su asesor específico el Licenciado César Augusto Méndez Pinelo, autorizo la publicación del mismo.

Aprovecho la oportunidad para felicitarla por el magnífico trabajo realizado, el cual es de indiscutible beneficio para el desarrollo en la Diplomacia y las Relaciones Internacionales.

Atentamente,

Licda. Karen Mansilla
Directora

Escuela Superior de Diplomacia y Relaciones
Internacionales

Resumen

La presente tesis *Propuesta de elaboración de Manual de Normas de Protocolo para Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015*, tiene como objetivos: 1) Conocer y describir el nivel de conocimiento que tiene sobre protocolo, el personal de Hotel Grand Tikal Futura; 2) Analizar los principales logros y obstáculos en la realización de eventos diplomáticos; y 3) Evaluar la necesidad de elaborar un Manual de Normas de Protocolo con la finalidad de contribuir con el Hotel Grand Tikal Futura en la mejora continua de su servicio a los eventos diplomáticos. Las conclusiones son: 1) Se pudo determinar que el grado de conocimiento sobre protocolo, del personal encuestado, es del 86%; 2) El 84% de los encuestados afirmó que la principal fortaleza del Hotel Grand Tikal Futura es el área de alimentos y el 46% opinó que la falta de capacitación es uno de los mayores obstáculos, para atender eventos diplomáticos; y 3) Se pudo establecer que el 100% de los encuestados ven necesario que el Hotel Grand Tikal Futura cuente con un Manual de Normas de Protocolo, lo que adicionalmente le daría un valor agregado al servicio que presta el hotel.

Palabras Clave: Manual de Normas de Protocolo, eventos diplomáticos, capacitación, Hotel Grand Tikal Futura, valor agregado.

Índice

Resumen.....	2
Índice	3
Índice de Tablas y Figuras	10
Lista de Abreviaturas	12
Introducción	13
Selección y delimitación del tema.....	14
Delimitación espacial	14
Delimitación teórica.....	14
Delimitación temporal	14
Justificación	14
Marco Teórico	16
Antecedentes	16
Teoría	18
Definición	18
Conceptos y Categorías	18
Realismo.....	18
Equilibrio de poder.....	19
Hegemonía.....	20
Interés nacional.....	21
Estado	22
Exponentes.....	23
Tucídides.....	23
Nicolás Maquiavelo.....	23
Hans Morgenthau.....	24
Henry Kissinger.....	25

George Kennan.	26
Aplicaciones	27
Aportes.....	27
Manual.....	29
Tipos de manual	29
Manual de organización.	29
Manual de políticas.	30
Manual de procedimientos y normas.	30
Manual para especialistas.....	31
Manual del empleado.....	31
Manual de propósitos múltiples.....	31
Manual de estándares.	31
Diplomacia	32
Definición de diplomacia	32
Importancia de la lengua o idioma.....	33
Protocolo.....	34
Concepto de protocolo.....	34
Antecedentes históricos del protocolo y ceremonial diplomático	36
Tipos de protocolo.....	40
Protocolo oficial.	40
Protocolo empresarial.....	40
Protocolo social y privado.	41
Hotelería.....	42
Concepto.....	42
Tipos de establecimientos hoteleros	42
Hoteles de ciudad o urbanos.....	42

Hoteles de aeropuerto.....	43
Hoteles Low Cost.....	43
Hoteles de playa.....	43
Hoteles de naturaleza.....	43
Hoteles-apartamento o aparta hoteles.....	44
Albergues turísticos.....	44
Hoteles familiares.....	44
Hoteles posada.....	44
Hoteles-monumento.....	44
Hoteles-balneario.....	44
Moteles.....	45
Hotel de paso o alojamiento.....	45
Hoteles-casino.....	45
Hoteles-clubes.....	45
Hoteles deportivos.....	46
Hoteles gastronómicos.....	46
Hoteles de montaña.....	46
Hoteles boutique.....	46
Hoteles business class o negocios.....	48
Hoteles de temporada.....	48
Hoteles rústicos.....	49
Hoteles vacacionales.....	49
Tipos de eventos.....	49
Eventos Diplomáticos.....	49
Propuesta de elaboración de Manual de Normas de Protocolo en Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015.....	50

Organización Jerárquica del hotel	50
Organización Jerárquica del departamento de banquetes servicio.	50
Visión del hotel.....	50
Misión del hotel.....	50
Valores.....	50
Imagen del personal del hotel.....	50
Gestión y organización de eventos.....	53
Eventos diplomáticos realizados en hotel en el año 2015.....	54
Logística de seguridad en eventos diplomáticos.....	54
Principios fundamentales para la aplicación del protocolo	55
Principio de ordenación.....	55
Principio de jerarquización.....	55
Principio de armonización.....	56
Etiqueta.....	57
Definición de etiqueta	57
Tipos de etiqueta.....	57
Etiqueta empresarial.....	57
Etiqueta en la relación interpersonal.....	57
Precedencia.....	60
Ley del Ceremonial Diplomático de la Republica de Guatemala.....	60
Tipos de precedencia.....	63
Precedencia de personas.....	63
Órdenes de precedencia	64
Lineal.....	65
Lateral.....	65
Alternado.....	65

Alfabético.....	65
Precedencia de banderas.....	65
Precedencia de mesas.....	67
Tipos de eventos de Estado Diplomático y de Cancillería. Sus definiciones y formalidades protocolarias.....	
	67
Ceremonial de Estado.....	67
Ceremonial Diplomático.....	67
Ceremonial de Cancillería.....	68
Oficiales.....	68
Privados.....	68
Las distintas formas de las mesas; sus pros y contras para la utilización en determinados actos o eventos.....	
	69
Rectangular.....	70
Ovalada.....	70
Cuadrada.....	70
Redonda.....	70
Forma de U.....	71
Forma de herradura.....	71
Forma de T.....	71
Forma de peine.....	71
Combinaciones.....	72
Distribución más utilizada.....	72
Mantelería. Distribución de cubiertos, vajilla y cristalería.....	72
Ejemplo de montaje básico de mesas,.....	73
Principales servicios de mesa y sus características.....	
	74
Servicio americano.....	74

Servicio francés.....	74
Servicio inglés.....	74
Servicio ruso.....	74
Buffet.....	74
Planteamiento del Problema.....	76
Problematización.....	76
Pregunta de investigación.....	76
Objetivos.....	76
General.....	76
Específicos.....	77
Hipótesis.....	77
Tipo de Hipótesis.....	77
Definición conceptual de las variables.....	77
Definición operacional de las variables.....	78
Metodología.....	79
Enfoque.....	79
Diseño.....	79
Fuentes.....	79
Población y Muestra.....	79
Técnicas.....	80
Análisis y discusión de resultados.....	81
Conclusiones.....	85
Recomendaciones.....	86
Referencias.....	87
Libros.....	87
Tesis.....	87

Leyes87

Ley del Ceremonial Diplomático de Guatemala87

Entrevistas87

Recursos electrónicos88

Apéndices90

Índice de Tablas y Figuras

Apéndices

Apéndice A. Cuadro No.1. Matriz de Variables

Apéndice B. Cuadro No. 2. Tabla de preinstrumentos

Apéndice C. Encuesta

Apéndice D. Gráficas No. 1 y 2, género y rango de edades al que pertenece la muestra de la población de la encuesta sobre la Propuesta de elaboración de Manual de Normas de Protocolo en Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015.

Apéndice E. Gráficas No. 3 y 4, resultados preguntas 1 y 2 del encuesta sobre la Propuesta de elaboración de Manual de Normas de Protocolo en Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015.

Apéndice F. Gráficas No. 5 y 6, resultados preguntas 3 y 4 del encuesta sobre la Propuesta de elaboración de Manual de Normas de Protocolo en Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015.

Apéndice G. Gráficas No. 7 y 8, resultados preguntas 5 y 6 del encuesta sobre la Propuesta de elaboración de Manual de Normas de Protocolo en Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015.

Apéndice H. Gráficas No. 9 y 10, resultados preguntas 7 y 8 del encuesta sobre la Propuesta de elaboración de Manual de Normas de Protocolo en Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015.

Apéndice I. Gráficas No. 11 y 12, resultados preguntas 9 y 10 del encuesta sobre la Propuesta de elaboración de Manual de Normas de Protocolo en Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015.

Apéndice J. Mapa conceptual sobre el tema Propuesta de elaboración de Manual de Normas de Protocolo para Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015.

Apéndice K. Gráfica de Gowin.

Apéndice L. Organigrama de Hotel Gran Tikal Futura

Apéndice M. Organigrama Departamento de Banquetes Servicios

Apéndice N. Gráficas No. 13 y 14: Precedencia de personas

Apéndice Ñ. Gráficas No. 15.y 16: Precedencia de banderas

Apéndice O. Gráficas No. 17 y 18: Precedencia de mesas

Apéndice P. Gráficas No. 19 y 20: Precedencia de mesas

Apéndice Q. Gráfica No. 21: Precedencia de mesas

Lista de Abreviaturas

(ISCC)	Certificación Internacional de Sustentabilidad y Carbono
DRAE:	Diccionario de la Real Academia Español de la Lengua
EEUU	Estados Unidos de América
ONU:	Organización de las Naciones Unidas
OTAN:	Organización del Tratado del Atlántico Norte

Introducción

La presente tesis *Propuesta de elaboración de Manual de Normas de Protocolo para Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015*, tiene como objetivos: 1) Conocer y describir el nivel de conocimiento que tiene sobre protocolo, el personal de Hotel Grand Tikal Futura; 2) Analizar los principales logros y obstáculos en la realización de eventos diplomáticos; y 3) Evaluar la necesidad de elaborar un Manual de Normas de Protocolo con la finalidad de contribuir con el Hotel Grand Tikal Futura en la mejora continua de su servicio a los eventos diplomáticos.

A través de las pregunta de investigación ¿Es importante la implementación de un Manual de Normas de Protocolo para el Hotel Grand Tikal Futura, y una mejora en la atención de eventos diplomáticos? Se pretende tener lineamientos que ayuden a las personas que atienden los eventos diplomáticos a tener las herramientas que les ayuden a desempeñar su trabajo de mejor forma.

El enfoque de la presente tesis es mixto ya que utilizó el enfoque cualitativo, en las entrevistas realizadas a especialistas relacionados con el tema y el enfoque cuantitativo por utilizar instrumentos de medición. El diseño es no experimental descriptivo y transeccional. Es no experimental porque se estudian variables sociales; es descriptivo por cuanto se describe el objeto de estudio; y, es transeccional porque se llevo a cabo en un periodo de tiempo determinado durante el año 2015.

Las fuentes primarias son, artículos de periódicos, revistas, entrevistas, consultas de tesis y encuestas; secundarias, libros, guías, artículos académicos y electrónicas como páginas web consultadas. La muestra del presente trabajo es probabilística de elección dirigida, se seleccionó un grupo objetivo de 50 colaboradores del Hotel Grand Tikal Futura de la Ciudad de Guatemala.

La técnica que se utilizó fue una encuesta con diez preguntas cerradas de 3 opciones de respuestas cada una.

Las conclusiones son: 1) Se pudo determinar que el grado de conocimiento sobre protocolo, del personal encuestado, es del 86%; 2) El 84% de los encuestados afirmó que la principal fortaleza del Hotel Grand Tikal Futura es el área de alimentos y el 46% opinó que la falta de capacitación es uno de los mayores obstáculos, para atender

eventos diplomáticos; y 3) Se pudo establecer que el 100% de los encuestados ve necesario que el Hotel Grand Tikal Futura cuente con un Manual de Normas de Protocolo, lo que adicionalmente le daría un valor agregado al servicio que presta el hotel.

La importancia social es brindar un aporte para futuras investigaciones sobre el tema y fortalecer la propuesta de elaboración de un Manual de Normas de Protocolo en Eventos Diplomáticos como una contribución al Hotel Grand Tikal Futura para el desarrollo de las relaciones internacionales de Guatemala.

Selección y delimitación del tema.

Propuesta de elaboración de Manual de Normas de Protocolo en Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015.

Delimitación espacial

Para delimitar el tema de la investigación se selecciono el Hotel Grand Tikal Futura ubicado en la Ciudad de Guatemala.

Delimitación teórica

La investigación será no experimental descriptiva y transeccional incluirá conceptos básicos de protocolo, ceremonial y hotelería. El tema: *Propuesta de elaboración de Manual de Normas de Protocolo para Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015* se abordará teniendo presente la Teoría Realista de las Relaciones Internacionales, la opinión de expertos y las experiencias de los eventos que han sido atendidos por el Hotel Grand Tikal Futura.

Delimitación temporal

La presente investigación abarca el periodo del año 2015.

Justificación

Es necesario hacer un análisis profundo de los cambios y retos que representa los lineamientos de protocolo en el área hotelera. Las nuevas tecnologías y la formación del personal de planta de Hotel Grand Tikal Futura son importantes para que el hotel sea competitivo y logre sus metas por medio de la atención de primera. Por otro lado se

requiere de coordinación directa y clara para no tener caos al atender eventos de alto nivel.

De esta cuenta, la investigación desarrolla una propuesta normativa pertinente para el Hotel Grand Tikal Futura, de esta forma hacer frente a los eventos diplomáticos con servicio de estándares de calidad internacionales.

Guatemala es y seguirá siendo sede de eventos de importancia trascendental para la región centroamericana y la vida nacional. El personal del Hotel Grand Tikal Futura, sede de un gran número de dichos eventos necesita los lineamientos necesarios para atenderlos, por lo que el presente estudio es un aporte académico teniendo presente que los eventos son una ventana de oportunidad tanto a nivel empresarial como social.

Marco Teórico

Antecedentes

Para el estudio del tema se reviso la bibliografía correspondiente destacándose los siguientes documentos:

Román Del Monte (2011) realizó tesis Manual de Protocolo para Empresas Hoteleras en la universidad Politécnica de Cartagena, con el propósito de implementar un manual para las empresas hoteleras especialmente aquellas que reciben clientes pertenecientes al turismo de negocios. La muestra está conformada por hoteles de 3 y 4 estrellas de Cartagena. Se evaluó en base a encuestas para analizar la oferta actual de los hoteles. Las conclusiones es importante incorporar al hotel un coordinador o jefe de protocolo para que planifique y esté creando constantemente estrategias para hacer cumplir el reglamento protocolar y crear un manual de protocolo interno específico para el hotel adecuándolo a sus necesidades. (Recuperado de Monte, 2011)

Novarese (2008) realizó la tesis Ceremonial en Hoteles y la Primera Imagen, se realizó en Rosario, Santa Fe, Argentina. Con el propósito de realizar un estudio de los hoteles 4 y 5 estrellas de la Ciudad de Rosario, en función de mostrar que los mismos no cumple totalmente con las reglas de protocolo, ceremonial y etiqueta. La muestra se evaluó en base a entrevistas y se utilizaron técnicas de observación con el fin de evaluar un diagnostico que permita identificar el grado y/o nivel de Ceremonial y Protocolo; por otro lado y desde el enfoque teórico. Se concluyó realizando el marco referencial acerca de los temas que vinculan a esta investigación. El manual de Protocolo y Procedimientos seria la tarea con la que podrían comenzar a introducir el protocolo en la organización para lograr un servicio homogéneo, cordial y transmitir una imagen seria y confiable, ya que se ha comprobado en la investigación realizada que la mayor cantidad de hoteles no cuenta dicho manual. (Recuperado de) (Novarese, 2008)

Chamba Carrillo, Mora Jácome (2009) realizó la tesis Manual de Protocolo y Ceremonial Universitario que se ajusta a las normas establecidas por la Carrera de Hotelería y Turismo, de la Universidad Técnica particular de Loja, con el propósito de recopilar la información primordial para poder llevar a cabo los diversos eventos

tomando en consideración las normas y reglas que impone el Protocolo detallado información ordenada y sistematizada que permita aplicar las normativas vigentes.

La muestra se evaluó en base a entrevistas con los responsables de la coordinación de los departamentos encargados del Protocolo y Ceremonial en las Universidades y con la Escuela de Hotelería y Turismo. El manual de Protocolo y Ceremonial Universitario a permitido clasificar de forma adecuada el tipo de evento y a la vez servirá como aporte para el manejo de eventos universitarios en general, tanto en los eventos de carácter nacional como internacional. (Recuperado de Chamba Carrillo, Karina Isabel y Mora Jacome, Verónica Lucía, 2009)

Por su parte, Linares Solórzano (2014) realizó tesis titulada Régimen Jurídico de Protocolo y Ceremonial Diplomático aplicable en la república de Guatemala, se realizó con el propósito principal de determinar cuál es el Régimen Jurídico de Protocolo y Ceremonial Diplomático aplicable en la república de Guatemala.

La muestra se evaluó en base a investigación documental, entrevistas a diplomáticos, entrevistas a embajadas, encuestas a diplomáticos de carrera. El protocolo y Ceremonial Diplomático tuvo su origen en la práctica del derecho diplomático; siendo que el primero trata una materia específica y se encuentra inmerso en el segundo. De esa cuenta, para la aplicación del Derecho Diplomático es necesaria la existencia de una normativa que rige el Protocolo y Ceremonial Diplomático. El Protocolo y Ceremonial Diplomático ha existido desde la existencia de la humanidad, sin embargo, se regía únicamente por los usos y las costumbres y en algunos casos, por los acuerdos que se tenían entre algunos Estados, no fue hasta el Congreso de Viena de 1815 que se realizó el primer intento de unificar criterios en cuanto el Protocolo y Ceremonial Diplomático. (Recuperado de Linares Solorzano, 2014)

Por último, Leiva (2006) realizó la tesis Aplicación de Protocolo en el Ceremonial Diplomático, Guía para comunicadores sociales, en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el propósito de recopilar información del uso del Protocolo y el ceremonial de cada evento de Estado que se planifique, para dar una buena impresión en eventos sociales y de estado. La muestra está conformada por libros de ceremonial, en la Antigua China el libro "I-Li" donde detalla las normas de etiqueta que enaltecía a un caballero chino, el "Chou-Li"

que trataba sobre el ceremonial que concierne a la vida de un funcionario común. Otros libros de etiqueta que utilizaban los romanos eran el civilista que trataba de costumbres religiosas y de gobierno. Se evaluó base a entrevistas y libros. Se concluyó que se debe de tener un encargado de protocolo y Logística como comunicador social. (Recuperado de Leiva Escobar, 2006)

Teoría

Para el estudio de la presente tesis se seleccionó la Teoría Realista de las Relaciones Internacionales.

Definición

El Realismo establece que todos los países en el mundo coinciden en un escenario a menudo denominado sistema internacional, donde la principal característica se localiza en la eterna lucha por poder. Los países van actuar según sus propios intereses; lo que más les concierne es la posesión de poder, para así ser capaces de sobrevivir como entidades autónomas y satisfacer las necesidades de su población. (Recuperado de Dougherty, 1981)

Conceptos y Categorías

Realismo.

La perspectiva que se tiene del realismo es un concepto de poder desde las décadas de la Guerra Fría, posteriores a la Segunda Guerra mundial. El poder es el control del hombre sobre las mentes y acciones de otros hombres. Cuando los Estados adoptan el comportamiento de los individuos que forman la definición de poder en las relaciones Internacionales, toman el control sobre las políticas y acciones de otros Estados, a esto se le llama influencia de uno sobre el otro.

El poder se puede dividir en dos ramificaciones de acuerdo a grado de influencia o alcance: el Poder Nacional y el Poder hacia el exterior

El Poder Nacional lo representa el conjunto de capacidades, tanto tangibles como intangibles, que posee un Estado. Las capacidades tangibles incluyen, entre otras, las fuerzas militares, el potencial humano, capacidad productiva, recursos naturales, grado de industrialización, producto interno bruto, ingreso nacional y per cápita, y situación

geográfica; las intangibles incluyen la situación estratégica, la moral nacional, el nivel de habilidad técnica, y la estabilidad económica y política. (Recuperado de Margot, 1985)

Por su parte, el poder hacia el exterior es un concepto que se refiere a la influencia que un Estado ejerce sobre otro. Esta influencia proviene principalmente de tres fuentes: la expectativa de beneficios, el temor de las desventajas y el respeto hacia los hombres e instituciones. Puede ejercerse mediante órdenes y amenazas, mediante el ejemplo de una nación, o bien, a través de la combinación de cualquiera de estos factores. (Recuperado de Hans, 1986)

Equilibrio de poder.

Equilibrio de poder es una situación política internacional en la que cada Estado intenta mantener el dominio en sus relaciones con otros Estados. Funciones que cumple el equilibrio de poder, requisitos que son indispensables para su buen funcionamiento y de qué manera incita a llevar a cabo políticas de alianzas. El articulista concluye afirmando que el equilibrio de poder tiene simultáneamente dos objetivos cardinales: evitar que se constituya un centro de poder incontrarrestable (imperio mundial) y preservar la paz, entendida esta última como un armisticio tolerable.

Estructura y objetivos:

Noción general:

La noción de equilibrio de poder no ha gozado de buena fama durante el XX, su punto más bajo en el ranking de la estimación política y politológica fue según Hedley Bull, después de la Primera Guerra Mundial. Pero las cristalizan, a grandes rasgos, en cuatro ideas que están ancladas en diferentes tradiciones: la del imperio universal, la del gobierno planetario, la del orden legal mundial y la del orden pacífico espontáneo.

La acumulación de poder de unos genera temor en otros. ¿Por qué motivo? Porque en la medida que los primeros aumentan su poderío, disminuye el poder de los segundos y, por consiguiente, también su seguridad. Por eso, tal seguridad no se puede obtener a través de un arreglo consensuado –como, por ejemplo, a través de negociaciones–, sino que por medio del sometimiento compulsivo de las otras unidades políticas.

Funciones del equilibrio de poder. En el ámbito de las relaciones internacionales, cuando un Estado poderoso colisiona con otro que está debilitado, la expansión del

primero difícilmente puede ser detenida por el segundo, a no ser que contra el primero se levante el poder de una tercera entidad. Con todo, la confrontación es inevitable y una vez desatada *hay que hacer frente al poder con el poder*, independientemente de que el conflicto sea polémico o agonal.

De hecho, una función crucial del equilibrio de poder es impedir el predominio incontrarrestable de un solo Estado en el escenario internacional y así evitar que él imponga su voluntad unilateralmente a los restantes miembros de la comunidad internacional. La función primordial del equilibrio de poder es conjurar, en primer lugar, la posibilidad de que se constituya un imperio mundial y, en segundo lugar, evitar que un actor poderoso carezca de contrapeso y así impedir que él predomine sin rivales a la vista.

En conclusión, el equilibrio de poder es una suerte de anarquía parcialmente controlada que genera un orden imperfecto y una paz precaria –y no del todo justa–, pero que desde una perspectiva no utopía es tolerable e irroga más beneficios que perjuicios. (Recuperado de Morgenthau, 1960)

Hegemonía.

Supremacía que un estado o un pueblo ejerce sobre otro.

Supremacía de una organización, una empresa, etc., sobre otras.

Superioridad absoluta o grado más alto en una jerarquía o clasificación. (Recuperado de Española, 2015)

Hegemonía se refiere a la dirección suprema, la preeminencia o el predominio de una cosa sobre otra. Más usualmente se emplea en un sentido político para designar la supremacía de un Estado sobre otro u otros. El vocablo proviene del griego *ἡγεμονία* (hegemonía), que significa dirección, jefatura.

La hegemonía implica una situación de influencia que se registra a varios niveles y ámbitos de la vida de las naciones. Puede tratarse de hegemonía política, económica, cultural o militar, siendo que esta última se manifiesta en el potencial bélico que posee una nación en cuanto armamento, contingente, municiones, etc.

La historia registra hegemonías desde la Antigua Grecia, cuando tres ciudades. Estado se diferenciaron del resto: Esparta, Atenas y Tebas. Fue entonces cuando el rey de Macedonia decidió invadir Grecia, uniéndose con otros pueblos, para derribar a los

griegos del sitio hegemónico y así reclamar para Macedonia la hegemonía político-militar.

Además existe la hegemonía cultural, la cual se refiere a la supremacía de una cultura sobre otra u otras. Como tal, es un concepto desarrollado por el filósofo y político marxista italiano Antonio Gramsci, quien entendía la hegemonía cultural como el dominio, en términos de imposición, del sistema de valores, creencias e ideologías de una clase social sobre otras, fundamentalmente de la burguesía sobre la clase obrera. Dicha clase, además, generalmente ejerce el control de las instituciones y de las formas de producción.

Por otro lado, la hegemonía mundial es el dominio del mundo por parte de una nación o de un conjunto de naciones. La hegemonía mundial atiende a factores de orden político, ideológico, religioso, económico, cultural y militar. El imperio romano se fundamentaba sobre todo en su poderío militar; el imperio español, por su lado, buscaba la implantación de la religión cristiana; el imperio británico se propuso el dominio en términos mercantiles. Actualmente, Estados Unidos y los países más poderosos en términos económicos y militares del bloque europeo ejercen una marcada influencia en la política y en la economía a nivel mundial, además de participar, de manera directa o indirecta, en los conflictos armados alrededor del mundo. (Recuperado de Szurmuk Mónica y Irwin Robert, 2009)

Interés nacional.

