

## Tratamiento informativo del término protocolo en la prensa española

### The treatment of information of the term protocol in the Spanish press

Julio Salas Blanco<sup>1</sup>

Universitat Oberta de Catalunya. Barcelona (España)

[jsalab@uoc.edu](mailto:jsalab@uoc.edu)

Elisenda Estanyol Casals<sup>2</sup>

Universitat Oberta de Catalunya. Barcelona (España)

[eestanyol@uoc.edu](mailto:eestanyol@uoc.edu)

Recepción: 13/09/2022 Revisión: 27/10/2022 Aceptación: 15/11/2022 Publicación: 30/12/2022

<https://doi.org/10.5944/eeii.vol.9.n.17.2022.34554>

#### Resumen

Este artículo parte del análisis sobre el tratamiento informativo que la prensa española da al término “protocolo” en sus noticias, y a partir de ahí, se ha contrastado principalmente con la valoración que diversos académicos y expertos en protocolo hacen sobre el tema. El estudio está basado en la comprobación realizada sobre la forma en que se utiliza dicho término por parte de la prensa y si se ajusta a las definiciones teórico-científicas o, por el contrario, si se le otorga otro significado que puede llevar a confusión. Para ello se analizaron las noticias publicadas que contienen la palabra “protocolo” en las ediciones digitales de *El*

---

<sup>1</sup> Julio Salas Blanco es profesor colaborador y doctorando en la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), experto en Protocolo por la UMA y técnico de Marketing en empresa pública.

<sup>2</sup> Elisenda Estanyol Casals es doctora por la UAB y directora del Máster Universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos de la UOC.

*País, El Mundo, La Vanguardia y ABC* durante los años 2016 y 2017, una muestra conformada por un total de 866 noticias, para identificar si se confunde dicho término con otros que se pueden asemejar al mismo como etiqueta, ceremonial, cortesía o buenas maneras. Los resultados han demostrado, en un porcentaje superior al 50%, que en los medios se suele confundir protocolo con otros términos. Este análisis se ha complementado con 16 entrevistas en profundidad realizadas a académicos y expertos en protocolo durante 2020, corroborando e interpretando de sus declaraciones la confirmación de este estudio y de sus resultados, manifestando que, además, el término protocolo se confunde en la mayoría de las veces con educación social, con gastos banales y otros aspectos que no tienen nada que ver con el protocolo; a veces denostando el término y asociándolo a reglas inquebrantables. Por lo que se concluye que la mejora en la conceptualización del término por parte de los medios, a través de la formación de sus redactores, es necesaria y que, dada la influencia de estos en la generación de opinión pública, ayudaría a un mejor entendimiento de este concepto entre la sociedad.

**Palabras clave:** protocolo, relaciones públicas, comunicación, prensa, cobertura mediática

#### **Abstract**

This article is based on the analysis of how the Spanish press treats information relating to the term 'protocol' in its news. From there, it has been contrasted mainly to the assessment that various academics and protocol experts make on the subject. The study is focused on the verification process that has been carried out relating to the way in which this term is used by the press and whether it conforms to the theoretical definitions or alternatively, if it is given another meaning that leads to confusion. To do this, the news published containing the word 'protocol' in the digital editions of *El País, El Mundo, La Vanguardia* and *ABC* during the years 2016 and 2017 – a sample of 866 articles – has been analysed to identify if this term is confused with others that can mean the same as etiquette, ceremony, courtesy and good manners. The results show a percentage higher than 50% that the term protocol in the media is often confused with other aspects. The research has been complemented with 16 in-depth interviews with academics and experts in protocol carried out in 2020. Their statements corroborate and interpret the confirmation of this research and its results. In addition, the term protocol is often confused with social education, banal expenses and other aspects that have nothing to do with protocol; sometimes reviling the term and associating it with unbreakable rules. Therefore, it is concluded that the improvement in the conceptualisation of the term in the media is necessary through the training of its editors and that given its influence on the generation of free public speech, it would help to have a better understanding of this concept within society.

**Keywords:** protocol, public relations, communication, press, media coverage

## Sumario

1. Introducción
2. Revisión de la literatura
3. Metodología
4. Resultados
  - 4.1. Análisis de las noticias publicadas
  - 4.2 Valoración de los especialistas en protocolo
5. Conclusiones
6. Referencias bibliográficas

## 1. INTRODUCCIÓN

Los medios de comunicación difunden conceptos que acaban asentándose en la sociedad, pero si estos conceptos no se transmiten de la forma correcta pueden dar lugar a confusiones terminológicas entre la población. La rapidez que brinda el periodismo digital y la urgencia de comunicar en tiempo real forman un binomio delicado, lo que conlleva en muchas ocasiones a publicar sin contrastar la información y sin documentarse adecuadamente (YARCHI, GALILY & TAMIR, 2015). La presente investigación estudia cuál es el tratamiento informativo del término “protocolo”, y si este se ajusta a la conceptualización teórico-académica y profesional.

El protocolo y su aplicación quedan recogidas en España en el Real Decreto 2099/1983<sup>3</sup>, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Ordenamiento General de Precedencias en el Estado; así como en los decretos de las Comunidades Autónomas, que regulan las precedencias y ordenaciones de sus autoridades en su territorio. El término protocolo es definido según la RAE<sup>4</sup> como el “conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes”. Desde la literatura académica especializada, autores como FUENTE (2010) y López-Nieto –en ESTANYOL (2016)– aportan las siguientes definiciones:

“Conjunto de normas o reglas establecidas por ley, decreto, disposiciones o costumbres, así como técnicas específicas tradicionales y modernas que son de

---

<sup>3</sup> BOE núm. 188 del 8 de agosto de 1983

<sup>4</sup> RAE digital consultada el 20/06/2021: <https://dle.rae.es/protocolo?m=form>, acepción 3.m.

aplicación para la organización de los actos públicos y privados de carácter formal, ya sean de naturaleza oficial o no oficial, y que se ejecutan con solemnidad o sin ella” (FUENTE, 2010, p. 26).

