



Escuela de Administración de Instituciones Hoteleras

MANUAL DE ETIQUETA PARA USO EN INSTITUCIONES HOTELERAS

Susi Rodríguez Córdón
Guatemala, 25 de marzo de 2009



Escuela de Administración de Instituciones Hoteleras

MANUAL DE ETIQUETA PARA USO EN INSTITUCIONES
HOTELERAS

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DEL

IFES

POR

SUSI RODRÍGUEZ CORDÓN

AL CONFERIRSE EL TITULO DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE SERVICIOS HOTELEROS

GUATEMALA, 25 DE MARZO DE 2009

ÍNDICE GENERAL

	Página
I. Introducción.....	5
II. Marco Conceptual	
Objetivos.....	7
Justificación.....	7
Metodología.....	8
III. Marco Teórico	
Capítulo 1: Etiqueta y Buenas Maneras	
1.1. Conceptos.....	9
1.2. Etiqueta e imagen personal.....	12
1.3. Etiqueta e imagen profesional.....	20
Capítulo 2: Etiqueta en Instituciones Hoteleras	
2.1 La mesa	
2.1.1. Colocación básica.....	27
2.1.2. La servilleta.....	29
2.2 Elementos de la mesa	
2.2.1. Cubertería.....	31
2.2.2. Cristalería.....	34
2.2.3. Mantelería.....	34
2.2.4. Vajilla.....	35
2.3. Tipos clásicos de servicio de mesa.....	37
2.3.1 Servicio francés.....	37
2.3.2 Servicio ruso.....	38
2.3.3 Servicio americano.....	38
2.3.4 Servicio inglés.....	39
2.3.5 Otros tipos de servicio.....	39
2.4. Las buenas maneras en la mesa	
2.4.1 Comportamiento en la mesa.....	41
2.4.2 Uso correcto de la cubertería y la cristalería.....	43
2.4.3 Cómo comer diversos alimentos.....	45

2.5. Tipos de eventos	
2.5.1 Desayunos.....	47
2.5.2 <i>Brunch</i>	49
2.5.3 Almuerzo y cenas.....	50
2.5.4 Cóctel.....	51
Capítulo 3: Normas básicas de etiqueta para colaboradores que mantienen contacto directo con los huéspedes de una institución hotelera.....	53
3.1 Personal de <i>front office</i>	
3.1.1 Recepcionistas.....	55
3.1.2 <i>Bell boys</i>	59
3.1.3 <i>Valet parkers</i>	62
3.2 Personal de Ama de Llaves	
3.2.1 Camareros.....	62
3.3. Personal de Alimentos y Bebidas	
3.3.1 <i>Host</i>	65
3.3.2 Meseros.....	66
3.3.3 <i>Bartenders</i>	68
3.4 Personal de mantenimiento.....	69
IV. Marco Metodológico	
1. Instrumentos utilizados.....	71
2. Resultados.....	75
V. Conclusiones.....	88
VI. Recomendaciones.....	91
VII. Bibliografía.....	93
IX. Anexos.....	95

I. INTRODUCCIÓN

En un hotel ciertamente se tratará con muchos tipos de personas y, como cada persona es diferente se debe estar preparado para tratar con multitud de personalidades y modos de ser distintos. Habrá huéspedes muy amables pero frecuentemente también se encontrarán huéspedes difíciles de tratar. Si el cliente no genera ningún inconveniente y al contrario es educado y cortés, el empleado del hotel debe poder servirle de la misma manera o mejor aún, superando el trato que este cliente está esperando. Por otro lado, si el cliente es difícil, sin duda podría afectar a los colaboradores del hotel y, consecuentemente, al servicio que se proporcione.

En estos casos, la clave del éxito está en que el empleado pueda enfrentarse a estos clientes difíciles sin que tenga que afectar a otro huésped o a su trabajo cotidiano. Si logra manejar la situación de la mejor manera posible sin tomarse los problemas de una forma personal, reconocerá que el insulto o la mala manera que recibió en ese momento es sólo otra parte de su trabajo y que puede seguir adelante. Por esta razón es necesario transmitir ciertos conocimientos que facilitaran el servicio, suavizarán los roces que pueden presentarse, y conseguirán buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y con los huéspedes del hotel.

La mejor herramienta que podemos proporcionar a los empleados para su trabajo es la etiqueta. La etiqueta es un conjunto de normas que regulan el trato con los demás. Son tan importantes porque dicen cómo actuar en cada situación y cualquier lugar en el que nos encontramos. Sirven a las personas como una guía para saber qué es lo correcto y ayudan a pensar en los demás antes que en sí mismos. Estas normas demuestran respeto, amabilidad y cortesía para los demás. Viéndolo desde el punto de vista de los administradores, la etiqueta ayudará a nuestros colaboradores a ser exitosos en su vida personal, y por consiguiente en el trabajo que esperamos que desarrollen. Si como administradores formamos en estos aspectos, tendremos empleados preocupados por su presentación personal, por brindar un excelente trato a los demás, perfeccionistas en su trabajo cotidiano y con muchísimas cualidades que como empresa nos beneficiarán. Y si nos enfocamos desde el punto de vista de los empleados sabemos que si recurrimos a la etiqueta tendremos un agradable ambiente de trabajo con los compañeros, con los jefes y

de la misma manera con los clientes a los que tengamos que tratar. Sabremos que siempre habrá una guía que nos diga cómo actuar, lo que nos hará sentirnos más seguros al momento de toparnos con una situación inusual. En ambos casos vemos que la etiqueta nos ayuda a madurar y llegar al punto de poder controlar las tendencias, en vez de reaccionar sin razonar; forma personalidades, que es precisamente lo que se necesita para poder generar un servicio, como lo es la hotelería.

La presente tesis de graduación es una investigación acerca del tema de la etiqueta y las buenas maneras, aplicada a las instituciones hoteleras. Abarca aspectos tales como: definición y origen de la etiqueta, la imagen profesional, las formas de servicio de una mesa en el restaurante, las buenas maneras de las personas en la mesa, los diferentes tipos de eventos que se manejan dentro de un hotel. Finalmente, señala cómo se aplica la etiqueta al trabajo del personal de un hotel. De acuerdo al área de interés de este trabajo, nos hemos enfocado únicamente en aquellos miembros del personal que tengan contacto con el huésped directamente. Sin embargo, no está de más decir que la etiqueta aplica en todos los puestos de trabajo, incluso a aquellos que jamás son vistos por el público.

II. MARCO CONCEPTUAL

Objetivos

- Objetivo general

Elaborar un manual de etiqueta que sirva como material didáctico para el curso de Etiqueta y Protocolo de la Licenciatura en Administración de Servicios Hoteleros.

- Objetivos específicos

- Dar a conocer definiciones de etiqueta.
- Describir la etiqueta e imagen personal y la profesional.
- Determinar las normas de etiqueta que se utilizan para la colocación de la mesa.
- Definir los tipos de servicio de cualquier evento o establecimiento de alimentos y bebidas.
- Señalar las buenas maneras en la mesa.
- Enumerar los diferentes tipos de eventos.
- Determinar las reglas de etiqueta que deben seguir los colaboradores de una institución hotelera que mantienen un constante contacto con los huéspedes de la misma.

Justificación

El propósito de esta tesis es elaborar material de apoyo para enriquecer el curso de Etiqueta y Protocolo que se imparte en la Licenciatura en Administración de Servicios Hoteleros de la Escuela de Administración de Instituciones Hoteleras.

La importancia de este trabajo radica en que es conveniente conocer y manejar las reglas de etiqueta, tanto para la vida personal como profesional. Cualquiera que sea nuestra profesión, el uso de la etiqueta será indispensable, ya que en todas las empresas hay relaciones personales y, si se recurre a las normas de etiqueta, sabremos cómo comportarnos en distintos ambientes y cómo tratar a clientes, jefes, subordinados y a cualquier persona de acuerdo a su dignidad. En el campo de la hotelería el uso de la etiqueta es un requerimiento primordial. Los huéspedes esperan recibir el mejor trato, y

entre los empleados es necesario que haya normas, para que el ambiente laboral sea agradable y se pueda dar al huésped el mejor servicio posible.

Habrán muchas situaciones que se pueden presentar y para las cuales las futuras licenciadas en Administración de Servicios Hoteleros necesitarán tener una base amplia de conocimientos de etiqueta. Por ejemplo, si se tuviera que desempeñar el puesto de gerente general en un hotel, se tendría que saber cómo comportarse en cada situación, cómo dirigir, exigir y corregir, a los colaboradores. Si se tuviera que representar a la empresa para la que se labora, habría que dar y dejar una excelente imagen, lograr que todos se sintieran cómodos, entablar buenas relaciones de negocios, etc.

Las personas que se beneficiarán con este trabajo serán, en primer lugar, el catedrático del curso, ya que tendrá el texto básico del mismo a la mano. En segundo lugar, las alumnas, ya que podrán consultarlo para fines de estudio personal. Y, en tercer lugar, cualquier persona que desee adentrarse en este interesante tema.

Metodología

Debido a que esta tesis constituye un trabajo descriptivo y consiste básicamente en la recopilación bibliográfica de información se siguió la siguiente metodología:

- Recopilación bibliográfica

Se ubicó, consultó y se recogió la información relevante para la investigación sobre todo en libros, manuales, tesis y referencias en línea.

- Trabajo de campo

Cuestionarios: Se elaboró una encuesta para aplicar a colaboradores de algunos hoteles, con el fin de sondear sus conocimientos sobre etiqueta, y determinar si en la institución que trabajan reciben algún tipo de información acerca del tema.

Entrevistas: Se recurrió a personal clave de algunos hoteles, por ejemplo, al que trabaja en el departamento de Recursos Humanos, para determinar si la institución posee manuales de etiqueta, en qué forma los utilizan y qué tipos de controles poseen para la aplicación de los reglamentos que allí se recogen.

III. MARCO TEÓRICO

Capítulo 1: Etiqueta y Buenas Maneras

1.1 Conceptos

En primer lugar se presentan los conceptos generales sobre etiqueta y buenas maneras, se narra después lo relativo a la presentación personal y profesional de las personas.

1.1.1 Etiqueta

Existen muchas opiniones con respecto del origen de esta palabra. Algunos autores piensan que se deriva del vocablo griego *stichos*, el cual denota regla, orden, categoría. Otros la atribuyen a la raíz germánica *stik*, que es asegurar, clavar, fijar, y algunos otros del inglés *things*, que se define como cosas a observar. Otra posibilidad es que se derive de la frase latina *est hic quesito inter N. et. N*, fórmula que empleaban los procuradores en sus escritos judiciales¹.

Superficialmente la etiqueta está formada por reglas aparentemente insignificantes sobre la conducta y el comportamiento; sin embargo, fundamentalmente, la etiqueta abarca mucho más que eso. No es simplemente un código de modales. *“La importancia de la etiqueta está perfectamente comprobada por el desarrollo que ha tenido junto a la innata ley de asociación humana. Como la misma sociedad, es producto de un crecimiento, y como todas las cosas grandes e importantes de la vida, su crecimiento ha sido lento.”*² Por esto, es válido decir que todas las generaciones, desde los tiempos más remotos, han contribuido a la etiqueta que hoy respetamos como nuestra.

En la base de la etiqueta está la obligación de respetar los derechos ajenos, que se derivan de la dignidad que cada uno posee como persona humana. Limitando los deseos propios, y viviendo así el código de la vida social. La necesidad de un código de etiqueta nació del hombre mismo siglos atrás; pero hoy en día explica los usos de la vida social y cómo manejar las situaciones que involucren a nuestros semejantes.

¹ Cfr. Eichlerm, Llian *Nuevo libro de etiqueta*, Editorial Hymssa, Barcelona, 1958, p. 30

² Cfr. Ibid, pág.19

1.1.2 Cortesía

El término se deriva de la palabra “corte”, entendido como el entorno de los reyes y nobles. Inicialmente se refería al “modo de comportarse en la corte”, pero su significado se amplió hasta hacer referencia al trato común entre las personas.

La cortesía puede definirse como la demostración o acto con que se manifiesta la atención, respecto o afecto que tiene una persona a otra. Cuanto más afecto, más detalles de cortesía habrá. Esto no significa de ninguna manera que la cortesía deba manifestarse únicamente a los más cercanos; se aplica para todas las personas. Esto se debe a la dignidad que cada uno posee por el simple hecho de ser persona³. También es posible decir que la cortesía ayuda a moderar los propios impulsos y a considerar los derechos de otros, a desear complacer a los demás. El que trate con cortesía, será tratado de la misma manera. No se puede hablar de ella sin pensar en la buena educación, la disciplina, las cuales están estrechamente ligadas por conformar parte de la naturaleza del hombre⁴.

Existen diferentes relaciones entre personas. Por ejemplo las que tienen lugar entre una persona con un rango superior y otra de rango inferior, o entre dos personas, de las cuales una tiene más autoridad que la otra. A mayor grado de autoridad, existe una mayor razón para cuidar los modales con determinada persona. Lo antes mencionado no implica mantener una actitud de inferioridad, simplemente reconocer y respetar que todos dependen de alguien más, es el orden de la sociedad. En el trato entre iguales, resalta la amabilidad. Se debe evitar poner en evidencia a una persona o hacer comentarios groseros. Los caballeros deben cuidar especialmente el trato hacia las damas, poniendo atención en los temas de conversación y el vocabulario. Siempre ganará quien aplique más minuciosamente la cortesía para con el prójimo. En la cortesía para con los subordinados, es indispensable la consideración. Ser exigente, pero tener delicadeza en la forma en que se dirige a cada uno de ellos. Siempre motivando y evitando la tiranía. Con respecto a la cortesía para los desconocidos, tener en cuenta la educación, dar una sonrisa, decir “por favor” y “gracias”, evitar largas conversaciones, o contar

³ Cfr. Soto D. Carmen, *Las Buenas Maneras*, Ediciones Palabra, Madrid, 1992, p. 114

⁴ Cfr. Eichler, *Nuevo Libro de Etiqueta*, p. 40

problemas de familia. La cortesía también se da en la correspondencia, en llamadas telefónicas, y otras formas de comunicación. No se puede violar la libertad del otro, eso mantendrá un ambiente de cortesía⁵.

1.1.3 Modales

Es el comportamiento habitual que demuestra la buena educación de los seres humanos. Los modales han ido adaptándose a los cambios de los comportamientos en general, de acuerdo a las necesidades que el hombre fue descubriendo con el tiempo. Se iniciaron como reglas y terminaron por convertirse en leyes, obligatorias de cumplir⁶.

1.1.4 Buenas maneras

El diccionario de La Lengua Española define “manera” como “*el modo con que se ejecuta o acaece una cosa*”. En plural se refiere a la “*destreza, habilidad, artificio, astucia, calidad y clase de las personas*”. Por lo tanto, la expresión “buenas maneras” se refiere a una serie de consejos detallados sobre el comportamiento correcto comportamiento en nuestra vida cotidiana. Las buenas maneras no pertenecen a ninguna clase social o económica específica, a ningún cargo político, diplomático o eclesiástico determinado. Absolutamente todo ser humano está llamado a obedecer dichos patrones de conducta con el fin de que la vida en sociedad sea armoniosa.

Es importante vivir dichas normas buscando lo mejor para todos, no para disfrazar actitudes de vanidad, interés o cualquier tipo de manipulación. La verdadera elegancia renuncia a las ganas de aparentar o asemejar artificialmente nuestras maneras de ser a las de los demás. Ciertas normas son flexibles y en algunas otras se puede aplicar con sentido común, pero el mejor comportamiento será siempre el más natural, que incluye el respeto y aprecio sinceros hacia los demás. El

⁵ Cfr. Soto, *Las Buenas Maneras*, p.114

⁶ Cfr. Eichler, *Nuevo Libro de Etiqueta*, p. 20

sentido del humor desempeña un papel fundamental, al igual que ser siempre positivo, y con la mente abierta.⁷

1.3 Etiqueta e imagen personal

Nuestro mundo está compuesto por individuos que son completamente diferentes e irrepetibles entre ellos. Es por esto que los caracteres de las personas que forman parte de una sociedad son inevitablemente distintos. Cada quien proyecta su vida enfocándola en determinada perspectiva. Para algunos, cierto comportamiento puede ser acertado, mientras que para otro ese mismo comportamiento es completamente incorrecto. Fue esta precisamente la razón por la cual fue forzoso recurrir a algunas reglas para ayudar a regular el comportamiento de todos, para mejorar la convivencia, aunque siempre tomando como base la dignidad humana. Sin duda alguna un buen comportamiento y una adecuada imagen personal brotan desde la persona misma. Es preciso conocerse, reflexionar, y aceptar lo que se es, para ir cambiando las debilidades personales y mejorando su autoestima. Esto ayudará a que las personas se sientan bien con ellas mismas, y por consiguiente, mejoren las relaciones interpersonales. Nada de lo mencionado antes será posible sin el equilibrio tanto, interno como externo, de cada ser humano. El factor vital, para llegar a tener dicho equilibrio, es poner en práctica buenas hábitos de vida, lo que solo es viable mediante un factor esencial, la educación.

Conocimiento del yo + Aceptación del yo = Seguridad en sí mismo

Fuente: Urbina, José. *El protocolo en los negocios*, Editorial Temas de Hoy, Madrid, 1996, p. 37

Como ya se había mencionado antes, las sociedades cambian, los panoramas, costumbres y necesidades también, y por consiguiente las reglas en la etiqueta cambiarán, sin modificar su fundamento.

⁷ Cfr. De la Torre, Álvaro, *1000 Consejos Sobre Buenas Maneras*, Editorial Servilibro, Madrid, 2003, p. 8

1.3.1 La primera impresión

Cualquier interacción de dos personas está marcada por la imagen personal. No tanto por las palabras que se pronuncian, sino por los gestos, el porte, el comportamiento y la actitud. La mirada, la sonrisa, el tono de voz, que al ser claro y agradable transmite interés, seguridad y amabilidad.

1.3.2 La comunicación oral

Es muy importante saber distinguir entre cuándo hablar y cuándo es mejor callar. No hay nada más desagradable que una persona soberbia, cuya conversación muy frecuentemente termina en un monólogo. Por el contrario siempre es agradable estar con personas humildes y sencillas, que utilicen las palabras adecuadas. *“La conversación debería ser un intercambio de ideas y pensamientos, en forma serena y constructiva. Para ello es necesario una cualidad nada fácil de encontrar: saber escuchar. Escuchar no es una actitud pasiva, como alguien pudiera pensar, sino que requiere una gran concentración para poder captar claramente el mensaje que se está transmitiendo”*⁸. Durante la conversación es fundamental no interrumpir, ni llevar siempre la contraria a los demás, esto torna la conversación en algo desagradable y no posibilita el desarrollo del dialogo. También conviene tener siempre en mente el objetivo de la conversación, no hablar por hablar, sino ser concretos y objetivos.

1.3.3 El lenguaje corporal

Es muy significativo en un primer encuentro o en cualquier conversación. El inclinarse para adelante demuestra interés, mientras que al hacerlo hacia atrás demuestra lo contrario. El movimiento con las manos para apoyar la conversación puede, ya sea contribuir a la buena comunicación o bien perjudicarla, ya que su excesivo uso puede distraer, incomodar al oyente.⁹

⁸ Font, Josefina, *Convivencia y Buenas Maneras para Comportarse en Público*, Editorial Inforbook's, Barcelona, 1997, p.31

⁹ Cfr. Ibid, p. 34

1.3.4 Saber estar

En cuanto a la forma de caminar, resulta necesario señalar que es distinta para el hombre y para la mujer, por razones anatómicas. Las mujeres deberían caminar con un pie enfrente del otro y los hombres con las piernas ligeramente separadas. Al sentarse las mujeres pueden cruzar las piernas o bien colocar los tobillos juntos ambos para el lado derecho, que es la forma más elegante de hacerlo. Los hombres deberían sentarse con las piernas ligeramente separadas, jamás con un tobillo recostado en la rodilla de la otra pierna, mucho menos frente a una señora. Tampoco es adecuado que lo haga con la suela del zapato descaradamente levantada hacia arriba. Para ambos es importante sentarse derechos, por cuestiones de salud de la columna vertebral. Siempre pueden apoyarse en los respaldos del sillón. No es agradable ver a una persona sentada con las manos detrás de la nuca.

1.3.5 La higiene corporal

La higiene corporal de una persona es algo que inmediatamente provoca agrado o rechazo hacia ella. Además del empleo del jabón y el agua, se recomienda el uso de lociones y desodorantes. Sin embargo el empleo de aromas muy pronunciados o su mala combinación puede provocar un caos total. Es de mala educación ir dejando la estela del perfume que se utilizó, y esto aplica tanto para hombres como mujeres.

Una regla segura puede ser ésta: “Cuanto más natural mejor”. La etiqueta exige cuidar también la dentadura, las uñas, el cabello, la limpieza del vestido y los zapatos, etc.¹⁰

1.3.6 Actitudes humanas

Como se señaló antes, la etiqueta viene ligada a lo más íntimo de una persona. Por lo tanto, para poder hablar de etiqueta e imagen personal, resulta imperioso mencionar algunas actitudes humanas que ayudan a conocer esta intimidad. Partiendo de ellas una persona puede calificar o moldear su comportamiento para que siempre sea el correcto.¹¹

¹⁰ Cfr. Ibid, p. 37

¹¹Yepes S., Ricardo *La Elegancia, algo más que Buenas Maneras*, Revista Nuestro Tiempo, España, Oct. 1996, p. 110-123

- La vergüenza: Experimentarla es sentirse intrínsecamente malo, esencialmente feo como persona, es la fuente de insuficiencia de autoestima, el pobre concepto de uno mismo o la mala imagen corporal, que es en otras palabras inseguridad. Por eso se puede decir que es la fuente de los sentimientos de inferioridad. La vergüenza es un sentimiento espontáneo, se puede sentir ante sí mismo o ante los demás. Juega un papel decisivo en la formación de una recta conciencia moral, en el proceso psicológico, social en el que se forma la identidad propia y se es reconocido y aceptado por los demás. El grave perjuicio que puede causar sentir vergüenza es el aislarse de los demás.

- El pudor: Es la reacción espontánea de protección de lo íntimo que precede a la vergüenza y le da un sentido de preservación. Tiene una fuerte relación con la dignidad, acentúa la reserva de la intimidad. Es una manifestación de la libertad humana aplicada al cuerpo. Autodominio significa dignidad porque implica el uso de la libertad, y ésta significa ante todo ser dueño de uno mismo. El pudor incluye no sólo la interioridad espiritual o psíquica, sino también el cuerpo y todo en cuanto a él se refiere. Por lo tanto forma parte de nuestra intimidad: el vestido, las acciones, los gestos y movimientos corporales (comer, limpiarse, etcétera). El pudor se extiende también a la casa, que es el lugar donde la persona habita consigo misma y con los demás. El impúdico suele ser un sinvergüenza, no conoce el límite entre lo decente y lo indecente, entre lo oportuno y conveniente mostrar o no, por lo tanto lo indecente es intolerable, e incluso ofensivo. La pérdida de la decencia, la incapacidad de percibir el límite de lo vergonzoso como algo que protege los valores comunes de la sociedad, debilita la interioridad, y por tanto indiscutiblemente aumenta lo superficial, lo exterior.