El interés nacional, viene siendo la meta del Estado y es un concepto cuya interpretación no es general ni uniforme, pero que, sin embargo, tiene la suficiente significación para justificar el haber sido adoptado como instrumento analítico y prescriptivo. La vaguedad del concepto deriva de diversos factores. En primer término, nacional es un vocablo que hace referencia tanto a la nación como al Estado siendo imaginable, naturalmente, que los intereses de una y otra pudieran ser interpretados como no coincidentes en un momento determinado. Por otra parte, el concepto puede ser utilizado como herramienta de acción política para proponer y justificar determinadas orientaciones, según del Estado que se trate, pero también como instrumento de análisis para el examen y la aplicación de una política exterior.

El interés nacional permite, entre otras cosas, una definición de las aspiraciones máximas de un pueblo; la comparación entre ellas y las políticas que se vienen desarrollando.

En el plano operacional, el interés nacional se presenta como la preocupación inmediata del gobierno y se expresa en términos de objetivos, políticas, estrategias y metas programadas y presupuestadas. Los factores de necesidad, urgencias, capacidad real, etcétera, pasan a ser decisivos. Algunas veces se programan como objetivos máximos y mínimos. Naturalmente, los primeros se aproximan a las aspiraciones. (Recuperado de Hobbes, 1960)

Estado

Está conformado por la población, territorio, estructura jurídica y soberanía, la población es uno de los elementos más importantes para la formación del Estado.

Los Estados en el realismo y las relaciones internacionales, son los principales actores del sistema, según Morgenthau, no existe una autoridad superior a los Estados capaz de regular las relaciones entre ellos, cada Estado es un actor racional que busca maximizar su posición.

El Estado puede dar unidad política y jurídica a varias comunidades nacionales, como lo testimonia la historia, pero no puede ser anterior a ellas. Primero existen el hombre y los grupos comunitarios y sociales que este compone y después la persona jurídica llamada Estado. La justificación que tiene la población para con el Estado es el que le da forma y estructura jurídica y natural a esto, actuando a través de sus diferentes funciones en que se desarrolla su actividad.

Otro de los elementos importantes que conforman al Estado es el territorio. Este tiene su acepción en el asentamiento desde un punto de vista físico, del hombre que en él reside. El territorio tiene gran influencia sobre el Estado porque es este elemento el que le va a dar al Estado la competencia de su poder soberano, en el que va a regirse autónomo y en el ejercerá su poder. Una de las definiciones que se le da al territorio es la tierra sobre que se asienta la comunidad, Estado considerada desde su aspecto jurídico, significa el espacio en que el poder del Estado puede desenvolver su actividad específica, o sea la del poder público. (Recuperado de Hobbes, 1960)

Exponentes

Tucídides.

Historiador griego (Atenas, 460 - 395 a.C.). Su padre era un propietario de minas y su madre pertenecía a la nobleza tracia, por lo que recibió una esmerada educación. En 430 a.C. enfermó durante una epidemia, pero logró sobrevivir milagrosamente. En el 424 a.C. fue nombrado estratega en Atenas y se le confió el mando de una flota encargada de romper el asedio de Anfípolis, pero fracasó en el intento y la ciudad cayó en manos enemigas, por lo que fue condenado al exilio. A partir de entonces dedicó su vida a escribir. (Recuperado de Biografías y Vidas, 2015)

Su obra más destacada es la Historia de la guerra del Peloponeso, donde analiza los hechos buscando las razones profundas de los mismos, intenta ir más allá de lo anecdótico para penetrar en las motivaciones personales de los políticos, sus ambiciones y sus temores. Para ello, introduce a veces discursos ficticios para exponer las motivaciones de los personajes históricos. (Recuperado de Biografías y Vidas, 2015)

Nicolás Maquiavelo.

(Florencia, 1469-1527) Escritor y estadista florentino. Nacido en el seno de una familia noble empobrecida, Nicolás Maquiavelo vivió en Florencia en tiempos de Lorenzo y Pedro de Médici. Tras la caída de Savonarola (1498) fue nombrado secretario de la segunda cancillería encargada de los Asuntos Exteriores y de la Guerra de la ciudad, cargo que ocupó hasta 1512 y que le llevó a realizar importantes misiones diplomáticas ante el rey de Francia, el emperador Maximiliano y César Borgia, entre otros.

Su actividad diplomática desempeñó un papel decisivo en la formación de su pensamiento político, centrado en el funcionamiento del Estado y en la psicología de sus gobernantes. Su principal objetivo político fue preservar la soberanía de Florencia, siempre amenazada por las grandes potencias europeas, y para conseguirlo creó la milicia nacional en 1505. Intentó sin éxito propiciar el acercamiento de posiciones entre Luis XII de Francia y el papa Julio II, cuyo enfrentamiento terminó con la derrota de los franceses y el regreso de los Médici a Florencia (1512).

Como consecuencia de este giro político, Maquiavelo cayó en desgracia, fue acusado de traición, encarcelado y levemente torturado (1513). Tras recuperar la libertad se retiró a una casa de su propiedad en las afueras de Florencia, donde emprendió la redacción de sus obras, entre ellas su obra maestra, El príncipe (II. príncipe), que Maquiavelo terminó en 1513 y dedicó a Lorenzo de Médicis (a pesar de ello, sólo sería publicada después de su muerte). (Recuperado de Biografías y Vidas, 2015)

Hans Morgenthau.

(Coburg, 1904-1980) fue un abogado y politólogo alemán, teórico de las relaciones internacionales enlistado en la corriente del llamado realismo. Se educó en las universidades de Berlín, Frankfurt y Múnich. Enseñó y practicó la abogacía en Fráncfort hasta que viajó a Ginebra, Suiza, en 1932, para enseñar en la Facultad de Derecho. Si bien se proponía hacerlo durante una breve temporada, el clima político determinado por el advenimiento del nacionalsocialismo disuadió a Morgenthau, que era judío, de volver a Alemania.

En 1934 envió cartas a distintas universidades del mundo en busca de un puesto como profesor de derecho internacional. En 1935 fue a Madrid y se unió al Instituto de Estudios Económicos e Internacionales. En 1936 viajó con su esposa, Irma Thormann, a Italia, a modo de tardía luna de miel, pero el estallido de la Guerra Civil Española les impidió regresar a España, donde su vivienda había sido destruida por los bombardeos. Sólo en 1937 intentó radicarse en los Estados Unidos de América (EEUU), tras grandes dificultades para obtener una visa (que en principio debía ser otorgada por el cónsul norteamericano en Madrid, ciudad que estaba sitiada por aquel entonces). Luego de una verdadera odisea por Europa que incluyó las ciudades de Ámsterdam, La Haya, París y Ginebra, lograron en esta última las visas y se embarcaron hacia Estados Unidos. En 1943 ingresó a la Universidad de Chicago, donde comenzó una importante carrera académica.

Junto con Edward Hallett Carr es uno de los autores más importantes de la escuela realista. Esta escuela postula que el estado nación es el actor más importante en las relaciones internacionales, y que el principal objeto de estudio en esta materia es el poder. Su libro Política entre las naciones (1948), que hacía énfasis en las relaciones

de poder, fue una de las obras clave en el campo de las relaciones internacionales norteamericanas de posguerra, y contribuyó a desplazar a las tendencias idealistas que predominaban hasta la Segunda Guerra Mundial.

Hans Morgenthau expuso en su obra *Política entre las Naciones: La lucha por el poder y la paz*; lo que a su entender son los principios del Realismo. Sostiene que los problemas del mundo se deben a tres causas irremediables: El deseo de poder del hombre; la definición de los intereses nacionales en términos de poder; y, la naturaleza anárquica del sistema internacional. (Recuperado de Thompson, 2015)

Henry Kissinger.

(Fürth, Alemania, 27 de mayo de 1923) Político y diplomático estadounidense. Su origen judío le obligó a abandonar Alemania con su familia para escapar de la persecución nazi (en 1938). En 1942 obtuvo la nacionalidad americana, pero el hecho de no haber nacido en Estados Unidos pesaría siempre sobre su futuro, cerrándole la posibilidad de ser candidato a la presidencia. Estudió Ciencias Políticas y se dedicó a la enseñanza en la Universidad de Harvard, antes de pasar a la política activa de la mano del Partido Republicano. El presidente Nixon aprovechó su conocimiento de la política internacional, nombrándole asesor para asuntos de seguridad nacional en 1968; la brillantez con la que ejerció su labor hizo que en 1973 le nombrara Secretario de Estado (Ministro de Asuntos Exteriores).

Cuando Nixon hubo de dimitir, forzado por el escándalo Watergate, y le sucedió el vicepresidente Ford (1974-77), éste mantuvo a Kissinger al frente de la política exterior. Durante los cuatro años en que dirigió la diplomacia norteamericana, Kissinger diseñó una nueva política exterior y quizá incluso un nuevo marco internacional. Impulsó la distensión mediante la renuncia de los Estados Unidos al principio de intervención militar global, así como el reconocimiento de la Unión Soviética como interlocutora y partícipe de la hegemonía mundial (Conferencia de Helsinki, 1975).

Fue uno de los principales artífices del acercamiento de los Estados Unidos a la República Popular China (viajó a Pekín en 1971, donde preparó el reconocimiento diplomático del régimen de Mao y la visita de Nixon en 1972). Sus esfuerzos por la paz se orientaron hacia dos escenarios principales, que constituían dos «puntos calientes» de fricción entre las superpotencias: Vietnam, en donde negoció el fin de la guerra y la

retirada del Ejército americano (1973); y Oriente Medio, en donde medió para restablecer la paz entre Israel y sus vecinos árabes, poniendo fin a la Guerra de Yom Kippur (1973). También cabe destacar su intervención en el conflicto de Rhodesia, que contribuyó a poner fin a la guerra civil con unas elecciones libres que otorgaron el poder a la mayoría negra (1976). En 1973 le fue concedido el Premio Nobel de la Paz.

Desde su retirada se ha dedicado a los negocios y a la redacción de sus memorias; su inmenso prestigio le ha mantenido, sin embargo, como un consejero habitual de los posteriores presidentes americanos sobre temas de política internacional. (Recuperado de Biografías y Vidas, 2015)

George Kennan.

(16 de febrero de 1904 – 17 de marzo de 2005) Fue un Diplomático norteamericano que formuló la política de contención durante la guerra fría. Kennan se especializó estudio lengua y cultura rusa antes de ingresar en el servicio diplomático norteamericano. Tras permanecer un tiempo en Riga, fue enviado a la embajada en Moscú en 1933, cuando EEUU reconoció al gobierno comunista, y allí permaneció hasta 1937. En 1944 fue enviado otra vez a Moscú como alto consejero del embajador Averell Harriman.

En 1946 envió su célebre telegrama de más de 8009 palabras en el que advertía de que la política soviética se basaba en la permanente hostilidad de Moscú hacia los países occidentales. Este telegrama confirmó las convicciones de la administración de Washington y se concretó en la denominada doctrina Truman.

En 1947, bajo el pseudónimo *Mr. X*, publicó en la revista *Foreign Affairs* un importante artículo titulado “Las fuentes de la conducta soviética” en el que repetía básicamente el análisis del telegrama y pedía una “contención paciente pero firme y vigilante”.

Pese a haber colaborado decisivamente en la creación de la política de contención –*containment*– y colaborar en el Plan Marshall, Kennan se manifestó en desacuerdo con la tendencia de la administración de Truman de enfatizar las medidas militares como base de la contención y se opuso a la creación de la Organización del Tratado del Atlántico Norte (OTAN). En adelante, mantuvo posturas críticas y se opuso a la guerra del Vietnam y a la carrera armamentística nuclear.

La biografía realizada por Gaddis no oculta puntos polémicos sobre la temprana obra de Kennan ni sus sucesivos enfrentamientos con personalidades como John Foster Dulles, secretario de Estado de Dwight D. Eisenhower –a quien se atribuye la famosa *Teoría del Dominó* o *Acheson*, por diferencias sobre cómo debía ser la política exterior de EEUU. En algunas ocasiones, particularmente en la polémica mantenida con Acheson acerca de la unificación alemana, se produjeron efectos muy negativos en la relación de Kennan con el *establishment* político de Washington. Su incorrección política, sus debilidades humanas o la ambigua relación que habría mantenido con la academia y los medios son también brillantemente descritas. En definitiva una obra muy recomendable que permite acercarse a uno de los grandes hombres de la política internacional, humanizando uno de los mitos de la guerra fría.

El pensamiento de Kennan envolvió la política exterior estadounidense a ambos lados de las líneas divisorias intelectual e ideológica durante medio siglo. Por ello, llama la atención el poco conocimiento de él en España, lo que se explica por la separación existente aquí entre la práctica burocrática o política del pensamiento intelectual. En EEUU, Kennan ha sido un modelo que muchos han intentado seguir y ninguno ha conseguido replicar con éxito. (Recuperado de Estudios de Política Exterior, 2015)

Aplicaciones

El realismo político asume que el sistema internacional es anárquico, en el sentido de que no existe una autoridad superior a los estados capaz de regular efectivamente las relaciones entre ellos. Además, supone que los Estados soberanos son los actores principales que componen el sistema internacional, en vez de serlo las instituciones internacionales, organizaciones no gubernamentales o corporaciones multinacionales. Según el realismo, cada Estado es un actor racional que busca maximizar su posición política dentro del sistema mediante la acumulación de recursos de poder militar y económico. Estos intentos de maximizar el poder llevan últimamente a un balance de poder entre los actores y a la estabilidad en el sistema internacional.

Aportes

Los teóricos de la teoría realista consideran que uno de los aportes de ésta es que los estados puedan lograr el equilibrio de poder para evitar la conflictividad.

Otro aporte es que deja claro que no importa el Estado que sea ni sus características geográficas, culturales o de recursos, entre otros, los Estados siempre van a querer el control del poder y esta teoría ayuda a los estudiosos a determinar qué herramientas se utilizarán para ello.

Manual

Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución. (Recuperado de Definición.org, 2015)

Tipos de manual

Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.). Así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

Manual de organización.

El Manual de Organización es un documento normativo que contiene, de forma ordenada y sistemática, información sobre el marco jurídico-administrativo, atribuciones, antecedentes históricos, misión, visión, objetivos, organización y funciones de una dependencia o entidad. De este modo se constituye en un instrumento de apoyo para describir las relaciones orgánicas que se presentan entre los diferentes unidades de la estructura organizacional, Este manual define concretamente las funciones encomendadas a cada una de las unidades administrativas que integran la institución, asimismo, explica de forma integral y condensada, todos aquellos aspectos de observancia general en la institución, cuyo fin es lograr que todos sus integrantes logren conocer, familiarizarse e identificarse con la misma.

Los Manuales de Organización por el alcance de su información se pueden clasificar en: Manual General de Organización, que refleja la estructura orgánica de la organización en su totalidad; y Manual Específico de Organización, que comprende las funciones y responsabilidades de una unidad administrativa en especial, de acuerdo a la división administrativa que se posea en la Organización.

Manual de políticas.

El Manual de Políticas es el que contiene escritas en él las políticas establecidas por una institución, en este documento se indican la forma de proceder y los límites dentro de los cuales deben enmarcarse las actividades tendientes a alcanzar los resultados Institucionales. Toda política debe estar orientada hacia el objetivo primario o razón de ser de la institución. Este Manual puede incluir las políticas generales de la institución, así como de las unidades administrativas de la misma. Un manual de políticas es fundamental para asegurar la uniformidad de acción de una institución.

Los Manuales de Políticas por el alcance de su información se clasifican en: Manuales Generales de Políticas, abarcan a toda la institución, incluye como elemento primario todas aquellas disposiciones generales, las cuales las establece cada unidad administrativa a efectos de sus propias responsabilidades y autoridad funcional; y Manuales específicos de Políticas, se ocupan de una función operacional o una unidad administrativa en particular.

Manual de procedimientos y normas.

El Manual de Procedimientos es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una institución o unidad organizativa de acuerdo con sus atribuciones y tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente de las mismas, generalmente señalan quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse estas actividades. Este tipo de Manual se orienta a especificar detalles de la ejecución de actividades organizacionales, con el fin de unificar criterios a lo interno de la institución sobre la manera correcta en que deben ser realizadas. Al recuperar la información de la forma más adecuada de desempeñar las tareas se logra asegurar su calidad, así como agilizar la circulación de la información para que esta llegue oportunamente a las unidades organizativas que la requieran.

Los manuales de procedimientos contienen un conjunto de definiciones operacionales, señalando la secuencia lógica de las acciones o pasos a seguir para la consecución de bienes o servicios determinados. Además, contienen ilustraciones a base de formularios, flujogramas y diagramas, cuyo objetivo es recurrir a la representación gráfica de la secuencia de actividades para hacerla más fácilmente comprensible.

En el manual de procedimientos se especifica: ¿Quién debe hacer una actividad?; ¿Qué debe hacerse en esa actividad?; ¿Cómo debe hacerse la actividad?; ¿Dónde debe hacerse?; y ¿Cuándo debe hacerse la actividad?

Manual para especialistas.

Contiene normas o indicaciones referidas exclusivamente a determinado tipo de actividades u oficios. Se busca con este manual orientar y uniformar la actuación de los empleados que cumplen iguales funciones. (Recuperado de Tipos.co, 2015)

Manual del empleado.

Contiene aquella información que resulta de interés para los empleados que se incorporan a una empresa sobre temas que hacen a su relación con la misma, y que se les entrega en el momento de la incorporación. Dichos temas se refieren a objetivos de la empresa, actividades que desarrolla, planes de incentivación y programación de carrera de empleados, derechos y obligaciones, entre otros. (Recuperado de Tipos.co, 2015)

Manual de propósitos múltiples.

Reemplaza total o parcialmente a los mencionados anteriormente, en aquellos casos en los que la dimensión de la empresa o el volumen de actividades no justifique su confección y mantenimiento. (Recuperado de Administrativos, 2015)

Manual de estándares.

Manuales de estándares son los que utilizan las empresas para entrenar a su personal para que todos trabajen de igual manera.

Diplomacia

La diplomacia es parte fundamental de las relaciones internacionales, se puede decir que es el surgimiento de los viejos conflictos y la lucha por los esfuerzos de lograr la paz, la practica diplomática se proyecta en un contexto complejo de sofisticadas comunicaciones y relaciones internacionales, caracterizadas por diferencias marcadas de poder y de intereses entre los estados La Diplomacia de un país tiene como objetivo promover los intereses políticos, económicos, y sociales del mismo, dentro de marco del Derecho internacional. Para lograr este objetivo, cada Estado necesita diplomáticos un alto grado de profesionalismo. La piedra angular de este último la constituye el conocimiento de las reglas y normas de la práctica diplomática. (Recuperado de Lescure, Luz - Vizor Anayansi , 2013)

Definición de diplomacia

El termino Diplomacia puede entenderse de diferentes formas. Etimológicamente, la palabra proviene del griego *diplomata* (en latín *diploma*), cuyo significado, escrito doblado equivale a carta. En la Grecia antigua, *las diplomata* eran instrucciones escritas sobre tablillas enceradas y dobladas, que se entregaban a los enviados en misiones especiales.

La diplomacia también es definida por las autoras del libro como el conjunto de actividades relativas a la acción política, económica, social y legal de los Estados en sus relaciones con los demás sujetos de Derecho internacional. Lo característico de estas actividades es que se llevan a cabo (o deben llevarse a cabo) en forma pacífica, utilizando especialmente el diálogo y la negociación como modalidad principal.

Philippe Cahier define la Diplomacia como una manera de conducir los asuntos exteriores de un sujeto de Derecho Internacional, utilizando medio pacíficos y principalmente la negociación. El contenido Real de diplomacia ha variado con el tiempo. Como cualquier actividad humana, la Diplomacia ha sido afectada y caracterizada por el contexto histórico de cada época de desarrollo de la humanidad, con sus respectivas relaciones de poder entre Estados.

Pensadores como García se refieren, subjetivamente hablando, que constituye la contribución de las naciones, encaminada a establecer y mantener un clima de armonía

general que propicie la paz, el entendimiento y procure la colaboración entre los pueblos; conducente al resguardo de la dignidad y el respeto de las tradiciones de cada uno de ellos, y tendiente a que cualquier oposición de interés se resuelva por medios ecuanímenes y civilizados, en todo caso, con sujeción a las normas del Derecho internacional.

Desde un plano subjetivo, su finalidad es la incorporación del Estado a la comunidad internacional en un pie de igualdad moral y jurídica para la salvaguardia de los inalienables derechos que emanan de su soberanía intrínseca, teniendo siempre presentes los principios de justicia, Equidad y respeto al derecho ajeno. (Recuperado de Lescure, Luz - Vizor Anayansi , 2013)

Importancia de la lengua o idioma

El uso de una lengua o idioma oficial en las conferencias es una práctica que cada día cae más en desuso debido a las facilidades de traducción que existen hoy día, lo que permite a cada delegado expresarse en alguna de las lenguas traducidas, actualmente los de mayor uso son: Inglés, francés y español.

El idioma utilizado en conferencias internacionales fue cambiado de acuerdo con la evolución histórica de las lenguas utilizadas a nivel internacional. Inicialmente, se utilizó el latín, luego el francés y posteriormente el inglés. Actualmente, las lenguas o idiomas oficiales de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), son los seis idiomas más difundidos en el mundo, y son el árabe, chino-mandarín, español, inglés y ruso.

Estas lenguas son utilizadas en reuniones de varios organismos de la ONU particularmente La Asamblea General (artículo 51 Reglas de Procedimientos) y el Consejo de Seguridad (artículo 41 Reglas de Procedimientos). Cada representante de un país puede hablar en cualquiera de estas seis lenguas, o puede hablar en cualquier lengua y proporcionar interpretación en uno de los lenguajes oficiales la ONU provee interpretación simultánea a las lenguas oficiales. (Recuperado de Lescure, Luz - Vizor Anayansi , 2013)

Protocolo

El Protocolo es un término importante fundamentalmente porque es un concepto que se maneja en la vida práctica de un ente de Estado, entiéndase qué Estado se refiere al gobierno, a la dirección de la política de un país, o al conjunto de los órganos de un estado que determina la orientación de una nación o a la administración que representa.

Por lo anteriormente definido, la importancia en la ejecución del Protocolo, implica dominar el término: Protocolo, puesto que determina la aplicación correcta en la ejecución de las normas y procedimientos para realizar en una actividad, el protocolo se practica en la vida social pública, este concepto implica la aplicación de procedimientos que se definen como: El método práctico de hacer algo; Reglas que se entienden por principio a seguir y Normas que son los modelos que se fijan a las condiciones que se plantean para llevar a cabo actos oficiales que denoten la presencia de la organización del gobierno, planificación, ejecución y evaluación de las acciones a emprender por la administración de turno, además expresa que, la administración que la practica está siendo correctamente ejecutada ante el pueblo y los representantes de las naciones.

La aplicación de las normas, reglas y procedimientos que implica la aplicación correcta del protocolo vigente, determina la disciplina, la transparencia y buena intención de los administradores de turno, de llevar al país por vías y mejores perspectivas de desarrollo; representantes acreditados en el país, en la ayuda y el apoyo a la nación, al transmitir un mensaje coherente que impacte al cuerpo diplomático y los funcionarios de gobierno. (Recuperado de Leiva Escobar, 2006)

Concepto de protocolo

Para entender el concepto de protocolo como primera categoría, se hace necesario indicar primeramente el término de etiqueta según el Diccionario Larousse significa: estilos, uso y costumbres que se deben observar en actos públicos, como introducción al desarrollo del concepto de protocolo.

El término protocolo, procede del latín *protocollum*, que a su vez procede del griego *protos*, primero y *kollom*, pegar, y se refiere a la primera hoja pegada con engrudo). En su significado original, se refería *protocolulum* que era la primera hoja de

un escrito. La primera hoja en la que se marcan unas determinadas instrucciones. Esta definición marca el inicio de lo que más tarde sería el verdadero significado del término protocolo.

Otros autores, como: Fernández Escalante (1986 p 88) en su libro *Ciencia de la Información y Relaciones Públicas*, coinciden en indicar que el origen de vocablo es del griego *protos* y del latín, *collium* o *collatio* que significa cotejo (es decir comparar, examinar las semejanzas entre una cosa y otra),

Según el Diccionario de Real Academia Española de la Lengua (DRAE), otro significado de protocolo es: La regla ceremonial diplomática o palatina, que significa que perteneciente a palacio, es decir la etiqueta o ceremonial que se desarrolla en palacios establecida por decreto o por costumbre.

Collel (1997. P 67) se refiere a que el protocolo es lo que el Estado regula con la celebración de actos en los que intervienen personas a la que afectan distinciones sociales y que por la propia mecánica de aplicación de las leyes, son acreedores de honores determinados. Las reglas de esto actos, constituye lo que se denomina protocolo.

El protocolo se puede decir como definición propia que es el conjunto de procedimientos que se utilizan para realizar un acto protocolar utilizando la etiqueta que otorga a cada funcionario un trato especial. (Recuperado de Leiva Escobar, 2006)

Algunos de los grandes pensadores de todos los tiempos, han dado sus propias definiciones, tales como: Confucio, *Cuando un gobernante procede bien, ejercerá influencia sobre la gente sin dar órdenes*; Charles Maurice Talleyrand-Perigord, *Sólo los tontos se burlan del protocolo: simplifica la vida*; Joseph Billings, *Una de las mayores victorias que se pueden obtener es la de ganarle a alguien en cortesía*; José Antonio de Urbina, *Protocolo es aquella disciplina que con realismo, técnica y arte –pues tiene de las tres cosas– determina las estructuras o formas bajo las cuales se realiza una actividad humana importante*; Felio A. Vilarrubias, *El trabajo creativo es el único que los dioses nos permiten*; Ramón Villot, *La elegancia social de la diferencia*; y Jordi Pujol, *La expresión plástica de la estructura del poder*.