“El protocolo oficial es el conjunto de normas establecidas por la ley o la costumbre para que se cumpla el ceremonial de los actos públicos organizados por el Estado o una entidad de carácter público. Comprende, en esencia, la regulación de toda la materia de naturaleza simbólica (banderas y estandartes, heráldica, himnos y uniformes), de los honores a autoridades e instituciones (tratamientos, precedencia y honores militares), así como de la celebración de actos públicos solemnes en los ámbitos nacional, local y, en algún supuesto, en el internacional” (López-Nieto, 2016, p. 4).

El estudio del tratamiento informativo sobre el término de protocolo en los medios de comunicación, ha sido previamente abordado por investigaciones como las realizadas por BORAU (2013), quien se centró en el análisis del protocolo en el ámbito de la diplomacia; y GARCÍA FUENTE (2015) quien analizó el tratamiento informativo de las banderas oficiales y no oficiales por parte de la prensa española. Estas investigaciones evidenciaron que el tratamiento informativo de estos elementos no se correspondía con la auténtica etimología del protocolo, con el riesgo de que dicha información perdiese credibilidad (GARCÍA-ULL, 2021).

Siguiendo esta línea de investigación, en anteriores publicaciones hemos analizado las noticias publicadas referidas al protocolo en las ediciones digitales de los periódicos de información general con mayor número de lectores –según datos obtenidos de la Oficina de la Justificación de la Difusión (OJD, 2016)– siendo estos: *El País*, *El Mundo*, *La Vanguardia* y *ABC* durante los años 2016 y 2017 (ver SALAS y ESTANYOL, 2017, 2018). En el presente estudio, se amplía el análisis con los resultados de 16 entrevistas en profundidad realizadas a expertos y académicos que aportaran una visión teórico-profesional del concepto de protocolo en el momento actual y su valoración sobre el tratamiento informativo que recibe por parte de los medios de comunicación.

Debido a la influencia que tienen los medios de comunicación en la construcción de la opinión pública, se considera un hecho importante determinar si el tratamiento informativo que dan los medios de comunicación al protocolo es o no acorde con su definición académico-profesional. En las sociedades democráticas, los medios de comunicación contribuyen a facilitar la información válida que la ciudadanía precisa para comprender los asuntos públicos y participar en la vida democrática (SINGER, 2013), al objeto de mantener a la ciudadanía bien informada (LÓPEZ-MERI, A.; RODRÍGUEZ-MARTÍNEZ, R. y RAMÓN-VEGAS, X., 2020).

Algunos estudios bibliográficos han podido determinar ciertos motivos que influyen en la poca confianza existente en la información publicada por los medios de comunicación, y de la imagen contradictoria que algunos periodistas reportan a la sociedad, entre ellos se mencionan varios elementos relacionados con la ética periodística: amarillismo, falta de independencia, falta de rigor, mala praxis, falta de autocrítica de los periodistas, etcétera (AZNAR y SERRANO-MORENO, 2017). Todo ello puede venir condicionado por un sensacionalismo extremo que supone dejar de lado la objetividad informativa, en lugar de encontrar el equilibrio con el interés de la noticia (NAGAR, 2010).

El objetivo principal que se pretende con este artículo es, tras haber analizado cómo se aborda el concepto de protocolo en los medios de comunicación investigados, contrastar dicho análisis con lo que interpretan los académicos y expertos en las entrevistas en profundidad que se le ha realizado a cada uno de ellos. Asimismo, este estudio aprovecha todo el análisis llevado a cabo para divulgar que la ciudadanía debe alcanzar un conocimiento crítico sobre la naturaleza informativa, cuya calidad se corresponde requerir a los medios de comunicación en sociedades democráticas (AZNAR y SERRANO-MORENO, 2017; RODRÍGUEZ-MARTÍNEZ et al., 2019).

## 2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

En la actualidad se advierte la necesidad imperante de conferir al protocolo la consideración que se merece ante la comunicación de cualquier acto o evento que se pueda celebrar. Y para abordar la problemática de este estudio de investigación se parte del repertorio bibliográfico existente, con el fin de elaborar una visión integral dentro del periodo de análisis (MENEGHELLO, 2018).

El conocimiento del protocolo se empieza a ordenar de forma doctrinal según varias orientaciones que se podrían denominar “escuelas” (ÁLVAREZ, 2008), y que han abordado el concepto de protocolo. Estas escuelas son: la escuela tradicional diplomática, la jurídica, la histórica, la antropológica y la comunicóloga (OTERO, 1999), y no necesariamente se sustituyen unas a otras, es decir, las últimas a las primeras, sino que pueden coexistir simultáneamente (BUENO, 1996).