- La compostura: Considerada por los clásicos una virtud, le denominaron "modestia". La compostura es mucho más que la simple cortesía externa, también depende de la buena educación, y los buenos modales. Ser cortés es omitir todo detalle que resulte molesto o vergonzoso, buscar la compostura, la finura y el donaire en el decir y actuar, de modo que se merezca estimación, aprecio, y admiración. Para resumir la compostura incluye la limpieza, la

pulcritud, y el orden en la forma de los gestos, las palabras, la forma de moverse, etc.

- La integridad: Es precisamente lo bien hecho, a lo que no le sobra ni le falta nada, está completo y perfecto dentro de sus límites. Por lo tanto la elegancia es integral, requiere de la belleza exterior como la interior. Los griegos pensaban que lo elegante era aquella acción que se realiza abandonando su propio interés para emprender la búsqueda de lo que tiene carácter de fin, aquello que nos hace buenos y además felices.

1.3.7 Cualidades personales en el trato social

Hay una serie de cualidades que se deben cultivar para practicar el trato social.

Éstas se encuentran enumeradas en el siguiente cuadro:¹²

Cualidad	Descripción
Grandeza de espíritu	Poseer un espíritu generoso y abierto. Donde no domine el egoísmo, y el cual sea capaz de auxiliar a alguien que lo necesite. Es bondad.
Dominio de sí mismo	Ser prudente. No dejarse llevar por los sentimientos ni la ley del gusto. Controlar el temperamento, y siempre expresarse de forma adecuada. Tener tacto al decir o hacer cosas, siempre hacerlo inclinándose a la consideración del prójimo. Evitar cualquier gesto, palabra o acción que pueda molestar a los demás.
Serenidad	Para mantener los buenos modos se necesita una mente lúcida y un corazón estable.
Comprensión	Saber pasar por alto las equivocaciones ajenas. No resaltar aquellas cosas que pueden dejar en mal a una persona.
Sencillez	Es lo opuesto a la arrogancia. Reconoce los valores de

¹² Cfr. Soto, *Las Buenas Maneras*, p.36

	los demás. Se da a querer y respetar y también lo hace con los demás.
Concisión	Es cortesía, tener respeto por el tiempo ajeno. Ser breve y conciso, no pesado y cortante.
Discreción	Es no revelar a quien no le incumbe determinada verdad. La indiscreción es un gran peligro para la convivencia. Es importante tener discreción con los asuntos personales pero tener mayor delicadeza con los asuntos ajenos. Además es no aprovecharse colocando a los demás en posiciones incómodas al pedir favores injustos.
Optimismo	El ver sólo el lado negativo de las cosas complica mucho la convivencia. No se trata de ignorar las dificultades y la realidad, simplemente de animar y alegrar con su actitud.
Amabilidad y cordialidad	Es parte de la buena educación. La cordialidad es enemiga de las irritaciones impulsivas, tratando de ayudar a los que están a nuestro alrededor.
Puntualidad	No es amable estar siempre de prisa. No llegar a tiempo es no permitir a los demás aprovechar sus cosas en algo productivo.

1.3.8 Formas del trato social

Según Soto, existe una serie de comportamientos y actitudes negativas o positivas que se dan en el trato social. A continuación, se describe cada una de ellas:¹³

<ul style="list-style-type: none">• Audacia y timidez: El trato social requiere de soltura y desenvolvimiento. Es importante que el esfuerzo para vencer la timidez, siempre siendo audaz y prudente.
<ul style="list-style-type: none">• Susceptibilidad y amor propio: Su exceso puede ocasionar serios trastornos al trato social. Una persona puede sentirse ofendida sin ninguna razón válida. Por lo mismo es preciso hablar antes de formar una conclusión sin fundamento. Por el otro lado el amor propio desmesurado, puede llevar a un individuo ya sea a faltarle el respeto a alguien más, a no prestarle atención o interés a los demás o incluso a una ruptura definitiva entre dos personas. El ambicioso que siempre trata de lucirse puede no importarle pasar pisoteando o humillando al resto.
<ul style="list-style-type: none">• La caballerosidad: Es la práctica varios detalles de cortesía, siempre realizados con elegancia y arraigados en la hombría de bien. Un caballero debe saber expresarse ante una dama, ceder el asiento, y o en cualquier manifestación del reconocimiento de la dignidad de una mujer.
<ul style="list-style-type: none">• La feminidad: Los movimientos feministas radicales olvidan completamente las cualidades más preciadas de una mujer y su rol en la sociedad. La feminidad verdadera rechaza la discriminación de la mujer, pero mantiene y cuida los valores y cualidades de su naturaleza. Como para el hombre es la caballerosidad para la mujer es la feminidad.
<ul style="list-style-type: none">• Familiaridades: No se debe de utilizar formas grotescas o autoritarias, ya que se pierde la delicadeza en el trato. Si esto se da, se invade en la intimidad de otros. Evitar estas familiaridad entre personas de distintos rangos, jefe de una oficina y sus subordinados, dueños de la casa y sus empleados del hogar, etc.

¹³ Cfr. Ibid, p. 39

<ul style="list-style-type: none"> • Mantener distancias: Guardar una reserva adecuada, no necesariamente es cautela o misterio. No es adecuado tutear a cualquier persona, ni confiarse de todos. Siempre recordar que la confianza no se impone sino que se inspira. Vale la pena también mencionar que no es correcto abrumar con confidencias de índole privada, para forzar intimidad, esto sólo provoca una falsa amistad.
<ul style="list-style-type: none"> • Ostentación: Significa ansiar siempre ser el centro de atención en todas las situaciones. No valorar la elegancia y la importancia de hacer y desaparecer. Una actitud ostentosa es hacer alarde de relaciones conocimientos o conquistas amorosas para llamar la atención. Estas personas fácilmente conquistan a los impresionables y provocan el vicio de la adulación. A cualquier persona de buen gusto esta actitud le parecerá repulsiva.
<ul style="list-style-type: none"> • Elogios: Tener una actitud positiva de las personas siempre es agradable y estimulante. A veces se expresa con palabras. Sólo la persona observadora puede valorar dichas cualidades y expresarlas como muestra de benevolencia o agradecimiento ganándose la simpatía de todos. Por ejemplo, cuando alguien en una conversación trata algo interesante es apropiado elogiarlo. También es apropiado elogiar una obra de arte, el buen gusto de la decoración de una casa, siempre recurriendo a la sinceridad y la prudencia. Los caballeros pueden elogian la elegancia, la amabilidad de una mujer, sin embargo una dama no debiera mencionar directamente detalles personales del caballero sin una amable ironía.
<ul style="list-style-type: none"> • Expresiones vulgares: El lenguaje denota inteligencia, cultura y educación. No utilizar expresiones rebuscadas o cursis, ni tampoco sólo aquellas que están de moda.
<ul style="list-style-type: none"> • Urbanidad en las ceremonias y otras manifestaciones religiosas: El vestuario debe ser adecuado en todo momento, ni muy simple, ni muy ostentoso, debe adecuarse a la ceremonia. Adoptar posturas que demuestren respeto e interés, en todo momento. Evitar ruidos inadecuados. Empeñarse en dejar que los demás puedan prestar atención. Es de muy mal gusto voltearse cada momento para ver quién esta entrando a la ceremonia. Para la religión católica, siempre al pasar frente a un sagrario es necesario hacer la genuflexión bien hecha, esto significa, tocar con la

<p>rodilla derecha el suelo. Lo mismo al hacer la señal de la cruz, hacerla con respeto y bien hecha. Al momento de estar sentado y tener que arrodillarse, no deslizarse del asiento, erguirse previamente.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Respeto a otras religiones: Respetar en todo momento la libertad de las creencias de cada personas, comprender sus ritos, costumbres y posturas, y si es necesario ser partícipes de éstas. Si se visita un monumento, o lugar de valor religioso, aunque sea por motivos de arte o turismo, siempre ir vestidos adecuadamente y guardar silencio, con el fin de no estorbar a quienes estén rezando.

1.3.9 Saber vestir

Refleja la personalidad y las cualidades de cada persona, su autoestima y respeto hacia los demás. Supone una actitud generosa hacia los demás, el arreglo personal no es manifestación de presunción sino sociabilidad, benevolencia y caridad. Es preciso esforzarse en cuidarlo.

Desde las culturas más antiguas el ser humano ha vestido, entre otras razones para dar a conocer el lugar que ocupa dentro de la sociedad. Como se ha dicho antes, el factor cambio, es algo que siempre viene a modificar las tradiciones, costumbres, o formas de vida. Esto de ninguna manera excluye la moda en accesorios, ropa, perfumes, zapatos o joyas. Lo importante es en todo momento es escoger selectivamente cada parte del atuendo, teniendo en cuenta la elegancia y el estilo. No hay que caer en la “uniformidad despersonalizante”, más bien hay que ser creativos, utilizar una moda que defina, que sea original y logre distinguir a cada uno entre tantos otros. El objetivo es verse digno y presentable. No adoptar modas que puedan degradar a la persona. Tomar en cuenta la ocasión, el clima, y las diferentes culturas y otros factores que pueden marcar una diferencia.¹⁴

1.3. Etiqueta e imagen profesional

Hoy en día las personas pueden pasar la mayor parte de su vida en el ámbito laboral. Incluso, pueden llegar a pasar más tiempo con la comunidad laboral que con su

¹⁴ Soto, *Las buenas maneras*, p. 46

familia o amigos. Por ello, el uso de la etiqueta en este ambiente es, hoy por hoy, indispensable. No será únicamente necesario ser amable y cortés con los compañeros de trabajo, sino emplear para determinadas situaciones de asuntos laborales reglas específicas, por ejemplo, que decir, cómo vestir, que escribir. Cualquiera podrá desenvolverse mejor en su empleo, si sabe cómo comportarse en cualquier situación. Si se adquieren buenos hábitos, definitivamente la etiqueta pasará a ser una forma de vida fácil de practicar cotidianamente.

Al buscar un trabajo, pueden experimentarse sentimientos de emoción o ansiedad, los cuales pueden ser controlados de la siguiente manera: Se debe planificar racionalmente la estrategia para aplicar al nuevo empleo. También es conveniente, conocer las propias habilidades y destrezas, los intereses, pasiones; conocerse a si mismo, para así saber en que circunstancias se desempeñará mejor. El objetivo final es encontrar un trabajo que realmente guste y en el cual pueda aplicar sus conocimientos.

En el trabajo, la competencia constantemente será un factor con que lidiar. No todos, responden bien a esta competencia directa con otras personas. Sin embargo, si se está organizado, informado, y logra darle únicamente la importancia que merece a la búsqueda de empleo, se obtendrá el empleo ideal.

1.4.1. La vida dentro de una oficina

Algunas reglas de cortesía son universales. Por ejemplo saludar, decir por favor y gracias, ser respetuoso, etc. Pero muchas otras cosas pueden variar de una empresa a otra. Lo que es correcto para una puede ser incorrecto para la otra. Cada una tiene su propia filosofía. Por lo tanto, si existiera un manual de etiqueta al cual referirnos, para tener una guía de cómo actuar, todo sería mucho más fácil. De lo contrario, lo mejor es observar o consultar con los compañeros de trabajo.

La integridad es la base para el buen funcionamiento de la estructura de cualquier empresa, sin importar el puesto que se ocupe en ella. La integridad ayuda a una persona a ganarse la confianza de los demás. En una empresa es importante el trabajo en equipo, por lo tanto, no basta con que alguien desarrolle su trabajo brillantemente: si no cuenta con el apoyo de los demás, no se será exitoso. Para mantener su integridad, sin importar

con qué clase de personas esté trabajando, o qué puesto ocupe, una persona puede seguir estas reglas:¹⁵

• Trabajar los horarios completos
• Reportarse enfermo, únicamente si en verdad lo está.
• Utilizar las ventajas que da formar parte de la empresa únicamente para los fines que se tienen.
• Nunca prestarse para cubrir una mentira.
• Utilizar los logos de la empresa fuera del ámbito laboral.
• Utilizar los materiales y provisiones de la empresa para los fines que han sido previstos.
• Ser siempre honesto con sus gastos.
• No utilizar el teléfono para llamadas personales.
• Utilizar la maquina de fax para asuntos del trabajo.

1.4.2 Modales para la vida cotidiana en la oficina

Hay que tener en cuenta que una sola persona puede hacer una gran diferencia en la convivencia en una oficina. Para ser ese alguien que impone las diferencias, basta con seguir una serie de buenas costumbres:¹⁶

• Siempre ser puntual, no hacer a los demás esperar, para no ser una persona poco fiable.
• Tener mucha consideración al momento de exigirle algo a los demás, exceptuando emergencias.
• Reconocer los esfuerzos o logros de un empleado.
• No aceptar elogios personales por trabajo ajeno.
• Si se tiene un puesto de supervisión, para lograr que alguien mejore, hacer críticas constructivas. Si es necesario llamar la atención a alguien, hacerlo en privado.

¹⁵ Cfr. Tuckerman & Dunnan editores, *The Amy Vanderbilt complete Book of Etiquette*, Editorial Doubleday, Nueva York, 1995, p. 478

¹⁶ Cfr. *Ibid*, p.478

<ul style="list-style-type: none"> • No gritarle a los demás por ningún motivo.
<ul style="list-style-type: none"> • Ser ordenado, (con la cafetera, en los baños, los lugares de trabajo, etc.).
<ul style="list-style-type: none"> • Nunca limarse o pintarse las uñas en su sitio de trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> • Regresar cualquier objeto que preste a quien pertenece. No prestar dinero sin devolverlo.
<ul style="list-style-type: none"> • Respetar la privacidad de todos. Jamás revisar el escritorio de los demás, ni leer material ajeno.
<ul style="list-style-type: none"> • A menos que exista una gran cercanía entre dos personas, no es correcto preguntar respecto a enfermedades o problemas personales. De otra manera, esperar hasta que el asunto sea mencionado por el otro.
<ul style="list-style-type: none"> • No interrumpir a los demás queriendo iniciar conversaciones, perdiendo el tiempo, repetidamente.
<ul style="list-style-type: none"> • Siempre respetar las reglas del trabajo con respecto del tabaco. A menos que se tenga una oficina propia, fumar al aire libre.
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un tono de voz bajo. Para permitir que los que trabajan a lado nuestro se puedan concentrar.
<ul style="list-style-type: none"> • Siempre ofrecerle apoyo a los colegas que lo necesiten. Si sabe que alguien más tiene algún problema personal o en el trabajo, ofrecerse para escucharlo, llevarle flores, o algún detalle.
<ul style="list-style-type: none"> • Agradecer siempre los detalles que los demás tienen para con uno. Puede ser con un notita u oralmente.
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a un colega que recién fue despedido de su trabajo. Ayudarlo a conseguir otro empleo, distribuir su currículum, llamarlo ocasionalmente para ver como se encuentra, ser siempre fraternos.

1.4.3. La manera adecuada de vestirse para el trabajo

Es fundamental poner atención a la ropa utilizada cotidianamente para la oficina. Esto influencia en varios factores, como por ejemplo la imagen que se proyecta de la empresa, la confianza que se tiene en si mismo al elaborar sus tareas.

Las industrias y negocios tienen diferentes códigos de vestimenta. Incluso dentro de una misma empresa es posible que en cada departamento la moda varíe completamente. Por ejemplo, las personas de ventas no se vestirán igual que los directores de mercadeo. También se puede decir que las tendencias en la moda varían de país en país. La manera más fácil de saber qué ropa es la más adecuada de vestir, se aprende observando cuidadosamente el estilo de las personas que ocupan los puestos más altos de la gerencia, generalmente serán modelos favorables a seguir y marcan la pauta a imitar. Hoy en día la moda profesional es más casual que antes. Sin embargo, en algunos casos es mejor simplemente mantenerse en el lado más conservador. Si se nota que la mayoría de los colegas visten de cierta forma, es mejor adaptarse a ello, que tratar de imponer una nueva tendencia. Si todavía no está claro o se tiene alguna duda con respecto del tema, es mejor preguntar. Al momento de iniciarse en un nuevo trabajo es muy útil referirse al gerente de recursos humanos, y aclarar así cuáles son las reglas para vestirse adecuadamente en ese ambiente. Lo importante en un *look* profesional es que sea modesto, estructurado y limpio. Por ningún motivo debe ser provocativo. He aquí algunas sugerencias:¹⁷

• Cabello ordenado y limpio.
• Barba o bigote perfectamente cortados
• Dientes limpios y aliento fresco.
• Uñas nítidas, con esmalte en perfectas condiciones.
• Ropa limpia, planchada, sin manchas, roturas o ausencia de botones.
• Zapatos brillantes.

Los zapatos deportivos no son adecuados para el día de trabajo, reuniones profesionales o eventos de trabajo. Si se necesita utilizarlos, llevar un par de zapatos formales adicionales. En caso de ir caminando o en bicicleta, la persona debe asegurarse de llevar una camisa limpia y desodorante. Una mujer jamás debe vestirse provocativamente si quiere que sus ideas sean tomadas en cuenta.

¹⁷ Cfr. *Ibid*, p. 490

Algunos *tips* de moda profesional para los caballeros son:¹⁸

<ul style="list-style-type: none">• El traje más formal de día es de color azul oscuro a rayas, casi tan formal como los trajes simples de color azul oscuro y gris oscuro.
<ul style="list-style-type: none">• Los trajes cafés no son considerados profesionales.
<ul style="list-style-type: none">• Las mangas de las camisas se deben extender media pulgada más, que las mangas del saco.
<ul style="list-style-type: none">• Las corbatas de moña son aceptadas en todos las oficinas exceptuando las más conservadoras.
<ul style="list-style-type: none">• Las camisas de color con cuellos blancos son aceptables en todas las oficinas exceptuando las más conservadoras.
<ul style="list-style-type: none">• Un ejecutivo que puede quitarse el saco dentro de la oficina deberá tener cuidado de no utilizar camisas de manga corta.
<ul style="list-style-type: none">• Los tirantes no se deberían de utilizar. Los pantalones tienen agujeros para colocar un cincho.
<ul style="list-style-type: none">• Nunca utilizar calcetines blancos con zapatos de vestir.
<ul style="list-style-type: none">• Los calcetines deben ser lo suficiente altos para que incluso cuando se cruza la pierna, la piel nunca sea visible.

En cuanto a las damas, se recomienda:¹⁹

<ul style="list-style-type: none">• Adquirir ropa de calidad, dándole un toque diferente con accesorios como bufandas, cinchos, etc.
<ul style="list-style-type: none">• La ropa debe ser exactamente de su talla. No muy apretado, tampoco muy flojo. La ropa que queda bien se mira mejor y favorece más.
<ul style="list-style-type: none">• Mantener en la oficina una par de medias adicionales por cualquier emergencia.
<ul style="list-style-type: none">• Las bolsas y los zapatos siempre deben estar brillantes y en perfectas condiciones.
<ul style="list-style-type: none">• El azul oscuro es muy profesional, clásico y se puede utilizar en cualquier estación.
<ul style="list-style-type: none">• Las telas sintéticas son más fáciles de limpiar y no se arrugan. Hoy en día son de buena calidad.

¹⁸Cfr. *Ibid*, p. 492

¹⁹ Cfr. *Ibid*, p. 493

<ul style="list-style-type: none">• No utilice pantalones a menos que tenga una figura delgada.
<ul style="list-style-type: none">• Muchas joyas o joyas que suenen cuando se mueve, distraen a las personas.
<ul style="list-style-type: none">• No utilizar aretes largos para el trabajo.
<ul style="list-style-type: none">• El pelo largo se ve más profesional si se agarra para atrás.
<ul style="list-style-type: none">• El satín y el terciopelo brillante son telas inapropiadas para el trabajo.
<ul style="list-style-type: none">• Las blusas transparentes no son apropiadas para el trabajo, aunque se utilice una blusa abajo.
<ul style="list-style-type: none">• La ropa interior no debe ser visible por ningún motivo.
<ul style="list-style-type: none">• Los zapatos y bolsas blancas no son adecuado para la oficina.
<ul style="list-style-type: none">• El maquillaje debe ser muy natural. El maquillaje más profundo sólo se utiliza por las noches.

Capítulo 2: Etiqueta en instituciones hoteleras

2.1 La mesa

En las instituciones de hospitalidad, tienen especial relevancia tres elementos fundamentales: la presentación de las personas que laboran en ellas, su trato y comportamiento, y todo lo relacionado al montaje y servicio de comedores, ya que es un área en la que han cristalizado durante siglos normas de protocolo. Para completar el capítulo se expone también lo referente al comportamiento en la mesa, ya que es algo que puede ser útil para todas las personas, trabajen o no en una institución de hospitalidad.

2.1.1 Colocación básica

Los comedores fueron concebidos a mediados del siglo XVIII específicamente para las comidas.

El objetivo de los utensilios y la decoración que se emplean en un comedor es que el comensal siempre se sienta cómodo y encuentre un ambiente agradable. La iluminación y la ventilación son factores importantes a tomar en cuenta. Varios restaurantes amortiguan el ruido utilizando pisos enmoquetados.

Otro factor a considerar es el tamaño con el que contamos para ubicar dicho comedor, de allí la importancia de la figura de la mesa. Las diferentes formas de las mesas son ²⁰ y ²¹

- La mesa rectangular: es poco aparatosa y fácil de colocar. Su anchura no debería de ser inferior a un metro, para comodidad de los invitados. Se utilizan para bufés y banquetes. Se pueden colocar en forma de L o en forma de herradura. Y si no hubiera suficientes mesas, se pueden añadir tableros sujetos con caballetes. Tanto las mesas cuadradas como las rectangulares son muy convenientes cuando se debe emplear el protocolo, pues las cabeceras están marcadas. Las rectangulares se prestan para dar

²⁰ Cfr. Rodríguez, A. & Zamarra, C., *Guía práctica del servicio de mesa*, Editorial Espasa- Calpe, Madrid, 1990, p. 24

²¹ Cfr. Perrier – Robert , Annie, *Ideas para servir la mesa*, Editorial Susaeta, Madrid, p. 11

un mayor número de servicios, ya que se pueden unir.
<ul style="list-style-type: none"> • La mesa cuadrada: se utiliza menos pero tiene las mismas ventajas que la mesa rectangular.
<ul style="list-style-type: none"> • La mesa redonda: es más difícil de encajar, pero es más cordial, ningún comensal puede sentirse aislado durante la comida. Una de 90 cm de diámetro es adecuada para cuatro cubiertos, una de 130 cm para 6 cubiertos, una de 150 para 8 cubiertos, y una de 180 para 10 a 12 cubiertos.
<ul style="list-style-type: none"> • La mesa ovalada: reúne todas las ventajas de las mesas rectangulares y las mesas redondas. Suele estar provista de alas, lo que permite adecuar su tamaño al número de comensales.

