



EPISTEMOLOGÍA DEL CEREMONIAL Y EL PROTOCOLO

Aproximación teórica a la investigación cualitativa

Epistemology of ceremonial and protocol: Theoretical approach to qualitative research

MARTA PULIDO-POLO , MARGARITA PARRILLA AMADOR
Universidad de Sevilla, España

KEYWORDS

*Epistemology
Ceremonial
Protocol
Relational perspective
Organization of ceremonial acts
Social sciences
Public relations*

ABSTRACT

The current academic context shows an important deficit of scientific texts related to the study of the ceremonial and the protocol in high-impact indexed academic journals. The relational perspective of the organization of events allows us to approach these disciplines from the methodological solidity that the social sciences allow. Thus, the main objective of this work is to make an approach to the epistemological question, framed in the Social Sciences, which allows the development of excellent methodological designs, of a qualitative nature, for the scientific study of the ceremonial and the protocol.

PALABRAS CLAVE

*Epistemología
Ceremonial
Protocolo
Perspectiva relacional
Organización de actos
Ciencias Sociales
Relaciones públicas*

RESUMEN

El contexto académico actual evidencia un importante déficit de textos científicos relativos al estudio del ceremonial y el protocolo en revistas académicas indexadas de alto impacto. La perspectiva relacional de la organización de actos permite abordar estas disciplinas desde la solidez metodológica que permiten las ciencias sociales. Así, el objetivo principal de este trabajo es realizar una aproximación a la cuestión epistemológica, enmarcada en las Ciencias Sociales, que permita el desarrollo de diseños metodológicos excelentes, de corte cualitativo, para el estudio científico del ceremonial y el protocolo.

Recibido: 14/ 05 / 2022

Aceptado: 19/ 07 / 2022

1. Introducción

Si realizamos una búsqueda en la base de datos académica Mendeley de los términos “ceremonial y protocolo” apenas aparecen 79 resultados (entre 2011 y 2021) de los que, además, solo 71 son artículos en revistas científicas indexadas (40 de ellos concentrados en la Revista de Estudios Institucionales, actualmente C3 en Dialnet Métricas) y solo una referencia presente en Scimago Journal Rank (en la revista Opción, C3 de Scopus en el momento de la publicación). Además, solo dos de los resultados muestran una coincidencia con la palabra metodología aplicada a los términos “ceremonial y protocolo”. Los resultados arrojados por la búsqueda de los mismos términos en inglés, no resulta mucho más fructuosa. Si bien la obtención de estos datos carece de validez científica alguna, sí evidencian la carencia de literatura académica de calidad en torno al ceremonial y al protocolo y, en concreto, en torno a la epistemología aplicada a esta área de trabajo tan específica.

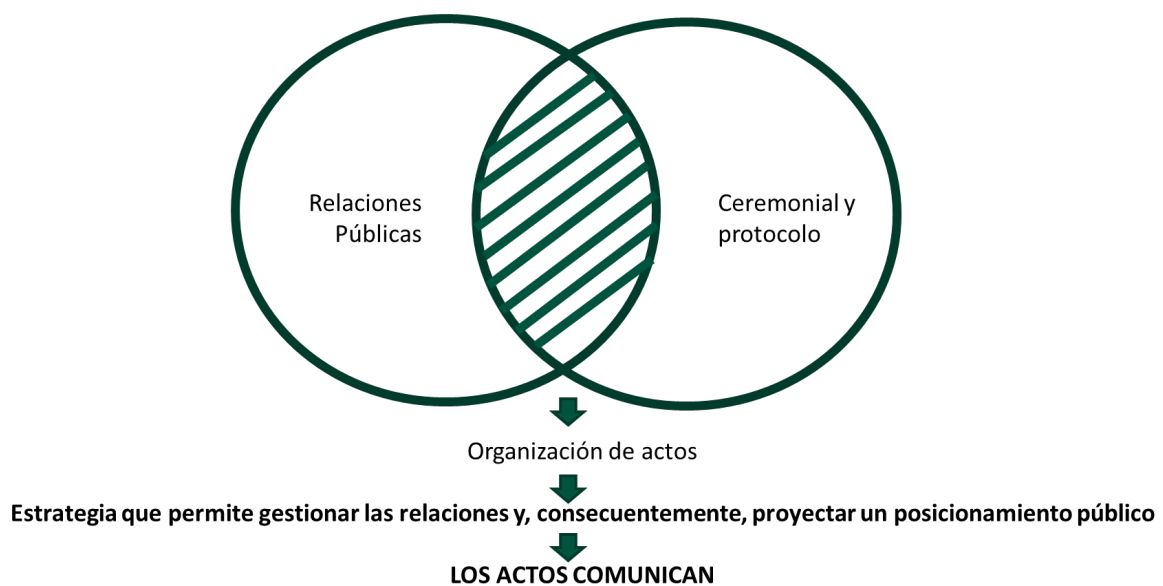
Una de las principales cuestiones que podría explicar esta evidencia, se derivaría de la naturaleza multidisciplinar de la materia en cuestión. Tal y como afirman Latour y Wollgar (1995, p. 273) la investigación científica trata de ordenar el caos, generar “orden a partir del desorden” y, bajo este prisma, el ceremonial y el protocolo son susceptibles de ser analizados desde la perspectiva histórica, la legal, la sociológica, la comunicacional y, por supuesto, la relacional. He aquí donde radica el interés de este trabajo puesto que, tal y como afirman Selltiz, Wrightsman y Cook (1980, p. 91) observar una fracción de nuestra realidad no trabajada previamente, o analizarla desde un nuevo prisma, proporciona una gran cantidad de problemas investigables de interés que refuerzan, poco a poco, el incremento del conocimiento científico. De hecho, para Reichenbach (1938), como filosofía de la ciencia, el valor real de la epistemología reside en su capacidad de realizar una reconstrucción lógica de los acontecimientos reales que conforman el entorno del investigador. En esta línea trabaja Echevarría (1999, p. 304), para quien:

Desde el punto de vista de una filosofía de la actividad científica, lo importante es dilucidar si la práctica científica es real o no, utilizando como criterio de realidad la capacidad de modificar y transformar los objetos, los fenómenos, los instrumentos, las comunidades y las sociedades.

En este sentido, desde una perspectiva relacional (Ledingham, 2001 y 2003), las relaciones públicas implican procesos estratégicos, deliberadamente planificados, orientados a gestionar las relaciones de las organizaciones con sus públicos de interés. Con esta finalidad, utilizan, de forma complementaria y auxiliar, herramientas de comunicación que se conocen generalmente como técnicas de relaciones públicas (Otero y Pulido, 2018). Como disciplina científica, las relaciones públicas se enmarcan pues en el terreno de la Comunicación y, consecuentemente, en el área de las Ciencias Sociales.

Cabe cuestionarse ahora, tal y como se describe en la Figura 1, ¿cuál es el nexo de unión existente entre el ceremonial y el protocolo y las relaciones públicas? La respuesta es muy sencilla: a través de la perspectiva relacional de la organización de actos.

Figura 1. La organización de actos en la intersección de las relaciones públicas con el ceremonial y el protocolo



Fuente: elaboración propia.

1.1. La perspectiva relacional de la organización de actos

Las relaciones públicas describen un proceso estratégico de gestión de las relaciones (Almiron y Xifra, 2019; Page y Parnel, 2019; Smith, 2017) de una organización con sus públicos (Grunig, 2009). En este proceso, las técnicas de comunicación implican métodos concretos a través de los cuales vehicular y materializar dicha gestión, y la organización de actos es una de las técnicas genuinas de relaciones públicas (Xifra, 2007) más eficaces desde esta perspectiva relacional (Grunig y Hung-Baesecke, 2015; Ledingham, 2015). He aquí la vinculación especial que se establece entre el ceremonial, el protocolo y las relaciones públicas: a través del empleo de la organización de actos bien como técnica, bien como estrategia de relaciones públicas.

La organización de actos permite a las instituciones relacionarse de forma directa con sus públicos, evidenciando una serie de ventajas que no tienen otras de las técnicas de relaciones públicas. En esta línea trabaja Pulido (2016, pp. 54-57) para quien la organización de actos presenta 7 características esenciales desde esta perspectiva relacional, puesto que permiten:

1. Una difusión del mensaje organizacional que se transmite a través del acto, en dos fases: primero, de forma directa, al “público primario o directo del acto” y, segundo, a la opinión pública general (“público secundario o indirecto”) gracias a los medios de comunicación y las redes sociales.
2. Un mayor control del mensaje corporativo: quien organiza el acto establece, diseña “un canal comunicativo único e irreplicable” orientado a casar las necesidades comunicativas de la organización en consonancia con las “expectativas de sus *stakeholders*”.
3. Un incremento en la eficacia de la comunicación: la organización de actos permite la combinación eficaz del lenguaje verbal (...) y el no verbal.
4. Una selección de los receptores directos del mensaje: la lista de invitados debe responder a “la totalidad del universo de públicos de la organización, atendiendo especialmente a los intereses institucionales o empresariales”.
5. Unas óptimas condiciones de recepción del mensaje: el destinatario se encuentra en un “contexto lúdico-cordial” al que es afín (si no, no asistiría).
6. Un incremento del interés mediático y público de la entidad que organiza el acto: el acto visibiliza, a través de la *publicity* que genera, a sus organizadores a través de la relevancia pública de su naturaleza o, incluso, de sus invitados.
7. Materializar los valores intangibles asociados a la organización *anfitrióna*: el talento, la responsabilidad social, etc. son valores con “un gran potencial en términos de relevancia pública” que encuentran en los actos una sólida forma de expresión.

Los actos exhiben, pues, unas relevantes características comunicacionales que, inherentes a su condición, permiten una transmisión controlada de los mensajes institucionales previamente planificados. Sin embargo, a pesar de esta fuerte vinculación que nace desde la observación del protocolo desde el prisma de las ciencias sociales, existen pocos estudios relevantes que aborden de forma académica y sistemática la elaboración de diseños metodológicos sólidos en torno a éste área de interés.

1.2. La cuestión epistemológica del ceremonial y el protocolo

Llegados a este punto, y sobre la base de la perspectiva relacional de la organización de actos, tal y como afirma Pulido (2015, p. 1138) “la investigación científica relacionada con el ceremonial y el protocolo, debe abordarse desde la base epistemológica de las ciencias sociales, principio rector de aquellos estudios que pretendan la consecución de sus objetivos desde la perspectiva de la metodología científica”. En materia de ceremonial y protocolo, como en otros ámbitos con interés epistemológico, solo la aplicación del método científico garantiza la generación de conocimiento que coadyuve al crecimiento de la Academia. El saber científico es un conocimiento bajo condiciones de incertidumbre que se basa en la aplicación de un método como medio para resolver los problemas planteados por el investigador (Selltiz, Wrightsman y Cook, 1980, p. 79). Precisamente, en la esterilidad que la revisión de la literatura académica existente arroja en torno a la cuestión epistemológica del ceremonial y el protocolo, destaca la obra de Ramos (2013a y 2013b) quien, a raíz de la profusión de grados universitarios en protocolo en España a principios del siglo XXI, plantea la problemática del estatus científico del ceremonial y el protocolo.

A este respecto dirá Ramos (2013a, p. 4):

Desde una interpretación restrictiva, no pasaría de ser una técnica, pero sin los requisitos para ser considerado propiamente una ciencia. Para saberlo, hemos de fijarnos si, por sus propios contenidos, el Protocolo permite desarrollar una teoría científica a partir de los postulados ordinarios del trabajo intelectual. (...) La Ciencia avanza a través de la investigación ordenada, ya que permite una reconstrucción conceptual de la realidad, que es cada vez más amplia, profunda y exacta. (...) Hemos de ubicar necesariamente el Protocolo en el territorio de las llamadas “Ciencias Formales” que, como su nombre lo indica, estudian las formas. Dado que el Protocolo se instala dentro de los objetivos de comunicación de las entidades, las empresas y

las instituciones, donde, a nuestro entender, se abre un campo inmenso de posibilidades para convertirlo en una disciplina plenamente científica, con elementos propios, que permita formular una teoría diferenciada y que lo rescate del rango de técnica auxiliar al servicio de la imagen de las instituciones.

Y concluirá que:

El protocolo es una ciencia de resultados, que se expresa, de manera muy diversa, según las distintas culturas, pero que coinciden en el concepto de la “intuición de lo correcto”; es decir, del comportamiento humano adecuado y tempestivo en determinados actos y acontecimientos de la vida social, especialmente de aquellos que tienen un carácter simbólico, ritual o conmemorativo (Ramos, 2013b, p. 1078).

Parece pues evidente que, bien como técnica y estrategia de las relaciones públicas, bien como disciplina orientada al análisis de la vida social, resulta pertinente profundizar en el estudio científico del ceremonial y el protocolo desde los postulados epistemológicos propios de las ciencias sociales. En este sentido, destacan los trabajos académicos de Kozub y Abidulin, 2021; Pulido-Polo, Sánchez González y Luque Crespo, 2021; Toshpulatov, 2021; Otero y Pulido, 2020; Rodríguez y Castillo, 2020; Pulido, 2015 y Castillo y Fernández, 2015.