Tomando como base estas orientaciones, y enmarcándose este estudio en la disciplina de las Relaciones Públicas, y dentro de ella la herramienta del protocolo y el ceremonial, se ha fundamentado la presente investigación en muchas de las definiciones que aportan reconocidos autores y académicos de estas escuelas en sus obras, destacando las aportadas por: DE URBINA (1994), VILARRUBIAS (1995), CALAHORRO (1997), OTERO (1999, 2010), FUENTE (2010), López-Nieto (en ESTANYOL, 2016), las cuales tienen como denominador común el hecho de considerar al protocolo como una serie de normas jurídicas, usos, costumbres y tradiciones que se llevan a cabo en la organización de actos que incluyen un ceremonial. También existen autores que atribuyen al protocolo exclusivamente

el ordenamiento de las autoridades en cualquier acto público de carácter oficial según el R. D. 2099/1983, de 4 de agosto, y las restantes normativas autonómicas o locales, de carácter legal (Reales Decretos o Leyes); y para el entorno privado deben ser las propias organizaciones las que instrumenten qué normas se deberán acatar en la organización de sus eventos (en lo que se denomina protocolo empresarial o ceremonial corporativo).

Hoy en día muchos autores ya estiman hacer uso del protocolo en actos públicos y eventos privados en los que se aplique un ceremonial, como pueden ser universidades, colegios profesionales o cualquier tipo de organización empresarial que quiera relacionarse con sus públicos mostrando una buena imagen de sí misma.

SÁNCHEZ-GONZÁLEZ (2013), perteneciente a la escuela jurídica, hace una aproximación más amplia de esta definición, especificando que:

“*Stricto sensu* el protocolo se limita a regular las ceremonias oficiales del Estado y la participación de las autoridades en ceremonias no oficiales, es decir, el protocolo en sentido estricto se reconduce al protocolo oficial o institucional. Pero hoy no se utiliza así sino que, en sentido amplio, el protocolo es ‘el conjunto de normas, usos sociales y costumbres que determinan cual es el orden de celebración de un determinado acto o evento, bien público o privado’ (p. 51).

### 3. METODOLOGÍA

Esta investigación se basa en el análisis de contenido, tanto cuantitativo como cualitativo, de las noticias publicadas en las ediciones digitales de los diarios *El País*, *El Mundo*, *La Vanguardia* y *ABC* que contienen el término “protocolo” en el cuerpo de la misma o en el titular. Lo característico del análisis de contenido, y que le diferencia de otras técnicas de investigación sociológica, es que se trata de una técnica que combina específicamente la observación y producción de los datos con la interpretación o el análisis de los mismos (ANDRÉU, 2000). Estas noticias, como unidades de análisis –según las directrices de HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ y BAPTISTA (2014)– han sido estudiadas y extraídas dentro de unos límites temporales (ROJAS, 2013) a través de las hemerotecas de los periódicos en el plazo de tiempo comprendido desde el 1 de enero de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2017. La muestra la conforman un total de 866 noticias, distribuidas entre *ABC* (312), *El Mundo* (218), *El País* (180) y *La Vanguardia* (156).

Esta forma de proceder constituye un método de construcción teórica a nivel conceptual de los datos, en el que se aplican las teorías académicas sobre el concepto real del término protocolo, procediéndose a una codificación y tratamiento de los datos originales al nivel textual del trabajo de investigación, no limitándose a un simple tratamiento descriptivo o mecánico, sino estableciendo una metodología de actuación que aporte rigurosidad y seriedad investigadora a este estudio (CASTILLO y XIFRA, 2006). El

análisis de contenido atiende a una visión que se debe ejecutar a través del método científico, es decir, de una manera ordenada, imparcial y efectiva, siendo como en otros métodos, equivalentes en su problemática y metodología (RUIZ, 2012).

Para llevar a cabo este análisis se procedió a separar las noticias publicadas que contenían el término protocolo, pero con sentidos muy alejados al que se focaliza en este estudio, como son: protocolos médicos, de seguridad, medioambientales, informáticos y otros, al igual que noticias redundantes. Asimismo, se realizó una clasificación de las noticias por bloques temáticos y por secciones y de su referencia hacia el término, para analizar si cuando los medios hablan de protocolo se ajustan a la definición que concuerda con los postulados académicos y científicos de la disciplina, o si lo confunden con otros términos como ceremonial, cortesía, etiqueta, buenas maneras u otros (y de ser así, identificar cuáles). En este caso, el objeto del análisis de contenido cualitativo ha sido verificar la existencia del término “protocolo” en un contenido periodístico, y su sentido dentro del texto y en un contexto dado (ARBELÁEZ y ONRUBIA, 2014), con conclusiones de tintes sociológicos y aportes diacrónicos comparativos en los cuatro periódicos investigados (DÍAZ, 2008; GUTIÉRREZ, RODRÍGUEZ y GALLEGO, 2010; HUMANES, 2001).

Con objeto de poder determinar un punto de vista teórico para el sustento de la investigación y crear un lenguaje común para la discusión y gestión del conocimiento en esta área científica (CABERO e INFANTE, 2014), también se procedió a realizar entrevistas en profundidad semiestructuradas a especialistas en protocolo, con un enfoque cualitativo, con el fin de conocer su opinión sobre el tratamiento informativo que los medios de comunicación le otorgan al término protocolo. Las entrevistas también abordaron su valoración sobre la situación actual, la identificación de las posibles causas y la propuesta de acciones. En total se llevaron a cabo 16 entrevistas en profundidad durante el periodo del 12 abril al 25 mayo de 2020. Los entrevistados fueron seleccionados entre catedráticos y profesores de universidad dentro de este ámbito, jefes de protocolo de ministerios, jefes de relaciones institucionales de parlamentos, y presidentes de asociaciones profesionales de protocolo a nivel nacional y autonómico, como son:

Entrevistada 1 – Dra. Olga Casal Maceiras. Consultora y docente en Protocolo, Comunicación y Organización de eventos en la empresa Aula de Comunicación, que ha sido entidad colaboradora de la Universidad de A Coruña durante más de 10 años.

