

Hablemos de Sala II. La Formación: Donde Empieza la Excelencia

[Miguel Otero Prol](#)

Mi labor como formador nace de una convicción clara: nadie nace sabiendo servir; se aprende, se entrena, se pule y se perfecciona.

Un **camarero** puede memorizar técnicas, pero la sala no se domina desde la memoria, sino desde la sensibilidad. Por eso, formar no es repetir conocimientos: es acompañar procesos. Es observar, comprender, corregir y elevar.



Formar en sala es, ante todo, formar personas, porque un [camarero](#) no es un ejecutor mecánico: es un intérprete emocional, un puente entre la cocina y el comensal, un creador de armonía. Con esta filosofía desarrollo una formación que se sostiene en tres dimensiones indispensables:

1. La formación técnica: el cimiento de la profesionalidad

La técnica es el primer peldaño del oficio. El camarero que domina la técnica gana seguridad, y un profesional seguro transmite elegancia.

La técnica que enseño no es solo ejecución, sino conciencia: cómo llevar la bandeja sin esfuerzo, cómo realizar un marcaje perfecto, cómo se sirven las bebidas, cómo aplicar un servicio a la francesa y a la inglesa sin ruido, cómo ejecutar un descorche profesional, cómo desbarasar mesas, cómo doblar servilletas, cómo usar con precisión la

PDA, cómo leer las pulseras con chip para conocer régimen, alergias y necesidades especiales, cómo comunicarse con cocina de forma eficaz, cómo seguir el protocolo de alergias y seguridad alimentaria, cómo aplicar PRL, cómo realizar guéridon, flambé y trinchado con armonía.



Cada una de estas técnicas va acompañada de una pregunta esencial: “¿Cómo lo hago para que parezca fácil?” Porque en sala la dificultad no debe notarse.

2. La formación emocional: el alma de la sala

La emoción es la parte más difícil de enseñar y la más necesaria para alcanzar la excelencia. La técnica puede aprenderla cualquiera. La emoción no.

En mis formaciones trabajamos: el control del estrés, la serenidad en movimiento, el uso consciente del tono de voz, la sonrisa real, la lectura del propio lenguaje corporal, el

ritmo profesional sin brusquedades,
la escucha activa, la actitud con los compañeros, la forma de
sostener un servicio cuando la sala está al límite.

Un camarero emocionalmente preparado no solo ejecuta; salva servicios.

Es capaz de transformar un mal momento en una buena experiencia. Es capaz de liderar sin imponer. Es capaz de crear confianza y calidez incluso cuando el hotel está lleno y el tiempo corre en su contra. La sala, en definitiva, es un escenario emocional. Y quien domina sus emociones puede dominar el servicio.

3. La formación situacional: la realidad pura del hotel

El hotel es un organismo vivo.

Nada sucede dos veces de la misma forma. Por eso enseño a mis equipos a adaptarse a: picos de ocupación, familias numerosas y con necesidades concretas, clientes sensibles o vulnerables, alergias complejas, cambios bruscos de ritmo, coordinación entre sala y cocina, incidencias inesperadas, ajustes operativos en caliente, reorganización instantánea de rangos, toma de decisiones bajo presión.

Formar es anticipar. Formar es preparar para lo imprevisible. Formar es enseñar a pensar:

“¿Qué podría ocurrir y cómo debo actuar si ocurre?”

Este tipo de formación no existe en los manuales. Solo existe en el servicio real. Y es aquí donde comienza mi metodología aplicada...

Hablemos de Sala con Miguel Otero Prol: el método de la excelencia en servicio

[@MiguelOteroProl](#)

La gastronomía se ha acostumbrado a hablar en voz alta: platos que se fotografían solos, técnicas que se anuncian como si fueran un tráiler y cocineros convertidos en titulares. Sin embargo, hay un factor que sigue mandando en silencio y que, cuando falla, derriba cualquier menú degustación sin necesidad de debate: la sala. El servicio no es **“lo que pasa entre plato y plato”**; es el sistema nervioso del restaurante y del hotel, el lugar donde la cocina se traduce en experiencia, donde se amortiguan tensiones, se anticipan necesidades y se construye la memoria del comensal.