De entre las anteriores definiciones que sobre protocolo se han indicado, la que interesa recoger para fines de la siguiente investigación, será la que el DRAE refiere, y es la siguiente:

La regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o costumbre. Recogemos ahora algunas definiciones interesantes que sobre la materia han hecho algunas personas a lo largo de la historia. (Recuperado de Leiva Escobar, 2006)

Antecedentes históricos del protocolo y ceremonial diplomático

El protocolo, a lo largo de su existencia, ha acompañado, junto con el Ceremonial, las precedencias y la etiqueta, al buen hacer de la política y de las relaciones internacionales y a su vez de los poderosos de todos los tiempos.

Los primeros datos que se recogen de la etiqueta que ha revestido al poder de los distintos ciclos históricos, predominio de etnias y filosofías políticas, independientemente de los Libros Sagrados y de las Corte de los Faraones, se regían con un ceremonial bien organizado.

En dicha etiqueta se decía que el monarca solamente era accesible a través de una serie de ceremonias protocolarias, y que las únicas personas que tenían acceso a su figura eran los llamados bien hechores del Rey (fundamentalmente altos cargos de la Administración del Estado y del Ejército).

Durante la Edad Media, además de los monarcas, los grandes señores contaban con una figura destacada dentro de su señorío: era el heraldo, cuya misión tenía más de ceremoniosa que de práctica. Su papel más importante lo desarrollaban en el ceremonial de los torneos, lo que lo llevó a convertirse con el tiempo en grandes genealogistas, pues eran los encargados de registrar las armas de los caballeros de su reino o señorío conociendo además las costumbres heráldicas del resto de Europa.

Rafael Domínguez Casas, en su obra Arte y Etiqueta de los Reyes Católicos nos dicen: Si antes fueron los duques de Borgoña quienes crearon y utilizaron el ceremonial para superar a las cortes reales europeas, ahora de hacía necesario este mismo ceremonial para elevar a la Monarquía Española a la altura de su recién adquirido rango de primera potencia mundial. A partir de entonces, este sistema ceremonial fue conocido en toda Europa con el nombre de Etiqueta Española, que con bastantes cambios, sobrevivió en Australia hasta 1918 y en España hasta 1931. Por lo que

podríamos decidir que el origen de nuestro actual protocolo, se encuentran en la forma y uso de Borgoña.

Federico Suárez, en su libro *El proceso de la Convocatoria a Cortes (1808-1810)*, habla de la Junta de Ceremonial nació para arreglar los puntos relativos a la forma en que deberán congregarse las Cortes, ceremonial que debe observar en ellas y todo lo demás pertenecientes a la dignidad tanto del congreso como de las personas que lo compondrían.

En las memorias de S. M. la Reina Victoria Eugenia, escritas por Mario Gómez Santos, se puede apreciar hasta qué punto el protocolo aplicado en la Corte Española, era escrito pues había que tener en cuenta que en ese momento hay dos reinas conviviendo en Palacio, la anteriormente citada y la Reina María Cristina, provenientes ambas de dos de las Casas Reales más importantes de la Europa del momento, que regían las Coronas Británica y Austro-Húngara.

Bien es verdad, que aunque poco haya trascendido hasta nuestros días, existían en la corte actos tan curiosos (por su denominación), como importantes en su momento, tales como: *La cobertura de Grandes de España*, derecho que los caballeros con Grandeza de España tenía a poder estar cubiertos en presencia de los miembros de la Familia Real, así como *La toma de almohada por parte de las señoras*, privilegio del que contaban éstas a estar sentadas en presencia de las Reales Personas.

Sin olvidar el ceremonial, que se aplicaba en Palacio, en el ingreso de caballeros en la Orden del Toisón de Oro (ver Cap. VIII. Protocolo Oficial. Del libro *el protocolo en la sociedad y en la Empresa* de Fernando Rueda y José Carlos Sanjuán) o de las señoras en la de Damas Nobles de la Reina María Luisa.

Aunque si hubiera que destacar algún acto, por su importancia, por su trayectoria y por su historia, que ha llegado hasta nuestros días, es la tradición mantenida en la Corona sobre la proclamación del Rey, fórmula con la que el 22 de noviembre de 1975, don Juan Carlos 1 se convirtió en Rey de España.

Poco se ha reglamentado a lo largo de la historia acerca del protocolo. La primera referencia que encontramos es la Real Orden de 15 de enero de 1908, por la que se establecía “el orden de entrada en el salón del Trono y el desfile en las recepciones generales”, y que se mantuvo vigente hasta la llegada de la República en

1931. El Decreto 1983, de 27 de junio de 1968, que aprueba el Reglamento de precedencias y ordenación de autoridades y corporaciones, fue el primer intento de sistematizar legislativamente el orden de colocación de personalidades en actos oficiales. Este Decreto fue modificado por otro correspondiente al n.º2622/1970, de 12 de septiembre, con algunas inclusiones importantes: el trato protocolario para las nuevas instituciones, como el tribunal de Cuentas del Reino o el consejo de Economía Nacional, y la introducción de la figura del heredero de la Corona.

Estos dos términos están completamente ligados ya que el primero se refiere a las pautas bajo las cuales se desarrolla un determinado acto o evento y el segundo es el conjunto de formalidades y ceremonias para la celebración de determinadas solemnidad, ambos conceptos son aplicados desde la antigüedad como se comenta a continuación

El ceremonial ha jugado un papel de suma importancia en la práctica desde épocas remotas utilizando este concepto como guía para la vida diaria, para establecer contactos y un estilo de vida entre algunas de las antiguas civilizaciones, como lo fue Roma, Egipto y las Antiguas Dinastías Chinas. Según la publicación de María Berisso en un artículo para el portal de Protocolo y Etiqueta comenta que entre los feaciales de la antigua Roma, existía un santo padre, vestido con túnica y cinto alrededor de la frente y de la cintura, portando ramos de laureles en las manos, se dirigía a las fronteras de ciudades o tribus vecinas, agitando los ramos, declaraba la guerra o proclamaba la paz.

Desde tiempos muy antiguos las reglas, costumbres y usos que se ejercían en la vida diaria estaba plasmados en libros de ceremonial; en la Antigua China el libro I-Li, detallaba las normas de etiqueta que enaltecían a un caballero chino, el Chou-li que trataba sobre el ceremonial que concierne a la vida de un funcionario común. Otros libros de etiqueta que utilizaban los romanos era el civilitas que trataba costumbres religiosas y de gobierno; por otro lado los franceses en el siglo XVI tenían el civilites que desarrollaba normas de etiqueta; los hindúes tenían escritos específicos sobre los hábitos de la vida.

Para ejemplificar la práctica que se ejercía en la antigüedad sobre el ceremonial, se detalla a continuación algunos ejemplos: Según Collel (1987 p 32), el ceremonial civil y religioso del Antiguo Egipto estaba formado del culto nacional, estructura en la cual el

imperio mantenía el equilibrio, el ritual religioso y el ceremonial público se relacionaba el igual que el Estado y la iglesia, ya que el faraón contaba con doble calidad dios y romano.

Se realizaban ceremonias diarias, llamadas mito de la casa de la mañana donde el rey era bañado en agua sagrada, estas simbolizaban las aguas del Nun (manantial Purificado) que tenían la virtud de dar al monarca el nuevo nacimiento. Al mismo tiempo cantaban sacerdotes que llevaban máscaras, ambos llevaban al monarca y los atributos de su poder imperial, lo conducían de la mano hasta el santuario del palacio y del templo lo introducían hasta donde se encontraba la estatua de Ra (dios supremo), encerrada en la capilla, el rey asumía la identidad del sol, rompía las cerraduras de la estatua, significando esto que le abría las puertas del cielo. Posteriormente el rey purificaba la imagen de dios, lo despertaba, le servía alimentos, le pintaba el rostro y coloreaba emblemas reales. Luego guardaba la estatua en un santuario, sellaba las puertas con arcilla y se retiraba caminando hacia atrás, borrando las huellas con hojas de palmeras.

En otros casos los funcionarios de la corte ejercían los preceptos del ceremonial, de coronación, conmemoración de tiempos militares y diferentes celebraciones religiosas que eran ordenadas por los sacerdotes y funcionarios de la corte, además se hacían responsables de la ceremonia ante la muerte de un faraón.

Actualmente se puede observar que el ceremonial y el protocolo son optativos en cada Estado, habiendo países rígidos en la materia protocolar como España, Inglaterra y Francia, porque tomaron al protocolo como un poder soberano político que decidía cuando había que aprobar un cambio constitucional para implantar nuevas normas. Por ejemplo la evolución del protocolo en Francia, un país en el que únicamente ha habido tres cambios protocolarios importantes en doscientos años, según Potemkin.

En 1804 Napoleón Bonaparte estableció por primera vez una lista ordenada con una precedencia de autoridades que estuvo vigente en Francia durante todo el siglo XIX. En 1907, con la Tercera República Francesa fue necesario cambiar las normas de ceremonial y protocolo para dictar un nuevo ordenamiento que contemplara el nuevo organigrama de la vida política en Francia. En la Quinta República Francesa, tras un largo periodo de vigencia de treinta años (1698-1989), se concretizaron unas normas

copiadas del ordenamiento del protocolo español que ejercían el renacimiento del aspecto religioso del protocolo.

Hay que recordar que el protocolo más antiguo escrito es la liturgia u ordenamiento de la Iglesia Católica, en la que el Soberano Pontífice poseía símbolos, a través de los cuales comunicaba mensajes que quería transmitir al resto de los católicos. El nuevo ordenamiento del protocolo desarrolló variaciones al impulsar las relaciones consulares entre las naciones, mantener la paz y la seguridad internacional, fomentando las relaciones de amistad entre las naciones. (Recuperado de Leiva Escobar, 2006)

Tipos de protocolo

Existen varios tipos de protocolo establecidos según normas y principios que establece el Decreto No. 86-73 de la Ley del Ceremonial Diplomático de la República de Guatemala, en su Capítulo X que describe la precedencia diplomática y la orden de precedencia oficial. A continuación se describen algunos tipos de protocolo que existen.

Protocolo oficial.

El protocolo oficial es el que utiliza el Estado y las Entidades públicas cuando organizan un acto o evento. Los profesionales del protocolo acuden a la legislación vigente para establecer, con el mejor criterio posible, todos los "parámetros" del acto para que todo "funcione" de forma correcta. Presidencias, precedencias, tratamientos, etc.

Estas leyes o decretos, son la base, pero no se encuentran regulados todos los aspectos de un acto, al mínimo detalle. De ahí que los profesionales del protocolo están presentes para interpretar, como haría un juez, esas leyes, decretos o normas. Las administraciones que utilizan con más frecuencia el protocolo oficial son: la Administración del Estado, la Administración autónoma y la Administración municipal o local. (Recuperado de Etiqueta, 2015)

Protocolo empresarial.

Protocolo es un concepto con diversas acepciones. A nivel general, puede decirse que se trata del conjunto de instrucciones, normativas o reglas que permiten guiar o regular una determinada acción. A partir de este significado general, se

desprenden diversas nociones: protocolo de comunicación, protocolo de investigación, etc. (Recuperado Definicion, 2015)

Protocolo social y privado.

El protocolo social es el conjunto de conductas, reglas y normas sociales que deben conocerse, respetarse y cumplirse, no sólo en el medio oficial ya establecido, sino también en el medio social, laboral, académico, político, cultural, deportivo, policial y militar. Cuando dentro de una organización se aprecia como pertinente aplicar el protocolo, se crea uno interno basado en la potencialidad de las autoridades que forman parte de la misma; esto le permite llevar a cabo sus actividades en general.

Por su parte, el protocolo privado es aquél que va dirigido a todas las personas. No existe una normativa legal al respecto, por lo que los actos privados se organizan de manera similar al protocolo público y de Estado. (Recuperado de Definición.org, 2015)

Hotelería

Concepto

La Hotelería es una rama del turismo, que brinda el servicio del alojamiento al turista. Este puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar donde se encuentren. Cada instalación hotelera tiene sus propias cualidades. La hotelería es muy importante dentro del mundo turístico, ya que brinda la estadía del turista en el viaje. (Recuperado de Administracionhotelera, 2015)

Tipos de establecimientos hoteleros

Los establecimientos hoteleros se dividen en: Hoteles, establecimientos que ofreciendo alojamiento con o sin comedor y otros servicios complementarios, ocupan la totalidad de uno o varios edificios (o una parte independizada de ellos) constituyendo sus dependencias todo un homogéneo con accesos, escaleras y ascensores de uso exclusivo y que reúna los requisitos técnicos mínimos para cada categoría. Se clasifican en 1, 2, 3, 4 y 5 estrellas. Existen hoteles de diversos tipos atendiendo a sus instalaciones y al entorno en que se encuentran. (Recuperado de Administracionhotelera, 2015)

Hoteles de ciudad o urbanos.

Son los hoteles situados en las ciudades, normalmente en los centros históricos y zonas comerciales o de negocios. Ofrecen todo tipo de niveles y se orientan tanto al turismo como al alojamiento en los desplazamientos de negocios. Son generalmente funcionales, y los que están orientados a clientes de negocios suelen contar con instalaciones tales como salas de conferencias y Business Center. Hay una amplia gama de establecimientos hoteleros repartidos por todas las ciudades del mundo, para todos los gustos y todos los bolsillos (o capacidad económicas de los viajeros). Algunos hoteles se han construido pensando en quienes buscan disfrutar de los servicios de la habitación, alta cocina, instalaciones deportivas y toda clase de detalles.

Otros responden a las expectativas de quienes buscan pasar una noche tranquila y con comodidades a un menor costo, pero con todas las atenciones que merece el turista.

Los hoteles de la ciudad están enfocados al turista que estará un periodo breve, en su mayoría personas que viajan por motivos de negocios, deportistas que asisten a algún

torneo, etc. Esto ha modificado el tipo de ofertas para los viajeros; se venden, por ejemplo, tiques en una especie de paquete donde por un precio muy favorable tendrán un servicio completo de tiques y alojamiento ej.: los planes visa.

Hoteles de aeropuerto.

Están situados en las proximidades de los principales aeropuertos, especialmente cuando están alejados de los centros urbanos a los que sirven. Su principal clientela son pasajeros en tránsito o de entrada salida sin tiempo suficiente para desplazarse a la ciudad y tripulaciones de las líneas aéreas. Las estancias suelen ser muy cortas. Se han hecho populares por su cercanía a los aeropuertos y porque adaptan sus servicios a la clientela, sobre todo, ejecutiva.

Hoteles Low Cost.

Hoteles de servicio limitado aunque completamente funcionales que surgen como consecuencia del fenómeno Low Cost. Están situados en las inmediaciones de núcleos urbanos y están dirigidos a una clientela que busca servicios básicos sin renunciar a determinados niveles de calidad.

Hoteles de playa.

Están situados en las proximidades de las principales playas. Su clientela casi exclusivamente son turistas de turismo masivo gestionado por operadores aunque no faltan pequeños establecimientos dedicados a turismo individual. Las estancias suelen ser de varios días. Estos hoteles en su mayoría pertenecen a grandes cadenas hoteleras que generan ingresos y beneficios para las comunidades donde se construyen. Los hoteles de playa son muy apetecidos por sus costas y la variedad de sus mares ya que encontramos mar de los siete colores.

Hoteles de naturaleza.

Están situados cerca de zonas naturales de interés como parques naturales, reservas y áreas protegidas. Las estancias suelen ser de varios días. El turismo ecológico es una de las actividades que está creciendo por la variedades que la naturaleza y las costumbres que los habitantes nos brindan, aunque la naturaleza como la única y verdadera fuente de descanso y paz por lo tanto tenemos que ser muy

responsables para no causar daño a la naturaleza ni a los nativos de la región. Debido a su rápido crecimiento han contribuido al desarrollo de la actividad turística.

Hoteles-apartamento o aparta hoteles.

Son establecimientos que por su estructura y servicio disponen de la instalación adecuada para la conservación, instalación y consumo de alimentos dentro de la unidad de alojamiento. Se clasifican en cinco categorías identificadas por estrellas doradas y su símbolo son las letras HA sobre fondo azul turquesa.

Albergues turísticos.

Establecimiento que atiende al turismo durante estancias que suelen ser entre varios días y varias semanas. Suelen ser económicos y entre ellos cabe destacar los albergues juveniles. Estos frecuentemente alquilan camas en un dormitorio y comparten baño, cocina y sala de estar aunque muchos disponen también de habitaciones privadas.

Hoteles familiares.

Son establecimientos de tamaño pequeño que se caracterizan por una gestión familiar para viajeros que proporciona servicios de restauración y alojamiento.

Hoteles posada.

Una posada es un establecimiento para viajeros que proporciona servicios de restauración y alojamiento. Algunas son muy antiguas. Donde el pago es menor a la de un hotel común.

Hoteles-monumento.

Se encuentran ubicados en edificios de interés cultural. Ejemplos de este tipo son los hoteles situados en castillos, conventos, iglesias y palacios.

Hoteles-balneario.

Hospedaje situado dentro de unas instalaciones balnearias dedicadas a los baños públicos o medicinales. Tienen un índice de estancia medio oscilando entre varios días y pocas semanas.

Moteles.

Son establecimientos situados en las proximidades de carreteras que facilitan alojamiento en departamentos con garaje y entrada independiente para estancia de corta duración. Se encuentra fuera del núcleo urbano o como mínimo en las afueras de los mismos próximos en grandes vías de comunicación. Suelen tener señalización vial indicando el acceso por carretera que suele tener facilidad para el cambio de sentido. Este acceso suele ser independiente del peatonal. Normalmente son inmuebles por lo general de una ó dos plantas en cuya planta la superior sería de alojamiento y la inferior el garaje. Tienen un bajo índice de estancia o de alojamiento oscilando entre las 24 horas y 48 horas. Estos por lo general se encuentran situados a las orillas de las carreteras o en pueblos aledaños a ellos, los cuales prestan un servicio de clase media, incluyendo estacionamiento como se ha mencionado anteriormente.

Hotel de paso o alojamiento.

Se llama hotel de paso al establecimiento que renta sus cuartos, generalmente, sin necesariamente esperar que sus clientes se alojen más que unas cuantas horas, especialmente por ser favorecido para encuentros sexuales. El término, es empleado sin importar la arquitectura del lugar, pues éste puede ser un edificio hotel histórico o un motel acondicionado para el tránsito con automóviles y estacionamiento.

Hoteles-casino.

Se caracterizan por su oferta de juego en sus propias instalaciones. El ejemplo paradigmático de estos hoteles estaría en los establecimientos de Las Vegas aunque existen en muchas otras partes del mundo. Suelen ser establecimientos de categoría elevada.

Hoteles-clubes.

Hospedaje que cuenta entre sus instalaciones uno o varios club nocturnos de cierta importancia donde se bebe y se baila y en el que suelen ofrecerse espectáculos musicales. También se denominan así los hoteles situados junto a clubes dedicados a espectáculos eróticos donde habitualmente se ejerce la prostitución. La relación entre estos hoteles y las prostitutas puede no existir formalmente o pueden tener una relación

normalmente de carácter informal llegando algunos de ellos a ocultar verdaderos burdeles.

Hoteles deportivos.

Se caracterizan por su orientación a la práctica de determinados deportes ya sea en sus instalaciones o en sus alrededores. Ejemplos de estos hoteles son los dedicados al submarinismo o el surf junto al mar, los dedicados a la pesca junto a vías fluviales y los complejos de golf entre otros.

Hoteles gastronómicos.

Se caracterizan por ofrecer una oferta gastronómica exclusiva que se presenta como la principal del establecimiento. Poseen una cuidada cocina creativa con influencia internacional en sus restaurantes, degustación de diferentes estilos culinarios y una variada selección de vinos.

Hoteles de montaña.

Hotel situado en la montaña. Mantienen calidad hotelera, gastronómica y de entretenimiento, especialmente en centros de *Sky* para temporadas de nieve.

Hoteles boutique.

El término hoteles boutique es originario de Europa, utilizado para describir hoteles de entornos íntimos, generalmente lujosos o no convencionales y emplazados en antiguas casas. Estos hoteles se diferencian de las grandes cadenas por ofrecer una clase de alojamiento, servicios e instalaciones excepcionales y personalizadas. Generalmente están ambientados con una temática o estilo particular. Suelen ser más pequeños que los hoteles convencionales, con desde 3 hasta 30 habitaciones. Muchos poseen instalaciones para cenas, bares y salas abiertos al público en general. El segmento que genera la fuente principal de ingresos de estos hoteles son los viajeros corporativos, quienes dan gran importancia a la privacidad, los servicios, la atención y el lujo.

Este segmento de mercado es de gran poder adquisitivo, no estacional, muy elástico y repetitivo. Son muy comunes en Las Vegas, donde cada hotel suele tener una decoración distinta. Dentro de esta misma categoría pueden encajar perfectamente los

hoteles denominados pequeños hoteles con encanto, normalmente hoteles de reducidas dimensiones, situados en entornos singulares, en edificaciones cuya arquitectura tiene un interés especial por tratarse de construcciones antiguas rehabilitadas y adaptadas para tal menester.

La atención personalizada es uno de los componentes imprescindibles, el huésped no es uno más, todo debe girar alrededor de él y la meta es lograr satisfacer todos sus gustos desde que llega hasta que se va. El diálogo fluido y la constante orientación son algunas de las principales tareas del conjunto de personas que trabajan en estos establecimientos. Son hoteles únicos con personalidad propia, de diseño y sofisticación inigualables, donde cada elemento se piensa para el confort de quienes los visitan. Verdaderos oasis en la ciudad, ubicados estratégicamente en las zonas céntricas o en las áreas residenciales más próximas a los principales atractivos turísticos. El respeto por la privacidad y una atmósfera tranquila y cordial son dos de los principales factores que deben caracterizar a un verdadero hotel boutique.

Un ambiente romántico y con un toque artístico especial es otro elemento que tampoco puede faltar, para hacer de cada estadía una experiencia que quede grabada entre los mejores recuerdos de cada huésped. El tamaño de este tipo de hoteles no juega un rol decisivo, mientras cumplan con el concepto boutique pueden llegar a tener desde 4 hasta 100 habitaciones, dependiendo principalmente de la región donde se encuentren.

Los hoteles boutique, generalmente se encuentran ubicados en mansiones históricas o edificaciones con gran valor arquitectónico, que fueron reacondicionadas para brindarle al pasajero todas las comodidades y servicios propios de los hoteles más exclusivos. Ofrecen una infraestructura moderna y detalles decorativos propios del siglo XXI. Actualmente está tan de moda este término que muchas personas lo utilizan para sacar provecho aún sin reunir los elementos necesarios para ser un hotel boutique.

Estos alojamientos se distinguen con varias nominaciones similares, que muchas veces confunden al público, pero que en realidad forman parte del mismo concepto. Los llamados pequeños hoteles con encanto representan muy bien al espíritu boutique, aunque se diferencian principalmente por encontrarse en las zonas más apartadas de la ciudad y ofrecen un encuentro más cercano con la naturaleza. No predomina el lujo,

sino más bien la calidez e intimidad del ambiente. Existen también hoteles boutique temática en cuanto a su decoración como los Art Decó o los Zen. Reconstruyen la moda, la música y la decoración de una época en la sofisticación de los diseños en los cuartos. Otra rama de la boutique son los denominados *design* hoteles, que se caracterizan por ofrecer los últimos adelantos tecnológicos disponibles, además de un diseño vanguardista.

El tipo de público que consume un hotel boutique son los pasajeros que ya no desean alojarse en hoteles convencionales cuatro/cinco estrellas. Buscan un servicio personalizado y a su medida, en un ambiente lujoso pero con un clima que los haga sentir como en su hogar. Por lo general es un público refinado intelectualmente y muchos de ellos amantes del arte. Es un público joven pero exigente, con un alto poder adquisitivo y con varios viajes como antecedente, que quieren conocer un destino nuevo interactuando con la gente local. Es muy determinante la ubicación a la hora de elegir uno de estos hoteles, priorizan los barrios de moda y diseño de las principales ciudades, con fácil acceso a los atractivos y ubicados en zonas seguras.

Hoteles business class o negocios.

Este tipo de hoteles se caracterizan por atender a personas que visitan un lugar con fines de trabajo o negocio, existen muchas cadenas hoteleras que se especializan en atender a este tipo de huéspedes, los cuales requieren servicios muy particulares de los hoteles tales como: Internet en habitaciones y áreas generales, centro de negocios, servicio a la habitación, express Check In y Check Out (Término utilizado en la hostelería para definir el momento de registro y de salida de un huésped, respectivamente), Bell Boy y Valet Parking. También han sido diseñados con el objetivo de poder realizar convenciones y reuniones, en consecuencia estarán dotados de los servicios complementarios pertinentes.

Hoteles de temporada.

También llamados hoteles estacionales. Son hoteles con estructuras estacionales que desarrollan su actividad solamente durante parte del año. Un ejemplo típico son algunos hoteles situados en la montaña, en estaciones de esquí, e incluso en la costa.

Hoteles rústicos.

Situados en terrenos rústicos o rurales. Suelen ser edificaciones tradicionales rehabilitadas y en ocasiones incluyen o están próximas a explotaciones agropecuarias.