Entrevistado 2 – Dr. Justo Figueroa Pastor. Profesor en diversas universidades como la Universidad Miguel Hernández de Elche, la Universidad Católica San Antonio de Murcia y actualmente de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

Entrevistado 3 – Dr. Salvador Hernández Martínez. Profesor en la Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM), profesor invitado en universidades de EE.UU., Italia, Austria,

Polonia, Portugal y Alemania, y director de la Escuela Superior de Protocolo y Relaciones Institucionales.

Entrevistado 4 – Dr. Carlos Fuente Lafuente. Profesor universitario en la Universidad del Atlántico Medio (Madrid) y director del International School of Event Management & Communication (ISEMCO), centro colaborador de las universidades Rey Juan Carlos, Nebrija y Atlántico Medio.

Entrevistada 5 – Dra. Diana Rubio Calero. Directora académica del Instituto Mediterráneo de Estudios de Protocolo y profesora colaboradora de la UOC.

Entrevistada 6 – Dra. M<sup>a</sup> del Carmen Portugal Bueno. Profesora de Protocolo de la Universidad de Nebrija, de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) y también de la UOC.

Entrevistado 7 – Dr. Fernando Ramos Fernández. Profesor del máster de Protocolo en la UNED, profesor jubilado de la Universidad de Vigo (UVigo) y director del Área de Deontología Profesional de la Organización Internacional de Ceremonial y Protocolo (OICP).

Entrevistado 8 – Dr. Julio Manuel Panizo Alonso. Profesor de Protocolo en la Universidad de VIC, la UNED y la UOC.

Entrevistada 9 – Dra. Gloria Campos García de Quevedo. Profesora de Marketing y gestión de eventos en la Universidad Rey Juan Carlos.

Entrevistada 10 – Dña. María de la Serna Ramos. Jefa de Protocolo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

Entrevistada 11 – Dra. Jara Bernués Oliván. Diputada en las Cortes de Aragón por Huesca y ha sido profesora de la Universidad de Navarra, de la Universidad de Zaragoza y de la UOC.

Entrevistada 12 – Dra. Dolores del Mar Sánchez González. Catedrática de la Facultad de Derecho de la UNED y coordinadora del Máster en Protocolo de la UNED.

Entrevistado 13 – D. Eduard Triay Moll. Jefe del departamento de Relaciones Institucionales del Parlament de Catalunya.

Entrevistada 14 – Dra. María Teresa Otero Alvarado. Quien fue profesora titular de la Universidad de Sevilla y ahora es profesora colaboradora de la UOC.

Entrevistado 15 – D. Josep Solà i Parés. Presidente de la Asociación Catalana de Protocolo y Relaciones Institucionales (ACPRI).

Entrevistado 16 – D. Juan Ángel Gato Gómez. Presidente de la Asociación Española de Protocolo (AEP) entre los años 2010 y 2022.

El diseño de las entrevistas que se siguió fue el semiestructurado, lográndose a través de preguntas y respuestas abiertas una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto al protocolo. Se utilizó la técnica de muestreo de efecto “bola de nieve” –creada por Goodman en 1961–, con objeto de que en la propia entrevista recomendaran a otros expertos a los que entrevistar. Por tanto, la muestra se compuso de reconocidos académicos y expertos en protocolo que poseyesen una actitud, experiencia y conocimiento que aportara el mayor rendimiento de las entrevistas, siempre bajo un punto de vista profesional y con información que no se encontrase en el análisis de las noticias publicadas en los medios de comunicación digitales estudiados, y sobre el tratamiento informativo que las redacciones de los medios de comunicación le confieren al término protocolo cuando publican alguna noticia abordando este tema. Para alcanzar un consenso en cuestiones de interés sobre las que no existe una información determinante, el uso de la entrevista en profundidad permite aglutinar un conocimiento adicional por la concurrencia de los diferentes especialistas (VARELA-RUIZ, DÍAZ-BRAVO y GARCÍA-DURÁN, 2012).

Con estas entrevistas en profundidad se hizo uso de la información que proviene tanto de la experiencia profesional destacada y la trayectoria académica, –o los méritos especiales de los participantes–, como de los conocimientos de los que son poseedores para obtener la opinión consensuada y representativa de un colectivo de expertos (REGUANT-ÁLVAREZ y TORRADO-FONSECA, 2016). Estas opiniones pusieron en valor la percepción más fiable del tema estudiado, extrayendo resultados críticos y comparativos que permitieron establecer una estrategia para recuperar un prestigio hoy cuestionado (FUENTE, 2013), así como normalizar escenarios venideros a tratar en favor de una correcta comunicación e información (OTERO, 2012). Las valoraciones fueron contrastadas y analizadas arrojando unas conclusiones que refuerzan esta investigación.

## 4. RESULTADOS

### 4.1. Análisis de las noticias publicadas

De acuerdo con los resultados específicos publicados por los autores SALAS y ESTANYOL (2020), se puede observar dentro del marco temporal determinado para el análisis de las noticias en las que aparece el término “protocolo” –en el cuerpo de las mismas o incluso en el titular– y una vez segregadas el resto de noticias –con un sentido que no es el que se persigue en esta investigación– durante el año 2016, que el protocolo es confundido en 244 noticias entre todos los diarios investigados –*El País*, *El Mundo*, *La Vanguardia* y el diario *ABC*–, lo que hace un 62,56% del total de 390 noticias digitales, y principalmente con términos como: “intrascendente”, “agenda”, “regla”, “costumbre”, “tradicción”, “institucional”, “cordial”, “recorrido”, “rigidez”, “respeto”, “solemne”, “referenciar una anécdota” o en

muchos casos no es necesario utilizar el término “protocolo”. También, se pudo comprobar que se confunde con términos como: “etiqueta”, “formal”, “gastos de representación” y “cortesía”.