En Canarias esto tiene un peso especial: aquí se compite con paisaje, clima y producto, sí, pero también con la sensación de haber sido cuidado. Y esa sensación no la da una vajilla cara ni un discurso bien escrito; se construye con [oficio](#), con ritmo y con una hospitalidad que se nota sin hacerse protagonista. Además, el contexto ha cambiado: **el cliente es más exigente, más comparador y menos paciente; y el sector, mientras tanto, está intentando sostener equipos, formación y estándares en un mercado tensionado.**



“Hablemos de Sala”, una nueva sección en canariasgourmet.es con Miguel Otero Prol

En ese escenario, la excelencia en sala se ha vuelto estratégica: lo que antes se perdonaba, hoy se publica; y lo que antes se daba por supuesto, hoy se valora cuando se hace bien. Por eso nace **“Hablemos de Sala”**, una nueva sección en canariasgourmet.es dedicada a lo que casi nunca sale en la foto y, aun así, decide el resultado final: el servicio de sala, la técnica del comedor, el liderazgo de equipos, la sala como herramienta de fidelización y el hotel como escenario de

experiencia.

Aquí se hablará claro, con conocimiento y sin solemnidad innecesaria: la sala no es decoración, es rendimiento; no es relleno, es identidad; no es “lo de siempre”, es el punto exacto donde un cliente decide si vuelve o si, simplemente, pasa página.

Miguel Otero Prol y la maestría del servicio bien hecho

La sección se abre con la voz de **Miguel Otero Prol**, un profesional que habla de sala desde el oficio y no desde la teoría. Él mismo lo resume de forma directa: lleva 39 años decodificando ese idioma invisible que se aprende con la mirada, con el oído y con la repetición consciente. Su manera de entender el servicio tiene algo que se agradece: es humana, pero está estructurada. No se queda en la frase bonita de “hay que tratar bien al cliente”; entra en lo que realmente sostiene una operación: cómo se recibe, cómo se acompaña, cómo se coordina con cocina y bar, cómo se maneja el ritmo de un comedor lleno sin convertirlo en una carrera de obstáculos.

Como docente y supervisor en entornos hoteleros, su trabajo empieza antes de que se sirva el primer café: se observa la postura, el uniforme, la bandeja, el lenguaje corporal, el tono, el orden del aparador, la lógica del office, la comunicación interna y, sobre todo, la actitud que se transmite cuando el servicio aprieta. En su enfoque, el

camarero no es un “portaplato”; es un profesional que interpreta al comensal y regula el ambiente.



De ahí que sus temas sean los que más cuestan y más importan: buffet, bares, vino, protocolos de alergias, tecnología aplicada, supervisión y cultura de equipo. Y por eso insiste en algo incómodo, pero realista: la excelencia no aparece por inspiración, aparece por método. Si hace falta un toque de humor para aterrizarlo, se diría así: el cliente puede perdonar una foto movida, pero no perdona sentirse ignorado. Miguel escribe para evitar exactamente eso: que la sala sea un punto ciego y que el oficio quede reducido a intuición cuando, en realidad, puede enseñarse, medirse y mejorarse con criterio

profesional.

17 capítulos descargables: un manual vivo para equipos y profesionales

“Hablemos de Sala” se publicará como un coleccionable de maestría aplicada al servicio: una primera temporada compuesta por **17 capítulos**, concebidos para leerse con placer, sí, pero sobre todo para guardarse y volver a ellos cuando haga falta. Además, **cada entrega estará disponible en PDF descargable**, para que pueda imprimirse, compartirse con el equipo o usarse como material interno de formación. La idea es sencilla y, precisamente por eso, potente: convertir contenido editorial en herramienta real.

Cada capítulo irá al grano con un formato reconocible -para que el lector sepa qué viene y el profesional sepa qué aplicar-: una idea clave, el problema operativo que resuelve, una lista de verificación y una pauta de mejora que pueda implementarse sin “milagros” ni presupuestos imposibles.

Los PDFs estarán numerados como colección, con portada y capítulo, para que, con el tiempo, se conviertan en una pequeña biblioteca de sala: la que se consulta antes de abrir, la que se imprime para un briefing, la que sirve para formar a quien llega nuevo y la que ayuda a mantener estándares cuando el servicio se complica.

El índice de esta primera serie está pensado como un mapa

completo del servicio contemporáneo: formación, buffet, restaurantes temáticos, bares y coctelería, tecnología, supervisión, gestión de alergias, sala sensorial, desayuno a la carta, coaching operativo, experiencia del cliente, cultura de excelencia, método de servicio y deontología profesional. En otras palabras: se tocará lo bonito, pero también lo difícil; lo emocional, pero también lo medible. Y se hará con una intención editorial clara: dignificar la sala con argumentos y práctica, no con discursos vacíos.