“El montaje de las mesas consiste en la puesta a punto de la sala para la obtención de un buen servicio”.²² Para iniciar este proceso, repasar los platos uno a uno, por las dos caras, con un paño. Una vez pulidos se colocan en pilas de no más de doce, se transportan al buffet, mesa caliente, o aparador, que es un mueble que contiene un pequeño *stock* de platos, cubiertos, manteles, menaje, etc. Está dividido en compartimientos para facilitar el orden. Las copas también deberán ser repasadas. Para indicar que las copas todavía no han pasado por este proceso se colocan boca abajo. Se puede colocar un recipiente con agua sobre el *réchaud* para que el vapor moje el interior de la copa y con una balleta, lavado varias veces para evitar la pelusa, se seca con movimientos rápidos. El *réchaud* se encuentra en el *guéridon*, que es un carro cuyo objetivo es facilitar el servicio y terminar la confección de platos a vista del cliente.²³ El *réchaud* puede ser de gas o de alcohol, mantiene la temperatura de los platos que se deben servir calientes. Es un soporte para las fuentes. También es primordial, pulir los cubiertos, en caso tuviera manchas o no estuvieran nítidos.

Una vez que se tenga el equipo en óptimas condiciones, se colocan las mesas en la posición adecuada, con el espacio ideal para la comodidad del cliente. Luego habrá de asegurarse que la mesa tenga un mulotón, el cual debe estar bien ajustado para permitir

²² “Rodríguez & Zamarra, *Guía practica del servicio de mesa*, p.41”

²³ Cfr. *Ibid*, p. 27

que el mantel quede perfectamente puesto. Seguidamente se comienza a tirar los manteles con cuidado, tocándolos lo menos posible. El mantel debe ser suficientemente largo, de manera que las puntas rocen el suelo.

Lo primero que se coloca en la mesa es el plato de presentación que, una vez repasado, se transporta desde el aparador a la sala en pequeños grupos sobre la mano izquierda, para que los dedos no tengan contacto con el plato y así no dejar huellas. Sobre éste se coloca el plato de la vajilla, siguiendo el mismo procedimiento anterior. Los platos de pan, que también se toman del aparador, se transportan con una ballesta para repasarlos antes de colocarlos en la mesa. Este plato se sitúa a la izquierda del comensal a una distancia suficiente para que no estorbe al cliente ni dificulte el servicio. Después se puede dejar la servilleta sobre del plato, a un lado o donde se acostumbre. Existen muchas formas creativas y adecuadas para hacerlo.

En cuanto al cuchillo de mantequilla, hay que tener en cuenta que se debe transportar del aparador a la sala con una ballesta, se repasa y se coloca encima del plato de pan, con el filo hacia fuera del plato. El tenedor se transporta igual y se deposita a la derecha, en el caso que no se ponga cuchillo de primeros platos.

Seguidamente se colocan las copas boca abajo, situando la de vino a la derecha, un poco más cerca del comensal que la de agua, que se pone a la izquierda.²⁴

Finalmente se colocan ceniceros, salero y pimentero o la decoración de la mesa, teniendo en cuenta que la altura no estorbe la visibilidad de los comensales. Estos elementos decorativos pueden ser elaborados de flores o frutas.²⁵ En los anexos 4, 5 y 6 se pueden apreciar varias formas de cómo poner la mesa.

2.1.2 La servilleta

Los griegos utilizaban la servilleta para llevarse los restos de la comida y los regalos que recibían. Los romanos llevaban el *sudarium* anudado al cuello para limpiarse. Durante la Edad Media no existía la servilleta, solamente el mantel, que era tan grande que era necesario doblarlo por la mitad. No es sino hasta el siglo XIII que aparece la

²⁴ Cfr. Ibid, p.45

²⁵ Cfr. Ibid, p. 41

antecesora de la servilleta, la toalla, un paño inmenso que se colgaba de la pared y que los comensales utilizaban a discreción. Fue hasta en el Renacimiento que se inició el uso de las servilletas individualizadas de tela, bordadas y adamascadas (adj. Dicho generalmente de una tela: parecida al damasco.) La costumbre era llevarla sobre el hombro o el brazo izquierdo. Tomando en cuenta la higiene, la servilleta se cambiaba con cada servicio, costumbre que perduró muy poco. En el siglo XVII finalmente se dejó de anudar la servilleta en el cuello en lugar de esto se colocaba en las rodillas, tal como se hace hoy en día. En algunos casos se permite sujetar la servilleta al cuello, por ejemplo cuando se consumen crustáceos preparados con salsa. De esta manera se evita que la ropa de los comensales se pueda manchar. En los siglos XVII y XVIII fue mucho más común doblar las servilletas de distintas maneras. El apogeo de este arte fue a principios del siglo XIX.²⁶

La mantelería es el elemento más factible para variar las mesas montadas. La servilleta también lo es y puede darle un toque muy creativo y original a la mesa. Los textiles más prácticos para las servilletas son el hilo, el lino y el algodón, ya que son fáciles de doblar y mantener en óptimas condiciones. Hoy existen también varios textiles de fibras artificiales de muy buena calidad y precio. Cualquier material que sea tejido muy flojo no responde bien.²⁷

Algunos consejos para la selección y el uso adecuado de las servilletas son los siguientes:²⁸

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Las servilletas almidonadas permiten cualquier tipo de doblez y que éstos resistan el tiempo suficiente. |
| <ul style="list-style-type: none">• Es importante planchar las servilletas y almacenarlas de forma que no se les haga ningún doblez y manteniéndolas sin arrugas. Si no hay opción, doblarlas en cuatro. |
| <ul style="list-style-type: none">• Es importante lavar las servilletas inmediatamente después de su uso, y si fuera necesario, tratar las manchas antes de lavarlas, con el fin de preservarlas en el |

²⁶ Cfr. Perrier, *Ideas para servir la mesa*, p.37

²⁷ Cfr. Neff, Rena, *Napkin magic*, American Cooking Guild. Gaithersburg, Maryland, 1990, p. 5

²⁸ Cfr. *Ibid*, p. 7

mejor estado posible.
<ul style="list-style-type: none"> • Para los manteles de encaje, las servilletas obviamente son de otro género, pero han de tener una orilla o algún detalle con el mismo encaje.
<ul style="list-style-type: none"> • Las servilletas de papel son inadmisibles para eventos semiformales o formales.
<ul style="list-style-type: none"> • Las servilletas verdaderamente elegantes son de 60x60 cm. Para un almuerzo o cena se utilizan las de 45x45cm. Para los bufés o comidas ligeras deben medir 34x34 cm. Para la merienda o aperitivos de usan las de 22x22 cm.
<ul style="list-style-type: none"> • Las servilletas deben ser del mismo textil que los manteles.

2.2 Elementos de la mesa

2.2.1. Cubertería

Antiguamente la cubertería y la cristalería no eran utilizadas a diario, sino que sólo se que empleaban en ocasiones muy especiales. Al inicio, el hombre comía con los dedos. Solamente utilizaba el cuchillo cuando los alimentos ofrecían resistencia. En la época romana los cocineros cortaban los alimentos en la cocina. Las aves enteras ya cocinadas eran llevadas a la mesa y cada comensal tomaba con las manos las piezas que comería.

El tenedor fue utilizado por primera vez en Europa en el siglo XI por una princesa bizantina. En lugar de que el acontecimiento fuera algo novedoso, fue un escándalo. La princesa fue criticada por su terrible comportamiento para comer y su desprecio por las costumbres occidentales. Entonces, el tenedor era multiusos, no únicamente estaba ligado a la comida.

La cuchara servía para tomar alimentos líquidos. Fue colectiva y utilizada únicamente para el servicio. Se uso más habitualmente después del siglo XIV. La moda masculina de las gorgueras hizo que, al final del Renacimiento, se alargara el mango de la cuchara.

La historia del cuchillo se basa en una moda cortesana que tres siglos después fue utilizado por todos. Es un utensilio inventado por una civilización cárnica, o sea de cortar y pinchar, que data del siglo XVII.

El cuchillo que muestra una punta más redonda servía exclusivamente para cortar. No se conoce la fecha exacta de la introducción del tenedor. Pero en el siglo XVII el empleo del tenedor era notorio, incluso se pueden ver en las obras de arte de la época. Aparecen un cuchillo, una cuchara y un tenedor a lado derecho del plato cubiertos, por una servilleta. No obstante, seguían utilizando los dedos para trocear la carne. El tenedor se utilizaba para tomar un alimento de la fuente y llevarlo al plato.

Sin la utilización individual de los cubiertos, era necesario limpiar la cuchara con la servilleta antes de servirse en el plato, y también tocar alimentos que otros ya habían tocado. Por ello se llegó a la conclusión de que era necesario recurrir a su uso habitual e individualmente. Para entonces ya sólo ciertos alimentos como el pan, la fruta, los huevos y las ostras se tomaban con la mano. A finales del siglo XVIII la individualización de los cubiertos fue un hecho. La única diferencia que existe en la utilización de los mismos en comparación con la etiqueta moderna, es la colocación.

En el siglo XIX se otorga a los cubiertos la colocación que conocemos hoy. Además se añaden los cubiertos específicos como los del pescado.²⁹

Los cubiertos recientes estaban fabricados de plata, alpaca plateada y cobre. Pero descubrieron que la limpieza de los mismos era muy complicada y tomaba mucho tiempo. Se tornaron al acero inoxidable, por ser más práctico, aunque menos presentables. Luego se evolucionó, utilizando el cromo-níquel hasta que se dispuso de cubiertos adecuados para la mesa y también para fabricar los recipientes para elaborar alimentos.³⁰

Los cubiertos se colocan a 1 cm del borde de la mesa. Hay que verificar que el estilo de los cubiertos vaya con el de la vajilla. El tenedor se sitúa a la izquierda del plato, el cuchillo y la cuchara a la derecha. La variante a la francesa, supone darle la vuelta al tenedor y a la cuchara, colocando la parte cóncava sobre el mantel. De esta manera los comensales pueden apreciar las iniciales y los escudos grabados en el mango, si los tuvieren. Los dientes de los tenedores dejan marcas en el mantel, por lo tanto es mejor colocarlos con la parte convexa sobre el mantel, la cuchara de la misma manera. En cuanto al cuchillo, el filo debe mirar hacia el plato. Cuando se colocan varios cubiertos

²⁹ Cfr. Perrier, *Ideas para servir la mesa*, p.22

³⁰ Cfr. Escuela de Hostelería y Turismo, *Restaurantes*, Vol. 1, Editorial Daly S. L, Málaga, 1994, p.39

junto al plato, se pueden situar a distinta altura los cubiertos del primero y del segundo servicio, alineándolos con los cubiertos del postre. No se aconseja colocar más de tres cubiertos a cada lado del plato. Los cubiertos necesarios para el postre y el queso no se ponen desde el principio de la comida, solamente para acompañar el plato respectivo. Cuando es una comida informal se puede poner el cuchillo la cuchara y el tenedor de postre en la parte superior del plato. La cuchara y el cuchillo se colocan a la derecha, con el filo del cuchillo mirando hacia el plato. El tenedor se coloca a la izquierda. Los cubiertos se colocan a los lados del plato y en el orden en que se van a usar. Los primeros cubiertos a utilizar colocarlos en la parte más alejada del plato.

El material de cubertería incluye los siguientes elementos, algunos de los cuales se pueden observar en el anexo 7.

Cuchara sopera	Cuchillo de postre
Cuchara de consomé	Tenedor de postre
Cuchillo trincherero	Cucharilla de postre
Tenedor trincherero	Cucharilla de pala de postre (helado)
Pala de pescado	Tenedor de pescado

Los complementos de cubertería se utilizan específicamente para algún alimento. Por ejemplo: tenedor de *fondue*, de queso o de *bourguignone*, tenacillas de marisco, tenedor para ostras, pinzas para caracoles, cascanueces, etc. No están incluidas las cucharitas de los distintos servicios de café, ni los materiales de batidos, pues son materiales de bar o de cafetería.³¹

Las reglas de oro para el uso de la cubertería son:³²

Nunca utilizar piezas del servicio en malas condiciones, rajadas, rayadas, etc.
No combinar piezas dispares.
No mezclar materiales diferentes, por ejemplo vidrio y cristal, plata y acero inoxidable.

³¹ Cfr. Ibid, p.38

³² Cfr. Perrier, *Ideas para servir la mesa*, p. 15

2.2.2. Cristalería

Es el conjunto de piezas que se utilizan en casas, comedores, restaurantes, etc., para posibilitar la ingesta de bebidas alcohólicas o no alcohólicas. Su nombre indica que las piezas son de cristal, pero para usos de instituciones más grandes, que atienden servicios menos elegantes, pueden estar fabricados de otros materiales.³³ Es indispensable que tengan dos factores combinados: que sean prácticos y de calidad. Se aconseja el llamado cristal endurecido y reforzado, pues es fino, resistente, transparente y fácil de limpieza.

La cristalería básica del comedor-restaurante consiste en copas de agua, copas de vino blanco y copas de vino tinto. Si se ofrecerá una comida con espumoso y licores, tener colocadas en la mesa las copas que correspondan a cada tipo de bebida. Si se pretende ofrecer una amplia gama de licores, no se debe colocar una copa específica. El número de copas a montar también obedece al tipo de servicio que se emplee. Pueden usarse de 2 a 5 copas. Para dar un ejemplo, en una comida normal se utilizan la copa de agua y la de vino, mientras que para algo más ceremonioso se utilizan tres: la de agua, la de vino blanco y la de vino tinto.

Las copas se colocan en la parte superior del plato, ligeramente a la derecha y en diagonal, según se haga uso de una u otra. Las copas de color no son del agrado de los auténticos amantes del vino, por lo tanto no se utilizan para comidas de etiqueta. La cristalería debe ser transparente. El cuerpo de la copa debe ser de cristal liso, sin adornos, salvo el anagrama, que podría ser grabado a fuego. El pie y el cuello pueden tener cualquier decoración que se desee. En el anexo 8 se pueden observar algunas variedades de cristalería.³⁴

2.2.3. Mantelería

El mantel se utiliza en el montaje de todas las mesas con el fin de dar pulcritud y limpieza. El color que se emplee debe combinar perfectamente con la decoración del ambiente, tanto en el color del local, el piso, la vajilla, los arreglos de mesa, etc. Como se

³³ Cfr. ALUX, *Etiqueta y Servicio de Comedores*, Editorial Escuela ALUX, Guatemala, 1989, p. 9

³⁴ Cfr. Escuela de Hotelería y Turismo, *Restaurantes*, p.40

mencionó anteriormente, el mantel debe ser fabricado del mismo textil que las servilletas. Si la tela lo admite se pueden hacer combinaciones agradables. Tomar en cuenta que si se opta por mezclas de colores y texturas, se debe recurrir a un profesional, su orientación y consejo evitará caer en combinaciones de mal gusto. Lo mismo sucede al inclinarse con telas recargadas con dibujos, bordados y colores. Existe una regla elemental: lo simple siempre es lo más elegante. Además, en cuanto al mantenimiento, es más sencillo no lidiar con telas demasiado elaboradas.³⁵

Al momento de colocar un mantel tener en cuenta los siguientes consejos:

• Asegurarse de tratar las manchas adecuadamente.
• Los manteles deben estar siempre impecablemente planchados, sin marcas de dobleces.
• Si hiciera falta se puede retocar el mantel una vez puesto en la mesa.
• La forma del mantel dependerá de la forma de la mesa.
• Las puntas o bordes del mantel deben caer por igual: de 12 a 15 cm.

La mantelería incluye:³⁶

Manteles	Servilletas de aperitivo
Servilletas	Manteles para carritos
Paneras	Tapetes para bandejas
Tortilleras	Portavasos
Manteles individuales	

2.2.4. Vajilla

Para comprender sus orígenes, es preciso regresar a la Edad Media, cuando no se conocían los platos, únicamente utilizaban la escudilla para alimentos líquidos. La escudilla estaba provista de una tapa que permitía mantener el caldo o la sopa caliente. Era normal que dos comensales compartieran la misma escudilla. Posteriormente pasó a ser individual. Entonces apareció el plato que, antes de ser de uso personal, era más bien pieza decorativa que se exponía en el aparador. Al principio, el plato era fabricado de

³⁵ Cfr. Alux, *Etiqueta y Servicio de Comedores*, p. 21

³⁶ *Ibid*, p.21

estaño o de algún metal precioso para las mesas principescas. Después del siglo XVII se fabricó de loza y este material se impuso definitivamente a raíz de las leyes suntuarias de Luis XIV que prohibían la utilización de vajillas de orfebrería. En el siglo XVIII la porcelana tomó el relevo.³⁷

En nuestros días, la vajilla es un elemento fundamental en el servicio de restaurantes, comedores, etc. Se refiere al conjunto de piezas que se utilizan para servir los alimentos, comer en ellos y también tienen importancia en la decoración del comedor. La vajilla óptima está fabricada de cerámica cristalizada por cocción de porcelana blanca. Puede contener dibujos, pero lo más importante es que lleve el anagrama del establecimiento o empresa, que servirá también para el montaje.

Actualmente se encuentran vajillas de varios materiales y diferentes calidades, los cuales dependen de cada fabricante. Algunas vajillas son más delicadas que otras, por lo que hay que prestar atención en el cuidado con el que se manejen, los golpes que puedan recibir y, sobre todo, la manera de guardarlas. Los lugares de almacenamiento deben ser seguros, organizados, bien iluminados, higiénicos, ventilados. Las baldas deben estar limpias, deben ser resistentes, y estar cubiertas de algún material suave y lavable.

La vajilla, como se mencionó anteriormente, puede estar constituida por diferentes piezas y puede ser de diferentes tamaños. No existe una regla que confirme exactamente cómo debe integrarse la vajilla óptima. Lo que sí es indispensable es que se seleccione según las necesidades de la persona o empresa que la utilizará. Es mejor optar por utensilios garantizados y de modelos estandarizados, por su fácil reposición.³⁸

Usualmente la vajilla puede estar constituida por:³⁹

• Plato base de presentación	• Plato de postre
• Trincherero	• Taza y plato de consomé
• Sopero	• Plato y taza de té o café
• De pan	• Plato de mantequilla

Dentro de los complementos de vajillas se emplean cada vez más platos fuentes ovales, para pescado entero o de ración. También se usan para los platos cuya guarnición

³⁷ Cfr. Perrier, *Ideas Para Servir la Mesa*, p.15

³⁸ Cfr. Alux, , *Etiqueta y Servicio de Comedores*, p. 8

³⁹ Cfr. Escuela de Hostelería y Turismo, *Restaurantes*, p. 37

va incluida. Con esto se consigue una presentación aceptable y práctica, eliminando así el plato trincherero. Otros elementos especiales de la vajilla que se utilizan son los platos para ostras, caracoles, *fondue bourguignone* y otros platos. Los elementos complementarios son las salseras, soperas, etc. Siempre deben estar fabricados del mismo material y modelo que se tenga la vajilla.

2.3 Tipos clásicos de servicio de mesa

A partir de la Edad Media la comida se organiza hasta volverse una sucesión de platos. En el siglo XVII se establecen los diferentes tipos de servicio. Cada servicio se compone de un número mayor o menor de platos que se disponen sobre la mesa.

Nota: Luego de investigar los distintos servicios de mesa, se encontró que muchos libros y fuentes información manejan los términos de diferente manera. Hoy por hoy es muy difícil de distinguir cada servicio, no quedan completamente claros, e inclusive es confuso. Para efectos de esta tesis se utilizó un libro antiguo con el propósito de regresar a lo que originalmente era cada uno de los servicios.

2.3.1. Servicio francés

Es una forma de servicio formal de lujo, cuyo origen se remonta a la nobleza europea. Estuvo en vigor hasta 1810. Evidencia un alto nivel por parte de los comensales.

Para el servicio francés se requiere como mínimo, de dos meseros en cada estación. Hay un capitán de meseros también conocido como *Chef de rang*, quien se encargará de tomar la orden, servir las bebidas, y terminar la preparación de la comida en la mesa. El *Chef de rang* debe tener un determinado talento para lograr hacerlo con gracia. El *chef de rang* es asistido por el *commis de rang* quien está encargado de llevar las ordenes a la cocina. Cuando la comida esta lista, se acomoda en fuentes de plata por el chef de la cocina y son llevadas al comedor por el *commis*. La temperatura de los alimentos se mantiene adecuada gracias al *rechaud*, que está montado en un carro con ruedas, llamado *guéridon*.

La comida es servida por el *commis con su mano derecha* y por el lado derecho del comensal. En el servicio francés todo se sirve por a derecha exceptuando el pan, la mantequilla, los platos de ensalada y cualquier plato extra.

2.3.2. Servicio ruso

Se introdujo en las costumbres de finales del siglo XIX y prevalece hoy en día, aunque cerca del año 1840 la burguesía inglesa lo adaptó a sus costumbres y lo convirtió en servicio a la inglesa. Sigue en vigor para grades mesas pues el servicio es rápido y eficaz.

Es similar al servicio francés en la formalidad y la elegancia, así como en la atención personalizada a cada comensal, utiliza muchas piezas de vajilla y el arreglo de la mesa es similar. Algunas veces estos dos términos son confundidos. Sin embargo, el servicio ruso es más sencillo, tanto que solo se necesita de un mesero para cada estación.

En el servicio ruso la comida es preparada en la cocina y acomodada por el chef de cocina en fuentes de plata, el mesero las lleva al comedor. Las bandejas se colocan en un puesto mientras que el mesero inicia a poner por su lado derecho, un plato a cada comensal. Servirá en dirección de las manecillas del reloj, hasta completar la mesa. Luego tomará la fuente de plata con su mano izquierda y sirve la comida por el lado izquierdo del comensal. Servirá en contra de las manecillas del reloj, hasta que complete la mesa.

2.3.3. Servicio americano

Es el servicio menos formal de todos, es rápido, barato y menos complicado. Un mesero puede servir a varios comensales al mismo tiempo. No requiere de meseros previamente entrenados, inclusive pueden llevarlo a cabo meseros no profesionales.

Los alimentos se montan en el plato desde la cocina, es común tapar cada plato ya servido colocando una campana de metal o acrílico.⁴⁰ Los platos de alimentos son llevados al comedor por el mesero en grandes bandejas que se colocan en un puesto.

⁴⁰ Cfr. Martínez, Edna, *Cómo Promover el Espíritu de Excelencia en los Departamentos Involucrados en la Organización de Eventos en los Hoteles*, Universidad Rafael Landívar, Guatemala, 2005, Pág.16

Finalmente son servidos por el mesero con la mano izquierda, del lado izquierdo del comensal. Las bebidas son servidas con la mano derecha del mesero, por el lado derecho del comensal. La vajilla sucia es removida por el lado derecho del comensal. En reuniones de hombres, el hombre a la derecha del anfitrión es servido de primero y los otros en dirección de las manecillas del reloj. En fiestas mixtas, las damas, personas mayores y niños son servidos de primero, se empieza con el invitado sentado a la derecha del anfitrión.