Hoteles vacacionales.

Son hoteles que se han diseñado para disfrutarlos en cualquier época del año situados en primera línea de mar. Existen aquellos con habitaciones amplias y cómodas, piscinas, instalaciones deportivas, programas de animación para personas de todas las edades y una gastronomía donde se pueden encontrar diferentes platos de cocina internacional. (Recuperado de Guatemala, 2015)

Tipos de eventos

En la hotelería, se pueden llevar a cabo eventos que dependiendo de la infraestructura y recursos con que cada hotel cuente, permiten su realización como parte de los servicios que se pueden ofrecer a su clientela. Estos eventos pueden ser sociales, empresariales, culturales, religiosos, deportivos y diplomáticos.

Para los fines de la presente investigación, los eventos diplomáticos son aquellos que se estarán investigando.

Eventos Diplomáticos.

Suceso importante y programado que incluye la preparación de actos públicos a los que el Presidente, El Ministro de Relaciones Exteriores o sus delegados, El Cuerpo Diplomático y otras personalidades han de asistir.

Propuesta de elaboración de Manual de Normas de Protocolo en Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015

Organización Jerárquica del hotel

El Hotel Grand Tikal Futura cuenta con un organigrama de su organización administrativa (*Véase Apéndice L, Organigrama Hotel Grand Tikal Futura*)

Organización Jerárquica del departamento de banquetes servicio.

El departamento de banquetes cuenta con un organigrama de su organización administrativa (*Véase Apéndice M, Organigrama Hotel Grand Tikal Futura.*)

Visión del hotel.

Ser reconocidos como el mejor Hotel de Centro América

Misión del hotel.

Garantizar el mejor servicio al mejor precio.

Valores.

Amor: Hacia mí mismo, hacia los demás hacia la empresa.

Cooperación: Solidaridad, trabajo en equipo, compañerismo, empatía, comprensión, compartir, tolerancia.

Lealtad: Honradez, respeto, honestidad, confianza.

Responsabilidad: Disciplina, constancia, calidad, puntualidad.

Fortaleza: Esfuerzo, perseverancia, valentía, autocontrol, serenidad, esperanza, espíritu de superación.

Servicio: Amabilidad, tolerancia, paciencia, prudencia, alegría. (Estrada, 2015)

Imagen del personal del hotel.

Damas Cabello limpio y bien arreglado. Sin coloraciones estridentes o raíces oscuras. Cabello a la altura de los hombros, de lo contrario debe estar recogido. Esto aplica tanto para personal administrativo y operativo. Utilizar accesorios para el cabello sobrio y discreto de color negro. No debe quedar nada de pelo sobre la cara. Si se usa fleco, que no pase de la altura de las cejas. Personal de Stewarding, Ama de Llaves y Áreas Públicas debe utilizar redecilla para trabajar, personal de Cocina y Pastelería utilizar redecilla y gorro para trabajar.

Rostro maquillaje discreto y sobrio se recomienda usar base de maquillaje, polvos y rubor del color de la piel. Todo con moderación. Sí se usa delineador y máscara de pestañas, deberá ser de color negro o café, sombra de ojos en tonos café, con moderación, no está permitido rasurarse las cejas.

Accesorios aretes pequeños, no colgantes (que no se balanceen) un solo arete por oreja. No se permite usar aretes en la lengua ni en otras partes visibles del cuerpo. Una sola pulsera de diseño simple. No se permite usar cintas de tela o cuero en las manos ni en el cuello.

Blusa o Chaquetin prendas limpias y planchadas. Cambiar las prendas diariamente, usar la blusa dentro del pantalón. No se permite el uso de blusas sin mangas. Las mangas de la blusa no deben estar arremangadas.

Si usa blusa tipo polo, también debe usarla dentro del pantalón. Abrochados todos los botones del Chaquetin.

Gafete se deberá usar permanentemente, es parte del uniforme. Utilizarlo del lado izquierdo.

Saco limpio, planchado y siempre abotonado, llevarlo puesto en las áreas públicas del Hotel.

Manos un solo anillo por mano, discreto y elegante sin gemas de gran tamaño. Las mujeres casadas pueden usar anillo de compromiso y argolla de matrimonio. Reloj sencillo pequeño (no relojes deportivos o muy coloridos). Esmalte de uñas transparente o con manicure french blanco. No uñas con diseños.

Uñas bien cuidadas, limpias, cortas o de largo regular. No uñas largas. Lo mismo aplica para uñas acrílicas. El personal de Cocina y Pastelería no debe utilizar ningún tipo de esmalte de uñas ni accesorios y debe utilizar guantes como parte del uniforme. El personal de Stewarding no puede utilizar accesorios ni esmalte de uñas. No se permite el uso de tatuajes visibles

Perfumes y colonias se prohíbe su uso para el personal que está en contacto directo con los clientes o con alimentos y bebidas el uso de desodorante es obligatorio e indispensable.

Pantalón/falda/vestido prendas limpias y planchadas. Cambiar las prendas diariamente. No pantalones de cintura baja. Pantalones rectos (no pachucos ni acampanados) ruedo bien elaborado.

Cincho si utiliza que sea formal, de color negro y con la hebilla pequeña.

Medias su uso es obligatorio, negras o color piel, lisas sin aplicaciones y diseños.

También pueden usarse calcetas negras lisas, sin aplicaciones y diseños con zapatos bajos (Ama de Llaves Áreas Públicas, Cocina, Pastelería y Stewarding).

Calcetas blanca únicamente para el Natura Gym.

Zapatos negros formales de tacón (administración y recepción). Debe ser zapato formal de oficina (suela normal no plataforma). Zapatos negros bajos (Ama de Llaves, Áreas Públicas, Cocina, Pastelería y Steward). Pueden utilizarse zapatos crocks o estilo crocks de color negro, solamente los departamentos de Ama de Llaves, Cocina, Pastelería y Steward usando el cincho de atrás. Zapatos tenis únicamente para el Natura Gym de color blanco. No se permite el uso de sandalias ni zapatos destapados. Deben ser lisos, sin adornos ni hebillas. No botas ni botines. Deben estar siempre limpios y lustrados.

Hombres cabello limpio y bien arreglado, corto por encima del cuello de la camisa sin tocarlo, corte formal y discreto sin coloraciones estridentes el color del cabello deberá ser parejo, bien peinado, patillas cortas (Mitad de la oreja) se debe evitar el exceso de gel. El personal de Cocina y Pastelería debe utilizar redecilla y gorro para trabajar. El personal de Stewarding debe utilizar gorra para trabajar.

Rostro despejado y bien rasurado, hasta dos veces al día si fuera necesario, no se permite usar barba ni bigotes.

Camisa o Chaquetin prendas limpias y planchadas, cambiar las prendas diariamente, utilizar camiseta o playera blanca cuello V, debajo de la camisa.

Camisa y Chaquetin: Cerrados todos los botones (de cuello y mangas) no usar las mangas de la camisa arremangadas, usar la camisa dentro del pantalón, si usa camisa tipo polo también debe usarla dentro del pantalón.

Gafete Se deberá usar permanentemente, es parte del uniforme. Utilizarlo del lado izquierdo

Saco limpio, planchado y siempre abotonado. Llevarlo puesto en las áreas públicas del Hotel.

Manos reloj discreto, un solo anillo, discreto. No se permite el uso de tatuajes visibles. Uñas cortas y limpias.

El personal de Cocina y Pastelería no debe utilizar accesorios y debe utilizar guantes como parte del uniforme. El personal de Stewarding no puede utilizar accesorios.

Accesorios no se permite utilizar pulseras ni cadenas, aretes en orejas, lengua u otras partes visibles del cuerpo. No se permite utilizar cintas de tela o cuero en las muñecas ni en el cuello.

Perfumes y colonias se prohíbe su uso para el personal que está en contacto directo con clientes o alimentos y bebidas. El uso de desodorante es obligatorio e indispensable.

Pantalón limpio y planchado, cambiarlo diariamente, no pantalones de cintura baja pantalones rectos (no pachucos ni acampanados) ruedo bien elaborado. Cincho que sea formal, de color negro y con la hebilla pequeña.

Calcetines color negro, nunca color blanco a excepción del Natura Gym, sin aplicaciones ni adornos, su uso es obligatorio.

Zapatos color negro. Zapatos tenis únicamente para el Natura Gym, de color blanco. Ama de Llaves, Áreas Públicas, Cocina, Pastelería y Steward, pueden utilizar zapatos crocks o estilo crocks de color negro usando el cincho de atrás, lisos, sin adornos ni hebillas, siempre limpios y lustrados. No botas ni botines. (Estrada, 2015)

Gestión y organización de eventos

El departamento de ventas banquetes recibe las solicitudes de los clientes que desean realizar sus eventos en las instalaciones del hotel o a domicilio, el gerente de banquetes servicio tiene reuniones previas con los clientes en las instalaciones del hotel si el cliente lo solicita, para alguna orden de montaje o servicio, en el caso de los domicilio el gerente de banquetes servicio tiene que revisar el área por la logística de espacio. El gerente o la ejecutiva de banquetes se encargan de las cotizaciones, menú, pruebas de menú, decoración y otras solicitudes del cliente.

Previo al evento se realizan reuniones internas con los involucrados para revisar la logística de tiempos de servicio y traslado de equipo. Se realiza la logística de delegar al capitán, el bar tender y los meseros para desarrollar la logística del servicio de alimentos y bebidas y manejar los tiempos de servicio.

En los domicilios o eventos en las instalaciones del hotel, la directora de protocolo de la institución que contrata el evento se encarga de la actividad y del mapa de precedencia, el capitán maneja el mapa de las mesas y meseros y del servicio de alimentos y bebidas, de los servicios que se solicitan el 44% es servido y el 56% es buffet. (Salazar, 2015)

Eventos diplomáticos realizados en hotel en el año 2015

Domicilios embajada de Suiza, Explosiones con asistencia de diplomáticos instalaciones del hotel Expo Center Apparel, Expo Mueble, Expo Calzado y Ferretexpo. (Salazar, 2015)

Logística de seguridad en eventos diplomáticos

Cuando se realizan eventos diplomáticos en hotel el jefe de seguridad del hotel coordina con el encargado de la seguridad del evento, las llegadas de la diferentes unidades de seguridad, para asegurar el área del evento, las rutas de evacuación, unidad de anti-explosivos, unidad canina, área perimetral y salidas de emergencia. Coordina las áreas de desembarque y abordaje de las diferentes delegaciones diplomáticas, se asegura y establece una segura, en caso de emergencia para invitados especiales, establece la ruta de evacuación en caso de siniestro o emergencia. En reuniones o cumbres con la participación de presidentes facilita las herramientas y la ubicación del centro de comando y participación, planos o croquis del edificio, sistema eléctrico, rutas de acceso y salida.

La seguridad del hotel sirve de apoyo y condición, si la magnitud del evento es muy grande, ejemplo cumbres de presidentes, asambleas de la ONU, OEA. Se les felicita información únicamente de apoyo, la seguridad del Estado toma el control de la seguridad del edificio, las diferentes delegaciones acreditadas diplomáticas acreditadas en el país manejan sus propios protocolos de seguridad.

Dentro del plan de emergencia el hotel cuenta con brigadas de emergencia, brigadas contra incendios, primeros auxilios, búsqueda y rescate, evacuación divididos en tres turnos, para cubrir las 24 horas.

¡El Hotel cuenta con un sistema contra incendio consistente en detectores de humo y rociadores en todas las habitaciones y pasillos, con un panel central monitoreado las 24 horas

Los rociadores que se encuentran en el área de habitaciones, centro de convenciones y exposiciones, cuenta con un circuito independiente del sistema de abastecimiento de agua con bomba propia. También se cuenta con 184 extintores de fuego ubicados en las diferentes áreas de acuerdo al tipo de material del lugar, se cuenta con 43 gabinetes con hidrantes contra incendio. Existe una política de uso de equipo de protección personal que cada gerente de área se encarga de su cumplimiento. Existe un comité de salud y seguridad ocupacional, que se encarga de programas de prevención de riesgos laborales. (López, 2015)

Principios fundamentales para la aplicación del protocolo

Para poder comprender mejor el campo de acción del protocolo, se tiene varios principios que son fundamentales, entre ellos:

Principio de ordenación.

Antes de organizar un acto, este debe ser perfectamente clasificado según el tipo o naturaleza del mismo: un acto privado, oficial, público, etc.

Principio de jerarquización.

Se debe establecer las categorías necesarias para la correcta ubicación de elementos y personas. La jerarquización puede ser: a) Material, que ordena símbolos e instrumentos, por ejemplo las banderas; y b) Personal, que ordena personas dentro de los espacios que se establezcan, por ejemplo autoridades, invitados especiales, público, etc.

Principio de armonización.

Dentro de este principio, se debe tratar de suavizar y solucionar situaciones nuevas y desconocidas, que se nos pueden presentar en determinados actos y ocasiones.

Este principio, sirve para balancear las relaciones cada vez más complejas, con distintos pueblos, razas, religiones y culturas, y fundamentalmente personas. La base de este principio de armonización es el respeto.

Una vez cumplido con los principios fundamentales, estudiados y resueltos, nos conviene recordar cuál es el concepto de Protocolo para saber lo que debemos hacer: (Recuperado de Carreras, 2015)

Etiqueta

Definición de etiqueta

Acciones, usos y costumbres aceptados o requeridos por una comunidad. (Recuperado de Nebendahl, 2011)

Ceremonia en la manera de tratarse las personas particulares o en actos de la vida privada, a diferencia de los usos de confianza o familiaridad. (Recuperado de Nebendahl, 2011)

Tipos de etiqueta.

Existen diferentes tipos de etiqueta que nos permite desenvolvernos adecuadamente en los diferentes ambientes. Acto ceremonial y solemne que se observa en los palacios y sitios públicos. (Recuperado de Monografias.com, 2015)

Etiqueta empresarial.

Se ha convertido en un tema obligado dentro de las empresas, ahora ya no sólo se piden profesionales o empleados calificados, sino que tengan un buen desempeño social, ese será el punto clave para competir entre las empresas, la educación, el buen trato, la amabilidad, la caridad humana. Aspectos que redundarán de manera positiva, porque no sólo conseguirán clientes fieles, sino también el logro de las metas propuestas. (Recuperado de Parra Chajon, 2015)

Etiqueta en la relación interpersonal.

Las nuevas oportunidades. Los continuos cambios en el ambiente empresarial y social exigen profundas y frecuentes modificación en los lugares de trabajo y en la vida privada de las personas. Ahora más que nunca, se hace necesario el dominio de las técnicas de la comunicación interpersonal para enfrentar las exigencias comerciales, individuales y de grupo que se imponen.

La palabra y los gestos constituyen la base de la comunicación acciones y reacciones, al examinarlas de cerca se encuentra que consisten en un patrón complejo de comportamientos basados en actitudes, conocimientos, personalidades, tareas desempeñadas, lugares y muchas otras variables.

Desde un punto de vista práctico, se examina el empleo que se le da a la comunicación verbal en las relaciones empresariales y personales. Nuevo punto de referencia es la hipótesis de que si existe un factor que hace que una persona alcance el éxito o que fracase en un esfuerzo de vital importancia, tal factor es el dominio que esa persona tenga sobre la comunicación verbal.

El cuándo, el cómo y el porqué una persona dice algo, son aspectos centrales de las relaciones interpersonales eficaces. El oyente o receptor del mensaje se forma una opinión acerca de quién le habla, y esa opinión contribuye, a la vez formar la imagen, a la cual desempeña un importante papel en el éxito o fracaso de cada persona en su trato con otras. (Recuperado de Genua, 1992)

Comunicaciones personales

¿Qué hace que el mundo gire? Hay quienes dicen *El amor hace girar al mundo* Otros afirman: Es el dinero lo que hace que el mundo gire, mientras que algunos opinan que: La comunicación mueve a mundo, la comunicación de manera compleja, y para hacerlo se emplea una variedad increíble de equipos y servicios. La información se envía y se recibe en muchas formas.

Los resultados de la revolución electrónica son patentes: en el trabajo, los sistemas computarizados y de comunicación ayudan a realizar las labores diarias; y durante el tiempo libre, las personas se entretienen con la radio, televisión, los discos compactos, los receptores satelitales, las computadoras y lo último de la tecnología las redes sociales, y decenas de otros artículos más.

El hombre consumidor, tiene a su disposición muchas opciones para satisfacer sus necesidades de entretenimiento, la mujer de negocios, aprovecha mejor su día de trabajo gracias a que tiene acceso inmediato a numerosas fuentes de información. Prácticamente todos los aspectos de la vida diaria tienen alguna relación con las comunicaciones, las cuales incluyen no solo la manera de cómo utilizar el tiempo, el dinero sino también la capacidad para compartir en el lugar de trabajo y para mantener el nivel de vida. A pesar de todos los sistemas especiales de comunicación de que se dispone, todavía se necesita la comunicación personal con los demás.

Las comunicaciones personales desempeñan un importante papel en la vida de todas las personas. Estas continuarán vigentes todavía durante mucho tiempo. Hoy en

día, sigue siendo el vehículo que más se emplea para la comunicación de unos con otros. Las personas todavía hablan, son quienes les rodean, les gusta conversar entre ellas, desean y necesitan hablar, tiene que hacerlo, porque ello forma parte de la naturaleza humana. La comunicación personal a persona sigue reinando y la palabra hablada constituye la joya de la corona. (Recuperado de Genua, 1992)

La palabra hablada, las acciones recíprocas, o interacciones, diarias de las personas giran en torno a la conversación. Puesto que el diálogo constituye la base de toda interacción humana, la capacidad para conversar inteligentemente es de suma importancia. Es más eficaz, depende tanto de la manera como se presenten (Recuperado de Genua, 1992)

Precedencia

En Guatemala, el fundamento jurídico que sustenta las precedencias del mundo diplomático y oficial, se encuentra en la Ley de Ceremonial Diplomático de Guatemala, Decreto 86-73 del Congreso de la República y sus reformas contenidas en el Decreto 07-2003 del Congreso de la República.

Ley del Ceremonial Diplomático de la Republica de Guatemala

CAPÍTULO X

Precedencia Diplomática

Artículo 27. La fecha y la hora de presentación de credenciales determinan 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. 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 qué circunstancias especiales no lo permitan. Los Consejeros, Secretarios y Agregados, seguirán el orden de sus Jefes de Misión.

Cuadro punteado: artículo reformado por Decreto 07—2003

Artículo 30. 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.

Artículo 31. A los Banquetes ofrecidos por el Jefe de Estado al Cuerpo Diplomático, concurrirán solamente los Jefes de Misión acreditados en el país. Los demás miembros asistirán cuando se trate de recepciones o cuando se ofrezca una comida a determinados Jefes de Misión.

Artículo 32. El Ministro de Relaciones Exteriores invitará al Cuerpo Diplomático a los Banquetes Oficiales, con ocho días de anticipación si fuere posible. Las respuestas deberán darse dentro de 24 horas de recibida la invitación.

Artículo 33. En los Banquetes Oficiales corresponde al Decano del Cuerpo Diplomático el lugar inmediato al del Ministro de Relaciones Exteriores quien, por su categoría, tiene precedencia sobre los representantes extranjeros. Los demás Jefes de Misión serán colocados de acuerdo con la precedencia que les corresponde.

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 concurren, 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 principiara de la derecha del Presidente. Si ninguno de los Presidentes concurre, 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.

Cuadro punteado: artículo reformado por Decreto 07--2003

Artículo 36. El Presidente de la República solamente concurrirá a los Banquetes y Agasajos que ofrezca en su honor un Jefe de Misión cuando el oferente asegure que el Jefe de Estado de su país acepta invitaciones similares, o con motivo de la visita de un Jefe de Estado.

Artículo 37. Tratándose del caso previsto en el artículo anterior, el Jefe de Misión formulará por medio del Director de Protocolo la invitación respectiva, para que el Presidente de la República fije día y hora que le parezca más conveniente. Deberá someterse a su consideración la lista de invitados correspondiente.

El Ministro de Relaciones Exteriores asistirá a los agasajos en su honor o con motivo de la visita al país de un Ministro de Relaciones Exteriores, y a las recepciones que se ofrezcan con motivo de los Aniversarios Cívicos de los países con representación diplomática en Guatemala.

CAPÍTULO XI

Orden de Precedencia

Artículo 38. 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

Vicepresidentes del Congreso de la República

Ministros de Estado

Secretario General de la Presidencia de la República

Secretario Privado de la Presidencia de la República

Secretarios del Congreso de la República

Presidentes de Comisión del Organismo Legislativo

Procurador General de la Nación y Jefe del Ministerio Público

Viceministros de Estado

Secretario de Relaciones Públicas y otros Secretarios de la Presidencia

Jefe del Estado Mayor Presidencial

Cuadro punteado: artículo reformado por Decreto 07--2003

Gobernador Departamental

Alcalde Municipal

Rector de la Universidad de San Carlos de Guatemala

Directores Generales

Jefes y 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, los 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.

Tipos de precedencia

Existen varios tipos de precedencia, entre ellos:

Precedencia de personas.

El orden de precedencia se establece en base a la jerarquía funcional o social de cada invitado, sean éstos altos funcionarios del gobierno, ministros de Estado, o particulares, manteniéndose el mismo orden para sus cónyuges.

Lo primero que se hace es ordenar la lista de invitados por orden de precedencia, dándole el número 1 al invitado de honor o al de mayor rango, y seguir numerándolos de acuerdo al orden jerárquico descendente.

En el caso de invitados diplomáticos, se deberá tomar en cuenta su rango, o, si más de uno tiene el mismo rango, la antigüedad de su presentación oficial ante el gobierno del país en que se encuentran.

Una vez que la lista de invitados se ordena por orden de precedencia, es muy sencillo armar una mesa. Lo complicado es cuando se mezclan diferentes personas, pertenecientes a diferentes círculos, alrededor de una mesa. ¿Dónde sienta a este pintor? ¿Y al pianista que vino de mi país para dar un concierto? ¿Y a esa modelo? ¿Qué hacer si siguiendo un orden estricto quedarán sentados dos diplomáticos cuyos países no tienen relaciones diplomáticas?

Cuando se trata de organizar un evento oficial, habrá que ser muy cuidadoso con el orden de precedencia. En casos complicados es recomendable consultar a la oficina

de Protocolo. Hay determinadas reglas a seguir que las encontrarás en el informe sobre Precedencia en eventos oficiales

Cuando el evento es una reunión mixta o privada (no un evento oficial) la mesa se arma, como siempre, siguiendo el orden de la derecha y luego se intercalan aquellas personas que no están sujetas a la precedencia “oficial”. De esta manera, se logra integrar gente de diferentes actividades en una misma mesa, lo que ayuda a crear más interés en la conversación, así como al relacionamiento con gente de otros círculos. Pero también existen ciertas normas a seguir en el orden de precedencia de los invitados “privados”. Las encontrarás en el informe de Precedencia en eventos mixtos o privados

Una de las reglas de oro del protocolo es la llamada regla de la derecha, que consiste en que el invitado más importante se ubicará a la derecha del anfitrión.

Para aplicar esta regla al momento de distribuir los lugares en la mesa, se procede de la siguiente forma: El anfitrión y su cónyuge ocupan cada uno una cabecera y, siguiendo el orden jerárquico, los invitados se van colocando a la derecha del anfitrión, derecha del cónyuge, izquierda del anfitrión, izquierda del cónyuge y así sucesivamente hasta completar la mesa. Este esquema es igual sin depender de dónde se coloquen las cabeceras.

Si los invitados son parejas, el invitado de honor se sentará a la derecha de la anfitriona y la invitada de honor a la derecha del anfitrión, el orden se seguirá como en el caso anterior (derecha, izquierda), siempre teniendo en cuenta de intercalar hombres y mujeres y de respetar el orden jerárquico.

Si el anfitrión es uno solo, se le puede asignar la otra cabecera al invitado más importante o a la señora del invitado de honor y el esquema de distribución es el mismo.

Parece complicado ¡pero no lo es! Una vez que tiene la lista de invitados ordenada por orden de precedencia, se hace un esquema de la mesa y se comienza a ordenarlos.

(Recuperado de DiploMagic, 2015)

Órdenes de precedencia.

En la aplicación de la precedencia, se utilizan los siguientes tipos de órdenes:

Lineal.

Varias personas se encuentran en la misma línea, una detrás de otra. Si su número es impar, el lugar de honor se ubica en el centro, y si es par, en el penúltimo.

Lateral.

Se presenta cuando varias personas se encuentran en la misma línea, una al lado de otra, ya sea paradas o caminando. El lugar referente es la extrema derecha si son en número par y el central si son en número impar.

Alternado.

En los casos de grupos de personas que ocupan mesas, estrados o presidios, la precedencia se fija de acuerdo con un sistema convencional que establece colocaciones equitativas, llamadas alternadas. Partiendo de la figura central, la precedencia mayor es el lado derecho, después el lado izquierdo y así sucesivamente.

Alfabético.

Se utiliza para la ubicación de los representantes del gobierno de un Estado y sus símbolos nacionales, en actos solemnes o en foros internacionales. La precedencia se establece considerando el orden alfabético del nombre del Estado, en el idioma oficial del país anfitrión. En el caso de organismos internacionales, la precedencia se fija por lo dispuesto en su carta constitutiva o, en su defecto, por los acuerdos que se hayan establecido previamente entre las partes involucradas. (Recuperado de Etiqueta, 2015) (***Véase Apéndice N Gráfica No. 13 y 14: precedencia de persona***)

Precedencia de banderas.