En relación al año 2017 los datos analizados de los mismos diarios investigados arrojan unos resultados de confusión del término protocolo en 276 noticias, lo que hace un 57,98% sobre el total de 476 noticias investigadas, en donde el término “protocolo” se confunde con términos como: “agenda”, “regla”, “costumbre”, “tradición”, “improductividad”, “institucional”, “cordial”, “rigidez”, “oficial”, “solemnidad”, “saber estar”, “ceremonias”, “respeto”, “las formas”, “una anécdota” o simplemente no es necesario utilizar el término “protocolo”. También ha sido confundido con otros términos como: “cortesía”, “etiqueta”, “ceremonial” y “gastos de representación”.

Como consecuencia se puede decir que del análisis cuantitativo y cualitativo de las noticias investigadas se desprende que existe un porcentaje superior al 50% de índice de confusión, que ponen de manifiesto un tipo de imprecisión en cuanto al término “protocolo” en las noticias publicadas.

Por tanto, a través de este trabajo de investigación empírico se ha podido demostrar que la percepción que los medios de comunicación transmiten del protocolo, en concreto la prensa digital, en una gran parte no se corresponde con los postulados descritos desde la academia. Las redacciones se han convertido, debido al ciberespacio y dentro de una sociedad basada en la información y el conocimiento, en redes continuamente conectadas, con un ritmo de actualización constante debido a la intensa producción de noticias, lo que provoca muchas veces que no dé tiempo a informarse convenientemente sobre lo que se está escribiendo, generándose una transmisión de información sin el rigor que se merece (VAN DER HAAK; PARKS & CASTELLS, 2012). Hay que tener en cuenta que los resultados alcanzados en este estudio son relevantes porque los medios de comunicación difunden conceptos a la sociedad, y si estos conceptos no se transmiten de forma precisa pueden dar lugar a confusiones terminológicas entre la población, en este caso sobre lo que es y lo que no es el protocolo, así como su aplicación en los actos.

#### **4.2. Valoración de los especialistas en protocolo**

Los académicos y especialistas en protocolo entrevistados, tras definir cada uno de ellos lo que consideraban que es el protocolo, así como la etiqueta, el ceremonial o las buenas maneras a diferencia del protocolo, fueron preguntados sobre cómo valoraban el modo en el que se utiliza el término “protocolo” en las noticias publicadas en los medios de comunicación. Como respuesta, y de manera casi general, opinaron que la mayoría de las veces lo utilizan de forma contradictoria y haciendo un uso abusivo de dicho término, no valorándose con la suficiente claridad. Aunque también hay que decir que hubo dos

entrevistados el [E4] y el [E10] que no fueron tan tajantes, dejando entrever que “generalmente se utiliza mal pero no se utiliza tan mal como uno piensa”, apostilló [E10].

Las principales confusiones con las que se asocia el término protocolo en la prensa, piensan los especialistas, es con el saber estar o con los buenos modales principalmente, a “reglas de comportamiento social”, alude el entrevistado [E3] y al “cómo vestir, cómo comer o cómo poner una mesa de Navidad”, reiteraron [E2] y [E9]. La entrevistada [E14] fue incluso más allá, “desde cómo se colocan los cubiertos en la mesa hasta si alguien lleva mantilla o hace una reverencia”. También el término es confundido muy frecuentemente con los “errores de protocolo”, con expresiones como “saltarse o romper el protocolo” según la argumentación de la mayoría de los entrevistados [E2], [E5], [E6], [E7], [E8], [E10], [E11], [E12], [E13], [E14] y [E15]. Explicándolo de manera resumida, el entrevistado [E16] lo expresó así: “A un incumplimiento que se corresponde con error o fallo”, como por ejemplo cuando en un momento dado, y por cortesía, alguna autoridad se sale de una fila para saludar a alguien. A veces se da la impresión de que el protocolo es muy exigente, preciso, e incluso intolerable en algunos aspectos, “algo que de allí no te puedes salir” señaló [E11]. En definitiva, algo “muy poco natural y muy poco cercano a la gente” comentó el entrevistado [E8], añadiendo además que “muchas veces los medios de comunicación a cualquier cosa que se salga de lo que ellos piensan que se debería de hacer, automáticamente achacan a que ‘se rompe el protocolo’”, para que finalmente resulte “noticiable”, puntualizó [E16]. Ante esta manida confusión, la entrevistada [E12] quiso aclarar este dislate poniendo de manifiesto “que el protocolo no se salta ni se rompe, el protocolo se cumple o no se cumple porque son normas”.

Otra de las grandes equivocaciones con las que piensan los académicos y expertos en protocolo, como [E1], [E9], [E11], [E12], [E15] y [E16], es que se confunde el término en los medios de comunicación con los “gastos de protocolo”. La entrevistada [E12] lo manifiesta diciendo que el protocolo es confundido con gastos de difícil justificación, gastos que van a parar al final a partidas de protocolo. En palabras del entrevistado [E16]: “a gastos que no sabían cómo ejecutar fuera de control, a un gasto superfluo”, cuando en realidad el protocolo no tiene gastos, se aplica o no se aplica, pero nada más.