A partir de aquí, la sección se construirá con una premisa clara: lo que no se entrena, se rompe en hora punta. Por eso cada capítulo buscará responder preguntas que el sector se hace en voz baja: cómo se forma sin improvisar, cómo se estandariza sin deshumanizar, cómo se sostiene el ritmo sin correr, cómo se corrige sin humillar, cómo se fideliza sin invadir y cómo se mejora sin convertir la sala en una competición de egos.

Habr  anécdotas y situaciones reconocibles -porque la sala es vida real-, pero siempre al servicio de una idea práctica. Y también habrá territorio, porque en Canarias el servicio no es solo hospitalidad: es reputación, es economía y es cultura del cuidado.

Cuando se atiende bien, el visitante no solo sale satisfecho: recomienda, repite y, sin darse cuenta, vende el destino por nosotros. En cada publicación encontrarás un acceso directo a la descarga en PDF, para que la lectura no se pierda en el scroll y pueda convertirse en herramienta de trabajo.

Además, esta sección quiere conversación: si eres profesional de sala, jefe de rango, sumiller, bartender, cocinero o gestor, este espacio también está pensado para tus dudas y tus experiencias, porque la excelencia se construye compartiendo método, no compitiendo por ver quién aguanta más horas. Arrancamos hoy con este prólogo y, desde la próxima entrega, empezamos a desplegar los 17 capítulos de la temporada.

Gu rdalos, desc rgalos y p salos a tu equipo: en sala, la teoría que no se practica es solo literatura. Si la cocina es el discurso, la sala es la traducción; y en una época de ruido, mejorar la traducción es una ventaja competitiva que se nota en la caja y en la memoria del cliente.

Sala, el arte de lo intangible: Miguel Otero Prol inaugura la nueva sección “Hablemos de Sala”

Sala, el arte de lo intangible... La mayoría cree que el servicio es aquello que se ve; quienes han vivido una sala saben que es todo lo contrario. Lo esencial ocurre en lo que no llama la atención: en la mirada que anticipa, en el gesto que evita un error, en la pausa que permite que el comensal respire y disfrute sin que nada perturbe ese equilibrio.

Ahí, en esa frontera donde convergen técnica, sensibilidad y liderazgo, **Miguel Otero Prol** ha construido una trayectoria que lo sitúa entre las grandes voces del servicio en [España](#). Galardonado con el premio a la **Mejor Sala de España en 2016**, formador apasionado y referente en la dignificación del oficio, inicia hoy un nuevo capítulo: dar a la sala el lugar que merece dentro del discurso gastronómico.

Un referente que ha elevado la profesionalidad del servicio

Su carrera está sostenida por la coherencia, la formación continua y una visión pedagógica que ha marcado a varias generaciones en Canarias. Ha sido supervisor de servicios en [hoteles](#) de renombre, jefe de sala en restaurantes emblemáticos de Tenerife y docente de alumnos que hoy habitan comedores donde la excelencia no es opcional.



Miguel defiende que la hospitalidad de calidad se construye desde el conocimiento, el criterio y la responsabilidad. Para él, la sala no es un espacio pasivo: es un engranaje técnico que exige precisión, constancia y una lectura emocional del comensal que solo adquiere quien vive el oficio desde dentro.

Su compromiso con la educación ha impulsado colaboraciones entre el sector gastronómico y las instituciones formativas, abriendo caminos a jóvenes talentos que necesitan referentes sólidos para crecer. En ese cruce entre experiencia y vocación nace la oportunidad de compartir un conocimiento que no siempre encuentra escenarios adecuados.

Nace “Hablemos de Sala”: un espacio para reflexionar, aprender y transformar

Desde esa mirada integral surge **“Hablemos de Sala”**, la nueva sección de **Canariasgourmet.es** concebida como un foro vivo donde se analizará el presente y futuro del servicio. Su objetivo es ambicioso: dotar al sector de herramientas reales, visibilizar la importancia del personal de sala y generar conversaciones que ayuden a reconstruir la imagen pública de un oficio imprescindible.



A lo largo de las próximas entregas, Miguel abordará cuestiones que marcan la agenda del sector:

- la necesidad de reforzar la formación,
- las claves del liderazgo en sala,
- estrategias para gestionar servicios complejos,
- anécdotas didácticas que nacen en el fragor del pase,
- entrevistas a referentes nacionales,
- y reflexiones sobre el impacto emocional y técnico que define la hospitalidad contemporánea.