Vexilología: Ciencia que estudia el significado y colocación (disposición y orden) de banderas o enseñas.

Vexillum: Verbo latino que se refiere a bandera o estandarte.

Bandera de Guatemala

Decreto No. 104-97 del congreso 28 de octubre de 1997.

Insignia suprema de la patria

Nunca cede su precedencia.

Rectángulo – dimensiones 5x8 unidades

Su nombre es bandera con o sin escudo

Colores: azul Certificación Internacional de Sustentabilidad y Carbono (ISCC) –nbs177-
blanco iscc-nbs263

Si son dos banderas van siempre a la derecha

Si son más de dos van siempre al centro

Día de la bandera: 17 de agosto (1871)

Descripción de la bandera de Guatemala

El blanco representa pureza, paz, integridad, firmeza y luz

El azul expresa fortaleza, justicia, verdad y lealtad.

Puede exponerla libremente toda persona individual o jurídica.

Deben mantener izada la bandera las oficinas del estado, instituciones autónomas, descentralizadas y establecimientos educativos.

Escudo de armas

Decreto No. 104-97 del congreso 28 de octubre de 1997

Símbolo nacional

Es parte de la bandera en todo acto oficial

La espada simboliza justicia y soberanía

El quetzal es símbolo supremo de libertad

Pergamino, inmortalidad de independencia

Las ramas de laurel representan victoria

Precedencia de banderas

Banderas nacionales

Banderas de organismos internacionales

Universales

Continetales

Regionales

Banderas de instituciones estatales

Banderas de organizaciones no gubernamentales y empresas. (Recuperado de Nebendahl, 2011) ***(Véase Apéndice Ñ Gráfica No. 15 y 16: Precedencia de banderas)***

Precedencia de mesas.

Para establecer el orden de precedencia en eventos oficiales el plano de mesa es el

Siguiente: ***(Véase Apéndice O, P, Q Gráfica No 17, 18, 19, 20 y 21: Precedencia de mesas)***

Tipos de eventos de Estado Diplomático y de Cancillería. Sus definiciones y formalidades protocolarias

Todo ceremonial lleva consigo implícitas una serie de formalidades protocolarias que es necesario cumplir durante el desarrollo de un acto. Pero el ceremonial no es siempre igual, por lo que se a de ver los distintos tipos en los que se puede dividir esta parte ceremonial, según el señor Don Manuel Aguilar Otermin:

Ceremonial de Estado.

En este ceremonial se puede englobar a todos los Jefes de Estado, Presidentes de Gobierno, Monarcas y realeza, así como al Santo Padre y cualquier otro alto representante de un país. En él se regulan las relaciones que entre ellos deben tributarse por los más diversos motivos: coronaciones, tomas de posesión de cargos (como la toma de posesión de la presidencia de un país, nombramientos de diplomáticos, etc.) y cualquier otro tipo de relaciones oficiales entre ellos (visitas a otros países, entregas de premios, etc.).

Ceremonial Diplomático.

Al que se denomina Ceremonial externo, y que regula las precedencias, sus clases; orden de colocación en los diversos actos y ceremonias de carácter diplomático. Organización y desarrollo de las recepciones y encuentros (como las firmas de tratados o presentación de cartas credenciales, por ejemplo) en el que tengan intervención personas relacionadas con el cuerpo diplomático y que afecten a las relaciones y tareas desarrolladas por éstos.

Ceremonial de Cancillería.

Denominado también Ceremonial interno, haciendo referencia a las formalidades a tener en cuenta en relación a notas, oficios, tratados y demás documentos que constituyen la correspondencia diplomática.

Este ceremonial es el que se conoce con el nombre propio de Protocolo, como regla de ceremonial diplomática o palatina que engloba todo el amplio conjunto de matices del ceremonial y la etiqueta.

En resumen, podemos decir que el ceremonial en su conjunto, regula el "comportamiento" de los Gobiernos y sus representantes con respecto a otros países, el cual se puede extender a otros miembros de la sociedad que tengan relaciones con ellos o una relevancia especial demostrada.

(Recuperado de Etiqueta, 2015)

Oficiales.

Aquellos de carácter público y general organizados por parte del Estado (La Corona y el Gobierno) , o de Administraciones Públicas (Ministerios) , Autonómicas (Comunidades Autónomas) o Locales (Ayuntamientos, Diputaciones y Cabildos) y los de carácter especial organizados por las Cámaras Legislativas, el Ejército, el Poder Judicial y las Corporaciones Públicas. También de una forma más simple se les ha definido como aquellos actos en los que intervienen primeras Autoridades civiles, eclesiásticas o militares.

En muchas ocasiones, los actos oficiales no son "puros" ya que se pueden entremezclar con una serie de actos privados. En este tipo de actos, lo mejor es acudir al Protocolo Oficial (aquel conjunto de reglas que se presentan por voluntad jurídica), y la mejor manera de organizarlos, es dejar que el Servicio de Protocolo del Estado se encargue de todos los formalismos oficiales del mismo. Los encargados de protocolo están más acostumbrados. No obstante, en el establecimiento se planifican varios puntos importantes, en conjunto con lo que marque el Servicio de Protocolo.

Privados.

Los de carácter no oficial organizados por la Iglesia, las Asociaciones tanto de interés general como de interés privado, las empresas y las organizadas por una

persona o una familia con motivos diversos (bodas, cursos, seminarios y eventos particulares, etc.). Tal y como ocurre con los actos oficiales, puede darse una mezcla de actos en un mismo evento, por lo que no se puede hablar, en muchos casos, de actos de un solo carácter (oficiales, públicos, privados). En estos casos, se debe aplicar el Protocolo Social, e incluso la costumbre local, (reglas convencionales que rigen la convivencia humana y no están determinadas por ley, sino que es propia la decisión de vincularse a ellas), siendo menos estricto que el Oficial. Cuando en actos privados, asisten personalidades políticas, civiles, eclesiásticas o militares se tienen que considerar el llamado Protocolo Oficial, y siempre mantener los tratamientos debidos a su cargo o categoría.

Se debe aclarar, que existe bastante controversia en la determinación de los tipos de acto. Ya que por muchas de sus características pueden dar lugar a confusión o catalogarlos en un apartado no demasiado acertado. Por ejemplo Don Francisco López-Nieto, indica que cuando "un acto tiene lugar ante un número indeterminado de personas, lo organice quien lo organice, ha de ser considerado como un acto público". Luego se puede "catalogar", el acto en función del contenido del mismo. Pudiendo ser de carácter cultural, social, sindical, etc. Pudiendo dar lugar un acto complejo, compuesto de varios tipos de "mini-actos" en el desarrollo principal del evento general.

No obstante, hay que tener en cuenta, para todos ellos, las normas básicas, tanto de Protocolo Oficial como el Protocolo social, basado en costumbres y tradiciones. Se puede ver en muchos de los actos menos oficiales una tendencia a la carencia de establecer normas o pautas de comportamiento general, dejando un poco al libre albedrío de cada persona, el comportamiento para ese evento (sobre en todo en actos privados sociales, donde se pueden ver "comportamientos" muy peculiares). No se puede olvidar una mínima educación y respeto, para evitar situaciones incómodas. (Recuperado de Etiqueta, 2015)

Las distintas formas de las mesas; sus pros y contras para la utilización en determinados actos o eventos

Tipos de mesas y su colocación. Existe diversidad de formas a elegir para las mesas, así como decenas de combinaciones de las mismas en función de su forma, tamaño, situación, etc. Se puede exponer de forma detallada, cada una de las formas y sus pros y contras para la utilización en determinados actos o eventos.

Rectangular.

Una de las más utilizadas, y dependiendo de su tamaño puede ser un poco difícil para tener una conversación uniforme, dando lugar por norma general a tres focos de conversación. Entre sus ventajas está la perfecta distribución que se puede hacer en cuanto al orden de precedencias.

En cenas de gala o de importancia no es correcto colocar a ninguna de las personas en las cabeceras de la misma (sistema anglosajón). También es una ventaja la facilidad de acoplar nuevas mesas, pudiendo formar mesas en T, mesas en forma de U, etc.

Ovalada.

A diferencia de la mesa rectangular, es más aprovechable en espacio, al poder colocar a las personas en las cabeceras de la misma. Si su tamaño es amplio, en temas de conversación ocurre lo mismo que en la rectangular. No se puede tener una conversación uniforme. Es muy claro el orden de precedencias para la distribución de los invitados. Si su tamaño es pequeño, tiene la ventaja que todos los invitados pueden verse y mantener una conversación uniforme, lo mismo que ocurre en las mesas redondas. Como desventaja no es posible acoplarla a ningún otro tipo de forma.

Cuadrada.

Solo utilizadas en restaurantes y nunca en comidas de gala o grandes banquetes. Solo es admisible para comidas íntimas de 2 o 4 personas. Son utilizadas de forma general por restaurantes o bares pequeños que por falta de espacio o tipo de clientela, les conviene un aprovechamiento del espacio con este tipo de mesas. También son utilizadas por algunas importantes cadenas de restaurantes, que minimizan su tamaño al máximo para que el cliente permanezca únicamente el tiempo imprescindible de la comida, evitando una ocupación prolongada de la misma (al sentirte relativamente "incómodo" en la misma).

Redonda.

Al igual que la mesa ovalada, la gran ventaja es el total aprovechamiento del espacio de la misma, así como la correcta visión de todos los invitados entre sí y la posibilidad de mantener una conversación uniforme entre todos ellos. Como pequeña desventaja, mayor dificultad a la hora de establecer las precedencias. Tampoco hay

posibilidad de jugar con sus formas para poder acoplarlas a otras mesas (salvo en composiciones múltiples).

Forma de U.

Perfecta distribución de las precedencias. Nunca deben ocuparse los puestos enfrente de la presidencia (parte frontal interior de la U). Se pueden (y suelen) establecer varios focos de conversación. Ideal para banquetes y otras reuniones de múltiples personas.

Forma de herradura.

Al igual que la forma de "U", facilita en gran medida el establecimiento de las precedencias. Nunca deben colocarse invitados enfrente de la presidencia (parte frontal del interior de la herradura). Es ideal para mantener una conversación o debate. Muy utilizada en reuniones (delegaciones de varios países, departamentos de empresas, etc.). En este tipo de mesas, así como en el de la U cuadrada se suelen decorar los espacios interiores en los que no se deben sentar los invitados con algún centro de flores o plantas, o un adorno similar, manteniendo una altura adecuada para evitar tapar a los invitados entre sí.

Forma de T.

Seguramente estamos ante una de las formas menos utilizada para cualquier tipo de evento, y casi podemos asegurar que está totalmente en desuso. No es fácil de "rellenar" con invitados al tener muchos espacios comunes. Dificulta la conversación, la visión de los invitados entre sí y la colación no es elegante, al no encontrarse todos los invitados enfrentados, y darse mucho la espalda.

Forma de peine.

Al igual que la forma de T, no es apenas utilizada en la actualidad. No deben colocarse invitados enfrentados a la presidencia (parte interior de la U). Tiene las mismas desventajas que la mesa en forma de T (conversación, visión de los invitados entre sí, etc.). La única ventaja posible es el aprovechamiento del espacio en una sala, pero no es recomendable su utilización.

Combinaciones.

En los banquetes particulares o de negocios, probablemente, se utilice alguno de los tipos de mesas que anteriormente se expuesto. Pero si se trata de banquetes, o cualquier otro tipo de banquetes multitudinaria, es probable se vea una combinación de distintos tipos de mesas, conformando el esquema general de la sala. Las opciones son múltiples en función de la forma de la sala, el tamaño de la misma, etc. Así como la distribución que se desea tener de los invitados. Para grandes banquetes de gala y grandes acontecimientos se puede recurrir a combinar los tipos de mesa anteriormente descritos. Las más comunes son una mesa rectangular como presidencia y varias mesas redondas para el resto de los invitados. Es una de las formas más utilizadas para banquetes de gala y oficiales.

Distribución más utilizada.

Una distribución muy utilizada en la actualidad, es colocar una mesa rectangular donde va la presidencia o cabecera de la reunión, y varias mesas satélites redondas como mesas de invitados Otra de las más utilizadas es una mesa presidencial redonda en el centro de la sala, y varias mesas redondas satélites a la misma colocada por la sala.

(Recuperado de Etiqueta, 2015)

Mantelería. Distribución de cubiertos, vajilla y cristalería

Las mesas deben cubrirse con un mantel blanco o de un color pastel discreto y liso o con discretos bordados y preferiblemente de algodón (aunque existen otros muchos tipos de tejido como las fibras sintéticas). Éste debe cubrir al menos hasta el piso. Es aconsejable colocar un protector a la mesa, esto le da una sanción de suavidad a la superficie de las mismas y evita el ruido del golpe de los cubiertos, copas y platos. Las servilletas deben hacer juego con el mantel en cuanto a color y diseño. Aunque es un tema polémico se pueden colocar sobre el plato, en forma de triángulo o rectangular, pero nunca metidas en la copa.

También se pueden colocar a la izquierda o derecha del plato, aunque los más estrictos en el tema del Protocolo, indican que el lado derecho solo es utilizado para dejar la servilleta una vez terminada de usar o para hacer una pausa, si nos

levantamos. El servicio de mesa debe ser renovado por completo después de la finalización de cada comida. El espacio entre invitados será de aproximadamente 60 - 80 centímetros, para que los comensales se puedan mover con relativa comodidad sin molestar a sus vecinos de mesa, aunque estas medidas pueden variar si cuenta con espacio suficiente para dejar mayor holgura. Lo primero que se coloca es el bajo-plato o plato "base". Si los platos cuentan con un anagrama o adorno del establecimiento este deberá quedar frente al cliente y bien centrado. (Lo mismo a la hora de montar la mesa que a la hora de servir). En la actualidad, se aconseja un plato liso.

Ejemplo de montaje básico de mesas,

A la derecha del plato se coloca el cuchillo con el filo hacia adentro, las cucharas con la concavidad hacia arriba, y la pala de pescado. A la izquierda se colocan los tenedores, con los púas hacia arriba. Todos los cubiertos se colocan por orden de utilización; los más exteriores al plato son los primeros que se van a utilizar y los más cercanos al plato son los últimos que se utilizan. Se deben separar unos 2 ó 3 cms. del plato, y nunca deben tocar el plato. En ciertas ocasiones, puede aparecer un tenedor de tamaño medio (entre el tamaño normal y el tamaño de postre) que sirve para tomar los aperitivos y entrantes y que los profesionales de la hotelería denominan el "tenedor de principios". Los cubiertos de postre se sitúan enfrente del plato, en su parte superior a unos 2 cms. del mismo, en este orden: cuchillo, tenedor y cucharilla con los mangos intercalados (mango hacia a la derecha el primero, hacia la izquierda el segundo y el tercero de nuevo hacia la derecha). Un platillo en la parte izquierda superior es para el pan, y a la derecha (si lo hay) es para la mantequilla, acompañado del correspondiente cuchillo o "pala" para untarla. La cristalería se coloca en fila recta (o una leve curvatura) por orden, colocadas frente al plato y ligeramente hacia la derecha, no centradas: copa de Jerez, copa de agua, copa de vino tinto, copa de vino blanco, copa de champán/cava y copa de licor. Nunca deben de tocarse unas copas con otras, deben separarse 2 cms. entre ellas.

Principales servicios de mesa y sus características

Servicio americano.

La característica principal de este servicio se caracteriza por ser el más rápido. La comida se prepara en la cocina y el mesero es quien la lleva a la mesa de los comensales. En este tipo de servicios los alimentos y las bebidas se sirven por el lado derecho y los platos se retiran por el lado izquierdo. Es sencillo y como consecuencia no necesita mucho personal. Este servicio se puede encontrar en cafeterías y en la mayoría de los restaurantes.

Servicio francés.

Este servicio se caracteriza por que los meseros llevan los alimentos en distintas bandejas y es el propio comensal el que se sirve con ayuda de pinzas y otros cubiertos. Puede resultar algo complicado para algunas personas manejar ciertos alimentos, pero les da la posibilidad de servirse justo lo que desean.

Servicio inglés.

En el servicio inglés el mesero es quien sirve los alimentos en los platos de los comensales. El mesero lleva una charola o platón en una mano y la detiene con cada uno de los comensales para servir con la otra mano los alimentos. Este servicio suele ser incómodo ya que el mesero se tiene que atravesar entre dos comensales para poder servir bien los platos y debe preguntar a cada quien la cantidad que desea.

Servicio ruso.

En este tipo de servicio todos los platillos son elaborados en presencia de los comensales. Los ingredientes se llevan en un carrito hasta la mesa y el encargado los prepara allí mismo. Este tipo de servicio es un poco complicado ya que requiere de mucho espacio entre las mesas para poder ubicar el carrito.

Buffet.

Uno de los servicios más prácticos que existen y que requieren muy poco personal. En este tipo de servicio el cliente se para a servirse sus alimentos personalmente. El comensal tiene la libertad de escoger entre una gran variedad de

alimentos y puede servirse las veces que quiera pagando solamente el precio por cubierto. (Recuperado de Vásquez, 2015)

Planteamiento del Problema

Problematización

Desde el inicio de la humanidad los términos de ceremonial, protocolo y etiqueta en el mundo nace a causa de una necesidad social, proporcionando normas de comportamientos a los seres humanos, actualmente los hoteles en el mundo no se han preocupado por tener manuales o personas preparadas en el tema, las personas que rigen los eventos de diferentes índoles son encargados de protocolos de las entidades de gobierno o privadas que no son parte de los hoteles, en los países que son más desarrollados cada día se ve la necesidad de adaptar conocimiento de normas de protocolo diplomático para los eventos que se realizan en los hoteles cinco estrellas.

En Latinoamérica, la falta de conocimiento de parte de los hoteles que no cuentan con manuales disponibles para entrenar al personal en protocolo ceremonial y diplomático para desempeñar el trabajo ante personas jerárquicas, por la falta de conocimiento se afecta la imagen de los hoteles y del país, los hoteles no cuentan con un encargado de protocolo que tenga conocimiento de las normas de protocolo.

De manera más frecuente, en Guatemala se realizan eventos internacionales tanto del Estado como con organismos multilaterales y bilaterales vinculados con el mundo Diplomático donde se requiere de logística específica y de gran tamaño debido a la participación de diferentes sectores que participan en su ejecución, los eventos tienen como marco de referencia hoteles de cada país que requieren de conocimiento de protocolo y no se tiene el conocimiento para que se realicen.

Pregunta de investigación

¿Es importante la implementación de un Manual de Normas de Protocolo y una mejora en la atención de eventos diplomáticos para el Hotel Grand Tikal Futura?

Objetivos

General.

Conocer el nivel de conocimiento que tiene el personal del Hotel Grand Tikal Futura sobre la realización de eventos nacionales e internacionales, para analizar los

principales logros y obstáculos y elaborar una propuesta de normas de protocolo para poder dar un servicio de alto nivel y ser competitivo.

Específicos.

Conocer y describir el nivel de conocimiento sobre Protocolo que tiene el personal de Hotel Grand Tikal Futura.

Analizar los principales logros y obstáculos en la realización de eventos Diplomáticos.

Evaluar la necesidad de elaborar un manual de normas de protocolo con la finalidad de contribuir con el Hotel Grand Tikal Futura en la mejora continua de su servicio a los eventos diplomáticos.

Hipótesis

Con la implementación de un Manual de Normas de Protocolo, el Hotel Grand Tikal Futura atenderá eficientemente eventos Diplomáticos.

Tipo de Hipótesis

El tipo de Hipótesis que se utilizó para la presente tesis fue de tipo causal. La variable independiente (causa) es: Con la implementación de un Manual de Normas de Protocolo; y, la variable dependiente (efecto) es: el Hotel Grand Tikal Futura atenderá eficientemente eventos Diplomáticos.

Definición conceptual de las variables

Implementar

Poner en funcionamiento, aplicar métodos, medidas, etc., para llevar algo a cabo. (Recuperado de Real Academia Española, 2015)

Manual de Normas de Protocolo

Es un documento integral que contiene en forma ordenada y sistemática las instrucciones e información sobre los procedimientos de cada una de las actividades que se realizan para ejecutar más adecuadamente el trabajo, señalando para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión. (Recuperado de Pardo, 2015)

Hotel Grand Tikal Futura

Inaugurado en 1996, bajo la dirección de Hyatt Internacional®. En 2001, cambia a Grand Tikal Futura Hotel, manteniendo la calificación cinco estrellas. Ubicado en el área de mayor desarrollo Comercial e Industrial de la Ciudad de Guatemala, a pocos minutos del Aeropuerto Internacional La Aurora. El hotel cuenta con 205 habitaciones y suites, un Royal Floor' y 3 niveles de Piso Ejecutivo, un Centro de Convenciones con salones para diferentes usos, un Expo Center para grandes eventos y tres Auditorios, en donde pueden llevarse a cabo actividades corporativas, capacitaciones, conferencias, clases magistrales, eventos diplomáticos entre otros. Es parte del complejo comercial Tikal Futura que incluye 18,000 m2 de construcción, ubicadas en dos torres con veinte pisos cada una, para oficinas. El Centro Comercial cuenta con más de 200 locales y kioscos, pistas de boliche, casa del terror, juegos electrónicos, *Gotcha*, cine y teatro. (Recuperado de Grand tikal futura , 2015)

Atender

Esperar o aguardar. Acoger favorablemente, o satisfacer un deseo, ruego o mandato. (Recuperado de Real Academia Española, 2015)

Eficiente

Que tiene eficiencia. Primer principio productivo del efecto, o la que hace o por quien se hace algo. (Recuperado de Real Academia Española, 2015)

Eventos Diplomáticos

Suceso importante y programado que incluye la preparación de actos públicos a los que el Presidente, El Ministro de Relaciones Exteriores o sus delegados, El Cuerpo Diplomático y otras personalidades han de asistir.

Definición operacional de las variables

Se elaboro un cuadro que contiene las variables, los indicadores y las relaciones/observaciones de la hipótesis (***Véase Apéndice A, Cuadro No. 1: Matriz de variables***)

Metodología

Se ha conllevado el siguiente conjunto de pasos para lograr los objetivos de este trabajo de investigación.

Enfoque

El enfoque de la presente tesis es mixto ya que se utiliza el enfoque cualitativo, en las entrevistas realizadas a especialistas relacionados con el tema y el enfoque cuantitativo por utilizar instrumentos de medición.

Diseño

El diseño es no experimental descriptivo y transeccional. Es no experimental porque se estudian variables sociales; es descriptivo por cuanto se describe el objeto de estudio y se analizará; y, es Transeccional porque se llevó a cabo en un periodo de tiempo determinado en el año 2015.

Fuentes

Las fuentes que han sido consultadas para la realización del presente trabajo se subdividen en los siguientes apartados. Las fuentes primarias son, artículos de periódicos, revistas, entrevistas, consultas de tesis y encuestas; secundarias, libros, guías, artículos académicos y electrónicas como páginas web consultadas.

Población y Muestra

La población del presente trabajo está integrada por 50 colaboradores del Hotel Grand Tikal Futura, pertenecientes a los mandos altos y medios de la administración del hotel.

La muestra del presente trabajo es probabilística, de elección dirigida, de 50 personas, puesto que se logró encuestar al total de la población. La fórmula aplicada es la siguiente:

$$X / Y = Z * 100 = \%$$

$$50 / 50 = 1 * 100 = 100\%$$

X = muestra

Y = población

Z = variable obtenida

Técnicas

Se elaboró una encuesta con diez preguntas cerradas, de tres opciones de respuesta cada una. (***Véase apéndices C, instrumento***)

Análisis y discusión de resultados

Este capítulo hace referencia a los resultados obtenidos en la encuesta a los colaboradores del Hotel Grand Tikal Futura. Los datos se obtuvieron de una muestra de 50 colaboradores, siendo una población de 50 colaboradores en total. Esta muestra es de tipo probabilística y de elección dirigida. La encuesta se realizó el 29 de julio de 2015. La tabulación de las respuestas colocadas en cada pregunta, permitió llegar a conclusiones sobre el problema de investigación. Los resultados fueron los siguientes:

Género al que pertenece

Observando los resultados obtenidos el género femenino es dominante en un 56% y el género masculino con un 44%. **(Véase Apéndice D, gráfica No. 1: Género al que pertenece)**

Edad

Se observa que un 36% de los encuestados poseen una edad promedio entre 18 a 30 años. Un 42% de los encuestados poseen una edad promedio entre 30 a 40 años. Y un 22% son mayores de 40 años. **(Véase Apéndice D, gráfica No. 2: Rango de edad)**

Pregunta No. 1, ¿Conoce el significado de la palabra protocolo?

El 86% de los encuestados opinaron que si tiene un poco de conocimiento y sería bueno ampliar la definición y el 14% de los encuestados opinaron que no conoce el significado de protocolo. **(Véase Apéndice E, gráfica No. 3: Conoce que es Protocolo)**

Pregunta No. 2, ¿Cree usted que es importante que el hotel cuente con un manual de normas de protocolo?

El 100% de los encuestados opinaron que es importante implementar el manual de normas de protocolo para adquirir conocimiento que pueda ayudar para mejoras del hotel. **(Véase Apéndice E, gráfica No. 4: Es importante el manual)**

Pregunta No. 3, ¿Considera que para atender eventos diplomáticos de nivel internacional el personal del hotel necesita conocer las reglas de protocolo, como precedencia de personas y de banderas?