Algunos académicos y expertos en protocolo consideraron normal que exista confusión con el término protocolo, tanto en los medios de comunicación como en la ciudadanía, ya que tal y como confirmaron en su entrevista [E2] y [E13] hasta el mismo colectivo de profesionales también tienen confusiones, pues existe cierto debate sobre si el protocolo empresarial debería ser denominado así, o sería mejor denominarlo como ceremonial corporativo y limitar el concepto de “protocolo” exclusivamente al que se aplica en los actos oficiales en los que participan autoridades. Así, se sigue “utilizando de forma excesiva el término protocolo cuando no es protocolo. Si nosotros como profesionales ya nos estancamos con el término y muchas veces no lo entendemos y aplicamos bien, los medios de comunicación tampoco lo aplicarán”, incluso en el “ámbito académico”, remarcó [E8].

En cuanto a la pregunta que se les realizó sobre si se detecta por parte de la ciudadanía alguna confusión sobre el concepto de protocolo, todos los académicos y expertos opinaron que sí, que exactamente la misma que tienen los medios de comunicación, incluso el entrevistado [E3] se atrevió a afirmar que: “La mayoría de personas se dejan llevar por el concepto erróneo que los periodistas y comunicadores transmiten del protocolo”, excepto la entrevistada [E6] que piensa: “No creo que haya una confusión, ya que la ciudadanía en general no sabe lo que es el protocolo, porque realmente no necesitan saber qué es el protocolo porque no se dedican a ello.” Lo que está claro, tras estas interlocuciones, es que como manifestó el académico [E7], al haber poco conocimiento en ese sentido, el problema se extiende a los propios estudios de Periodismo, es decir, “que los periodistas deberían tener algunos conceptos, por lo menos los básicos, de esta herramienta de comunicación pública al servicio de las entidades y del propio Estado y de las instituciones”.

Otra de las preguntas que se les formuló a los entrevistados fue el motivo por el que ellos consideraban que la ciudadanía confunde el término protocolo, a lo que expresaron que fundamentalmente por desconocimiento de lo que es realmente el protocolo, de lo útil que es y de los beneficios que aporta, “ya que las personas responsables de informar –comunicadores y periodistas–, no tienen claro el concepto, transmitiéndolo de forma errónea y creando confusión entre sus públicos”, matizó el entrevistado [E3]. Según el entrevistado [E11], para la ciudadanía el término protocolo es sinónimo de realeza, de exceso de buena educación o de algo ajeno a ellos.

A los académicos y expertos también se les planteó que ofrecieran una manera de resolver la confusión que la ciudadanía tiene con respecto al término protocolo y cómo podrían ayudar los medios de comunicación. En primer lugar, como una posible solución, el entrevistado [E13] dijo que haciendo una “labor de concienciación, de explicación y de pedagogía de lo que es y lo que no es protocolo”. El experto [E16] invocó a realizar una pedagogía basándose en las fuentes de referencia del sector, tanto desde la propia Asociación Española de Protocolo (AEP) como de otras asociaciones profesionales, haciendo hincapié también el entrevistado [E15] para que se reconociera el trabajo de los profesionales del protocolo, y poder ser referentes cuando se hace alusión al protocolo.

En cuanto a cómo podrían ayudar los medios de comunicación, indicaron que “es muy fácil, con formación de los periodistas que realizan noticias sobre protocolo”, manifestó la entrevistada [E10]. Apuntaron los entrevistados [E6], [E12] y [E16] que a los periodistas que tratan temas en los que se incluye el protocolo se les debería exigir unos determinados conocimientos previos y específicos sobre esta materia, al menos los suficientes como para utilizarlo de forma correcta. En definitiva, realizar una “labor didáctica de enseñar a los periodistas cómo escribir sobre protocolo”, apostó el entrevistado [E5].

Los entrevistados también propusieron algunas medidas para contribuir a que los periodistas informen mejor sobre protocolo. En este sentido, el entrevistado [E2] comentó que el acceso a la documentación sería fundamental, y que con algunos manuales *ad hoc* tendrían un punto de vista muy interesante con respecto a lo que significa el protocolo. A lo que habría que añadir la explicación de [E3]: “Potenciando los estudios oficiales tanto de grado como de máster en protocolo”, de forma que los propios profesionales formen a esas personas, explicando como especialistas y haciendo pedagogía, sobre todo para que aprendan a difundir las noticias con rigor y después con seriedad, quisieron complementar [E11] y [E13] con su relato. Por otro lado, el entrevistado [E4] propuso “llegar a acuerdos con las Asociaciones de la Prensa y Colegios de Periodistas para formar en la materia”. Otro de los expertos, [E6], piensa que “debe ser el mismo periodista el que se tiene que preocupar de formarse, nadie le puede obligar”.

Una propuesta muy interesante fue la aportada por el entrevistado [E8], quien indicó que se podrían realizar ciclos de conferencias orientadas a los periodistas que trabajan en este ámbito. Otra medida, ofrecida por [E9], a tener en cuenta por parte de los redactores, es la actuación directa “con los directores de comunicación de las empresas e instituciones, con todos los portavoces que son los que siguen trasladando a los medios de comunicación qué es realmente el protocolo”.

Para finalizar, el experto [E16] quiso puntualizar diciendo que desde los departamentos de protocolo se debería proporcionar a los periodistas que cubren una determinada noticia sobre un acto oficial, por ejemplo, una breve reseña de la información expresa sobre el protocolo del mismo.

## 5. CONCLUSIONES

Esta investigación profundiza en el análisis de la cobertura mediática dada al término “protocolo” en las ediciones digitales de cuatro de los principales periódicos españoles, analizando el significado otorgado a este concepto. Los resultados muestran que se publican referencias erróneas, no correspondiéndose con su verdadera esencia conceptual, según formulación de la academia.