La sección también dará espacio a los retos actuales: la crisis de personal, la falta de vocaciones, el esfuerzo invisible detrás de cada servicio y la urgencia de revisar los modelos de gestión para garantizar un futuro sostenible en la restauración.

Un puente entre generaciones y una mirada profesional que suma

“Hablemos de Sala” nace para unir dos mundos indispensables: la experiencia de quienes llevan décadas sosteniendo la

hospitalidad desde dentro y la energía de quienes comienzan. La intención es crear un punto de encuentro donde los expertos puedan transmitir sabiduría práctica y los jóvenes encuentren respuestas, inspiración y herramientas para crecer e inspiración para esta magnífica profesión.

También pretende sensibilizar al consumidor sobre el valor real de la sala: no es un complemento; es el hilo que conecta la cocina con la experiencia.

Con esta nueva sección, **Canariasgourmet.es** refuerza su compromiso con la excelencia, la formación y el reconocimiento profesional. La cocina emociona; la sala conecta. Y cuando ambas corrientes dialogan con la misma intensidad, el comensal lo nota sin que nadie tenga que explicarlo.

Esa será la columna vertebral de esta nueva etapa: una invitación a mirar el servicio como lo que es, **una disciplina que se percibe sin mostrarse y que transforma la experiencia gastronómica desde su silencio.**

El estreno oficial de “Hablemos de Sala” será la próxima semana, cuando publicaremos la primera entrega firmada por Miguel Otero Prol, dando comienzo a un espacio que marcará un antes y un después en la conversación gastronómica del archipiélago.

Restauración y hostelería: difícil y escaso el personal

Restauración y la hostelería pasando dificultad para conseguir personal de sala y cocina.

Se aproxima el verano y la realidad es que escasea el personal cualificado de restauración y hostelería, el cual se hace cada vez más necesario. Para hacer frente a la demanda de cara al verano da la impresión de ir agravándose.



Estos puestos de trabajo siempre se han considerado como un trabajo de paso y para gente joven.

Emilio Gallego, secretario general de [Hostelería de España](#) ha declarado que la situación actualmente no es la más complicada, ya que, muchos [negocios](#) y sobre todo hoteles, permanecen cerrados. Pero si hablamos de verano la situación es otra y esta preocupa.

Cifras

Durante los meses de julio y agosto, de una temporada alta en buenas condiciones, se requiere la contratación de unas 100.000 personas para dar cara a la subida de la demanda durante estos meses.

El secretario general de Hostelería de España, también hace alusión que el sector mantiene unos 1,7 millones de puestos de

trabajo, en restauración 1,2 y otros 248 mil en lo que es alojamiento.

Así que, sumar 100 mil puestos más en este año puede complicarse de una manera importante.



Emilio Gallego, secretario general de Hostelería de España.
Foto AZARplus

Esto debido a que luego de dos años de Covid, los canales de contratación por temporada, se han roto. No se puede olvidar que la nueva reforma laboral las contrataciones laborales han cambiado de formato.

No hay voces de alarma...aun

Emilio Gallego dice que en estos momentos no hay comunicaciones sobre situaciones graves por la dificultad de encontrar personal para esta Semana Santa. Debemos suponer que con el fin de las restricciones se podrá recuperar la normalidad en lo que refiere a hostelería y turismo.



Con el fin de las restricciones se podrá recuperar la normalidad en lo que refiere a hostelería y turismo
Está claro que existe un desajuste en lo que refiere a la formación profesional y el volumen de empleo que genera el sector. España es un país con menos jóvenes, esto debido al envejecimiento de la población.

Soluciones y propuestas

Se debe mejorar la intermediación entre los ofertantes de empleo y los demandantes del mismo, hay que adaptar los esquemas de formación profesional de la restauración y hostelería con mira a mejorar la gestión de jornadas laborales con mayor flexibilidad.

Hay que tener presente que, *“hay trabajadores que no se siente atraídos por el sector porque una parte de la actividad se realiza cuando el resto de la sociedad no está trabajando”*.

Será dentro de un par de semanas que se pueden cuantificar las necesidades del sector, la pandemia trajo una fuerte fuga de talentos. Estos puestos de trabajo siempre se han considerado como un trabajo de paso y para gente joven.