El 98% de los encuestados opinaron que es importante que el personal conozca las reglas de protocolo, como precedencia de personas y de banderas para poder cumplir con un servicio de excelencia y el 2% otros no dieron explicación. **(Véase Apéndice F, gráfica No 5: Conoce precedencia de personas y banderas)**

Pregunta No. 4, ¿Cree usted que es importante que las personas que atienden eventos diplomáticos de nivel internacional tengan conocimiento de varios idiomas?

El 86% de los encuestados opinaron que si es importante tener conocimiento de otros idiomas, para ampliar la cartera de clientes y dar una mejor asesoría. El 10% de los encuestados comentan que no es importante y sugiere que cuando se realicen eventos Diplomáticos se contrate personal temporal que reúna las características. Y el 4% de los encuestados otros no opinaron. **(Véase Apéndice F, gráfica No. 6: Es importante conocer varios idiomas)**

Pregunta No. 5, ¿Cree usted que el hotel a la fecha atiende eficientemente los eventos diplomáticos basándose en las reglas de protocolo?

El 46% opinaron que sí, que los coordinadores o encargados de estos eventos facilitan el protocolo, y los colaboradores apoyados por los supervisores atienden estos eventos. El 34% de los encuestados opinaron que no atendían estos eventos por falta de conocimiento. El 20% de los encuestados otros opinaron que no ha atendido eventos diplomáticos en el 2015. **(Véase Apéndice G, gráfica No. 7: Eventos Diplomáticos)**

Pregunta No. 6, ¿Cree usted que es importante el protocolo para el hotel y que le da un valor agregado al servicio que presta?

Se puede observar que el 100% de los encuestados opinaron que al aplicar el protocolo se le puede dar un valor agregado al servicio que presta el hotel y cuando las embajadas se enteren que se puede atender un servicio internacional aplicando las

normas de protocolo buscaran mas el servicio del hotel. **(Véase Apéndice G, gráfica No. 8: Valor agregado para el hotel)**

Pregunta No. 7, ¿Cree usted que la implementación de un Manual de protocolo aumentaría la realización de eventos diplomáticos en el hotel?

El 80% de los encuestados opinan que si aumentaría la realización de eventos diplomáticos al implementar el manual de protocolo. El 10% de los encuestados opinan que no porque los clientes no buscan al hotel porque sepa de protocolo. El 10% de los encuestados otros opinaron que están fuera de la plaza. **(Véase Apéndice H, gráfica No. 9: Implementación de manual de protocolo)**

Pregunta No. 8, ¿Para usted cuales son las principales fortalezas que tiene el hotel para atender eventos?

El 84% de los encuestados opinaron que su principal fortaleza son los alimentos, el hotel sobre sale por la calidad y el sabor de la comida. El 2% de los encuestados opinan que es la seguridad los comentarios de los clientes son de satisfacción al sentirse seguros. El 14% de los encuestados otros opinan que tienen un excelente servicio. **(Véase Apéndice H, gráfica No. 10: Principales fortalezas)**

Pregunta No. 9, ¿Para usted cuales son las principales debilidades que tiene el hotel para atender eventos?

El 46% de los encuestados opinan que la principal debilidad es la falta de capacitación hay algunos departamentos que necesitan ser capacitados, mientras el 2% de los encuestados opinan que es la seguridad y el 52% de los encuestados otros apianaron que la ubicación, los parqueos y ascensores. **(Véase Apéndice I, gráfica No. 11: Principales debilidades)**

Pregunta No. 10, ¿Conoce que es un evento Diplomático?

El 80% de los encuestados suele tener un leve conocimiento de que es un evento diplomático y el 14% de los encuestados no saben que es un evento diplomático

y el 6% de los encuestados otros no opinaron. ***(Véase Apéndice I, gráfica No. 12: Que es evento Diplomático)***

Conclusiones

Las conclusiones a las que llegó la presente investigación de tesis, fueron las siguientes:

Se pudo determinar que el grado de conocimiento sobre protocolo, del personal encuestado, es del 86%.

El 84% de los encuestados afirmó que la principal fortaleza del Hotel Grand Tikal Futura es el área de alimentos y el 46% opinó que la falta de capacitación es uno de los mayores obstáculos, para atender eventos diplomáticos.

Se pudo establecer que el 100% de los encuestados ven necesario que el Hotel Grand Tikal Futura cuente con un Manual de Normas de Protocolo, lo que adicionalmente le daría un valor agregado al servicio que presta el hotel.

Recomendaciones

Es imprescindible que el Hotel Grand Tikal Futura tenga la mejor relación con las embajadas y el gobierno de Guatemala ya que por vía de la diplomacia y las Relaciones Internacionales, el hotel puede darse a conocer a nivel internacional y tener un valor agregado.

El hotel cuenta una infraestructura única en Guatemala y una de sus fortalezas son los alimentos lo que permite que se realice cualquier tipo de eventos, por lo antes mencionado es importante que se tenga relación con las entidades que organizan este tipo de eventos, del Estado, embajadas acreditadas en Guatemala, de esta forma el hotel puede ser reconocido no solo como dice la visión, ser reconocido a nivel de centro América, por las fortalezas con la cuenta puede ser reconocido a nivel mundial.

Es importante que aunque el hotel no tenga un número alto de eventos diplomáticos, el personal conozca las normas de etiqueta y protocolo, ya que lo antes mencionado se aplica en los eventos en sociedad y esto lo ponen en práctica hoteles de la competencia, se recomienda que por medio de recursos humanos, se programen cursos con este tipo de capacitaciones, con esto el hotel tendrá personal altamente calificado para atender eventos.

Hotel Grand Tikal Futura, en área de banquetes servicio tiene personal altamente calificado, se recomienda que se capacite no solo con lo básico al personal eventual que atiende los eventos de todo tipo, también es importante que todo el personal este consiente de la importancia de aplicación de etiqueta y protocolo, lo antes mencionado hace la diferencia del servicio ente competencia que no cuenta con las fortalezas del hotel.

Referencias

Libros

(Real Academia Española, 2015)

Dougherty, J. y. (1981). *Contending Theories of International Relation*. New York: Harper & Row Plublishers.

Genua, R. L. (1992). *Cuidado con lo que dice*. New York: Norma.

Lescure, Luz - Vizor Anayansi . (2013). *La practica de la Diplomacia*. Guatemala: Piedara Santa.

Nebendahl, F. A. (1 de octubre de 2011). Etiqueta y Protocolo . *Clase magistral* .

Tesis

Chamba Carrillo, Karina Isabel y Mora Jacome, Verónica Lucía. (2009). *Manual de Protocolo y Ceremonial Universitario*. Loja.

Leiva Escobar, J. D. (2006). *Aplicaciones de Protocolo en el Ceremonial Diplomático, Guía para Comunicadores Sociales*. Guatemala: Edificio Bienestar Estudiantil.

Linares Solorzano, M. M. (2014). *Régimen Jurídico de Protocolo y Ceremonial Diplomático, Aplicable en la República de Guatemala* . Guatemala.

Margot, L. G. (1985). *International Relations. A Handbook of Current Theory*. Boulder: Lyenne Rienner Plublishers.

Monte, R. D. (2011). *Manual Protocolo para Empresas Hoteleras*. Cartagena: Ediciones Palabra Madrid.

Novarese, F. N. (2008). *Ceremonial en Hoteles y la Primera imagen*. Rosario, Santa Fe, Argentina.

Leyes

Ley del Ceremonial Diplomático de Guatemala

Entrevistas

López, O. (25 de 08 de 2015). Lógica de seguridad para Eventos Diplomáticos. (E. S. Cruz, Entrevistadora)

Salazar, B. (25 de 08 de 2015). Gestión y Organización de Eventos. (E. S. Cruz, Entrevistadora)

Recursos electrónicos

Administracionhotelera. (21 de 08 de 2015).

<http://turismoholera.blogspot.com/2012/07/definicion-de-hoteleria.html>. Obtenido de <http://turismoholera.blogspot.com/2012/07/definicion-de-hoteleria.html>

Administrativos, M. (19 de 08 de 2015).

<https://mdjesus.wordpress.com/2010/06/25/tipos-de-manuales-administrativos/>. Obtenido de <https://mdjesus.wordpress.com/2010/06/25/tipos-de-manuales-administrativos/>

Biografías y Vidas. (27 de 06 de 2015). *Biografías y Vidas*. Obtenido de

<http://www.biografiasyvidas.com/biografia/t/tucidides.htm>

buscon.rae.es. (23 de agosto de 2015). Obtenido de

<http://buscon.rae.es/drae/srv/search?id=EsXAKT6nUDXX27G7aJDE>

Campos, J. (07 de 07 de 2015). *Real Academia Española*. Obtenido de

<http://lema.rae.es/drae/?val=protocolo>

Carreras, J. N. (19 de 08 de 2015). <http://www.leonismoargentino.com.ar/INST521.htm>.

Obtenido de <http://www.leonismoargentino.com.ar/INST521.htm>

Definicion. (19 de 08 de 2015). <http://definicion.de/protocolo-empresarial/>. Obtenido de

<http://definicion.de/protocolo-empresarial/>

Definición.org. (19 de agosto de 2015). <http://www.definicion.org/manual>. Obtenido de

<http://www.definicion.org/manual>

DiploMagic. (20 de 08 de 2015). <http://diplomagic.com/la-mesa/orden-de-precedencia/226-precedencia.html>.

Obtenido de <http://diplomagic.com/la-mesa/orden-de-precedencia/226-precedencia.html>

Estudios de Política Exterior. (01 de 07 de 2015). Obtenido de

<http://www.politicaexterior.com/articulos/politica-exterior/libros-george-f-kennan-de-la-leyenda-al-hombre/>

Etiqueta, P. &. (23 de 08 de 2015). Obtenido de

https://www.protocolo.org/ceremonial/eventos/tipos_de_ceremonial.html

Grand tikal futura . (09 de 07 de 2015). Obtenido de

<http://www.grandtikalfutura.com.gt/es/quienes-somos/>

Guatemala, M. H. (23 de 08 de 2015).

<https://mundohotelenguete.wordpress.com/2009/08/20/tipos-de-hoteles/>.

Obtenido de <https://mundohotelenguete.wordpress.com/2009/08/20/tipos-de-hoteles/>

Monografias.com. (24 de 08 de 2015).

<http://www.monografias.com/trabajos10/etprot/etprot.shtml>. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos10/etprot/etprot.shtml>

Neventum. (09 de 07 de 2015). *Va de Eventos*. Obtenido de

<http://www.vadeeventos.com/2012/caracteristicas-de-eventos-nacionales-e-internacionales/>

Pardo, B. (07 de 07 de 2015). *Dirección Nacional de Innovación Académica*. Obtenido de

<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/91337/html/cap04/cont01.html>

Parra Chajon, G. (24 de 08 de 2015). <http://protocollumelmagazin.blogspot.com>.

Obtenido de <http://protocollumelmagazin.blogspot.com>

Thompson, K. W. (01 de 07 de 2015). *Ser y Sociedad*. Obtenido de

http://www.serysociedad.com.ar/noticiagral_v2.php?idnew=2420&tipo=1

Tipos.co. (19 de 08 de 2015). <http://www.tipos.co/tipos-de-manuales/#ixzz3jlk9EG2b>.

Obtenido de <http://www.tipos.co/tipos-de-manuales/#ixzz3jlk9EG2b>

Vásquez, A. B. (23 de 08 de 2015). <http://anavasquez.com/2013/01/tipos-de-servicio-en-la-mesa/>.

Obtenido de <http://anavasquez.com/2013/01/tipos-de-servicio-en-la-mesa/>

Apéndices

Apéndice A.

Cuadro No.1: Matriz de Variables

No.	Variable	Indicador	Relación con el cuestionario a utilizar
1.	Implementar	1. No. De manuales 2. No. De capacitaciones al año 3. No. Número de personas a capacitar	1, 6, 7
2.	Manual de Normas de Protocolo	1. Otros manuales disponibles en el hotel 2. No. De Manuales de estándares 3. Áreas del hotel que abarcará el manual	1, 3, 6
3.	Hotel Grand Tikal Futura	1. No. De habitaciones del hotel 2. Capacidad máxima de los salones 3. No. De salones para atender los eventos	8, 9
4.	Atender	1. No. De personas atendidas 2. No De eventos diplomáticos atendidos por el hotel en año 2015 3. No. De colaboradores para atender los eventos	2
5.	Eficiente	1. No. De entidades que solicitan los servicios para la realización de eventos diplomáticos 2. Tiempo requerido para la logística de un evento 3. Capacidad máxima de cocina de banquetes para atender un evento.	5, 6
6.	Eventos Diplomáticos	1 No. de personas con conocimiento de idiomas en el Hotel Grand Tikal Futura. 2. Colaboradores con conocimiento de protocolo dentro del hotel 3. No. De eventos diplomáticos	4, 10

Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 13 de julio de 2015

Apéndice B.

Cuadro No. 2: Tabla de preinstrumentos

No.	Objetivo	Técnica/Cuestionario
1.	Conocer y describir el nivel de conocimiento sobre Protocolo que tiene el personal de Hotel Grand Tikal Futura.	2, 3, 4, 10
2.	Analizar los principales logros y obstáculos en la realización de eventos Diplomáticos.	5, 6, 8, 9
3.	Evaluar la necesidad de elaborar un manual de normas de protocolo con la finalidad de contribuir con el Hotel Grand Tikal Futura en la mejora continua de su servicio a los eventos diplomáticos.	1, 7

Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 18 de julio de 2015.

Apéndice C.
Encuesta



Licenciatura en Diplomacia y Relaciones Internacionales

Tema: Propuesta de elaboración de Manual de Normas de Protocolo en Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015.

Instrucciones:

Se le agradece su colaboración para responder la encuesta a continuación; marcar una sola opción de las que se le presenta en cada pregunta, si desea puede utilizar las líneas de explique para ampliar la respuesta.

Nombre: _____

Fecha: _____ Julio de 2015

Género al que pertenece: F M Otros

Edad: Entre 18-30 entre 30- 40 mayor de 40

Profesión: _____

Cargo que desempeña: _____

Pregunta No. 1) ¿Conoce el significado de la palabra protocolo?

Si No Otros

Explique _____

Pregunta No. 2) ¿Cree usted que es importante que el hotel cuente con un manual de normas de protocolo?

Si No Otros

Explique _____

Pregunta No. 3) ¿Considera que para atender eventos diplomáticos de nivel internacional el personal del hotel necesita conocer las reglas de protocolo, como precedencia de personas y de banderas?

Si No Otros

Explique _____

Pregunta No. 4) ¿Cree usted que es importante que las personas que atienden eventos diplomáticos de nivel internacional tengan conocimiento de varios idiomas?

Si No Otros

Explique _____

Pregunta No. 5) ¿Cree usted que el hotel a la fecha atiende eficientemente los eventos diplomáticos basándose en las reglas de protocolo?

Si No Otros

Explique _____

Pregunta No. 6) ¿Cree usted que es importante el protocolo para el hotel y que le da un valor agregado al servicio que presta?

Si No Otros

Explique _____

Pregunta No. 7) ¿Cree usted que la implementación de un Manual de protocolo aumentaría la realización de eventos diplomáticos en el hotel?

Si No Otros

Explique_____

Pregunta No. 8) ¿Para usted cuales son las principales fortalezas que tiene el hotel para atender eventos?

Los alimentos La seguridad Otros

Explique_____

Pregunta No. 9) ¿Para usted cuales son las principales debilidades que tiene el hotel para atender eventos?

Falta de capacitación La seguridad Otros

Explique_____

Pregunta No. 10) ¿Conoce que es un evento Diplomático?

Si No Otros

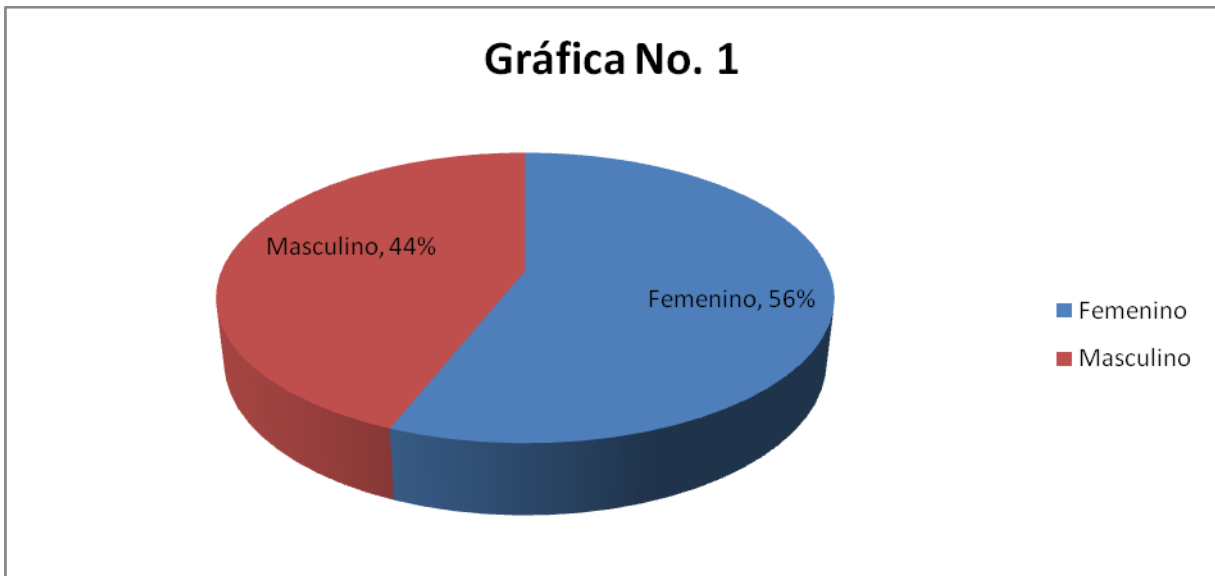
Explique_____

Muchas gracias

Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 23 de julio de 2015.

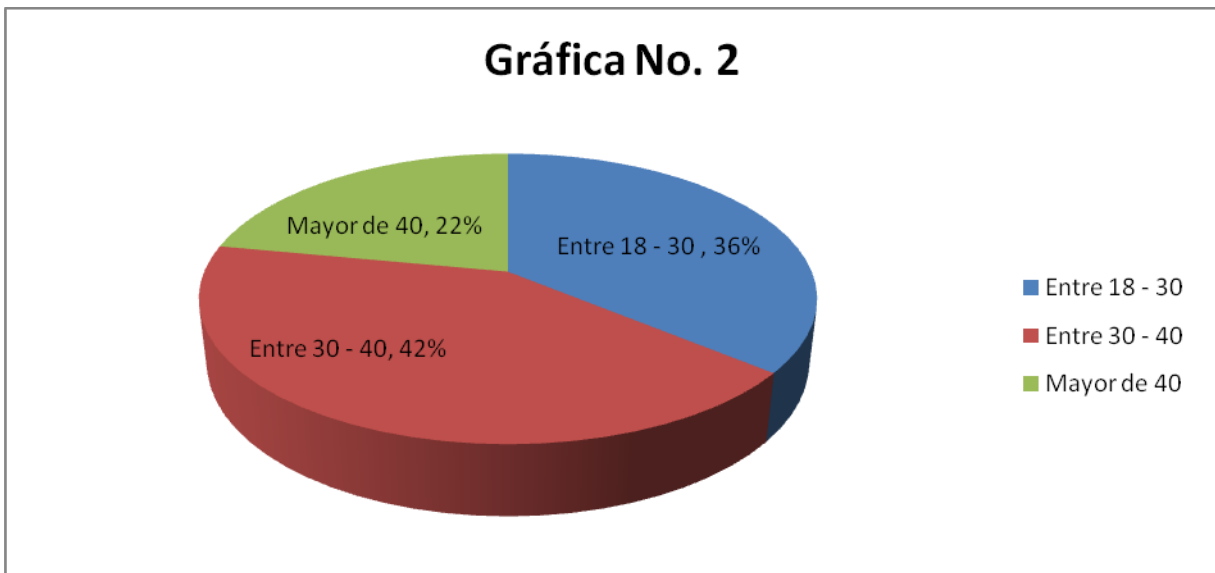
Apéndice D.
Gráficas No. 1 y 2: Análisis de resultados

Género al que pertenece:



Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 31 de julio de 2015.

Edad:

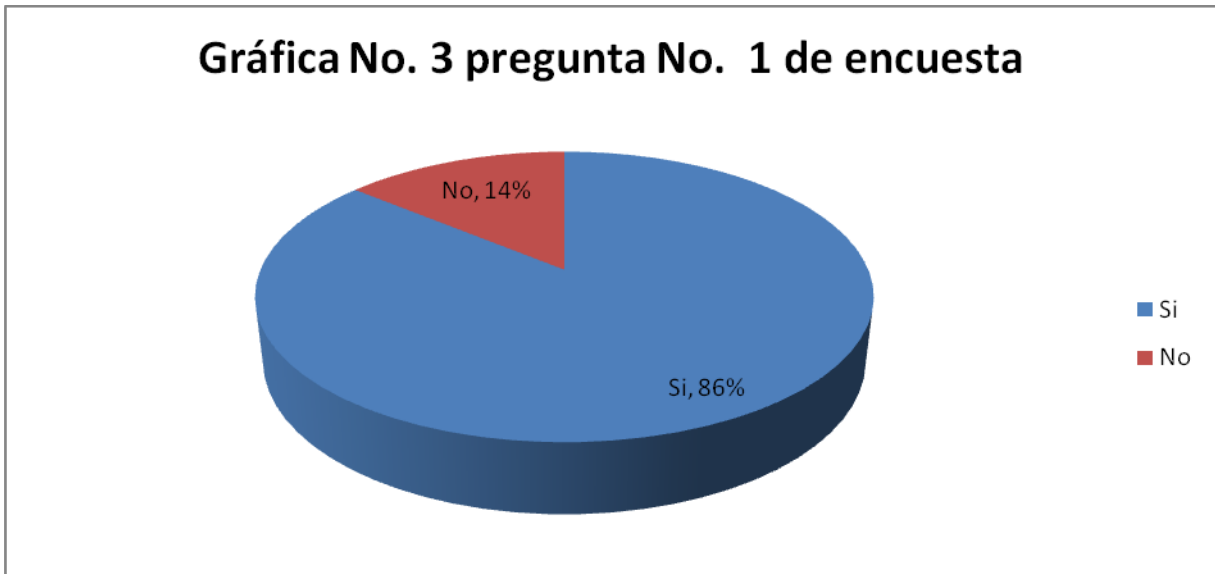


Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 31 de julio de 2015

Apéndice E.

Gráficas No. 3 y 4: Análisis de resultados

Pregunta No. 1) ¿Conoce el significado de la palabra protocolo?



Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 31 de julio de 2015.

Pregunta No. 2) ¿Cree usted que es importante que el hotel cuente con un manual de normas de protocolo?

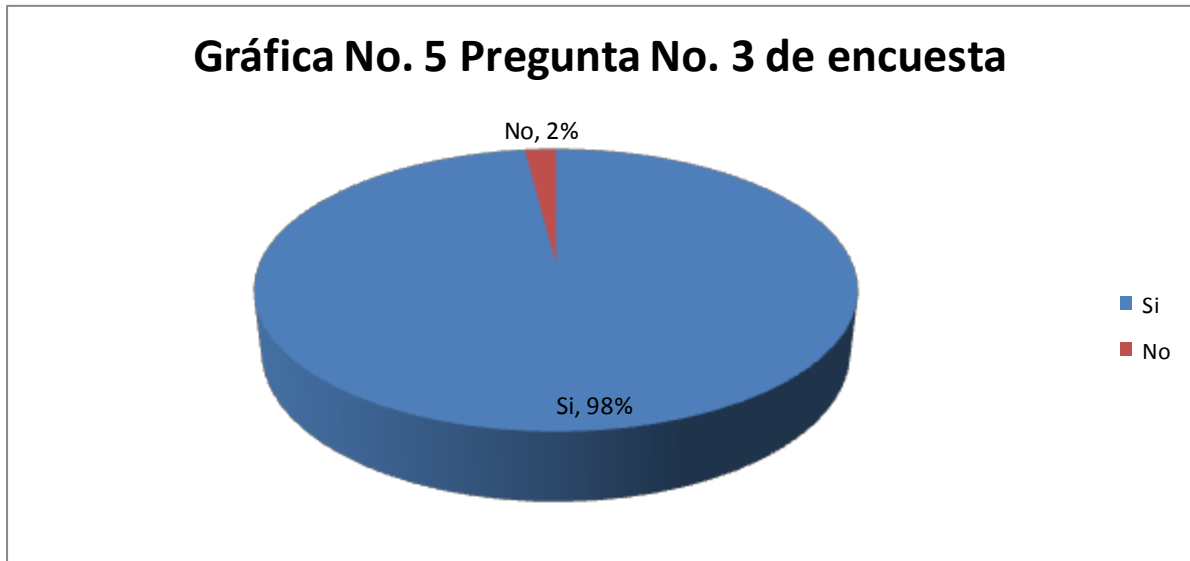


Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 31 de julio de 2015

Apéndice F.