2.3.4. Servicio inglés

Similar al servicio americano, donde los platos de comida son montados desde la cocina y servidos a cada comensal en la mesa. Todavía se utiliza en colegios y instituciones, pero no en hoteles y restaurantes. Algunos hoteles y restaurantes de lujo todavía utilizan el servicio francés o ruso, pero la mayoría usan el servicio americano.⁴¹

2.3.5. Otros tipos de servicio:⁴²

Buffet: tiene tres versiones, el buffet frío, el caliente y el mixto. La palabra buffet es un vocablo francés que significa “la mesa de forma imperial”. Su preparación es compleja pues los comensales se presentan en grupos numerosos. El servicio será imposible de no contar con un personal organizado y bien distribuido. La ventaja es que se puede atender a un grande número de personas a la vez, en muy poco tiempo. Pero la falta de espacio puede causar desorden. Las mesas pueden estar montadas en forma de herradura, se cubren con manteles y se agrega la decoración.⁴³ Es imprescindible contar con *rechauds* o con mesas calientes para conservar los alimentos adecuadamente. No hay que olvidar las respectivas servidoras. Las formas de servir el buffet son:

- Servido a la mesa: el cliente pasa por la mesa expositora, señala cuánto y qué es lo que desea y el camarero lo coloca en su plato con ayuda de una servidora. Todos los alimentos deben complementarse perfectamente en el

⁴¹ Cfr. Stokes, John, *How to manage a Restaurant*, Editorial Brown Company, Estados Unidos, P. 75

⁴² Cfr. Escuela de Hotelería y Turismo, *Restaurantes*, P. 57

⁴³ Cfr. Alux, *Etiqueta y Servicio de Comedores*, P. 45

mismo plato ya, sean aves, carnes, pescados, etc. Si el cliente prefiere, se puede utilizar distinta vajilla para cada alimento. Al final del recorrido el camarero coloca los platos en una bandeja y la transportan a la mesa del cliente. Las bebidas pueden estar en una mesa anexa. También puede ser que el camarero llegue a servirle la bebida al comensal una vez que éste se haya sentado a la mesa. Se ofrece la carta de vinos. Se requiere de un personal atento en el servicio. Las mesas están montadas con cristalería, cubertería, plato de pan.

- Asistido: el comensal selecciona los alimentos y el camarero los coloca en el plato. Los camareros siguen las indicaciones del comensal en variedad y cantidad, mezclando o separando, etc. La diferencia con el anterior es que al final del recorrido el comensal toma sus platos, los coloca sobre una bandeja y los lleva a su mesa. Las mesas están montadas con los elementos necesarios.
- Autoservicio: son los más simples. El comensal se sirve de las fuentes a su gusto. Todas las decoraciones son comestibles. El comensal toma su plato al inicio, pasa por la mesa expositora y se sirve lo que desee, utilizando las pinzas respectivas de cada plato. Al final hay bandejas para colocar los platos y la cubertería usada. Es un sistema de servicio rápido, destinado para comensales que no esperan un servicio muy elaborado. Los precios son más bajos. Las desventajas son que los alimentos están expuestos a la contaminación ambiental y son manipulados por muchas personas.
- Degustación: Se le llama aperitivo o copa de vino. Es una exposición de productos fraccionados en pequeñas porciones, o piezas enteras que se van fraccionando. Los comensales están de pie. Se expone todo lo frío en mesas expositoras y se sirven los alimentos calientes en bandejas o fuentes entre los asistentes. Se utilizan platos de degustación o postre y tenedor de la misma aplicación. No es necesario el cuchillo por las porciones tan pequeñas que se presentan. Sólo puede durar una hora pues las personas se cansarán de estar de pie.⁴⁴

⁴⁴ Cfr. Escuela de Hotelería y Turismo, *Restaurantes*, p. 57

2.4 Las buenas maneras en la mesa

2.4.1 Comportamiento en la mesa

Es importante saber como actuar en cualquier tipo de comida a la que asistamos. El estar sentados alrededor de una mesa puede ser por diferentes motivos: negocios, trabajo, estudio, etc. Lo importante es que el sentarse a la mesa implica una comida con un compañero.

Una vez ya ubicados en la mesa, quien debe sentarse de primero es la anfitriona, luego las señoras de más edad y finalmente los caballeros.

La postura correcta para estar en la mesa es derecho, relajado, ligeramente apoyado en el respaldo de la silla, no en el borde o alejado de la mesa. Se pueden apoyar las muñecas o los antebrazos en la mesa, pero no los codos. Las manos siempre estarán sobre la mesa. En los países anglosajones, cuando no se utiliza, la mano izquierda se coloca en el regazo. La cabeza se puede inclinar un poco hacia adelante para comer, la comida es la que se lleva a la boca, no la boca a la comida.

La servilleta de cada comensal estará localizada a su izquierda, puede estar en el plato o bien en el vaso. La servilleta se puede colocar en las rodillas y debe utilizarse antes y después de beber. Esto tiene como objetivo evitar dejar huellas en la copa y después para limpiarse los labios. Asegurarse de no frotar los labios con ella, simplemente apoyarla contra los labios. Si se come debidamente, con los cubiertos, no habrá necesidad de limpiarse los dedos con la servilleta. Al terminar la comida, dejar la servilleta sobre la mesa, sin doblarla nuevamente, pero sin arrugarla extremadamente.

Por costumbre nadie en la mesa debe empezar a comer hasta que el último sea servido, esto implica que si el grupo es muy grande el primero seguramente tendrá que comer frío.

Las buenas maneras nos indican que:⁴⁵

- Nunca se debe rebuscar en la fuente para servirse el mejor bocado.
- No concentrar toda la atención en la comida, cuando alguien es invitado a una reunión social se espera una conversación amena. Tampoco concentrarse sólo en hablar, es importante recordar que si la comida es formal no servirán el próximo plato hasta que todos terminen. Hay que adaptar el ritmo de conversación al ritmo de la comida.
- Nunca hablar con la boca llena, masticar con la boca cerrada.
- No se moja el pan en las salsas.
- No se sopla la comida para enfriarla.
- No se gesticula con los cubiertos en la mano.
- No cortar pedazos muy grandes de alimentos.
- Una vez se haya tomado un alimento no mordearlo y dejar parte de él. El cuchillo jamás se lleva a la boca.
- No hacer ruido al sorber la sopa de la cuchara.
- No hacer ruidos al beber, no se bebe si hay comida en la boca.
- El pan se parte con la mano, no con el cuchillo, y cada vez que se corta un trozo, es necesario comerlo. Se puede utilizar el pan para empujar los alimentos hacia el tenedor, siempre y cuando no haya cuchillo. Jamás limpiar la salsa de un plato con el pan.
- Las tostadas y galletas se muerden, no se parten.
- Decir siempre gracias y por favor al recibir o pedir algo.
- No se fuma durante la comida.
- Al servirse de una fuente en común, tener cuidado de no destrozar la presentación de la comida, servirse con los cubiertos que se ofrezcan, no con los propios. No demorarse demasiado con cada plato. La cuchara de servir se toma con la mano derecha y el tenedor con la izquierda. Elegir la porción más cercana. Servirse porciones razonables, no grandes cantidades.

⁴⁵ Cfr. De la torre, *1000 Consejos Sobre las Buenas Maneras*, p.209

- No tratar de alcanzar con las manos todo lo que necesite, solicitar lo que esté fuera de alcance.
- No es apropiado probar las comidas de otros comensales.
- No retocar el maquillaje en la mesa.
- Es de mal gusto apilar los platos uno encima del otro o recolectar los restos de comida enfrente de todos. La retirada de la loza debe ser rápida y sin mucho ruido que pueda molestar. Las copas son lo último que se recoge, pues alguien puede querer más vino antes de retirarse.
- Si sucediera cualquier accidente, lo adecuado es actuar con serenidad para no poner en evidencia al otro, limpiar los restos de la catástrofe, solucionarlo y seguir con una sonrisa.

2.4.2. Uso correcto de la cubertería y la cristalería

La educación de una persona también se ve reflejada en el uso de los cubiertos. Para evitar tener que dejar de comer un alimento fuera de casa, por el miedo a no saber cómo hacerlo correctamente, es preciso un poco de práctica.

El cuchillo se sujeta de manera que el mango quede oculto en la palma de la mano, el dedo índice se apoya en el mango y el pulgar se extiende sobre uno de los lados del cuchillo. El filo se dirige hacia abajo. Se sujeta con firmeza, pues se hace fuerza para lograr cortar el alimento. El cuchillo jamás se lleva a la boca, esto es para evitar cortadas y porque no es la costumbre.

La cuchara se sujeta con la mano derecha. El mango se apoya sobre el dedo medio, el pulgar pasa sobre él y el índice corre paralelo. El manejo de la cuchara es muy simple, se lleva a la boca de lado si se trata de un alimento líquido y de punta si hay elementos sólidos.

El tenedor se sostiene igual que la cuchara, pero hay que conocer cuándo se usa solo, cuándo se usa en combinación con el cuchillo y cuándo se utiliza con una cuchara.

Si se utiliza sólo el tenedor se puede hacer con cualquier mano, los dientes ven hacia arriba.

Cuando se usa el cuchillo con un tenedor, el cuchillo se toma con la mano derecha y las puntas del tenedor se dirigen hacia abajo. Se debe tomar hacia el final del mango apoyándolo en la palma de la mano, el dedo índice no debe tocar la parte de los dientes. La carne se corta con el cuchillo y se lleva a la boca a medida que se corta, no se corta toda de una vez. El cuchillo también sirve para empujar la comida hacia el tenedor. La cuchara y el tenedor también se pueden utilizar de esta manera.

Para cortar pescado existe un cuchillo especial, la pala de pescado. También existe el tenedor de pescado. Se sostienen igual que el tenedor y el cuchillo. Estos utensilios separan las espinas centrales y todas las que estén visibles.

Si se presenta una fuente para servirse de ella, se utiliza la cuchara y el tenedor que van con ella, a modo de pinza. De no ser posible, se sujetan con ambas manos.⁴⁶ En el anexo 9 se puede observar la manera correcta de tomar los cubiertos.

Dependiendo de cómo se coloquen los cubiertos en el plato, se indicará al mesero si ya terminó de comer, o no. Si se dejan sobre el plato formando un ángulo, el mesero entenderá que está haciendo una pausa, pero si se colocan uno junto al otro, paralelos y con las puntas hacia adentro del plato significa que ha terminado.⁴⁷

Generalmente el aperitivo, igual que el café y los licores de después de la cena, se sirven fuera de la mesa. No importa que la cristalería complementaria no sea del mismo modelo que la utilizada en la comida.

Es muy importante recordar que la manera correcta de tomar las copas de vino blanco es del tallo de la copa, para evitar incrementar la temperatura del contenido. Lo mismo pasa con los vinos espumosos. Con respecto de la copa del vino tinto no es relevante si se toma del tallo o de la base de la misma.

⁴⁶ Cfr. Soto, *Las Buenas Maneras*, p.190

⁴⁷ Cfr. De la Torre, *1000 Consejos Sobre las Buenas Maneras*, p.166

2.4.3. Cómo comer diversos alimentos

- Alcachofas: se arranca cada una de las hojas, si hubiere alguna salsa se moja la parte carnosa. El corazón se come con tenedor y cuchillo.
- Espárragos: se sujetan por los tallos, se mojan en la salsa y se repite la operación hasta llegar a la parte más dura, la cual se queda en el plato.
- Aceitunas: si son de aperitivos se toman con los dedos. Si tienen semilla, sacarlo discretamente de la boca y depositarlo en el recipiente preparado para ello. Las aceitunas no se muerden, se meten enteras a la boca. Si las hay en una ensalada, se comen prensándolas en los dientes del tenedor.
- Pan Dulce: pueden presentarse individuales o más pequeños y variados, en trenzas o piezas grandes para varias personas, cortarlos en trozos, se toman con los dedos y se muerden delicadamente.
- Mejillones, almejas servidas en su media concha: se acerca la concha a la boca y se come directamente el molusco. No se debe meter la concha a la boca. También se puede sacar el molusco con un tenedor o bien se utiliza otra concha que funciona como cucharilla. Igual con las ostras, a menos que se disponga del tenedor especial.
- Caracoles: hay un cubierto especial, sujetar con la pinza y extraer de la concha. Si no se cuenta con este cubierto se necesitaría un pinchito adecuado, y sujetando los caracoles con los dedos se extrae de la concha.
- Langostas y similares: sostener el caparazón con la mano izquierda, sacar con un tenedor la carne con la derecha. Existen unas pinzas especiales, con las que se puede romper las patas de los mariscos y comerse la carne.

- Huevos y tortillas: se comen con tenedor o ayudándose con trocitos de pan.
- Pasta larga: se come con tenedor. Se toman una o dos púas del tenedor hacia abajo y se va enrollando la pasta. No deben colgar. También se puede pedir una cuchara y se apoya sobre ella la punta del tenedor, mientras se hace girar. Este plato sólo aparece en comidas informales.
- Quesos y patés: acompañarlos con tostaditas de pan. El cuchillo se utiliza para extender el paté o trocear el queso. El pan se unta o no de mantequilla previamente. Si se debe remover la corteza del queso hacerlo con tenedor y cuchillo.
- Carnes: se utiliza el cuchillo y el tenedor. Cortarla conforme se va comiendo. Servir carne tierna. Cuando se saca una pieza de carne entera, se habrán cortado las tajadas suficientes para que puedan servirse los comensales.
- Caviar: se puede servir en el mismo recipiente de vidrio en el que ha sido envasado, o algún recipiente adecuado. Con un cuchillo o pala, sacar el caviar y ponerlo encima de una tostada.⁴⁸
- Fruta: las uvas y cerezas se comen con la mano. Se sacan lavadas a la mesa ya lavadas. Las pepitas o semillas se recogen de la boca con la mano entrecerrada y se ponen en el plato. Las ciruelas y albaricoques se presentan lavados y se comen con la piel. Si fueran muy grandes se procede al igual que con melocotones o frutas de semilla grande: se separa de la carne, se corta en cuartos. Los albaricoques pequeños se abren con la mano por la mitad, la semilla se desprende casi sola. Para las peras y manzanas, se cortan a cuartos, después se pela cada parte con cuchillo y tenedor, se comen troceados. Las naranjas se cortan en círculo, en la parte superior como en la inferior, se coloca de pie en el plato y se corta en secciones verticales, procurando no desgarrar demasiado la piel fina de

⁴⁸ Cfr. Soto, *Las Buenas Maneras*, p.198

los gajos para que no pierda el jugo. Finalmente se separa la piel de la pulpa con cuchillo y tenedor. El melón se pasa a la mesa en rajitas y sin pepitas, se hacen cortes verticales con cuchillo y tenedor, formando porciones que se separan de la cáscara. La sandía se corta en trozos con cuchillo y tenedor, las pepitas se apartan con el tenedor. Al banano se le cortan ambos extremos con cuchillo, se sujeta con el tenedor, la piel se corta a lo largo y la fruta en rodajitas.

- Verduras y ensaladas: se comen sólo con el tenedor, a menos que sea imposible y se deban partir. Si no están tiernas recurrir al cuchillo.⁴⁹

2.5. Tipos de eventos

2.5.1. Desayunos

Generalmente los restaurantes manejan tres clases de servicio: desayuno, almuerzo, cena. Estos servicios se componen de ciertas variantes de atención al cliente. El desayuno puede ser: continental, inglés, suizo, americano, a la carta, buffet, de la casa, de grupos. Cada restaurante adopta el sistema que más le convenga tomando en cuenta su tipo de clientela, tal y como se observa a continuación:⁵⁰

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Desayuno continental: se utiliza cuando los comensales son muy variados. Su composición principal es de café, leche, chocolate, té u otras infusiones, mantequilla, dos mermeladas, dos piezas de tostada de pan, bollería (<i>croissants, brioches, etc.</i>). Se sirve todo por separado (una jarra de café, de leche, o té/chocolate.) El comensal se servirá en la taza la cantidad que desee. Luego incluye las tostadas y/o la bollería. Se complementa con mantequilla y mermeladas. |
| <ul style="list-style-type: none">• Desayuno inglés: se incluye jugo de naranja, huevos al plato con jamón o tocino, pan de molde (natural o tostado), dos tipos de mantequilla, dos variantes de |

⁴⁹ Cfr. Fernández, Pedro & Puig, Regina, *El libro de la Etiqueta y las Buenas Costumbres*, Editorial Thema, Buenos Aires, 1992, p. 51

⁵⁰ Cfr. Escuela de Hostelería y Turismo, *Restaurantes*, Vol. 1, p.46

<p>bollería, café, leche, chocolate, avena, o infusiones. Por lo regular se toma el jugo de naranja primero, luego los huevos, pan, bollería dejando por último el café. En éste servicio se disponen todos los alimentos juntos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Desayuno suizo: Algunos incluyen quesos cremosos, fáciles de untar sobre el pan. Es destacable la variedad y cantidad de bollería, pues se colocan en una canasta diversas piezas. Además se colocan tazones completos de porciones o rizos de mantequilla, el cliente consumirá lo que se le antoje. La desventaja es que cada operación conlleva un retraso. Todos los componentes de este menú son opcionales, se paga únicamente aquellos consumidos. Su variedad consiste en café solo, con leche o crema, chocolate, té u otras infusiones, jugos de toronja, naranja, piña, bollería surtida, quesos cremosos, mermeladas surtidas, rebanadas de pan de molde. Se suministran las jarras de café, leche o crema o bien la de chocolate, o la infusión solicitada. Se llena la copa del jugo elegido. El resto se encuentra en la mesa listo para ser utilizado.
<ul style="list-style-type: none"> • Desayuno americano: se caracteriza por haberse convertido en una comida en vez de ser un tentempié hasta la hora de la comida. Debe contener jugos de toronja, naranja, piña, tomate, melocotón, manzana y papaya, café con o sin leche, chocolate elaborado con leche, huevos (revueltos, tortilla, al plato, pasados por agua, duros o fritos), pan tostado o sin tostar, salchichas, jamón cocido o similar, cereales inflados (trigo, maíz, arroz o avena), mermelada o miel, mantequilla, bollería. El café se prepara en cafetera por goteo y no a presión, es más ligero y con mayor cantidad de agua.
<ul style="list-style-type: none"> • Desayuno a la carta: el cliente mismo lo combina. Está muy relacionado con los géneros adecuados en los desayunos. Aunque la carta siempre tiene como objetivo fundamental poder dar un mayor número de opciones, todo dependerá de la demanda de la clientela. Es preciso mantener en la carta elementos claves que seguramente tendrán movimiento en el establecimiento.
<ul style="list-style-type: none"> • Desayuno alemán o buffet: existen dos variantes. El buffet asistido, servido por camareros, donde el cliente pasa con su plato y pide lo que le agrada. El cliente regresa a su mesa y el camarero le ofrecerá café. También puede ser buffet de

<p>autoservicio, el cliente se sirve directamente lo que desee, lleva su plato a la mesa y el camarero sólo repondrá los artículos que necesite y recogerá los platos sucios. La ventaja es su costo en cuanto a mano de obra, ya que necesita mucho menos personal. Pero se gasta mucho más en alimentos, pues los clientes la convierten en la comida formal del día.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Desayuno de grupos: es muy simple y muy tradicional para que sea más fácil complacer los diferentes tipos de gustos. Si se pidiera algún tipo de alimento típico de una región se podría incluir.

2.5.2. Brunch

Los ingleses combinaron el desayuno con el almuerzo y fue así como apareció el término *brunch*. “*Breakfast*” y “*Lunch*” este término fue introducido por Guy Beringer en 1890 en la publicación de *Hunters Weekly*. Hoy en día es muy común que las personas hagan un *brunch* alrededor del medio día, ya sea en su casa, en restaurantes o en los comedores de hoteles. Los *brunchs* pueden ser muy elegantes y están de moda para celebrar determinadas ocasiones. También es muy común que se sirva un *brunch* a los invitados de un gran evento, por ejemplo, el día posterior de una boda. Las invitaciones pueden ser hechas en persona o por el teléfono.

Es muy usual que en los *brunchs* se sirva cócteles como *Bloody Marys*, mimosas, y *screwdriver*, etc. No a todos les gusta consumir alcohol a tan tempranas horas del día, así que es importante asegurarse que haya también disponibles jugos, consomés y bebidas de soda. La comida generalmente se sirve como buffet, y el menú incluye alimentos tanto de desayuno como de almuerzo. Algunas opciones muy populares son los huevos revueltos, salchichas, *hashed browns*, *waffles*, pollo dorado, huevos benedictinos, huevos a la florentina y también los panqueques y *waffles* con yogurt, almíbar, y fruta fresca o bien compotas de fruta fresca. También se pueden incluir tipos especiales de pan, o *muffins*. Entre las bebidas se sirven jugos de frutas, café y té. El café y té se pueden colocar en la mesa del buffet o, si no hay espacio, en cualquier otra mesa anexa.

Los invitados pueden vestir de manera informal. Para las damas pantalones, faldas o suéteres informales. Para los hombres, pantalones informales, camisas y suéteres. Los

brunchs pueden ser más formales. Los hombres pueden utilizar sacos de tipo sport, y pantalones casuales, las damas vestidos de cóctel de día.⁵¹

Otros elementos que se pueden incluir en el menú son:⁵²

<ul style="list-style-type: none">• Bandejas con frutas frescas: trozos de piña, banano, naranja, fresas, rebanadas de manzana, tiras de melón <i>honeydew</i>, kiwi, uvas escarchadas, ciruelas o cerezas, rebanadas de pera, uvas verdes y cubos de queso.
<ul style="list-style-type: none">• Entradas Calientes:jamón asado, tortitas de carne de cerdo sobre anillos de manzana, <i>biscuits</i> de jamón, huevos revueltos, guiso de carne de cerdo y huevo, brócoli con queso, <i>quiches</i>, crepas de pollo u otro ingrediente, soufflé de queso.
<ul style="list-style-type: none">• Panes: rollos pequeños de nuez o de naranja, pastel de café, <i>scones</i>, pastelería danesa, donas pequeñas o bolitas, <i>puffs</i> de canela, sándwiches pequeños de nuez o de pan de frutas.
<ul style="list-style-type: none">• Frutas: <i>crepas</i> de fresa con crema, piña con fresas, galletas dulces o pasteles pequeños.