En cuanto al modo en el que se utiliza el término protocolo en las noticias, los 16 académicos y expertos llegaron a la conclusión de que la mayor parte de las veces, mal. Se suele confundir protocolo con educación social, con gastos banales, con errores que cometen los protagonistas de algunos eventos y otros extremos que difieren por completo del concepto de protocolo; es un término que se ha denostado muchísimo en la prensa asociándolo también a reglas inquebrantables. Todos los especialistas piensan que evidentemente existe una confusión generalizada en la ciudadanía y en los medios de comunicación, principalmente por el desconocimiento que se tiene del protocolo. Como posible solución a este problema los expertos propusieron que los periodistas que se

encargan de estos temas recabasen información sobre protocolo, ceremonial, etiqueta y otros términos afines para poder formarse y hablar con conocimiento de causa. También propusieron consultar a los profesionales expertos en protocolo y ceremonial, y que las distintas asociaciones de protocolo se pusieran a su disposición para resolver las dudas o ayudarles en el momento que fuese necesario.

En definitiva, se ha detectado la existencia de un gran desconocimiento por parte de los medios de comunicación sobre lo que realmente es “protocolo”, desvirtuándose categóricamente su verdadera razón de ser.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ÁLVAREZ RODRÍGUEZ, M. L. (2008). Nociones de protocolo desde la bibliografía de sus autoridades. *Revista Latina de Comunicación Social*. La Laguna (Tenerife): Universidad de La Laguna, 63, 165-173. <https://doi.org/10.4185/RLCS-63-2008-760c-165-173>

ANDRÉU ABELA, J. (2000). Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada. *Fundación Centro Estudios Andaluces*. Universidad de Granada, v.10, n. 2, 1-34. <https://www.centrodeestudiosandaluces.es/publicaciones/tecnicas-de-analisis-de-contenido-una-revision-actualizada>

ARBELÁEZ, M. y ONRUBIA, J. (2014). Análisis bibliométrico y de contenido. Dos metodologías complementarias para el análisis de la revista colombiana *Educación y Cultura*. *Revista de Investigaciones UCM*, 14 (23), 14-31. <https://doi.org/10.22383/ri.v14i1.5>

AZNAR, H. y SERRANO-MORENO, J. (2017). Autorregulación de la comunicación: análisis de las cien primeras resoluciones de la Comisión de Arbitraje, Quejas y Deontología de la FAPE. *El profesional de la información*, 26 (2), 182-191. <https://doi.org/10.3145/epi.2017.mar.04>

BORAU BOIRA, E. (2013). Protocolo y diplomacia a través de la prensa española. [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid].

BUENO CAMPOS, E. (1996). Organización de empresas: estructura, procesos y modelos. Madrid: Pirámide.

CABERO ALMENARA, J. e INFANTE MORO, A. (2014). Empleo del método Delphi y su empleo en la investigación en Comunicación y Educación. *EDUTEC Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 48 (2), 1-16. <https://doi.org/10.21556/edutec.2014.48.187>

CALAHORRO, F. (1997). Fundamento del protocolo en la comunicación institucional. Madrid: Ed. Síntesis.

CASTILLO, A. y XIFRA, J. (2006). Investigación bibliométrica de las tesis doctorales españolas sobre relaciones públicas (1965-2005). Anàlisi: quaderns de comunicació i cultura. Journal Article, Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, pp. 141-161.

DE URBINA, J. A. (1994). El protocolo en los negocios. Madrid: Ed. Temas de Hoy.

DÍAZ ARIAS, R. (2008). La representación del mundo en los informativos de televisión. Estudios sobre el Mensaje Periodístico, 14, 363-384. [http://webs.ucm.es/info/emp/Numer\\_14/Sum/4-05.pdf](http://webs.ucm.es/info/emp/Numer_14/Sum/4-05.pdf)

ESTANYOL CASALS, E. (2016). López-Nieto y Mallo: El protocolo sirve para las naciones lo que la etiqueta para las personas. COMeIN – Revista de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación, 60. <https://doi.org/10.7238/c.n60.1676>

FUENTE LAFUENTE, C. (2010). Protocolo Oficial. Las instituciones españolas y su ceremonial. Oviedo: Ediciones Protocolo.

FUENTE LAFUENTE, C. (2013). Percepción de los medios de comunicación sobre el protocolo. Compé, Revista Científica de Comunicación, Protocolo y Eventos, 1, 156-174. Madrid: Ediciones Protocolo.

GARCÍA FUENTE, D. (2015). Protocolo y ordenación de banderas. Repercusión mediática en la prensa española. [Tesis Doctoral, Madrid: Universidad Camilo José Cela].

GARCÍA-ULL, F. J. (2021). Deepfakes: el próximo reto en la detección de noticias falsas. Anàlisi: Quaderns de Comunicació i Cultura, 64, 103-120. <https://doi.org/10.5565/rev/analisi.3378>

GUTIÉRREZ, B., RODRÍGUEZ FIDALGO, M. y GALLEGRO SANTOS, M. C. (2010). El tratamiento de las noticias a debate: de la información a la dramatización. Revista Latina de Comunicación Social, 65, 126-145. <https://dx.doi.org/10.4185/RLCS-65-2010-888-126-145>

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. F. y BAPTISTA, P. (2014). Metodología de la investigación. 6ª ed. México, DF: Mc Graw Hill.