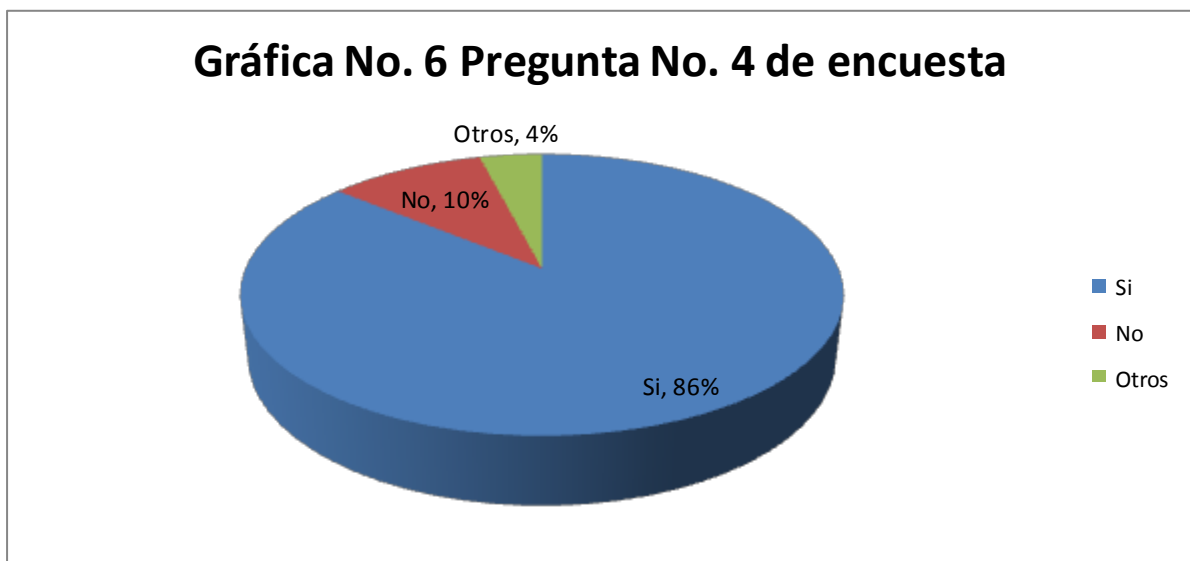
Gráficas No. 5 y 6: Análisis de resultados

Pregunta No. 3) ¿Considera que para atender eventos diplomáticos de nivel internacional el personal del hotel necesita conocer las reglas de protocolo, como precedencia de personas y de banderas?



Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 31 de julio de 2015.

Pregunta No. 4) ¿Cree usted que es importante que las personas que atienden eventos diplomáticos de nivel internacional tengan conocimiento de varios idiomas?

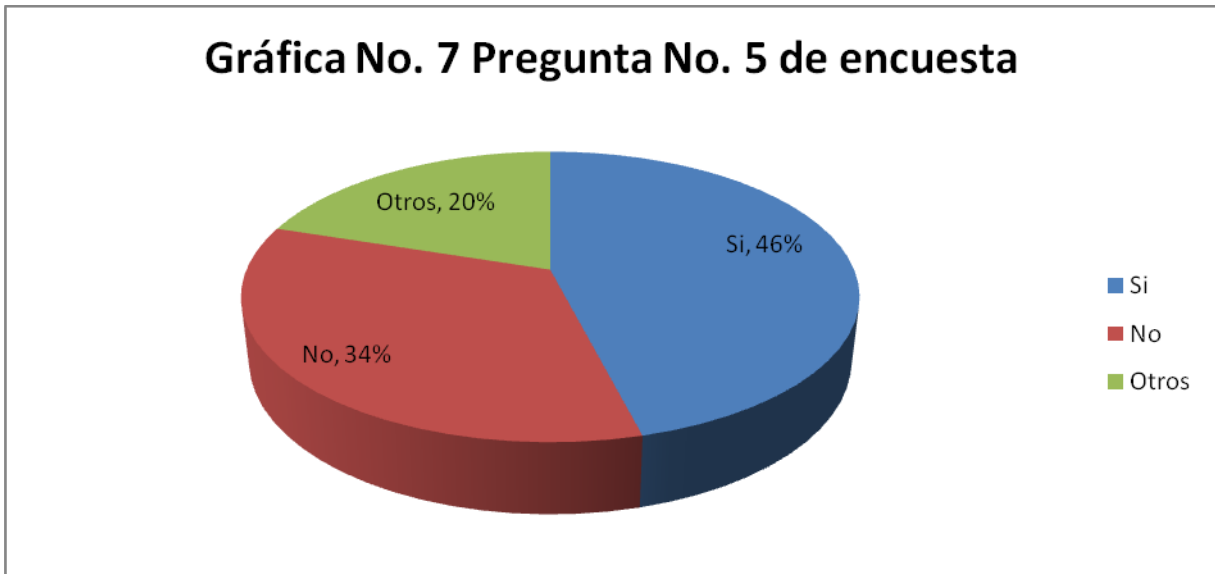


Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 31 de julio de 2015.

Apéndice G.

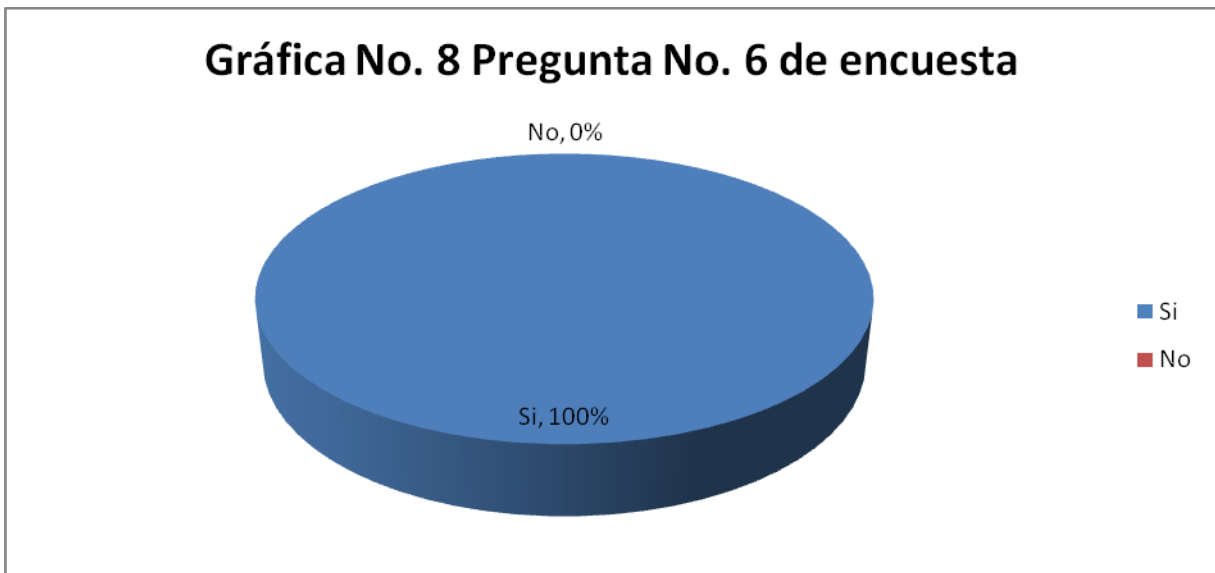
Gráficas No. 7 y 8: Análisis de resultados.

Pregunta No. 5) ¿Cree usted que el hotel a la fecha atiende eficientemente los eventos diplomáticos basándose en las reglas de protocolo?



Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 31 de julio de 2015.

Pregunta No. 6) ¿Cree usted que es importante el protocolo para el hotel y que le da un valor agregado al servicio que presta?

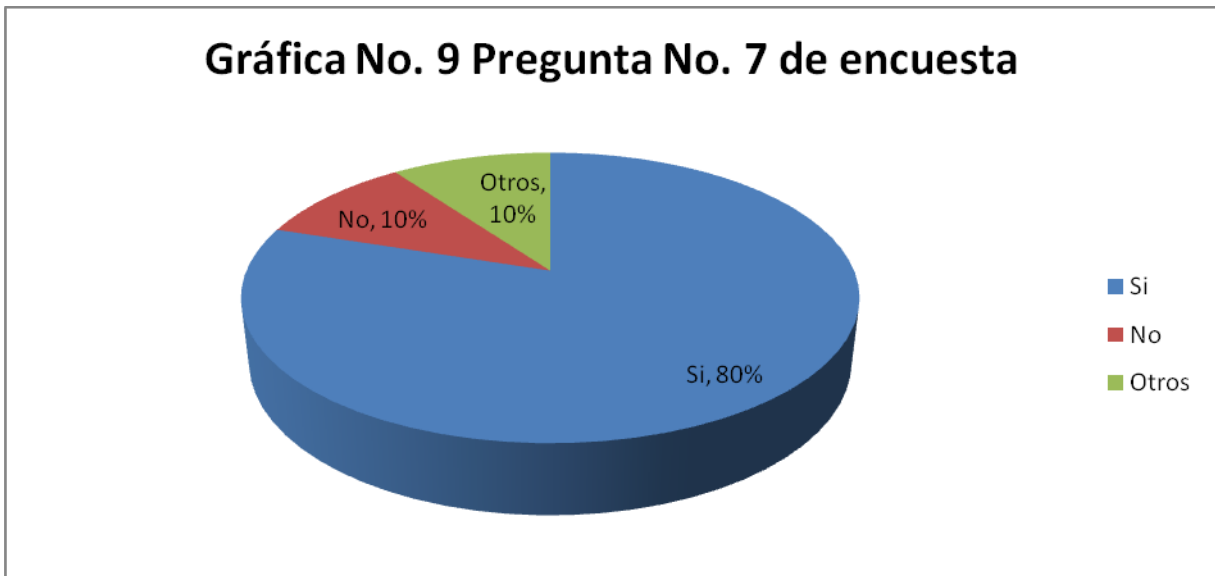


Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 31 de julio de 2015.

Apéndice H.

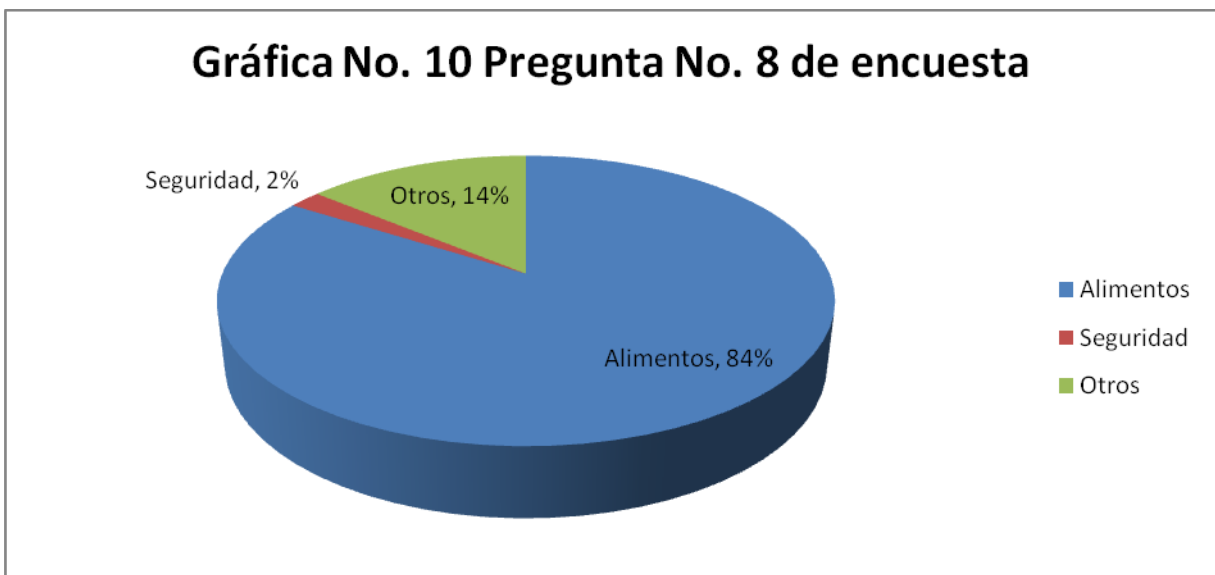
Gráficas No. 9 y 10: Análisis de resultados

Pregunta No. 7) ¿Cree usted que la implementación de un Manual de protocolo aumentaría la realización de eventos diplomáticos en el hotel?



Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 31 de julio de 2015

Pregunta No. 8) ¿Para usted cuales son las principales fortalezas que tiene el hotel para atender eventos?

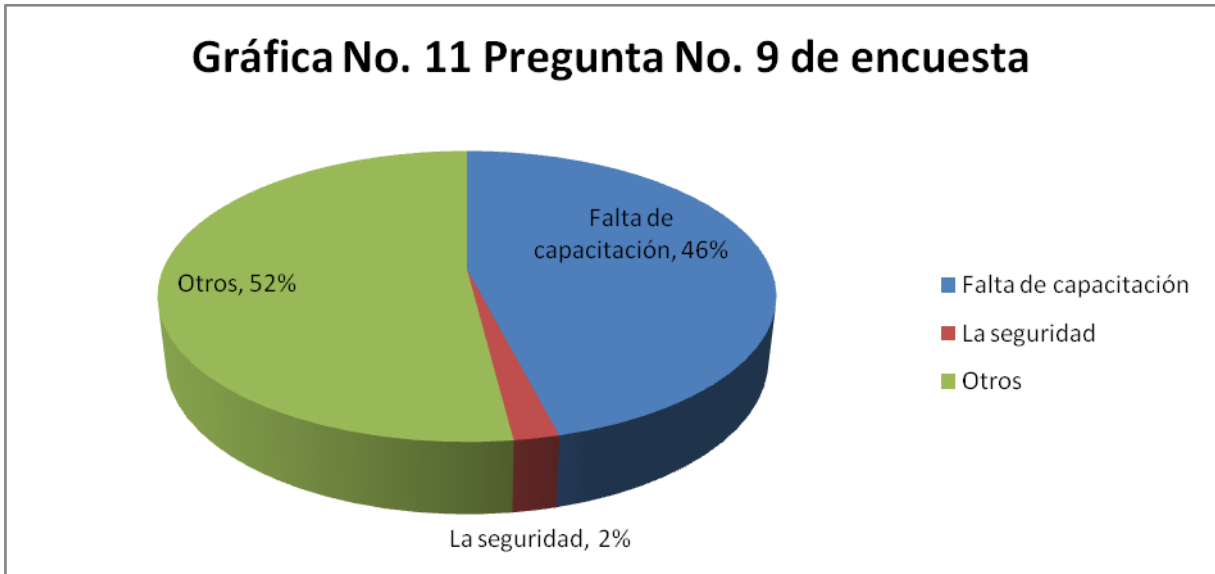


Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 31 de julio de 2015

Apéndice I.

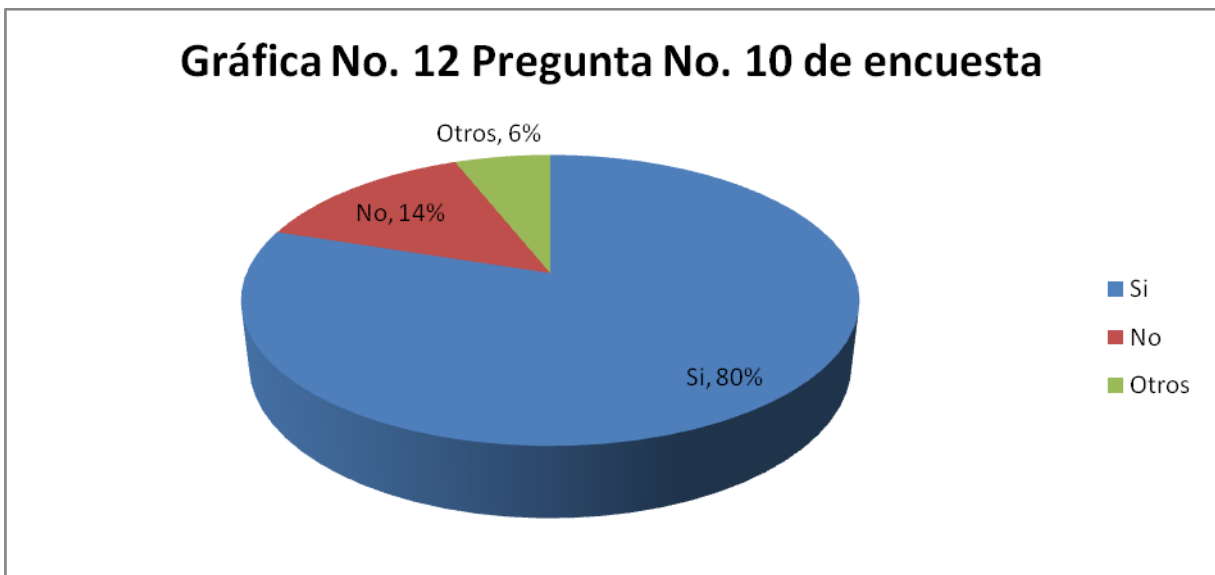
Gráficas No. 11 y 12. Análisis de resultados.

Pregunta No. 9) ¿Para usted cuales son las principales debilidades que tiene el hotel para atender eventos?



Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 31 de julio de 2015

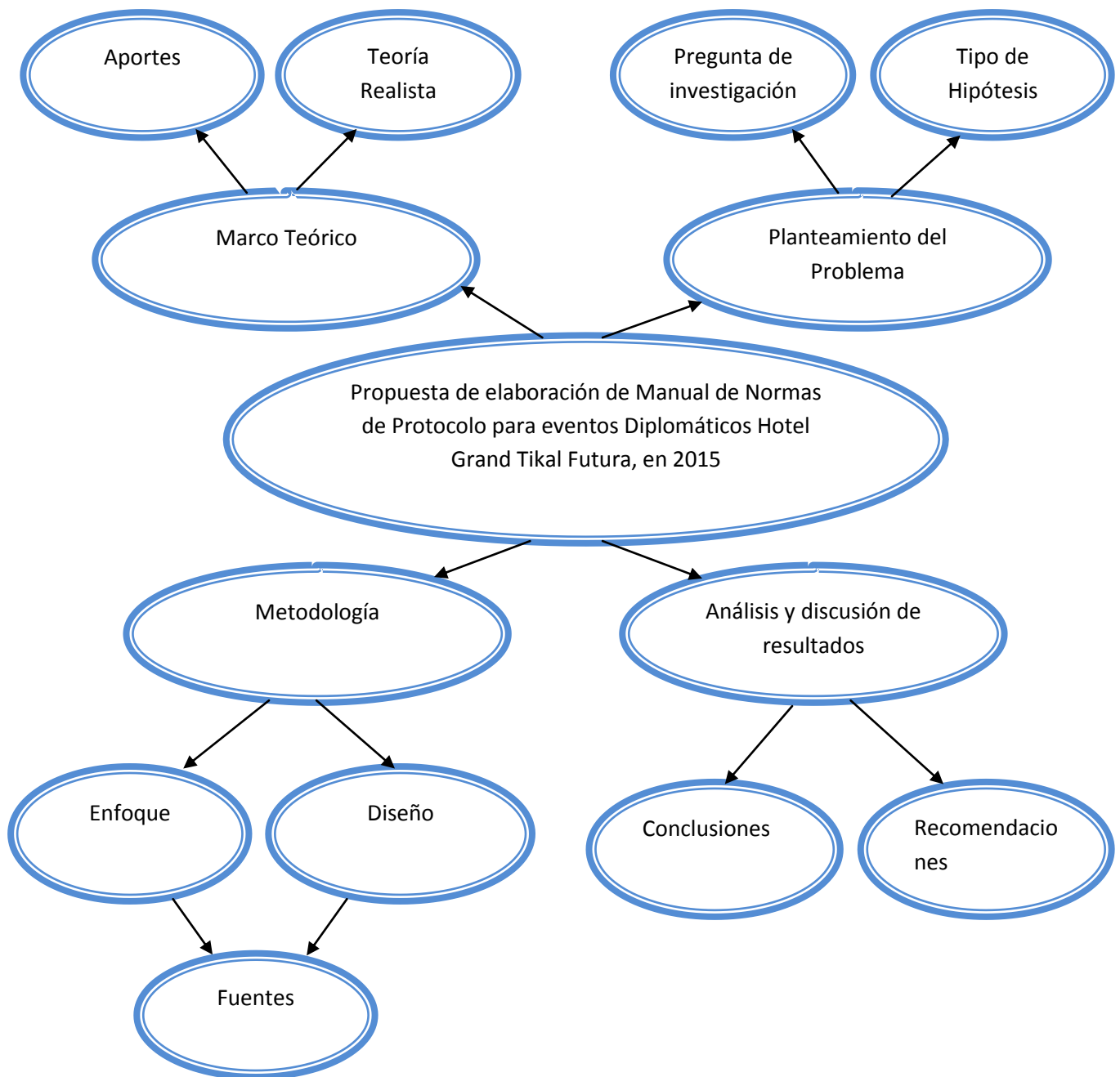
Pregunta No. 10) ¿Conoce que es un evento Diplomático?



Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 31 de julio de 2015

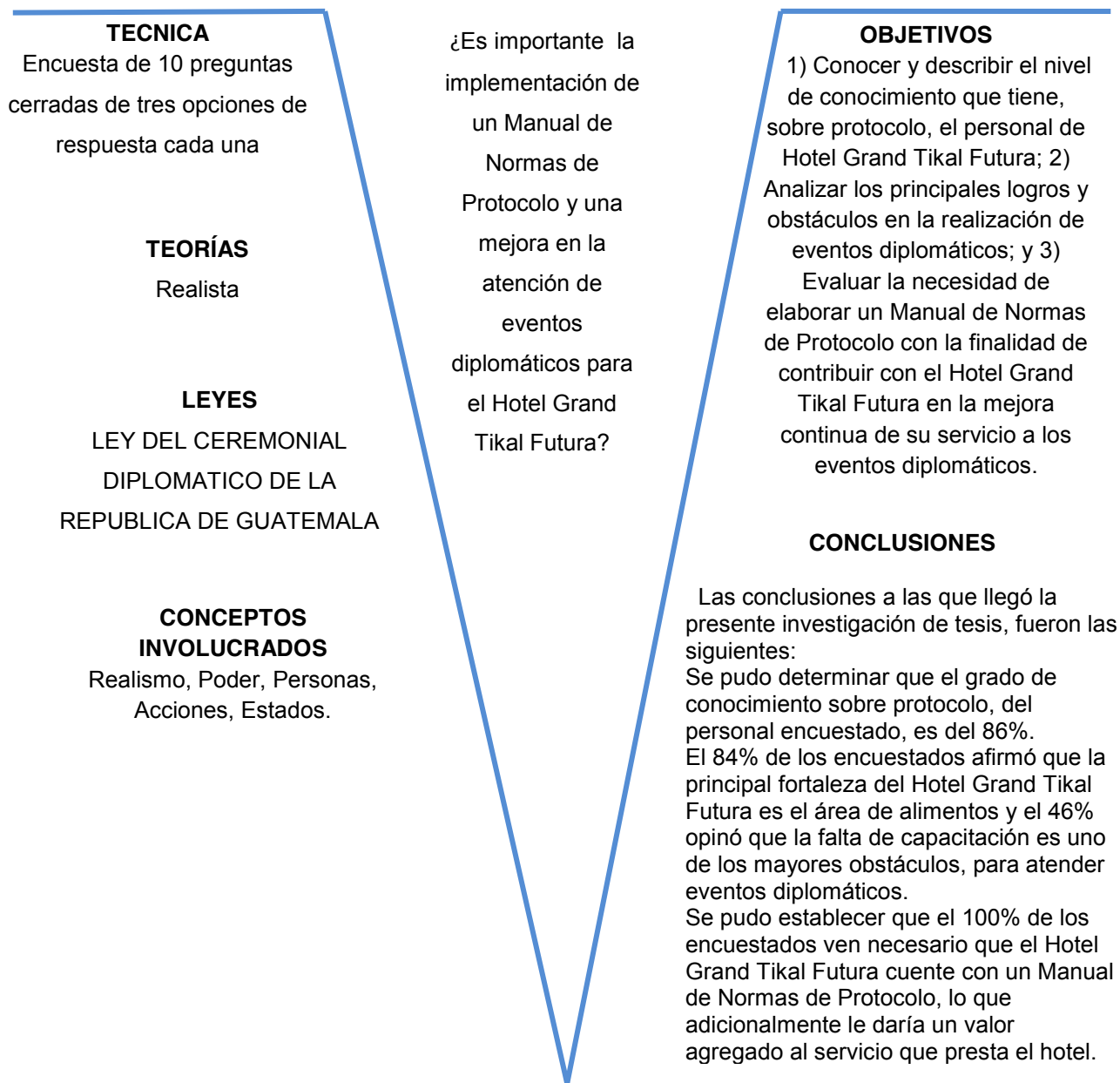
Apéndice J.