2.5.3. Almuerzo y cena

Hay varias modalidades de almuerzos y cenas, la diferencia entre éstas es el horario en el que se sirven. El almuerzo por lo general se sirve entre las 12:30pm a 5:00pm y las cenas de 7:00 pm a 10:00 pm. Estas comidas pueden ser:

- Formales: la forma más fácil de llevar a cabo este tipo de comida es en un club o en algún hotel. Sin embargo si se logra montar en una casa privada, será mucho más íntimo y especial. Es uno de los tipos más elegantes de servir las comidas, por lo tanto hay varios detalles a tomar en cuenta. Si se realiza en una casa, considerar que es necesario rentar todo el equipo, iniciando con mantelería, mesas, vajillas, platos de *chafing*, cristalería, etc. También será necesario contratar a meseros y personal de servicio.

⁵¹ Cfr. Tuckerman & Dunnan, *The Amy Vanderbilt Complete Book of Etiquette*, p. 200

⁵² Cfr. Shugart, Grace, *Cómo Preparar Banquetes*, Editorial Limusa, D.F., 1993, p. 639

- Para escoger el menú, se deben tomar en cuenta factores como la importancia que hoy en día se le da a la dieta bien balanceada, el poco tiempo que las personas tienen disponible para acompañarnos en una cena, y nunca experimentar en estas ocasiones con recetas nuevas. Por lo general suelen ofrecerse varios tipos de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.
- Se pueden utilizar las tarjetas de presentación para indicar el lugar para cada invitado.⁵³
- Informales: tienen como objetivo reunir a un grupo de personas. Se le da más importancia a pasarla bien en compañía, que a presentar un menú complejo, grandes decoraciones o utilizar protocolo. La mesa tiene que estar montada con los utensilios necesarios, bien decorada, para que sea agradable a los invitados. Antes de comer se suele ofrecer una bebida y algún aperitivo. El menú será más ligero que en la comida y basta con servir una clase de vino. Estas cenas permiten una sobremesa más larga, pues el objetivo es compartir con los invitados.⁵⁴

2.5.4. Cóctel

Los cócteles son una manera muy práctica de entretener a un grupo grande de personas. Los cócteles más especiales son aquellos ofrecidos en honor de alguien o una reunión de amigos. Se acostumbra a ofrecer un cóctel antes de un evento mayor. Normalmente un cóctel se lleva a cabo de las 6 a las 8 p.m. Pero si es un día entre semana, se puede invitar a las 4:30 p.m., para que los que asistan puedan acudir directamente de su trabajo al evento. La hora depende mucho de las costumbres de la comunidad. Si se invita a un cóctel de buffet, en la invitación se establece la hora en que la fiesta comienza pero no a la hora que acaba, pues los invitados esperan el buffet.

Las invitaciones de los cócteles, son impresas, o pueden ser también hechas por vía telefónica o electrónica de cualquier manera un cóctel es informal. Se debe incluir también la hora en que la fiesta concluye y si se desea pedir que los invitados confirmen su asistencia. Si el motivo del cóctel es celebrar a alguien poner el nombre del agasajado en la invitación.

⁵³ Cfr. Tuckerman & Dunnan, *The Amy Vanderbilt Complete Book of Etiquette*, p. 148

⁵⁴ Cfr. Soto, *Las buenas maneras*, p. 223

El éxito del cóctel depende fundamentalmente de dos factores claves: el número de invitados y la localización del área de servicio de bebidas. Para que todos se sientan cómodos en el espacio, no debe haber demasiados invitados. Se debe estar pendiente de la disponibilidad de sillas para los invitados que quisieran sentarse y acomodarlas en pequeños grupos. Si el grupo de personas es grande asegurarse de montar al menos dos bares, para que no sea difícil el servicio de las bebidas. Si no hay espacio suficiente, es importante preparar las bebidas en la cocina y contar con dos meseros que las pasen en bandejas. La desventaja de este sistema es que se necesitará una gran cantidad de vasos pues las personas usan uno cada vez que toman una bebida.

Para la contratación de *bartenders* la regla de oro es:

- Para cada 20 invitados, uno o dos anfitriones pueden encargarse del cóctel, si son más se debe contratar a un *bartender*.
- Por cada 100 invitados se necesitan 3 *bartenders* y 3 meseros.
- Si son menos invitados el *bartender* puede hacer los tragos y servirlos al mismo tiempo.

Es importante establecer qué bebidas serán ofrecidas. Habrá que organizar el bar de la forma más eficiente para agilizar el movimiento y el servicio.

Los vasos tradicionales para los cócteles son el *highball* y el *Old fashioned*. El *highball* sirve para cualquier tipo de whisky que se mezcle con soda o agua, para el gin, vodka y tonic, cerveza y sodas. El vaso corto, de *Old fashioned*, es utilizado para aperitivos, martinis, y whisky en las rocas. Todas las copas de vino son necesarias, pues al algunas personas toman vinos en los cócteles.

La comida es muy simple, ya que no debiera de sustituir la cena. Debe ser lo suficiente para que los invitados no tomen licor con el estómago vacío. Se ofrecen canapés, *hors d'oeuvres*, por lo general 2 o 3 fríos y 3 calientes deberían de ser suficientes. Si las boquitas necesitan palillos de dientes o algún otro accesorio, asegurarse de que alguien recoja los que ya han sido utilizados.⁵⁵

⁵⁵ Tuckerman & Dunnan, *The Amy Vanderbilt Complete Book of Etiquette*, p.204

Capítulo 3: Normas básicas de etiqueta para colaboradores que mantienen contacto directo con los huéspedes de una institución hotelera

El trabajo de los colaboradores de un hotel consiste principalmente en brindar un excelente servicio al huésped: tener el propósito de servir y la habilidad para dar preferencia a las necesidades y deseos de otras personas antes que los propios. La calidad del servicio otorgado no sólo dará satisfacción al cliente sino también transmitirá la imagen del hotel. Por estas razones es importante crear una cultura de servicio en los trabajadores de todos los departamentos y, especialmente, en el personal que trabaje directamente con el cliente. Para lograr esto es necesario capacitar en aspectos referentes a la conducta, además de los aspectos técnicos. Un factor indispensable es poder medir el nivel del manejo de la etiqueta utilizado en cada departamento mediante un sistema de evaluación continuo.

Se puede empezar con la presentación personal de todos los empleados del hotel: Es necesario el baño diario, el cabello limpio, peinado de formas simples y naturales, manos y uñas limpias y bien arregladas. Los hombres deben estar bien rasurados y las mujeres deben llevar un maquillaje discreto y un perfume suave. El uniforme siempre debe estar limpio y bien planchado. El empleado debe estar debidamente identificado con su gafete. El calzado estará siempre limpio. Cuidar que la postura en el lugar de trabajo sea adecuada: si se trabaja sentado, estar con la espalda recta; si se trabaja de pie, de igual manera se deberá estar bien parado. No fumar, no comer, no masticar chicle, no correr, no gritar, etc., son puntos esenciales para un empleado que atiende clientes.

En cuanto a la amabilidad y cortesía, todos los empleados deben darle una cálida bienvenida al huésped, saludar, siempre estar sonrientes, poner atención en todo momento a lo que el huésped está diciendo.

La regla de oro para solucionar un problema con el cliente es, en primer lugar escuchar activamente, en segundo lugar pedir perdón por el inconveniente, y en tercer lugar ofrecer una solución. Se podrá transmitir esta habilidad al empleado mediante la capacitación en la etiqueta y en su área de trabajo. Cuando se está hablando siempre ver a los ojos y de frente, tratar al huésped por su apellido y título si se conoce. Al hablar con el huésped hacerlo de una manera entusiasta, cortés y amable. Responder eficientemente

las preguntas que el cliente pueda tener. Si se tuviera alguna duda, no adivinar, lo mejor es preguntar. Un empleado debe ser capaz de prever las necesidades de los huéspedes y también de los compañeros de trabajo para poder resolver problemas concretos. Al momento de estar frente al elevador, pasillos o gradas, ceder el paso a los clientes. Es necesario siempre ser cálido pero guardando la distancia con los clientes. Nunca abrumar al cliente, ser discreto, tener consideración con niños, ancianos y personas minusválidas. Dentro de los puestos de trabajo, para crear buenas relaciones interpersonales dar las gracias y pedir por favor las cosas, con sus compañeros y sobre todo con los huéspedes. Desarrollar la aptitud para atender a varias personas a la vez, pues habrá horas pico y los huéspedes deben ser atendidos de la misma manera. Cuidar el vocabulario, gestos y expresiones corporales, para que la comunicación sea efectiva. Y, por último, despedir al cliente de una manera cortés.

Las llamadas por teléfono son un factor que debe cuidarse. La mayoría de los colaboradores las manejarán y, por tanto, deben saber cómo responderles. Debido a que no se tiene contacto cara a cara, la impresión que dejemos será transmitida únicamente con el tono de voz, el servicio que brindemos y si pudimos o no resolver la situación en una llamada. Es indispensable ser amable, atento y eficaz en las llamadas.

La hotelería es un servicio. El empleado debe valorar al cliente. Es preciso convertir esto en parte de la filosofía de la empresa. En todos los puestos de trabajo que se mencionarán posteriormente, el huésped es la razón por la cual se trabaja. Es necesario ser positivo, y jamás hacer comentarios negativos del hotel ante el cliente. También ser responsable, puntual, honrado, ser buen compañero, teniendo respeto hacia los demás, conociendo el trabajo en equipo, unión entre los compañeros y el jefe de departamento, cooperar con la empresa. Es muy importante evitar el desperdicio y roturas de materiales y del equipo. Mantener el área de trabajo siempre limpia y organizada. Promover los servicios del hotel, vigilar la entrada de personas extrañas al hotel, prevenir incendios, accidentes a huéspedes y empleados, valorar el trabajo, tener el deseo de mejorar y hacer las cosas bien, dar una atención esmerada y prioridad a las quejas de los huéspedes.⁵⁶

⁵⁶ Cfr. White, Paul & Beckley, Helen, *Recepción y Caja*, Compañía Editorial Continental, México, D.F., 1983, p.25

3.1 Personal de *front office*

3.1.1 Recepcionistas

Los empleados de la recepción tienen una gran importancia para el desarrollo operativo de un hotel, no sólo por la gran cantidad de personas que acuden a él, sino por que es el centro de operaciones. Estos colaboradores tienen una gran responsabilidad y jamás debe olvidar que representan a la administración, lo que dicen y hacen, las decisiones que toman, lo hacen en nombre del hotel. Las responsabilidades de un recepcionista varían dependiendo del hotel y su localización, el tipo de negocio que atraiga, y del movimiento que tenga. Un huésped necesitará de la recepción desde su arribo hasta su salida. Antes de los procesos administrativos es necesario cuidar el buen trato al huésped, en otras palabras, cuidar el servicio. Entre las muchas cualidades que debe tener un buen recepcionista podemos mencionar las siguientes:

- Sentido común
- Adaptabilidad
- Sentido del humor controlado
- Buenos Modales: La simpatía produce simpatía. Brindar un trato naturalmente agradable
- Diplomacia
- Conocimiento de diferentes idiomas
- Habilidad para pensar y trabajar metódicamente
- Exactitud
- Facilidad para manejar cifras
- Presentación elegante

En cuanto a la presentación de los recepcionistas, por lo general el hotel proporciona el uniforme, de lo contrario, será indispensable que el recepcionista sepa elegir la ropa a utilizar. Recordar que se trata de evitar molestias u ofensas a los visitantes por lo que hay que ser conservadores. Lo mismo sucede con la joyería, es importante que sea utilizada únicamente para agregar un toque de elegancia, que no sea lo que llame la atención. Seguir las normas de higiene que se mencionaron al inicio del este capítulo.⁵⁷

Algunas reglas de etiqueta que los recepcionistas deben aplicar son:⁵⁸

Utilizar adecuadamente el escritorio, muebles de recepción, computadoras o <i>racks</i> de papeles, papelería y sobres membretados, lápices, plumas, borradores, sacapuntas, etc., maquinas de escribir, hojas en blanco, cerillos del hotel, formas impresas.
Manejar con muchísima discreción toda la información de los huéspedes. Esto incluye información personal y tarjetas, cuentas, etc.
Prestar cien por ciento su atención al momento de llenar los reportes, o cualquier forma impresa, al momento de recibir instrucciones o descripciones de lo que el huésped quiere. Especialmente si el cliente está frente a él evitándole tener que repetir o dejar algo importante fuera de sus conocimientos. El objetivo es darle al cliente lo que necesita para que se sienta satisfecho.
En la recepción se manejan 5 tipos de libretas: la libreta de pendientes entre los tres turnos, la de pendientes del cajero de recepción, de quejas y sugerencias de huéspedes, de control de facturas y de cambios de habitación. Llenarlas siempre en su debido momento, utilizando letra clara, legible, y colocarlas donde corresponde, para que se les pueda dar seguimiento con facilidad, y no causar ningún problema a los recepcionistas de los turnos posteriores y menos aún a los huéspedes. Actualmente los pendientes pueden llevarse con la ayuda de softwares electrónicos.

⁵⁷ Cfr. White & Beckley, *Recepción y Caja*, p.19

⁵⁸ Báez C., Sixto, *Hotelería*, Editorial Cecsca, México, 1996, p. 105

<p>Los recepcionistas también tendrán bajo su poder otros materiales de suma importancia como lo son las llaves de habitaciones, la llave maestra, teléfonos. No olvidar que la seguridad de los clientes, de sus pertenencias o bien del hotel, está en sus manos.</p>
<p>Cuidar de aplicar las tarifas adecuadas para cada cliente. Los recepcionistas también deben de estar bien informados respecto a las políticas de descuento, y los procedimientos para aplicarlos.</p>
<p>Para la entrada del huésped, el recepcionista debe recibir al huésped con una sonrisa amable y darle la más cordial bienvenida. Al momento, que el huésped ingresa el recepcionista debe vender las habitaciones de mayor precio, u otros servicios que el hotel ofrezca, siempre siendo éticos, educados y agradables al cliente. Durante el registro se debe invitar cortésmente al huésped a llenar la tarjeta de registro vigilando que todos los datos estén completos. Para la despedida, indicarle que tenga una feliz estancia, guiarlo con el <i>bell boy</i> presentándolo.</p>
<p>Cuando es necesario rechazar a un huésped, lo cual puede tener varios motivos, por ejemplo la falta de disponibilidad de habitaciones, será necesario, orientar al huésped hacia <i>bell boy</i> otro hotel, proporcionarle un teléfono y el directorio telefónico, ayudarle en lo que es posible. Si el huésped tenía reservación con depósito y la habitación no está disponible, desde antes de su llegada el recepcionista debe buscar donde ubicarle en otro hotel, proporcionándole transporte. Al día siguiente tener todos los arreglos para instalarlo en el hotel. El gerente de ventas o de la división de habitaciones pedirá disculpas y se le puede hacer alguna cortesía como flores, fruta o una llamada telefónica.</p>
<p>Cuando se tiene que cambiar al huésped de habitación, se deben enviar al <i>bell boy</i> a hacer el cambio. El <i>bell boy</i> debe recoger la llave y entregarla a la recepción. El recepcionista hace el cambio en el sistema de computadora, o bien manualmente. En caja también se hacen los cambios respectivos, notificar al ama de llaves, también a restaurantes, y al telefonista. No hacer cambios mientras que el cliente no se encuentre. Si el huésped no está, el</p>

<p>cambio lo deben hacer tres personas al mismo tiempo: el ama de llaves, el botones y un jefe de seguridad.⁵⁹</p>
<p>Un caso especial es el de los huéspedes VIP. Aunque todos los clientes son importantes, los VIP lo son aún más. Estos pueden incrementar las ventas del hotel. Algunos posibles clientes VIP son funcionarios gubernamentales importantes, presidentes de líneas aéreas, artistas, etc. El recepcionista debe estar preparado para recibir a estos clientes con una habitación adecuada, bien localizada, tener diferentes cortesías, como flores, fruteros, algún plato de alimentos y bebidas típicos de la región, ofrecer un recorrido por el hotel, se puede colocar un papel membretado con el nombre del huésped, etc. Las amenidades utilizadas en estos cuartos pueden ser distintas.</p>
<p>Es de suma importancia que el huésped reciba todos los recados, mensajes o información que es destinada para ellos. Esta información puede ser familiar, algunas otras veces puede ser información de negocios en ambos casos es muy importante, por tanto es una obligación hacérsela llegar.</p>
<p>El teléfono puede ser una manera de propaganda, si se usa correctamente. Las personas que no han estado en el hotel y llaman por primera vez, tendrán la impresión del hotel por medio del servicio que reciban en el teléfono. Es importante que el recepcionista conteste y salude amablemente. Al conocer el apellido del huésped tratarlo con él durante la llamada. Los telefonistas no deben aceptar órdenes para otros departamentos, sino deberán indicar el número de extensión adecuada de cada departamento. Procurar atender dos teléfonos a la vez. Si se está atendiendo una llamada telefónica y llega un huésped, voltearlo a ver y saludarlo, y terminar la llamada lo más pronto posible, para poderle atender. Nunca colgar las llamadas ruidosamente, no llamar a nadie a gritos, siempre estar preparado con lápiz y papel para tomar cualquier dato importante. Al recibir una llamada, tratar de solucionar la situación que se presenta. Tener siempre algún directorio de extensiones y teléfonos importantes para dar una mejor información. Siempre dejar que la</p>

⁵⁹ Cfr. Báez, *Hotelería*, p. 109

persona que está llamando cuelgue de primero. Hablar con voz agradable y entusiasta, esto hará de la experiencia algo más agradable. Contestar lo más pronto posible. Tomar los recados poniendo especial cuidado con la fecha y la hora. No beber, comer, o fumar en el puesto de trabajo. Saber quien es el ejecutivo de guardia en el hotel, con el propósito de saber a quién dirigirse en caso que se presentara algún imprevisto. Si se toma un recado que tenga que ver con fechas, horas, números, etc., repetir la información al cliente para verificar que esté correcta. Agradecer a todo cliente que llame solicitando información del hotel. No se debe molestar a los huéspedes en horas inoportunas excepto si se trata de una emergencia.

3.1.2 *Bell boys*

Estos colaboradores son muy importantes ya que transmiten parte de la primera impresión del hotel al huésped. Cuando los huéspedes se van del hotel, son los *bell boys* quienes tienen el último contacto con ellos y pueden obtener información acerca de si el huésped se va satisfecho o no con todos los servicios que recibió durante su estadía. Los empleados de este departamento también pueden vender otros servicios que ofrece el hotel. Deben también reportar anomalías que amenacen la seguridad del huésped. Entre las características personales de un *bell boy* destacan:

- Amable y cortés, trato fino.
- Pulcro y de excelente presentación.
- Discreto.
- Cuidadoso.
- Servicial.
- De buena memoria.
- Buen fisonomista.

- Conocimiento sobre la ubicación de los sitios de interés de la localidad, los servicios y áreas del hotel.
- Conocimiento de otro idioma.
- Habilidad para cargar y manejar el equipaje.

Algunas de las actividades que el *bell boy* deberá desarrollar siguiendo las normas de etiqueta básicas son:⁶⁰

- Verificar minuciosamente que el área del vestíbulo y la entrada del hotel estén ordenados y limpios. También vigilar que no falten objetos electrónicos o decorativos de la entrada del hotel, si faltara algo, reportarlo inmediatamente.
- Mantener una posición erguida con los brazos extendidos y cruzados enfrente.
- Al momento que un huésped entra al hotel, luego de darle la bienvenida con una sonrisa natural y amistosa, el *bell boy* debe preguntar por el equipaje y si lo hay, llevarlo a la recepción. Si fuera demasiado equipaje, pedirle ayuda a otro compañero o hacer dos viajes. Colocar siempre el equipaje en un lugar visible para el huésped.
- Manejar con sumo cuidado el equipaje del huésped.
- Una vez le sea asignada una habitación, el *bell boy* verifica si la llave que le dieron en la recepción corresponde a la habitación que les fue asignada, luego lleva al huésped a su habitación, utilizando un carrito. El *bell boy* debe de caminar a paso moderado y llamar al cliente por su apellido. Podría intentar memorizar el apellido por si recibiera correspondencia al hotel, y es necesario entregársela.
- Durante el trayecto a la habitación el *bell boy* debe mencionar los servicios que ofrece el hotel, por ejemplo cafetería, restaurante, barra, etc.

⁶⁰ Secretaria de Turismo, *Manual del Puesto de Botones*, Editorial Limusa Grupo Noriega, México, 1992, p. 52

- El botones debe de indicar por dónde queda la habitación. Si hubiera elevador y sólo hay espacio para uno, ceder el paso al huésped e indicarle que lo alcanzará por otro ascensor o por las gradas.
- Cuando lleguen a la habitación se debe dejar todo el equipaje a un lado, abrir bien la puerta, y encender la luz de la habitación. Si hubiera una puerta anexa a otra habitación el botones debe verificar que esté bien cerrada.
- El *bell boy* debe abrir las cortinas gruesas si fuera de día. Explicar el funcionamiento de la T.V, aire acondicionado o cualquier otro aparato eléctrico. Vigilar que no falte nada en el baño, ni en la habitación y que la limpieza sea impecable. También debe asegurarse que el cliente esté satisfecho con la habitación que recibió. De no ser así, reportarlo al capitán de botones.
- Dejar la llave en la cómoda y despedirse del cliente amablemente. Al salir de la habitación cerrar la puerta silenciosamente
- Si se le ofreciera una propina, aceptarla sin ver cuánto es. Es bueno llevar cambio en caso que el cliente lo solicite. Las propinas no son obligatorias, no hacer notar que espera una gratificación por sus servicios.⁶¹
- El *bell boy* deberá acudir en el momento que el huésped lo está pidiendo a la habitación para recoger el equipaje. Verificar que el huésped no haya olvidado nada en la habitación, al mismo tiempo que busca discretamente que no haya desperfectos graves en la habitación. Bajar el equipaje del huésped al vestíbulo, y asegurarse si el huésped se retirará inmediatamente o si quisiera dejar su equipaje en el *check room*. Recordarle entregar la llave de la habitación muy cortésmente y llevar el equipaje a la salida del hotel. Si el huésped quisiera pedir un taxi, ayudarlo. Preguntar si disfrutó su estancia en el hotel: es un buen momento para evaluar la satisfacción del cliente. Si hay alguien encargado del parqueo o un *valet parker* disponible, el acomodará el equipaje en el vehículo, de lo contrario el *bell boy* lo hará.