HUMANES, M. L. (2001). El encuadre mediático de la realidad social. Un análisis de los contenidos informativos en televisión. Zer, Revista de Estudios de Comunicación, 6, 119-142. <https://www.ehu.eus/ojs/index.php/Zer/article/view/6072/5754>

LÓPEZ-MERI, A., RODRÍGUEZ-MARTÍNEZ, R. y RAMÓN-VEGAS, X. (2020). Ética periodística y uso de imágenes en los atentados terroristas de Barcelona y Cambrils. Un análisis comparado de 14 medios digitales nacionales e internacionales. Anàlisi: Quaderns de Comunicació i Cultura, 63, 19-34. <https://doi.org/10.5565/rev/analisi.3275>

MENEGHELLO, M. R. (2018). El análisis de contenido como propuesta para el estudio de la cronística medieval: Su aplicación práctica en la figura de Alfonso VI en las crónicas de los siglos XII y XIII. *Revista de Historia y Geografía*, 38, 25-68. Chile: Universidad Católica Silva Henríquez. <https://doi.org/10.29344/07194145.38.1283>

NAGAR, N. (2010). Who is Afraid of the T-word? Labeling Terror in the Media Coverage of Political Violence Before and After 9/11. *Studies in Conflict & Terrorism*, 33 (6), 533-547. <https://doi.org/10.1080/10576101003752655>

OTERO ALVARADO, M. T. (1999). Protocolo y relaciones públicas de estado: los días nacionales en la Exposición Universal de Sevilla 1992. [Tesis doctoral, Universidad de Sevilla].

OTERO ALVARADO, M. T. (2010). El Protocolo de las Efemérides y los Grandes Acontecimientos: las Exposiciones Universales de Sevilla 1992 y Zaragoza 2008. *Estudios de Comunicación y Protocolo I*, Vol. 1., 633-642. Ed. Universidad de Santiago de Compostela y Universidad de Vigo.

OTERO ALVARADO, M. T. (2012). Modelo de variables en la organización de eventos: una aportación a la aplicación de las normativas de protocolo y precedencias en las relaciones públicas organizacionales. *Actas VII Congreso Internacional de Investigación en Relaciones Públicas*, 257-271. Sevilla: Asociación de Investigadores en Relaciones Públicas (AIRP).

REGUANT-ÁLVAREZ, M. y TORRADO-FONSECA, M. (2016). El método Delphi. *REIRE, Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 9 (1), 87-102. <https://doi.org/10.1344/reire2016.9.1916>

RODRÍGUEZ-MARTÍNEZ, R., MAURI-RÍOS, M., RAMON-VEGAS, X., SUÁREZ-VILLEGAS, J. C., DÍAZ-CAMPO, J., CHAPARRO-DOMÍNGUEZ, M. A. y FENGLER, S. (2019). Test de autoevaluación de los instrumentos de rendición de cuentas. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra. Departament de Comunicació 5 p. (Serie Editorial MediaACES). <https://repositori.upf.edu/handle/10230/42433>

ROJAS, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdés.

RUIZ, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.

SALAS BLANCO, J. y ESTANYOL CASALS, E. (2017). Tratamiento informativo sobre 'Protocolo' en la prensa escrita española. Análisis de las ediciones digitales de los diarios *El País* y *El Mundo* durante 2016. En Mut y Camarero (Coords.), *Nuevos tratamientos informativos y persuasivos*. Madrid: Editorial Tecnos, pp. 321-335.

SALAS BLANCO, J. y ESTANYOL CASALS, E. (2018). Cobertura mediática del término 'Protocolo' en la prensa escrita española. Análisis de las ediciones digitales de La Vanguardia y ABC durante 2016. En Zurita, Serrano-Puche y Gil (Coords.), *Comunicación periodística ante los nuevos retos*. Barcelona: Editorial Gedisa, pp. 435-449.

SALAS BLANCO, J. y ESTANYOL CASALS, E. (2020). Tratamiento informativo del término 'protocolo' en la prensa escrita española y la opinión de los académicos al respecto. Análisis de las ediciones digitales de El País, El Mundo, La Vanguardia y ABC durante los años 2016 y 2017. *Actas del Congreso Universitario Internacional sobre la Comunicación en la Profesión y en la Universidad de hoy: Contenidos, Investigación, Innovación y Docencia CUICID 2020* (Madrid, 7-8 de octubre de 2020), 1064. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=824983>

SÁNCHEZ-GONZÁLEZ, M. D. M. (2013). Análisis comparativo de la normativa sobre protocolo de las Universidades españolas. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 5 (3), 49-68, p. 51.

SINGER, J. B. (2013). The ethical implications of an elite press. *Journal of Mass Media Ethics: Exploring Questions of Media Morality*, 28 (3), 203-216. <https://doi.org/10.1080/08900523.2013.802163>

VAN DER HAAK, B., PARKS, M. & CASTELLS, M. (2012). The Future of Journalism: Networked Journalism. *International Journal of Communication*, 6. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/viewFile/1750/832&gt>

VARELA-RUIZ, M., DÍAZ-BRAVO, L. y GARCÍA-DURÁN, R. (2012). Descripción y usos del método Delphi en investigaciones del área de la salud. *Revista Investigación en Educación Médica*, 1(2), 90-95. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572012000200007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572012000200007)

VILARRUBIAS, F. (1995). *Tratado de Protocolo del Estado e Internacional*. Oviedo, Ed. Nobel.

YARCHI, M., GALILY, Y. & TAMIR, I. (2015). Rallying or Criticizing? Media Coverage of Authorities' Reaction to Terror Attacks Targeting Sporting Events. *Studies in Conflict & Terrorism*, 38 (12), 1.008-1.021. <https://doi.org/10.1080/1057610X.2015.1076644>