Mapa conceptual sobre el tema Propuesta de elaboración de Manual de Normas de Protocolo para Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015



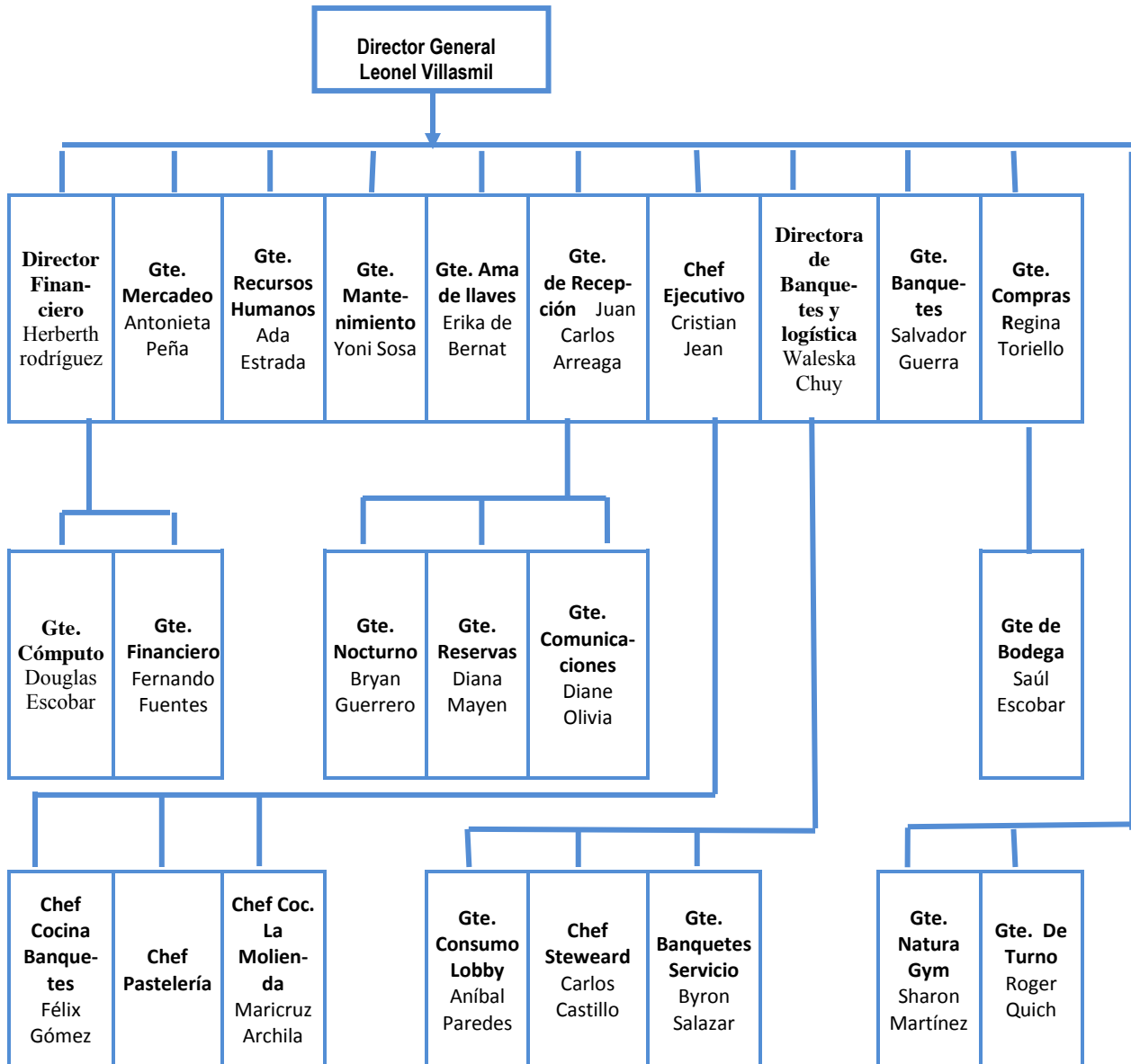
Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 9 de agosto de 2015.

Apéndice K. Gráfica de Gowin



*Propuesta de elaboración de Manual de Normas de Protocolo
Para Eventos Diplomáticos
Hotel Grand Tikal Futura, en 2015*

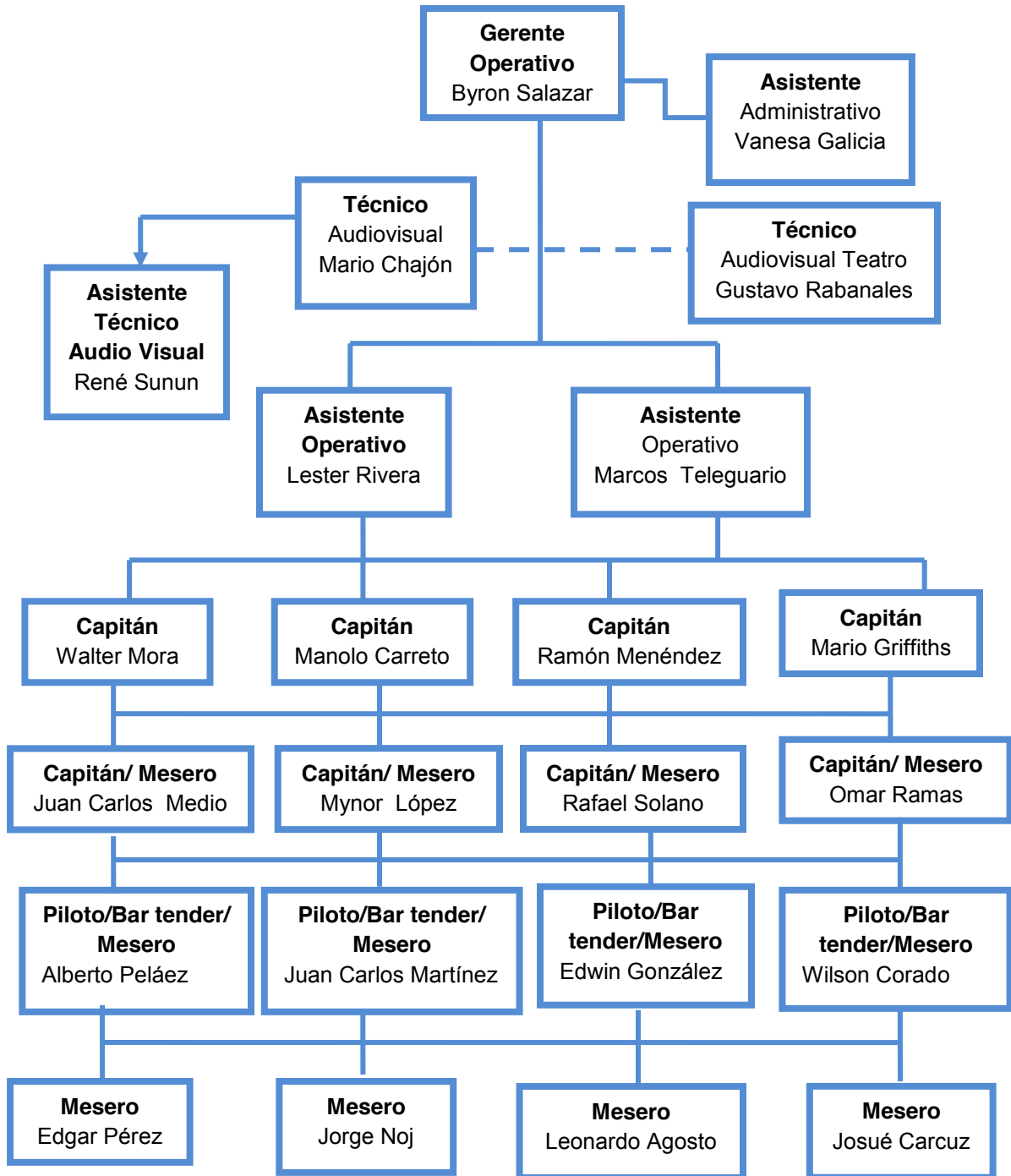
Apéndice L Organigrama Hotel Grand Tikal Futura



Fuente: Recursos Humanos Hotel Grand Tikal futura 23 de agosto de 2015

Apéndice M

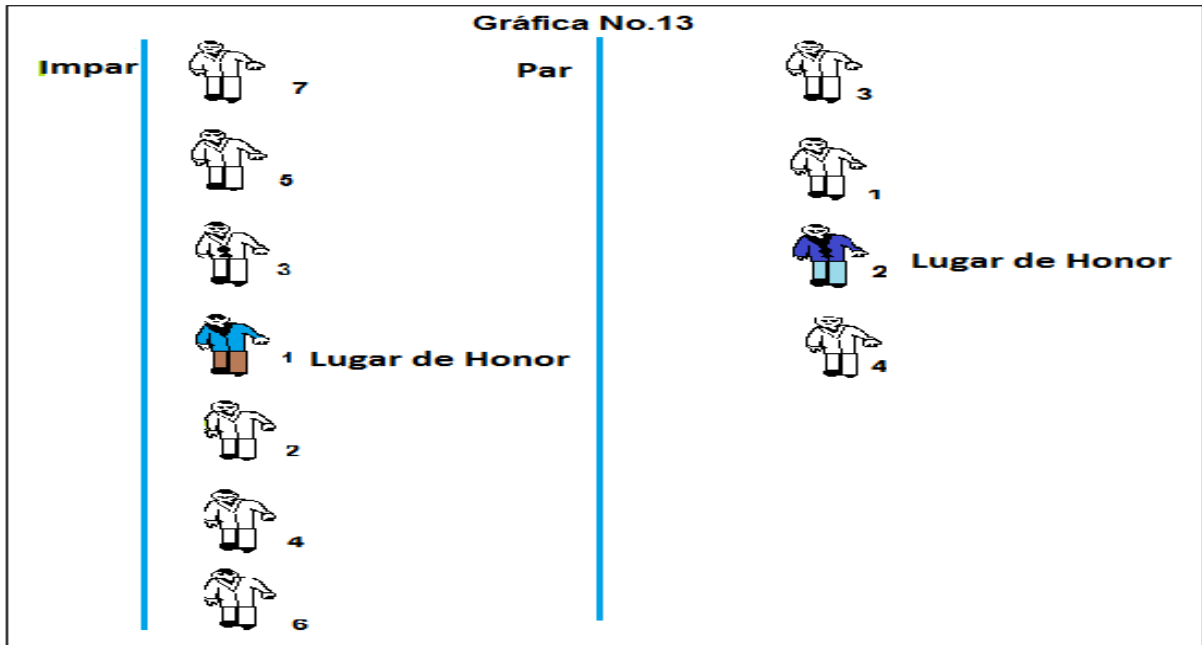
Organigrama departamento de Banquetes Servicios



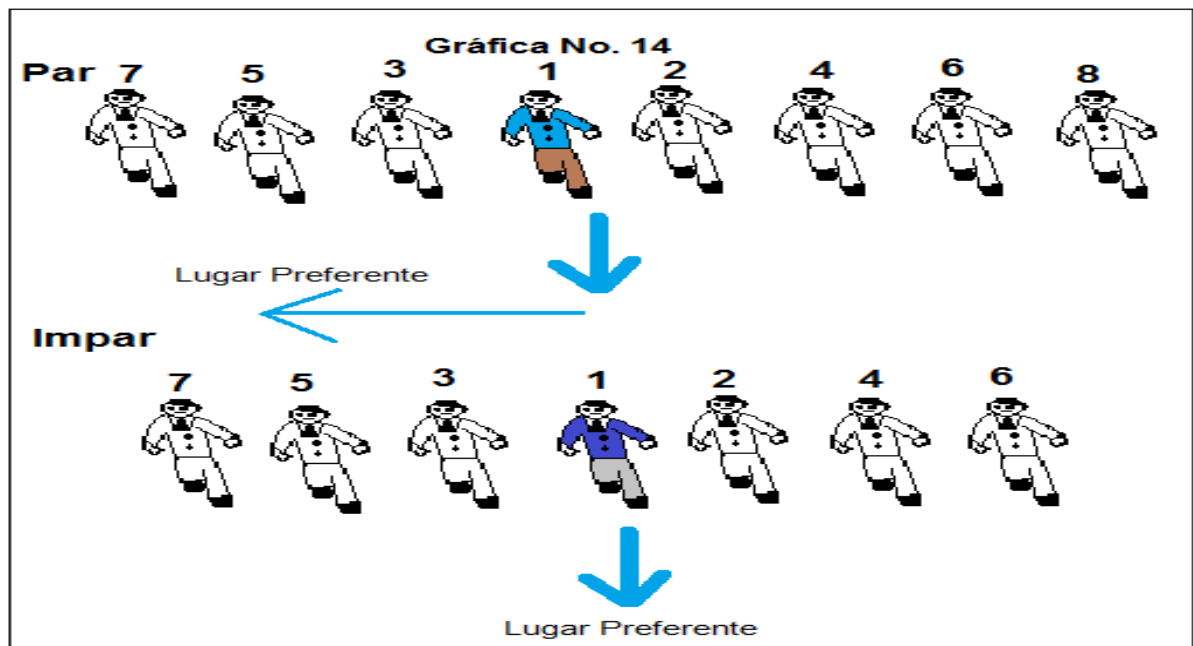
Fuente: Byron Salazar Hotel Grand Tikal futura 23 de agosto de 2015

Apéndice N

Gráficas No. 13 y 14: Precedencia de personas



Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 26 de agosto de 2015



Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 26 de agosto de 2015

Apéndice Ñ

Gráfica No. 15 y 16: Precedencia de banderas

Precedencia de banderas

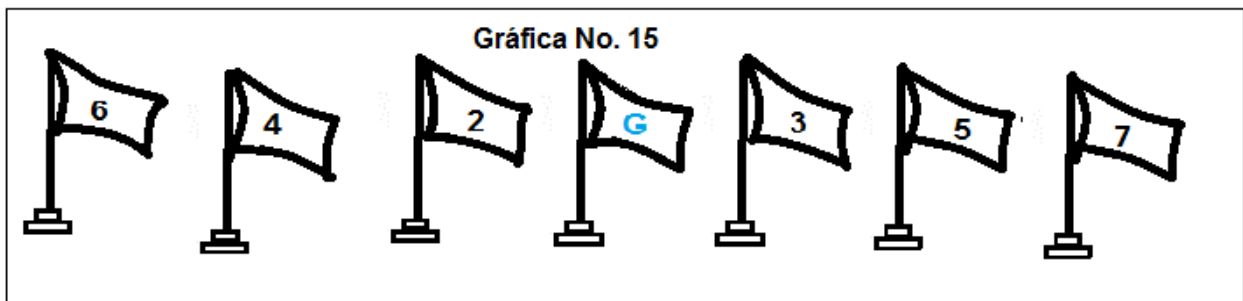
Una sola bandera: siempre Guatemala

Dos banderas: Guatemala a la derecha **G X** la otra a la izquierda

Tres banderas o más:

6 4 2 **G** 3 5 7

Orden alfabético Guatemala siempre al centro



Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 26 de agosto de 2015

Orden alfabético Guatemala siempre al centro

Cuatro banderas (como excepción)

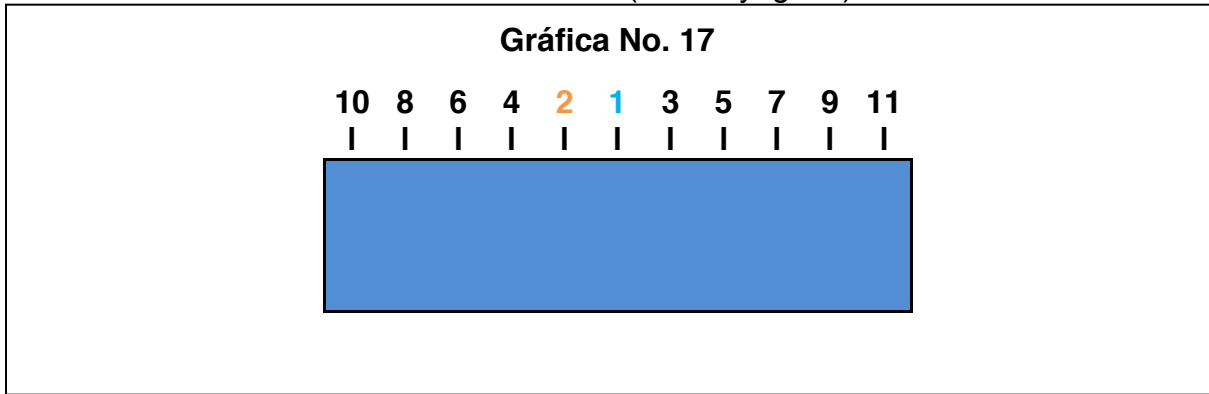
3 **G** 2 4



Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 26 de agosto de 2015

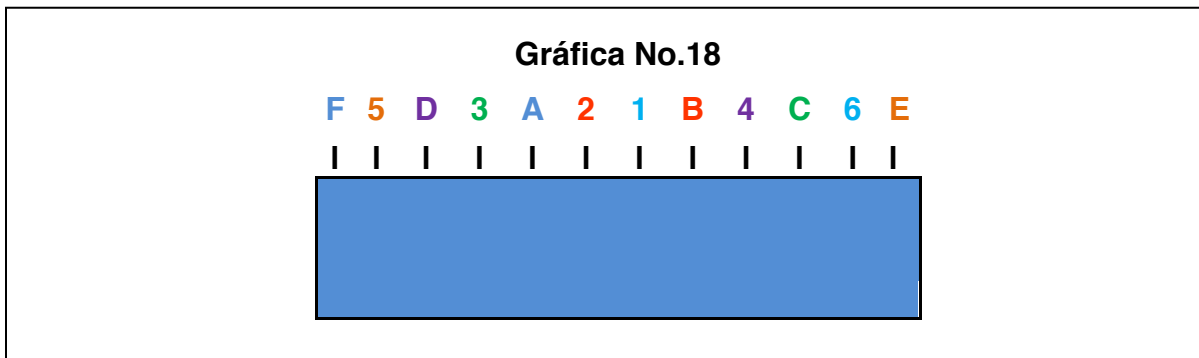
Apéndice O
Gráficas No. 17 y 18: Precedencia de mesas

Precedencia en mesas
Mesa rectangular un solo lado
Solo los titulares (sin conyugues)



Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 26 de agosto de 2015

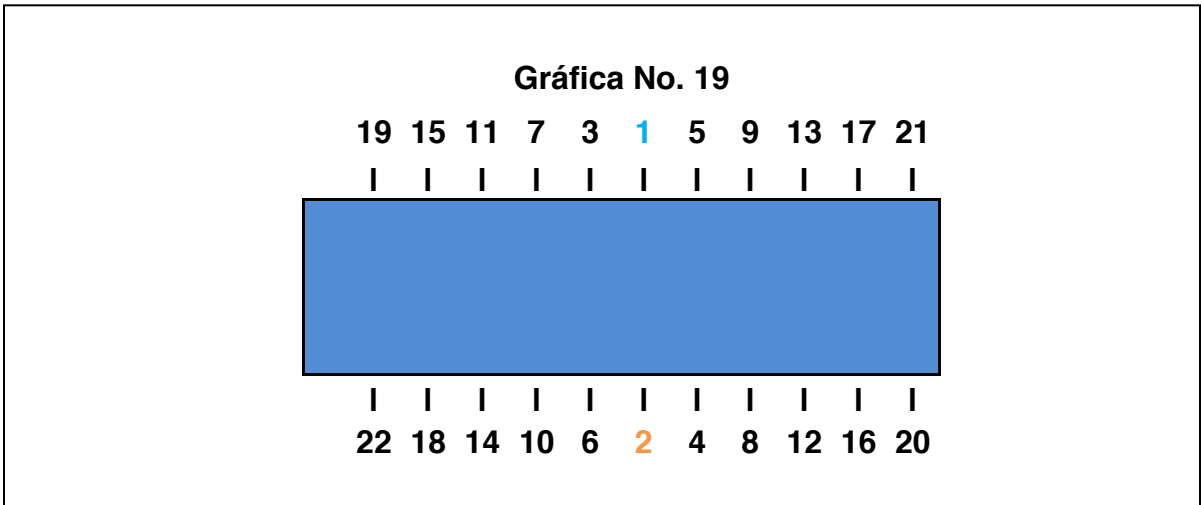
Mesa rectangular un solo lado con cónyuges



Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 26 de agosto de 2015

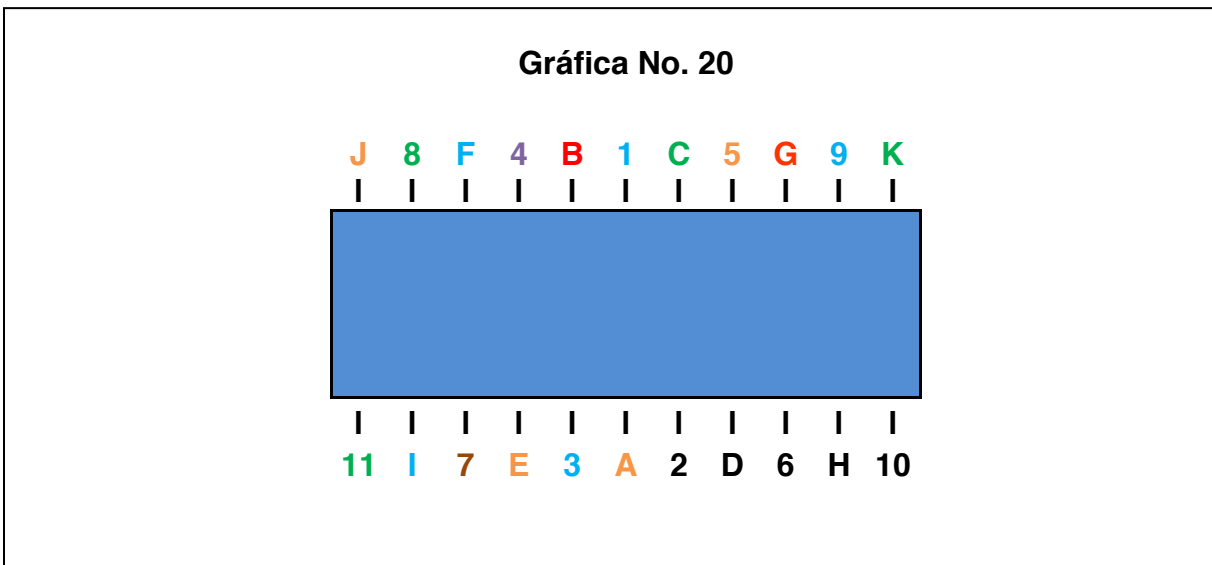
Apéndice P
Gráficas No. 19 y 20: Precedencia de mesas

Mesa rectangular invitados en ambos lados, solo titulares (sin cónyuges)



Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 26 de agosto de 2015

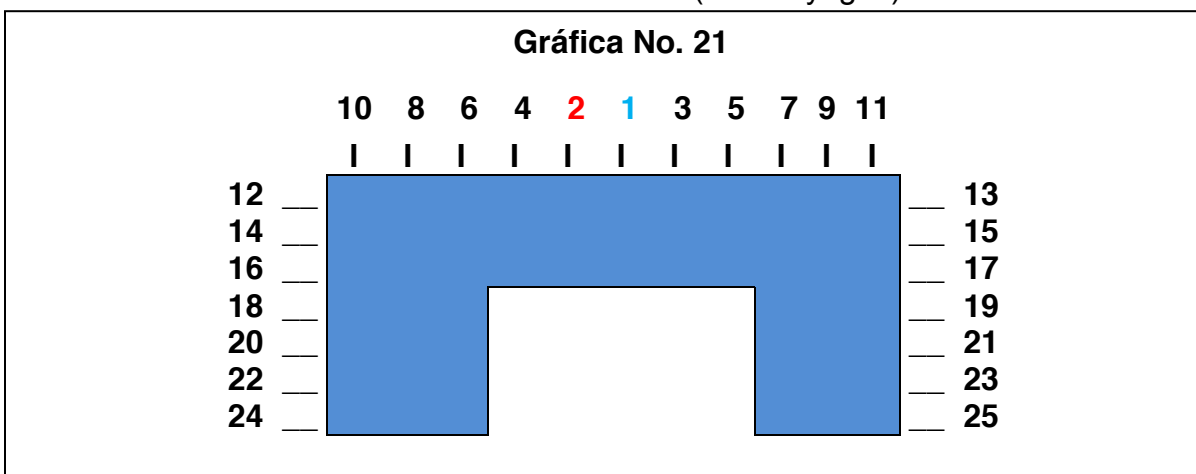
Mesa rectangular invitados en ambos lados Con cónyuges



Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 26 de agosto de 2015

Apéndice Q
Gráfica No. 21: Precedencia de mesas

Mesa en U solo titulares (sin cónyuges)



Fuente: Elaborado por Erika Santa Cruz, 26 de agosto de 2015





Señores
Escuela Superior de Diplomacia y Relaciones Internacionales
Universidad Galileo
Presente

Estimada Señores:

Por medio de la presente, yo Erika Margarita Santa Cruz Carrillo que me identifico con carnet 09005948 y DPI 1868146150308 autorizo a la Escuela Superior de Diplomacia y Relaciones Internacionales la publicación de la Tesis "Propuesta de Elaboración de Manual de Normas de Protocolo para Eventos Diplomáticos Hotel Grand Tikal Futura, en 2015" en el Tesario virtual de la Universidad.

Como autora del material de la investigación sustentada mediante el protocolo de Escuela Superior de Diplomacia y Relaciones Internacionales, expresé que la misma es de mi autoría y con contenido inédito, realizado con el acompañamiento experto de mi asesor y por tanto he seguido los parámetros éticos y legales respecto de las citas de referencias y todo tipo de fuentes, establecidos en el Reglamento de la Universidad Galileo.

Sin otro particular, me suscribo.

Erika Margarita Santa Cruz Carrillo

Carné 09005948

Licenciatura en Diplomacia y Relaciones Internacionales