⁶¹ Cfr. Báez, *Hotelería*, p. 99

3.1.3 Valet parkers

El valet parker debe de saludar a los huéspedes a su llegada, despedir a los huéspedes que se van, ayudar a los huéspedes con su equipaje o al botones con el carrito de equipaje. También debe ayudar a los huéspedes a bajar de su automóvil. Debe dirigir la entrada y salida de autos al hotel. Evitar la entrada de personas que puedan dar mala impresión del hotel. Deben manejar la información turística y tener pleno conocimiento de los servicios del hotel. Si estuviera lloviendo ayudará con a los huéspedes con paraguas. Velará porque la entrada del hotel esté siempre limpia. Observará que los huéspedes no dejen objetos olvidados dentro del taxi o automóvil. Reportará comentarios o sugerencias del huésped al capitán de botones. Reportará personas sospechosas al departamento de seguridad. Es muy importante que el *valet parker* tenga sumo cuidado con el automóvil del huésped. Deben conducir muy responsablemente para no causar ningún perjuicio. Una vez estén dentro del automóvil no debe tocar ninguna de las pertenencias que el huésped pudo haber dejado dentro. No moverá los espejos del automóvil, si fuera indispensable, moverlo sutilmente.⁶²

3.2 Personal de Ama de Llaves

3.2.1 Camareros

Las normas de etiqueta que deberá practicar el personal del departamento de Ama de Llaves están íntimamente relacionadas con sus tareas. Entre éstas se pueden mencionar las siguientes:⁶³

- Es mejor que el huésped no esté presente cuando la camarera empiece a hacer la habitación. Si el huésped llega justo en el momento en el que la camarera está haciendo la habitación, ésta puede pedir su autorización para seguir o volver más tarde.
- No hablar en voz alta en los pasillos.

⁶² Cfr. *Ibíd.*, p.114

⁶³ Cfr. *Ibid*, p.123

- No dejar el carro de utensilios y suministros abandonado en los pasillos.
- Tocar la puerta antes de entrar a las habitaciones.
- Antes de tirar la basura revisar el contenido, si se encontrará algo de valor, seguir el procedimiento de objetos olvidados o perdidos y entregarlo al ama de llaves.
- No mandar la ropa del huésped a la lavandería sin tener la lista correspondiente.
- No tocar joyas, valores y dinero.
- Se debe reportar al huésped cualquier incidente.
- No abrir habitaciones a personas extrañas.
- No dar información confidencial de huéspedes.
- La seguridad de los huéspedes es de máxima importancia, el control de las llaves debe de ser muy minuciosa.
- En cuanto a las cortesías nocturnas, generalmente se aplican en los hoteles de 4 a 5 estrellas. Entre las siete y ocho de la noche una camarera debe recorrer las habitaciones ocupadas para realizar la llamada cortesía nocturna, la cual puede ser cualquiera de las siguientes acciones: cerrar las cortinas, encender la luz de la lámpara cerca de la cama, quitar la colcha, abrir la cama, colocar un chocolate, dulce o licor y un aviso de buenas noches, sacar la basura de la habitación, limpiar ceniceros, sacar loza y cristalería sucia, cambiar blancos sucios del baño y secar el baño. Si el cliente prefiere no ser molestado durante ese horario, se puede dejar de hacer la cortesía o bien hacerla en otro momento.
- Las camareras deben obedecer las políticas para los objetos olvidados. Los objetos encontrados por las camareras deben ser entregados al ama de llaves. Asegurarse que el objeto sea ingresado en la libreta correspondiente, incluir datos como fecha, hora, explicación del objeto, lugar donde lo encontré, nombre de la camarera, firma de la persona que lo recibió. Etiquetar el objeto y asegurarse que el objeto sea depositado en una bodega especial para esto. Si la camarera

encontrara un objeto de mucho valor, se reporta a la gerencia de división cuartos, para que se intente localizar al huésped y lo guarde en la caja de seguridad⁶⁴.

3.3 Personal de alimentos y bebidas

Dentro del área de alimentos y bebidas, es muy importante la manera que todos los empleados puedan manejar todos los detalles, para poder ofrecerle al cliente un excelente servicio, siempre haciendo el trabajo adecuada, rápida y eficazmente. La etiqueta es de suma importancia pues, al momento de tener cualquier inconveniente, el cliente no estará tan molesto si el colaborador maneja la situación de manera adecuada, además garantizara el buen desempeño del colaborador.

- En el área de alimentos y bebidas es necesario que todos actúen con rapidez. Los retrasos constantes pueden ocasionar confusión.
- Todo el personal debe de respetar los reglamentos dentro y fuera de las áreas de trabajo.
- La higiene personal, tanto como la higiene en el manejo y servicio de los alimentos es fundamental.
- Ningún miembro del equipo puede trabajar en las áreas de alimentos y bebidas si sufre de alguna enfermedad, o tiene alguna cortada, etc.
- En caso de cualquier incidente reportarlo al capitán o a la persona encargada de supervisar.
- También es muy importante respetar las jornadas de trabajo, la puntualidad de horas de almuerzo, descansos etc. Especialmente si la ocupación es alta.
- Cuidar todo el equipo de trabajo, y mantenerlo debidamente higiénico.
- Mantener las instalaciones organizadas y limpias en todo momento⁶⁵.

⁶⁴ Secretaria de Turismo, *Manual del Puesto de Camaristas*, p. 18

3.3.1 *Host:*

- Su aspecto debe de ser impecable, es quien da la primera impresión del establecimiento.
- Está encargado de darle la bienvenida al comensal. La bienvenida debe de ser cálida a modo que la persona se sienta cómoda y bien recibida. Debe verificar si el cliente tiene una reservación. Poner atención a la reservación para no volver a preguntar lo que el cliente especifico al momento de hacer su reservación.. Ofrecer al comensal un aperitivo en el bar. Si el cliente prefiere pasar a su mesa de una vez, dirigirlo hacia ella. Ofrecerle las bebidas, preguntar si la ubicación de su mesa es de su gusto y si es posible introducir al mesero.
- Si la ocupación del restaurante es baja, el anfitrión puede dedicarse a preguntar a los comensales si están satisfechos con el servicio recibido durante la cena. También puede supervisar que los procedimientos se estén cumpliendo al pie de la letra.
- Si el mesero le reporta que un comensal está enfermo, debe preguntarle directamente al cliente si le puede ayudar en algo o juzgar por sí mismo si la enfermedad es grave o no. Si fuera algo grave, trasladar al enfermo a otra habitación, llamar a primeros auxilios para que el enfermo sea atendido sin hacer un gran escándalo y no interrumpir a los demás clientes. Si es una mujer quien ha enfermado, procurar que sea otra mujer quien la ayude. Si el comensal enfermo lleva su propio automóvil, habrá de asegurarle si necesita que alguien del hotel lo lleve o lo acompañe. Si la enfermedad fue a causa de los alimentos, asegurarse que no se le cobre, aunque es difícil saber en el corto plazo.
- Si el anfitrión detecta que un huésped que solicita una mesa está bajo los efectos del alcohol, puede rehusarse a darle una mesa, incluso si hubiera disponibilidad. Si el anfitrión detecta, o un mesero le avisa que un huésped está ordenando más bebidas alcohólicas y ya se encuentra en estado de ebriedad, se debe avisar al

⁶⁵ Cfr. Jiménez, Lourdes, *El servicio de Alimentos y Bebidas*, Escuela Superior de Administración de Instituciones, México D.F., 1978, p. 139

gerente y asegurarse que no se le sirva más alcohol. Acompañar al cliente que se encuentra en estado de ebriedad, hasta la puerta, para asegurarse que salga del establecimiento.

- Si el aspecto o la conducta de un comensal es ofensivo, o puede incomodar a los demás, se le puede pedir muy delicadamente que se arregle, antes de pasarlo al comedor. Si no fuera posible se puede pedir que salga del establecimiento o simplemente no dejarlo entrar. Si el cliente ya empezó a ingerir los alimentos, el establecimiento puede o no cobrar los platillos.⁶⁶
- El anfitrión despide al huésped diciendo “Buen provecho” o alguna expresión similar, escuchando cualquier comentario o sugerencia.

3.3.2 Meseros

El mesero es el punto de unión entre el cliente y el restaurante. Debe tener un espíritu de servicio muy grande y una personalidad amable para que el cliente sea acogido. Entre las normas de etiqueta que deberá aplicar en su puesto de trabajo están:

- Al momento que el mesero llega a la mesa a presentarse puede poner las servilletas en el regazo de los comensales.
- El mesero debe conocer exactamente el menú con el que se cuenta, precios y composición de los platillos para poder recomendar al comensal; y debe poder responder a los vinos adecuados cualquier duda del comensal en relación al menú
- El mesero debe conocer como tomar una orden, montar una mesa, los tipos de servicios utilizados, el equipo y materiales que maneja, el uso de las bandejas, cómo recoger la loza sucia, y todos los procedimientos generales.
- En el servicio, puede suceder que caigan algunas gotas de salsa o *gravy*, asegurarse que no hayan alcanzado al cliente, y siempre disculparse. Si en efecto

⁶⁶ Cfr. Jiménez, *Servicio de Alimentos y Bebidas*, p.41

la ropa del cliente fue manchada, facilitar una tela suave y limpia, para quitar lo peor de la mancha. Si el cliente prefiere levantarse a limpiar su ropa al tocador, almacenar su comida sobre la alacena caliente, para evitarle la molestia que además tenga que comer frío. Si la mancha fuera muy grande el establecimiento debe ofrecer limpiar la prenda.

- Si la mancha está en el mantel, retirar los objetos que se puedan ensuciar. Se puede colocar una servilleta encima de la mancha.
- Si se removió cualquier elemento de la mesa, asegurarse de traerlo de regreso y, si fuera necesario, reponerlos.
- Si un cliente bota agua, vino, etc., en demasiada cantidad, asegurarse de trasladar a todos los comensales a otra mesa.
- Si es necesario cambiar el mantel, debe hacerse de una manera que nadie vea la mesa de madera, se coloca el nuevo mantel al mismo tiempo que se quite el mantel sucio. Colocar la mesa lo más pronto posible.
- Si el huésped quiere cambiar su platillo, pedir la razón al comensal, retira el platillo y devolverlo a la cocina. Se ofrece el menú al cliente nuevamente en caso de que quiera pedir el mismo plato o quisiera elegir alguna otra cosa. Hacer una anotación en la nueva orden.
- En caso que algún alimento estuviera en malas condiciones, el mesero debe informar al cocinero y al encargado de comedores inmediatamente para remover este alimento del menú y evitar alguna intoxicación. Si el alimento ya fué servido al comensal removerlo de la mesa, disculparse y sustituir el platillo, asegurarse que la comida no sea cobrada.
- En caso que se encuentre algún objeto olvidado, los meseros deben cerciorarse si el comensal ha salido del establecimiento. Si no ha salido, devolver el objeto inmediatamente. Si ya salió, el mesero debe entregar el objeto al capitán. Si el huésped es del hotel, se le llamará a su habitación para avisarle del objeto

encontrado. Si no se puede comunicar con el huésped o comensal, se lleva a la bodega de objetos perdidos. Asegurarse de etiquetarlo y registrarlo en la bitácora. Que un cliente encuentre los objetos que olvida, da muy buena impresión del establecimiento.

- Si el mesero se da cuenta que algún comensal se siente enfermo, debe de reportarle inmediatamente al *host* o bien a una persona con autoridad.⁶⁷
- Es necesario recalcar la importancia de la buena higiene personal de los meseros. Deberá evitar estornudar o toser cerca de los huéspedes o los alimentos. Lavarse las manos siempre que sea necesario. Seguir los procedimientos y políticas del establecimiento, por ejemplo secado de manos, colocación del uniforme después del turno, etc. Las cortadas, quemaduras y golpes deben ser atendidas inmediatamente para evitar infecciones, cubrirlas y tratarlos con los botiquines de primeros auxilios que deberá de haber en el comedor.
- No se puede comer, beber, fumar ni dormir en el mismo lugar donde se preparan alimentos.
- Utilizar el equipo adecuadamente y aplicando criterios de higiene y seguridad, por ejemplo, estar atentos que la cristalería no esté rajada.

3.3.3 *Bartenders*

El *bartender* o cantinero debe de poseer las siguientes cualidades para poder brindar un excelente servicio al cliente: organizado, limpio, honesto, puntual, amable, responsable, creativo, observador, cuidadoso, servicial, comunicativo pero discreto. En cuanto al manejo de las relaciones humanas deberá mantener buenas relaciones de trabajo y un trato cordial con los clientes. Algunas de las normas que deberá tener en cuenta con respecto de su trato con los clientes en la barra son:⁶⁸

⁶⁷ Cfr. *Ibíd.*, p.35

⁶⁸ Cfr. Secretaria de Turismo, *Manual de Puesto de Cantinero*, p.182

- Saludar amablemente al cliente y ponerse a sus órdenes, con una sonrisa franca.
- Tomar la orden.
- Colocar la orden para que el cliente la pueda ver.
- Preparar la bebida, sin ocultar la etiqueta de la botella y servir el contenido frente al cliente, sobre la barra.
- Las bebidas se deben servir con un portavasos o servilleta y una boquita.
- Presentar la bebida al cliente y decir algo amable.
- Registrar la cuenta.
- Verificar si es necesario cambiar el cenicero o la botana.
- Realizar el cobro de la cuenta y despedir al cliente amablemente.

3.4 Personal de Mantenimiento

En hoteles muy grandes el Departamento de Mantenimiento es muy amplio. Hay un operador de habitaciones que revisa y atiende las solicitudes de arreglos o nuevas instalaciones, un operador de cocina, plomería, electricista, alberquero, operador de caldera, operadores de aire acondicionado, jardinero, carpintero y albañil. Para efectos de esta investigación, solo se tomarán en cuenta aquellos puestos, en los cuales el empleado tiene contacto directo con el huésped.

Si se requiere el que personal de mantenimiento ingrese a las habitaciones cuando el huésped está dentro, es importante que sean muy corteses y amables. Primero deben saludar, anunciar el motivo de su visita y realizar su trabajo silenciosa y rápidamente, procurando hacerlo sin causar desorden. Lo mismo aplica para las personas que trabajan en pasillos o salones del hotel que frecuentan los huéspedes.

Los empleados de mantenimiento también harán uso de las llaves de habitaciones, por lo que una vez más se recalca la importancia de cuidar la seguridad del huésped, teniendo mucho cuidado con el manejo de las mismas.

Los empleados deben vigilar constantemente la señalización de las zonas peligrosas, utilizarlos siempre que sea el momento preciso. Si algún huésped no estuviera respetando las señas, pedir amablemente que lo hagan por su seguridad personal.

Es importante resaltar que los huéspedes pueden estar viendo el comportamiento de este personal constantemente, por lo mismo se transmitirá determinada impresión del hotel.

Algunas otras situaciones importantes son:⁶⁹

- Prestar mucha atención a detalles que lo necesiten.
- Capacidad de observación, saber escuchar, para poder realizar su trabajo adecuadamente.
- Su presentación debe ser en todo momento adecuada.
- Su comportamiento debe ser apropiado en las áreas de trabajo.

⁶⁹ Cfr. Délmar, Silvia, *Mantenimiento de Hoteles*, Editorial Trillas, México, 1990, p.174.

IV. MARCO METODOLÓGICO

1 Instrumentos utilizados

Para poder profundizar un poco más en la investigación, se optó por tomar algunas muestras de hoteles de Guatemala para conocer la situación real del manejo de la etiqueta en estas instituciones, con el fin de proponer mejoras en el campo

Los instrumentos que se utilizaron fueron los siguientes:

1.1 Cuestionario para colaboradores

Universidad Del Istmo Campus IFES
Escuela de Administración de Instituciones Hoteleras
Licenciatura en Administración de Servicios Hoteleros

La siguiente es un breve cuestionario cuyas respuestas me serán de mucha utilidad para la elaboración de mi tesis de graduación. Le agradezco mucho su amable ayuda.

Cuestionario para colaboradores

1. ¿Tiene Ud. algún conocimiento respecto del significado del termino etiqueta?

Si

No

2. ¿Cree Ud. importante la práctica de la etiqueta en su departamento de trabajo?

Si

No

3. ¿Cree Ud. que se utilizan normas de etiqueta dentro de su departamento de trabajo?

Si

No

4. ¿Tiene Ud. disposición para recurrir a algún manual si se le presenta alguna situación inusual relacionada con etiqueta?

Si

No

5. ¿Estaría interesado en recibir entrenamiento sobre algún tema de etiqueta profesional?

Si

No

¿Qué tema le interesaría? _____

6. ¿En sus actividades diarias de trabajo encuentra algún motivo por el cual debe aplicar normas de etiqueta?

Si

No

¿En qué ocasiones? _____

7. ¿Considera que podría desarrollarse mejor en su trabajo si recibiera alguna capacitación respecto de este tema?

Si

No

8. ¿Encuentra importante utilizar normas de etiqueta en su vida personal?

Si

No

9. ¿Utiliza dichas normas?

Si

No

¿Cuáles? _____

10. ¿Le gustaría recibir algún entrenamiento con respecto a la etiqueta personal?

Si

No

11. ¿Cree Ud. que lograría marcar una diferencia en su trabajo, si aplica en su vida la etiqueta personal?

Si

No

¿Qué diferencia podría marcar? _____

1.2 Cuestionario para administradores

Universidad Del Istmo Campus IFES
Escuela de Administración de Instituciones Hoteleras
Licenciatura en Administración de Servicios Hoteleros

La siguiente es un breve cuestionario cuyas respuestas me serán de mucha utilidad para la elaboración de mi tesis de graduación. Le agradezco mucho su amable ayuda.

Cuestionario para Administradores

1. ¿Tiene Ud. conocimientos con respecto a la etiqueta?

Si

No

2. ¿Cree Ud. que en todos los hoteles de Guatemala es necesario que se apliquen normas de etiqueta?

Si

No

¿Porqué? _____

2. ¿Considera Ud. importante que sus empleados utilicen normas de etiqueta profesional al momento de trabajar?

Si

No

3. ¿Existe algún manual escrito de etiqueta disponible en el departamento que es administrado por Ud., en el que sus subordinados puedan resolver cualquier duda respecto de este tema?

Si

No

4. ¿Alguna vez se ha impartido alguna capacitación en temas de etiqueta?

Si

No

5. Si le parece importante este tema, ¿cree Ud. que la gerencia le apoyaría con la autorización y los medios necesarios para dicha capacitación?

Si

No

6. Basado en su experiencia, ¿cree que el trabajo de un empleado que domine el tema de etiqueta personal, es de mejor calidad comparado a un empleado que no lo domine?

Si

No

7. Tomando en cuenta el nivel de educación promedio de los empleados de su departamento, ¿considera que es posible capacitar respecto de la etiqueta a un nivel adecuado?

Si

No

8. ¿Cree Ud. que si se brindaran dichos conocimientos, herramientas, manuales etc., los colaboradores tendrían interés en utilizarlos adecuadamente?

Si

No

9. ¿Considera que la carencia de normas de etiqueta dentro de su departamento afecta más a la calidad de servicio que se le pueda brindar a:

Clientes externos

Clientes internos

10. ¿Qué porcentaje de satisfacción del huésped considera Ud. que está influenciado por un manejo adecuado de las normas de etiqueta al momento de resolverle un problema, una queja, o cualquier otra situación dentro del hotel?

100% - 70%

60%- 30%

30% - 0%

1.3 Entrevista a profesionales

Universidad Del Istmo Campus IFES
Escuela de Administración de Instituciones Hoteleras
Licenciatura en Administración de Servicios Hoteleros

La siguiente es una breve entrevista cuyas respuestas me serán de mucha utilidad para la elaboración de mi tesis de graduación. Le agradezco mucho su amable ayuda.

Entrevista a profesionales en Etiqueta

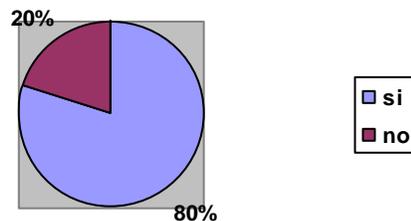
1. ¿Desde hace cuánto tiempo ha estudiado etiqueta?
2. ¿Encuentra mucha diferencia en el tipo de etiqueta que se utiliza entre las instituciones hoteleras con las que se emplean en otras instituciones?
3. En la actualidad, ¿considera Ud. que las normas de etiqueta utilizadas en las instituciones hoteleras han cambiado significativamente?
4. Comparado con el resto del mundo ¿Cree que la etiqueta con la que se trabaja en las instituciones hoteleras de Guatemala es diferente a las de otros países? ¿De qué manera?

5. ¿En qué aspectos cree que se nota más la carencia de etiqueta en las personas profesionales?
6. ¿Considera que una persona con amplios conocimientos de etiqueta es un mejor líder?
7. ¿Es posible inculcar las normas adecuadas de etiqueta a personas maduras?
8. ¿Podría informarme respecto de innovaciones o tendencias actuales de la etiqueta?

2. Resultados del trabajo de campo

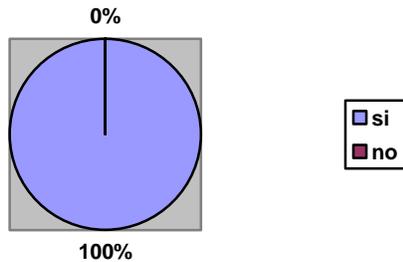
2.1 Resultados de los cuestionarios para colaboradores

1. ¿Tiene Ud. algún conocimiento respecto del significado del término etiqueta?



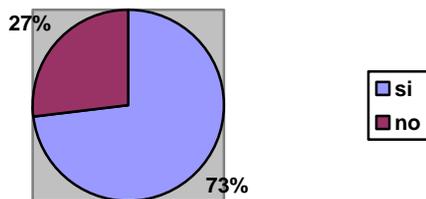
La mayoría de los empleados afirman que conocen el término etiqueta, lo cual es muy positivo. Es necesario que los colaboradores de la industria hotelera estén familiarizados con dicho término. No se puede servir a los demás sin tener estos principios. Vale la pena volver a mencionar que la etiqueta es la guía necesaria para hacer sentir bien al prójimo. En varias ocasiones, al momento de pasar las encuestas, los colaboradores preguntaron que quería decir con la palabra “etiqueta”. Por ello se duda de los resultados obtenidos en esta pregunta. Es posible que algunos empleados tuvieron miedo de contestar la verdad por miedo a que los resultados fueran entregados a sus jefes, y por consiguiente fueran despedidos.

2. ¿Cree Ud. importante la práctica de la etiqueta en su departamento de trabajo?



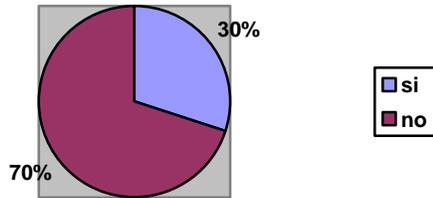
En Guatemala, los colaboradores saben que es indispensable utilizar la etiqueta en sus puestos de trabajo. Como dice la licenciada Lili Marlene Mazariegos, las culturas latinas están más predispuestas a ser amables, a querer dar un mejor servicio. Probablemente hayan experimentado que utilizando la etiqueta, la experiencia del huésped es mejor, más fácil y más placentera.

3. ¿Cree Ud. que se utilizan normas de etiqueta dentro de su departamento de trabajo?



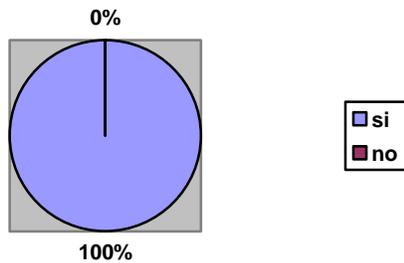
Es curioso que aunque en la pregunta anterior todos contestaron que ven importante la utilización de la etiqueta en sus puestos de trabajo, sin embargo en ésta pregunta 27% dijo que no utiliza dichas normas. Esto refleja la importancia de la capacitación constante. Las personas saben lo que tienen que hacer, pero escogen no hacerlo. Si se hace un esfuerzo para estar recordando la forma correcta de trabajar, se van volviendo hábitos operativos.

4. ¿Tiene Ud. disposición para recurrir a algún manual si se le presenta alguna situación inusual relacionada con etiqueta?



Aunque 30% de los colaboradores contestaron que cuentan con algún manual de etiqueta dentro de su departamento, es contradictorio pues todos los administradores contestaron que ningún departamento cuentan con dicho manual. Es importante que los colaboradores tengan la confianza de expresar lo que no entienden con el fin de ir mejorando.

5. ¿Estaría interesado en recibir entrenamiento sobre algún tema de etiqueta profesional?

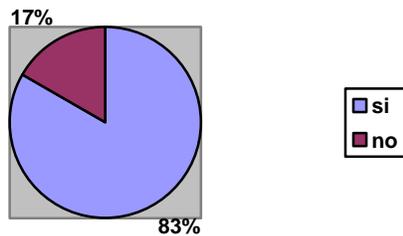


¿Qué tema le interesaría?

Etiqueta en general	13.33%
Servicio al cliente	23.33%
Protocolo	6.66%
Hotelería	16.66%
Cortesía	6.66%
Relaciones humanas	33.33%
Ay B	6.66%

Con ésta pregunta nos damos cuenta que los colaboradores quieren aprender, que es de su interés ser mejores y contar con mas conocimientos. Como se había mencionado anteriormente, los trabajos operativos son muy rutinarios y pueden llegar a ser tediosos. Lo que puede mantener a un colaborador motivado, y activo, es ir adquiriendo nuevos conocimientos, para que los puedan aplicar, vean diferentes soluciones, diferentes formas de trabajar. Un cerebro activo hace personas más creativas y mentes más despejadas.

6. ¿En sus actividades diarias de trabajo encuentra algún motivo por el cual debe aplicar normas de etiqueta?



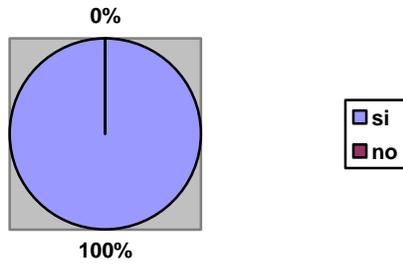
¿En qué ocasiones?

Check ins		10%
Imprevistos		13.33%
Servicio al cliente		23.33%
Todo momento		30%
Mejorar el servicio		6.66%

La mayoría de los colaboradores piensa que en todo momento es indispensable que se apliquen las normas de etiqueta, lo cual es muy cierto. El punto de la hotelería es que las personas se sientan como que estuvieran en casa. Si en la mayoría de las etapas las personas son tratadas adecuadamente, pero en una etapa no, la experiencia final del huésped no será la misma. En todo momento las personas que están comprometidas a

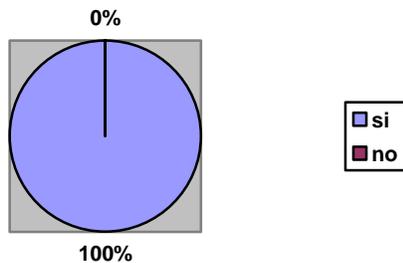
prestar un servicio a los clientes, deben cuidar su trato a los demás. También se está de acuerdo que al momento del servicio al cliente es imperativo que se cuide este aspecto.

7. ¿Considera que podría desarrollarse mejor en su trabajo si recibiera alguna capacitación respecto de este tema?



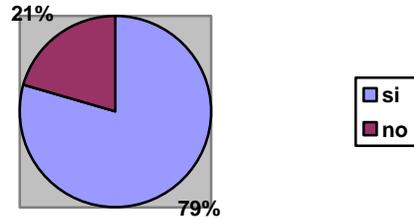
Es más fácil hacer un cambio, cuando las personas están dispuestas a cambiar. La educación es la clave del éxito, y si las personas están dispuestas a recibirla lo mejor, es aprovechar esa disposición.

8. ¿Encuentra importante utilizar normas de etiqueta en su vida personal?



Una persona que hace suya las normas de etiqueta, las aplicará tanto en su persona como en su trabajo profesional. No se pueden separar. Es importante hacer énfasis en la etiqueta personal, pues son los colaboradores quien transmitirán, la impresión de la empresa.

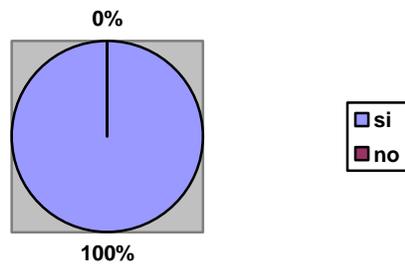
9. ¿Utiliza dichas normas?



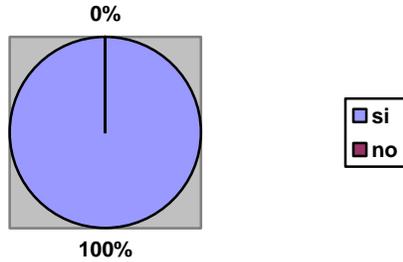
¿Cuáles?

Educación	33.33%
Cortesía	20%
Amabilidad	13.33%
Respeto	10%
Presentación personal	3.33%

10. ¿Le gustaría recibir algún entrenamiento con respecto a la etiqueta personal?



11. ¿Cree Ud. que lograría marcar una diferencia en su trabajo, si aplica en su vida la etiqueta personal?



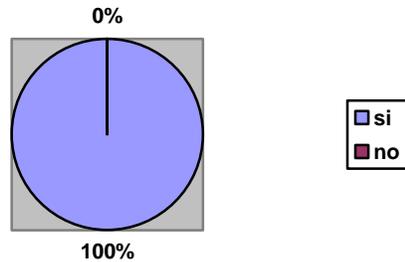
¿Qué diferencia podría marcar?

Mejor personalidad	50%
Mejores relaciones humanas	23.33%
Mejor servicio	26.66%

Las personas también están concientes que aplicar las reglas de etiqueta las ayudará a su desarrollo integral. Una persona más educada y más disciplinada es capaz de manejar de una mejor manera cualquier situación que se presente y eso es precisamente lo que se necesita en una institución hotelera. Una mejor persona también ayudará a que las relaciones humanas sean buenas, no sólo con los clientes externos sino también con los clientes internos. El trabajo en equipo es indispensable para poder aprovechar la sinergia, las personas que saben convivir y aportar a su equipo son mucho más productivas que las personas individualistas.

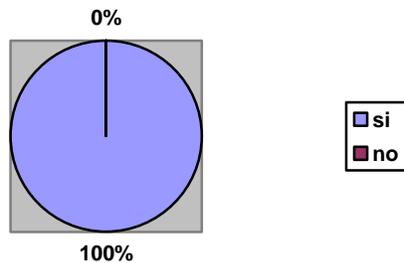
2.2 Resultados de los cuestionarios para administradores

1. ¿Tiene Ud. conocimientos con respecto a la etiqueta?



De la misma manera vemos que los administradores afirman que tienen conocimientos respecto a la etiqueta. Verdaderamente es primordial que los que ocupan los altos puestos, en efecto tengan las bases. Si no es de esta manera, aunque los empleados tengan conocimientos no serán puestos en marcha, ya que el jefe no los reconocerá. Por el otro lado, si son los empleados quienes no tienen los conocimientos, pero el jefe si, buscará la manera de capacitar a los empleados para que se haga un progreso.

2. ¿Cree Ud. que en todos los hoteles de Guatemala es necesario que se apliquen normas de etiqueta?

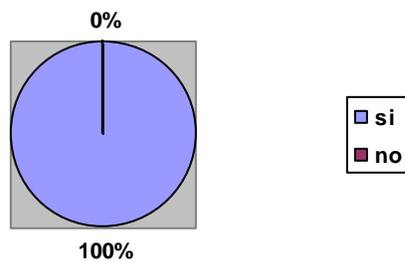


¿Por qué?

Respeto a las personas	20%
Buenas relaciones con los huéspedes	50%
Buena impresión de la empresa	30%

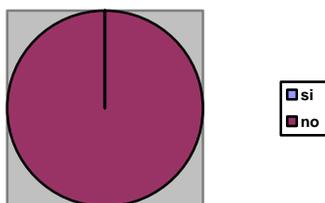
Como lo muestran las encuestas, la totalidad de los administradores entrevistados expresaron que es fundamental que, al igual que en todo el mundo, en Guatemala también deben aplicarse las normas de la etiqueta. El mundo se está globalizando y para poder ser competitivos, es necesario llegar a los estándares planteados por los grandes hoteles internacionales. El mercado es exigente y por tanto, hay que dar más.

3. ¿Considera Ud. importante que sus empleados utilicen normas de etiqueta profesional al momento de trabajar?



Es indiscutible que los administradores gracias a su experiencia se den cuenta que se necesita tener dentro del equipo de cualquier institución hotelera personal calificado y capaz. Y que las personas llenarán este perfil con la ayuda de la etiqueta general.

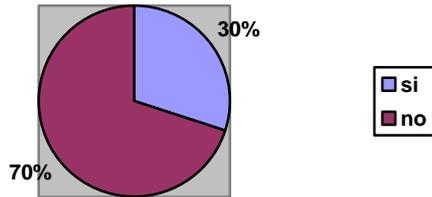
4. ¿Existe algún manual escrito de etiqueta disponible en el departamento que es administrado por Ud., en el que sus subordinados puedan resolver cualquier duda respecto de este tema?



Parece contradictorio sin embargo que todos los administradores vean la importancia de la etiqueta y sin embargo no exista ningún manual dentro de los puestos de trabajo.

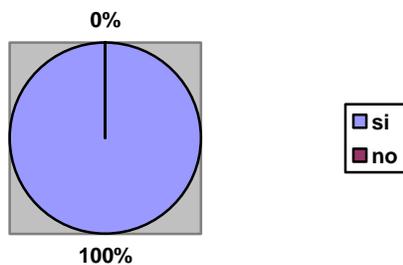
Realmente sería un procedimiento muy simple el implementar dicho manual y ni siquiera significaría un gran costo.

5. ¿Alguna vez se ha impartido alguna capacitación en temas de etiqueta?



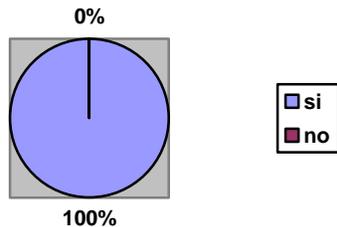
De la misma manera no es lógico que teniendo conciencia de la importancia de la etiqueta, no se capacite respecto a ella. Es muy importante priorizar o ubicar qué es lo fundamental, pero es todavía más importante actuar para que esas prioridades sean una realidad. La capacitación es la manera de cuidar esos detalles.

6. Si le parece importante este tema, ¿cree Ud. que la gerencia le apoyaría con la autorización y los medios necesarios para dicha capacitación?



Cualquier persona bien instruida en la hotelería, y especialmente las personas de los altos mandos, reconoce la necesidad la educación. Lo que la gerencia de una institución hotelería debería buscar es la productividad de los empleados. Si ellos tienen los conocimientos de la etiqueta es importante que faciliten los medios, en el momento que se les solicite, para que el resto de los empleados puedan tenerlos también.

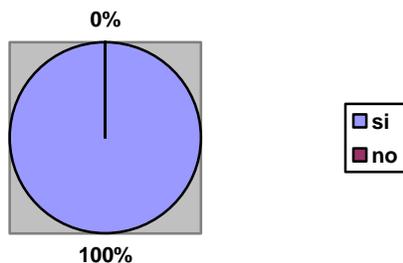
7. Basado en su experiencia, ¿cree que el trabajo de un empleado que domine el tema de etiqueta personal, es de mejor calidad comparado a un empleado que no lo domine?



Con estas respuestas nos damos cuenta que un individuo educado será mas eficiente y productivo que uno que carece de educación.

De acuerdo a la opinión que nos brindó la Lcda. Mazariegos: “Un individuo más educado es un líder, entiende la mentalidad y costumbres de cada ser con él que trata, y logrará influenciar de una forma más eficaz la persona a la que trata. Una persona bien instruida es por lo regular más segura de sí misma ya que tiene el respaldo de saber desenvolverse en casi cualquier circunstancia.”

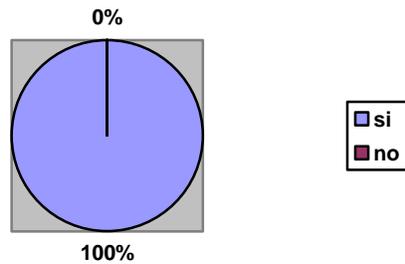
8. Tomando en cuenta el nivel de educación promedio de los empleados de su departamento, ¿considera que es posible capacitar respecto de la etiqueta a un nivel adecuado?



Según la Lcda. Mazariegos, es posible inculcar las reglas de etiqueta en personas maduras. Ella piensa que es en las costumbres y la tradición en la que se encuentra la raíz

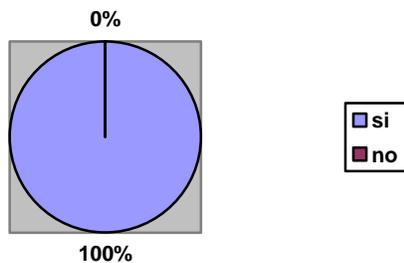
de las normas sociales con las que nos regimos. Dice que sería más factible educar a las generaciones jóvenes. Todos los seres humanos tienen la habilidad y capacidad de aprender y mejorar. Por lo tanto cualquier persona aprenderá, si se realiza con la ayuda de los métodos adecuados.

9. ¿Cree Ud. que si se brindaran dichos conocimientos, herramientas, manuales etc., los colaboradores tendrían interés en utilizarlos adecuadamente?



Si el empleado sabe la gran diferencia que producirá utilizar ciertos patrones en su trabajo, no hay razón por la que no quieran utilizarlos. Todos necesitan de vez en cuando una guía, para que su vida cotidiana sea práctica y eficaz.

10. ¿Considera que la carencia de normas de etiqueta dentro de su departamento afecta más a la calidad de servicio que se le pueda brindar al huésped?



Como señala la Lcda. Mazariegos: “La globalización crea diversidad, competencia y un consumidor mas educado. Para facilitar el cordial trato entres ambos surge en el hotelero una necesidad de entender los patrones y las costumbres de su nuevo cliente.”

11. ¿Qué porcentaje de satisfacción del huésped considera Ud. que está influenciado por un manejo adecuado de las normas de etiqueta al momento de resolverle un problema, una queja, o cualquier otra situación dentro del hotel?

100% - 70%	60%
60%- 30%	30%
30% - 0%	10%

V. CONCLUSIONES

- La etiqueta es un conjunto de normas orientadas a facilitar la convivencia, que ha ido evolucionando a medida que la historia del hombre se ha desarrollado. Aunque se parte de realidades perennes (por ejemplo: la dignidad de cada persona y el respeto que merece. Estas normas son flexibles, pues se adaptan a las distintas culturas y costumbres de cada sociedad. Su función es establecer parámetros de conducta y facilitar el buen comportamiento; por ello no serían funcionales si fueran reglas estrictas e irrompibles. Lo antes expuesto es muy evidente al comparar el comportamiento de los primeros hombres de la historia y con los hombres de la Edad Media, o los hombres de la Edad Media con los hombres de nuestra época contemporánea.
- Por su sociabilidad natural, el hombre convive en todas las actividades cotidianas con sus semejantes, para regular la convivencia y que el ambiente sea agradable, es necesario ser educado, pensar en los demás antes que uno mismo, y por consiguiente utilizar la herramienta clave para poder lograrlo, la etiqueta.
- La etiqueta es una ciencia que sirve como guía, dicta cierto comportamiento en cada una de las situaciones en las que frecuentemente un individuo se ve envuelto. Tomándola en cuenta será posible ser amable, considerado, y se hará sentir bien a los demás mientras estén cerca de nosotros.
- Es muy distinta la imagen personal que se debe proyectar para la vida cotidiana a la que se debe de reflejar en la vida profesional. Conforme uno vista, transmite determinada imagen, la cual beneficiará o bien afectará la forma en la que se es percibido por los demás.
- En cuanto a la etiqueta personal, tener en cuenta que las modas al igual que el mundo van cambiando, es fundamental ser coherentes y tener una personalidad bien formada, y así evitar absorber cualquier de estas, por el simple hecho que sea la tendencia actual. La moda por la que se incline debe de ser coherente con el estilo y personalidad propia, debe de identificar y acentuar las partes más atractivas de nuestro físico.

- Respecto a la forma de vestir que se utilice en la vida profesional, es preciso que transmita seriedad, organización, dedicación, formalidad. La calidad del trabajo que se desempeñe debe ser por lo que nos reconozcan, no por las ropas que se lleve, las formas que adoptemos, ni las posturas que practiquemos si estas fueran negativas o muy atractivas.
- Definitivamente un empleado transmite a los demás la imagen de la empresa para la que labora; por lo tanto, es una gran responsabilidad para todos adecuarse a las reglas de vestido, y invertir el tiempo y el dinero necesario para contar con las piezas básicas necesarias. Esto es todavía más importante para los empleados que altos puestos que tiene como partes de sus obligaciones salir de la empresa a reuniones u otras actividades.
- Las buenas maneras de cualquier individuo en la mesa, son sumamente importantes. No importa si se es invitado o anfitrión, estas actividades deben de llevar a cabo con una gran consideración hacia los demás. Existen muchas normas que pueden ayudar a una persona a reconocer lo que es adecuado y lo que no es. Es cuestión de tener el interés, de informarse si se tiene alguna duda.
- En las instituciones hoteleras el departamento de Alimentos y Bebidas juega un importante papel. Los empleados que laboren para esta área, especialmente en el servicio de comedores deben conocer la etiqueta básica respecto a la mesa, por ejemplo la colocación de los elementos básicos en la mesa, la utilización y manejos de los blancos, los tipos de servicios clásicos de mesa, colocación y usos de la cubertería, etc. Además se necesitan practicar la etiqueta personal, y la etiqueta profesional. No podrán desempeñar adecuadamente su trabajo si no aplican estos conceptos básicos.
- La etiqueta es necesaria para el personal de cualquier empresa, pero especialmente con una que ofrece un servicio. Si se adquiere este principio como la base de la filosofía de la empresa, no se dará lugar a un mal desempeño de los empleados en su trabajo.
- Después de haber realizado el trabajo de campo se ve que, tanto los colaboradores como los administradores, conocen la importancia que tiene la etiqueta, dentro del

trabajo cotidiano que ellos realizan, aunque no siempre la ponen en práctica. Por ello es imperativo que se cambie esta forma de proceder.

- Los colaboradores tienen el interés de aprender, de expandir sus conocimientos. De la misma manera los colaboradores están dispuestos a utilizar los recursos que su patrono les ofrezca. Cualquier ser humano ansía progresar y esto es un factor para aprovechar.
- Un huésped atendido por una persona educada y conocedora de las normas de etiqueta estará mucho más satisfecho que si fuere atendido por alguien que las desconoce.
- Las personas guatemaltecas, como las latinoamericanas, tienen la ventaja de ser por naturaleza personas amables. En una institución hotelera, la cual esta caracterizada por ser una empresa que presta un servicio, esto significa, tener a su favor una ventaja competitiva.

VI. RECOMENDACIONES

- Existe suficiente teoría y recursos para que un hotel organice administrativamente los puestos de trabajo y pueda contar con una empresa bien estructurada. El fin de una buena administración es facilitar el manejo, control y el desempeño de los empleados, para ser una empresa competitiva, capaz de cumplir sus metas. Será menos factible aplicar las reglas básicas de etiqueta si no se tienen los cimientos sólidos, como lo es la administración.
- El servicio que cada institución hotelera ofrezca es en efecto una ventaja competitiva y un factor de diferenciación fundamental. Uno de los objetivos principales de un hotel debería de ser, hacer sentir a los huéspedes como que estuvieran en su casa. Esto está estrechamente ligado con la aplicación etiqueta que se emplee en los procedimientos básicos de trabajo en casa una de las áreas. Por tanto, la satisfacción total del cliente será una realidad en la medida que se cuente con un personal adecuado y capaz, para poder ejecutar el trabajo. Y aquí es donde entra la suma importancia de la educación, la etiqueta se va adquiriendo mediante, valga la redundancia, la educación y la experiencia. Como en muchos otros países en vías de desarrollo, en nuestro país todavía es que muy poca gente tiene la oportunidad de prepararse académicamente, menos aún profesionalmente. Como bien sabemos, el nivel de educación de las personas que trabajan en un hotel en puestos operativos, es muy bajo, y por ello, queda como responsabilidad de cada institución brindar los medios para que se pueda salir de este círculo vicioso. Recordar que los colaboradores que ocupan estos puestos son lo que más contacto tienen con los huéspedes.
- Según los resultados obtenidos en el trabajo de campo, los hoteles medianos o pequeños que no pertenecen a ninguna franquicia sí ven la importancia que tiene darles capacitación a sus empleados, sin embargo no capacitan, no invierten en ello. Esto debería de ser una de las prioridades para ellos porque no se puede exigir de un empleado casi analfabeta, ese algo más que marca la diferencia en el servicio. Tampoco es justo que los empleados por falta de recursos económicos no puedan

progresar en su vida. La capacitación constante es una responsabilidad social que es simplemente obligatoria para todos los empresarios de Guatemala.

- Ciertamente las capacitaciones y la formación de los empleados exigen un costo de inversión, pero un buen patrono hoy en día debe de reconocer es únicamente a corto plazo, ya que si analizamos el resultado de productividad de un empleado con conocimientos será mas alto que el de uno que no esta motivado e instruido.
- En una institución hotelera es importante poner mucho cuidado en la delicadeza a la solución de problemas. Las cosas buenas son fáciles de manejar y de solucionar, en cambio las cosas difíciles son mucho mas complicadas de poder controlar. Se requiere de una persona con conocimientos, una persona humilde, y una persona audaz que pueda respetar las normas que rigen los comportamientos sociales. Sin duda esto requiere esfuerzo, para no dejarse llevar por los propios impulsos.
- Sería muy factible implementar un manual de etiqueta para cada departamento de una institución hotelera. Este manual debe de ser muy sencillo de comprender y muy práctico, se busca que los empleados acudan a él, en el caso de tener cualquier duda.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Báez Casillas, Sixto. *Hotelería*. Editorial Cecsca, México, 1996.
- De La Torre, Álvaro. *1000 consejos sobre buenas maneras*. Editorial Servilibro, Madrid, 2003.
- Del Mar, Silvia, *Mantenimiento de Hoteles*. Editorial Trillas, México, 1990.
- Dunnan, Nancy & Tuckerman, Nancy (editoras). *The Amy Vanderbilt Complete Book of Etiquete*. Editorial Doubleday, Nueva York, 1995.
- Eichler, Lilian, *Nuevo libro de etiqueta*, Editorial Hymosa, S.A., Barcelona, 1958.
- Escuela Daly de Hostelería y Turismo. *Escuela de Hotelería y Turismo: Restaurantes*. Volumen 1, Editorial Daly S. L, Málaga, 1994.
- Escuela Técnica Vocacional de Hotelería ALUX. *Etiqueta y servicio de comedores*. Editorial Escuela ALUX, Guatemala, 1989.
- Fernández, Pedro & Piug, Regina, *El libro de la etiqueta y las buenas costumbres*, Editorial Thema S.A., Buenos Aires, 1992.
- Font, Josefina. *Convivencia y buenas maneras para comportarse en público*. Editorial Inforbook's, S.L., Barcelona, 1997.
- Jiménez, Lourdes. *El Servicio de Alimentos y Bebidas*. Escuela Superior de Administración de Instituciones, México, D.F., 1978.
- Martínez, Edna. *Cómo promover el espíritu de excelencia en los departamentos involucrados en la organización de eventos de los hoteles*, Universidad Rafael Landívar, Guatemala, 2005.
- Mazariegos, Lili M. Licenciada en Etiqueta. Entrevista personal. 22 de septiembre, 2008.
- Neff, Rena. *Napkin magic*. American Cooking Guild. Gaithersburg, 1990.
- Perrier- Robert, Annie, *Ideas para servir la mesa*. Editorial Susaeta, Madrid.

Rodriguez Alonzo A. & Zamorra, Lopez C., *Guía practica del servicio de mesa*. Editorial Espasa – Calpe, Madrid, 1990.

Secretaria de Turismo. *Manual de puesto de botones*. Editorial Limusa Grupo Noriega, México, 1992.

Secretaria de Turismo. *Manual del puesto de camarista*. Editorial Limusa Grupo Noriega, México, 1992.

Secretaria de Turismo. *Manual del puesto de cantinero*. Editorial Limusa Grupo Noriega, México, 1992.

Shugart, Grace, *Cómo preparar banquetes*, Editorial Limusa S.A., México D.F., 1993.

Soto Diez, Carmen. *Las buenas maneras*. Ediciones Palabra S.A., Madrid, 1992.

Stokes, John. *How to manage a restaurant.*. Brown Company Publishers, Iowa, Estados Unidos, 1967

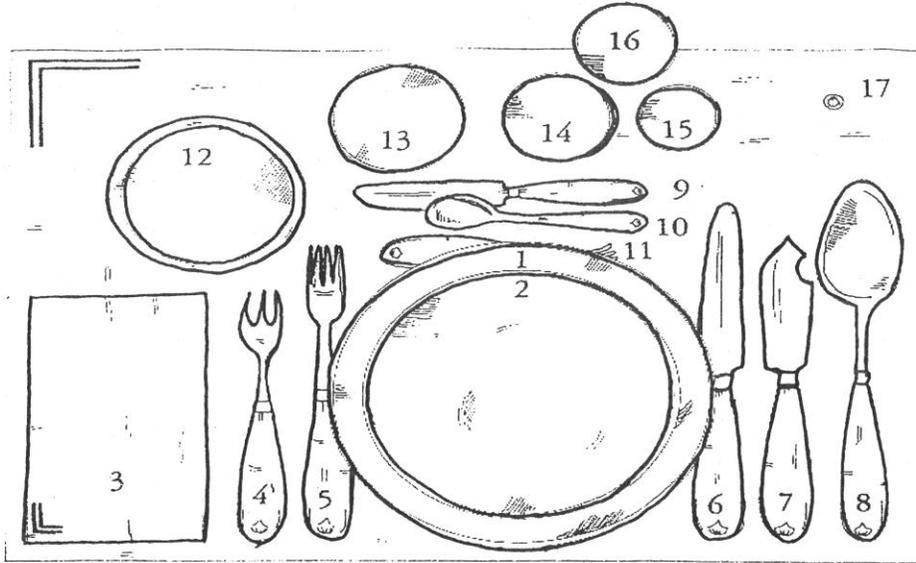
Urbina, José A. *El protocolo en los negocios*. Editorial Temas de Hoy, Madrid, 1996.

White, Paul B. & Beckeley, Helen. *Recepción y Caja*. Compañía Editorial Continental S.A, México, D.F., 1983.

Yepes S. Ricardo. 1996. *La elegancia, algo más que buenas maneras*. [en línea]. Revista Nuestro Tiempo, N° 508, Octubre 1996. Págs. 110-123.

Anexo 1

VIII. ANEXOS
Cómo poner la mesa

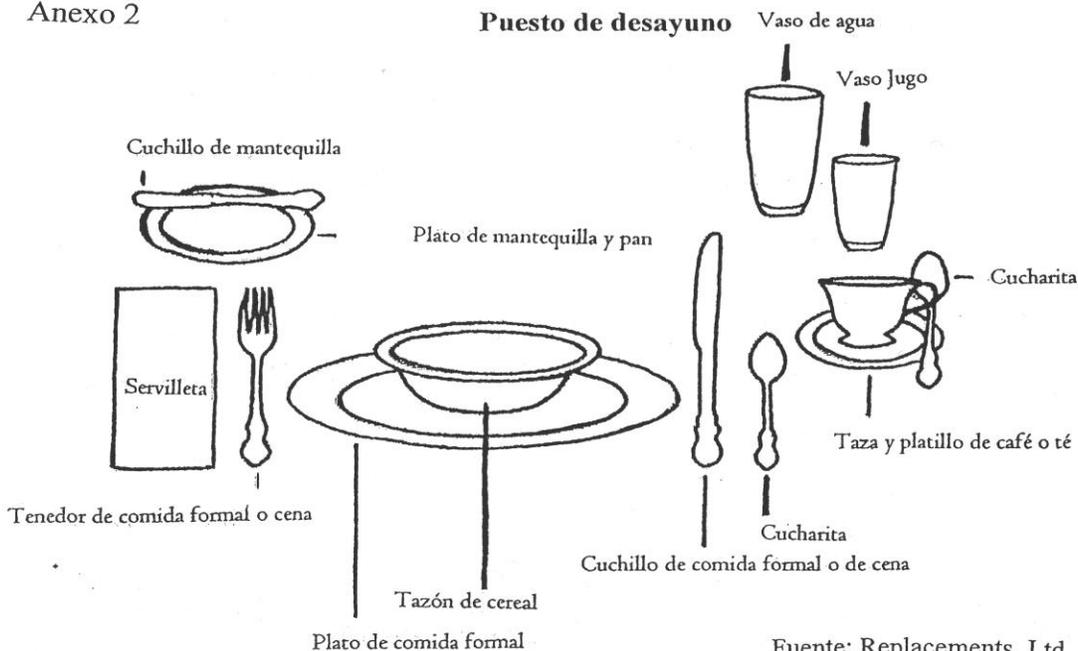


1. Plato llano.— 2. Plato sopero.— 3. Servilleta.— 4. Tenedor de pescado.—
5. Tenedor de carne.— 6. Cuchillo.— 7. Pala de pescado.— 8. Cuchara.—
9. Cuchillo de postre. 10. Cuchara de postre.— 11. Tenedor de postre.—
12. Plato de pan.— 13. Copa de agua.— 14. Copa de vino tinto.— 15. Copa de
vino blanco.— 16. Copa de champagne.— 17. Salero.

Fuente: Soto D., Carmen. *Las buenas maneras*

Anexo 2

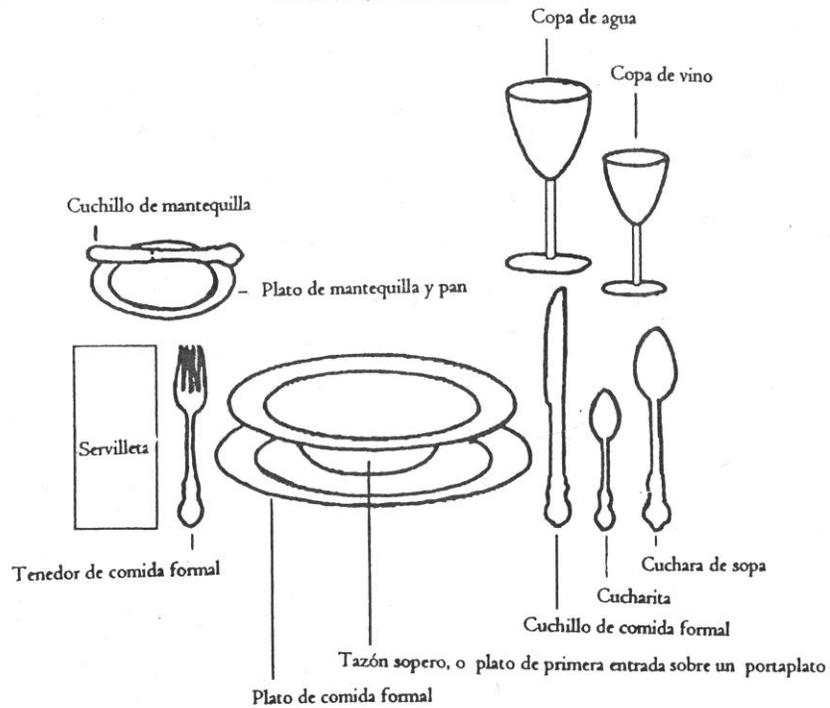
Puesto de desayuno



Fuente: Replacements. Ltd

Anexo 3

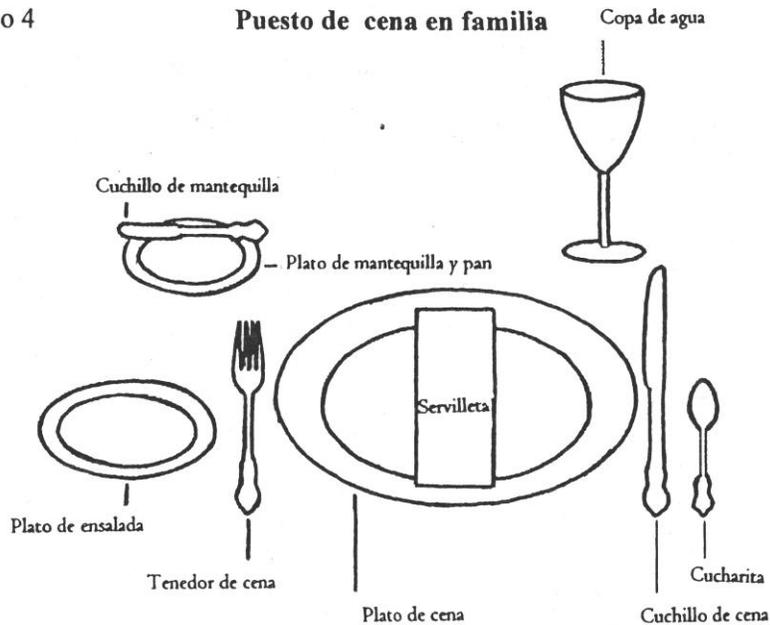
Puesto de almuerzo



Fuente: Replacements. Ltd

Anexo 4

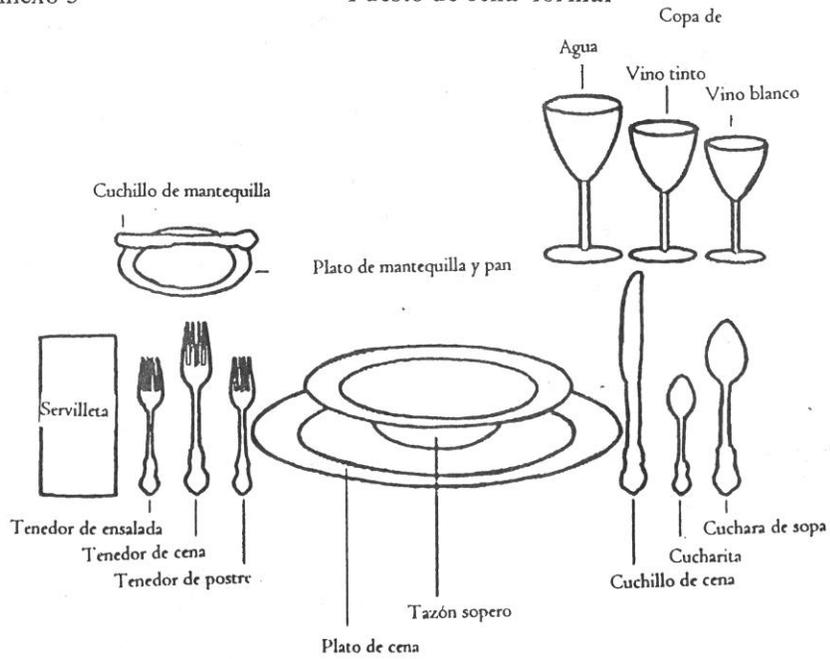
Puesto de cena en familia



Fuente: Replacements. Ltd

Anexo 5

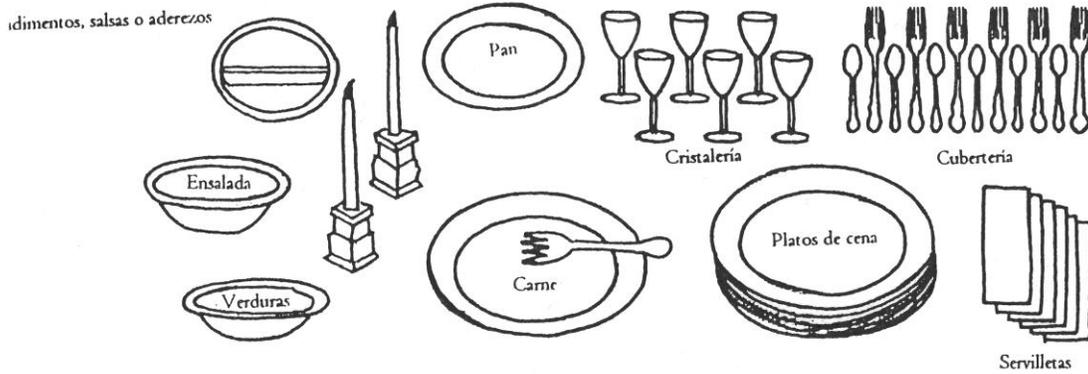
Puesto de cena formal



Fuente: Replacements.Ltd.

Anexo 6

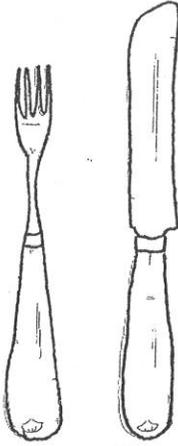
Mesa para buffet



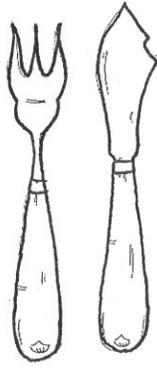
Fuente: Replacements.Ltd.

Anexo 7

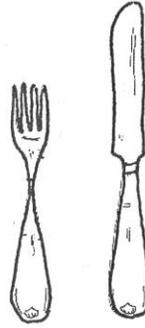
Cubertería



Cubiertos de carne



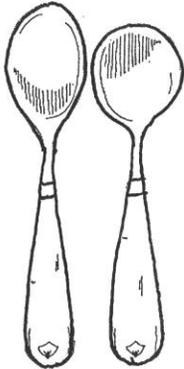
Cubiertos de pescado



Cubiertos de postre



Cuchillo de mantequilla



Soperas



Postre



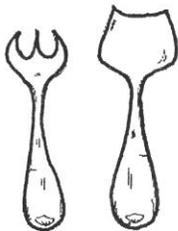
Café con leche



Helado



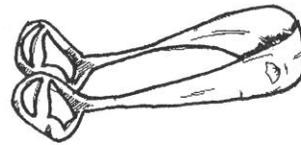
Café



Cubiertos de ostras



Cubierta de melón

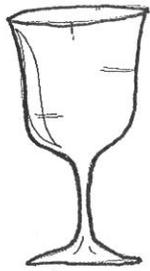


Pinzas de espárragos

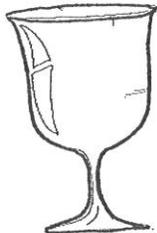
Fuente: Soto D., Carmen. Las buenas maneras

Anexo 8

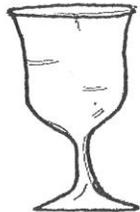
Cristalería



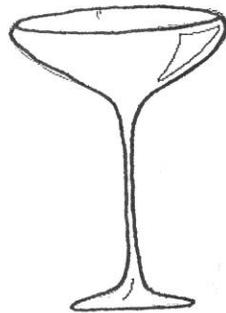
Agua



Vino tinto



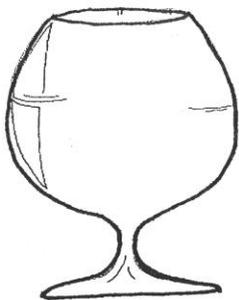
Vino blanco



Champagne



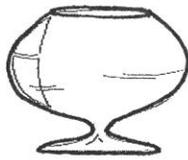
Oporto



Coñac grande



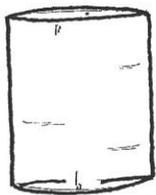
Coñac mediana



Coñac pequeña



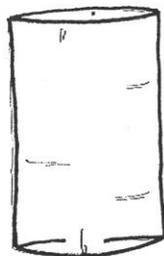
Licor



Bebida corta



Bebida larga



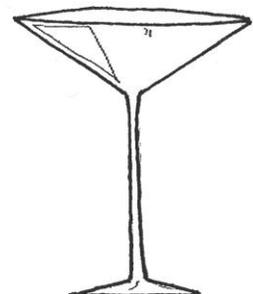
Jugo



Champagne larga



Jerez

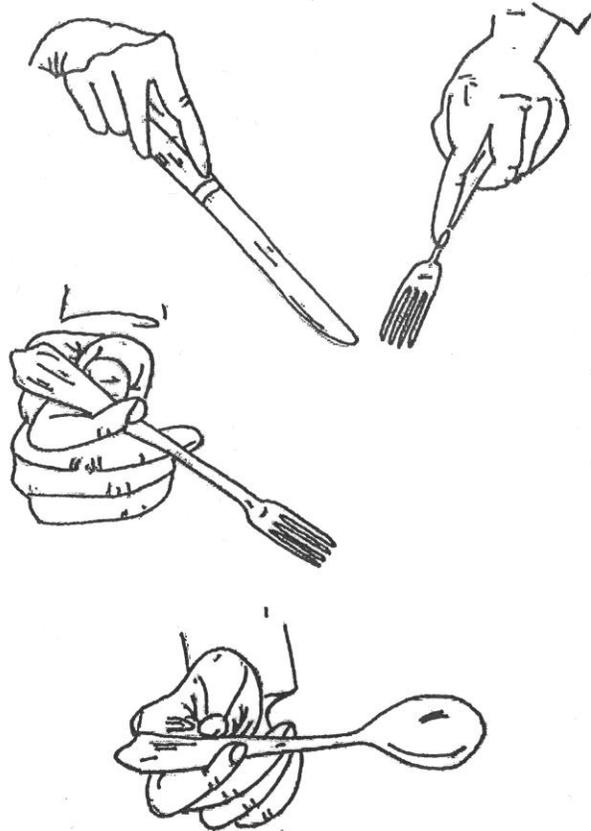


Martini

Fuente: Soto D., Carmen. Las buenas maneras

Anexo 9

Cómo tomar correctamente los cubiertos



Fuente: Soto D., Carmen. Las buenas maneras

Anexo 10

Entrevista a la Licenciada Mazariegos

Universidad Del Istmo Campus IFES
Escuela de Administración de Instituciones Hoteleras
Licenciatura en Administración de Servicios Hoteleros

La siguiente es una breve entrevista cuyas respuestas me serán de mucha utilidad para la elaboración de mi tesis de graduación. Le agradezco mucho su amable ayuda.

Entrevista a profesionales en etiqueta

1. ¿Desde hace cuánto tiempo ha estudiado etiqueta?

Diez años.

2. ¿Encuentra mucha diferencia en el tipo de etiqueta que se utiliza entre las instituciones hoteleras con las que se emplean en otras instituciones?

Si. En el ámbito hotelero hay mas enfoque a la etiqueta en el tema de servicio, versus otros campos donde su enfoque puede ser temas como redacción u otras modalidades.

3. En la actualidad, ¿Considera Ud. que las normas de etiqueta utilizadas en las instituciones hoteleras han cambiado significativamente?

Si. La globalización crea diversidad, competencia y un consumidor mas educado. Para facilitar el cordial trato entres ambos surge en el hotelero una necesidad de entender los patrones y las costumbres de su nuevo cliente.

4. Comparado con el resto del mundo ¿Cree que la etiqueta con la que se trabaja en las instituciones hoteleras de Guatemala es diferente a las de otros países? ¿De qué manera?

“Una gota de miel atrae más moscas que un barril de hiel”.

Creo que el guatemalteco es un ser amable por naturaleza lo cual nos da una ventaja competitiva en el ámbito global hotelero. Especialmente al competir con mas “fríos” en los cuales el servicio no es un don innato.

5. ¿En qué aspectos cree que se nota más la carencia de etiqueta en las personas profesionales?

En la forma de expresarse.

6. ¿Considera que una persona con amplios conocimientos de etiqueta es un mejor líder?

Si, un líder entiende la mentalidad y costumbres de cada ser que trata lograra influenciar de una forma mas eficaz la persona a la que trata. Una persona bien instruida es por lo regular más segura de si misma ya que tiene el respaldo de saber desenvolverse en casi cualquier circunstancia.

7. ¿Es posible inculcar las normas adecuadas de etiqueta a personas maduras?

Si creo que se le puede enseñar etiqueta a personas maduras, sin embargo siento que es en la tradición que encontramos la raíz de la mayoría de las normas sociales por las que nos regimos. Según la Real Academia Española, protocolo es: La regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre.

Quizá será mas practico enseñar a las nuevas generaciones a respetar y entender las “costumbres” de antes.

8. ¿Podría informarme respecto de innovaciones o tendencias actuales de la etiqueta?

Quizá uno del los campos más cambiantes que debemos mantenernos a la vanguardia es en las nuevas formas de comunicarnos. En un mundo donde cada semana surge una nueva modalidad de comunicación es importante entender y seguir a los pioneros de la etiqueta. Esto nos ayudara a crear una buena impresión y utilizar estos recursos a nuestro beneficio.

Fuente: Susi Rodriguez