2. Objetivos y metodología

En el contexto actual, la literatura académica existente sobre ceremonial y el protocolo se caracteriza por su limitada producción en el ámbito académico, su prácticamente nula presencia en revistas indexadas de alto impacto y un escaso tratamiento “teórico científico desde la perspectiva de las ciencias sociales que adolece, además, de estudios significativos de corte epistemológico en torno a los métodos y técnicas más adecuados para el análisis del ceremonial y el protocolo desde esta perspectiva empírica” (Pulido, 2015).

En este contexto, la hipótesis inicial de la que parte este trabajo es que, en gran parte, estas deficiencias de carácter académico-científico que se plantean en torno a nuestro ámbito de estudio, se derivan del desconocimiento existente en torno a dos aspectos relacionados entre sí:

- La riqueza del aparato metodológico que las Ciencias Sociales ofrecen, en general, a los investigadores sociales y,
- El amplio espectro de posibilidades que este aparato metodológico ofrece al estudio científico, en concreto, del ceremonial y el protocolo, tanto desde su perspectiva social como relacional.

En este sentido, el objetivo principal de este trabajo es realizar una aproximación a la cuestión epistemológica, enmarcada en las Ciencias Sociales, que permita el desarrollo de diseños metodológicos excelentes, de corte cualitativo, que faciliten el estudio científico de las disciplinas que aquí nos ocupan: el ceremonial y el protocolo.

Para desarrollar este objetivo principal, es necesario alcanzar los siguientes objetivos secundarios:

OS1: Situar en el contexto académico actual la literatura existente en torno al ceremonial y el protocolo.

OS2: Definir conceptualmente aquellos términos asociados a la epistemología científica.

OS3: Diferenciar el enfoque cualitativo del enfoque cuantitativo, señalando sus principales ventajas y limitaciones aplicados al ceremonial y el protocolo.

OS4: Determinar, desde un enfoque cualitativo, cuales son los métodos y técnicas de investigación científica más relevantes para el estudio de ceremonial y el protocolo

Para lograr la consecución de los objetivos planteados, y siguiendo la metodología validada por Gomes, Jiménez-Marín y Pulido-Polo (2022), se realiza un diseño metodológico sustentado en el uso de fuentes de datos secundarios (Corbetta, 2010), eminentemente bibliográficos y la técnica de la observación externa o no participante (Pérez Serrano, 2007, p. 24). Se realiza así, una revisión sistemática de las fuentes consultadas (Ortega, 2018, p. 83-96) con un criterio de selección de búsqueda de los términos: ‘ceremonial y protocolo’, ‘ceremonial y protocolo + metodología’, ‘metodología + ciencias sociales’, en dos idiomas (inglés y español) en las bases de datos científicas *Mendeley* y *Google Scholar*. El análisis se ha llevado a cabo entre el 1 de mayo de 2021 y 30 de junio de 2022 por las dos investigadoras firmantes del texto y es asistido con soporte informático con los *softwares Excel* de *Microsoft* y *Atlas.ti* de *NK Qualitas*, siguiendo las recomendaciones de Vallejo Peña (2018, pp. 323-345).

3. Análisis y resultados

3.1. La metodología en las ciencias sociales: conceptos clave

Según el estudio bibliométrico realizado por Sáez y Martínez (2020), el análisis comunicacional es el más interesante, para los investigadores del ámbito del ceremonial y el protocolo, por cuanto el área de las Ciencias Sociales se revela como “la preferida para publicar los trabajos según el análisis realizado en las bases de datos internacionales”. Parece pues relevante introducir aquellos aspectos claves que rigen el establecimiento de marcos metodológicos excelentes en el campo de las Ciencias Sociales para, en epígrafes posteriores, adentrarnos

específicamente en métodos y técnicas de investigación aplicados al ámbito concreto de estudio que se aborda en este trabajo.

“La metodología de la investigación, desde lo racional intenta un marco de procedimientos y técnicas a seguir bajo una metódica ordenada, así como sistematizada por el investigador” (Montes de Oca, Barros y Castillo, 2022, p. 389). De hecho, tal y como afirma Pardinás (1969, p. 56) la metodología afecta a toda la estructura del trabajo de investigación por cuanto implica la correcta aplicación del método de trabajo científico que se define como aquel “procedimiento rígidamente criticado para encontrar conocimientos evaluados como nuevos, como desconocidos hasta el momento para el grupo de científicos mejor informados y satisfactoriamente comprobados por ellos”. De este modo, este procedimiento incluye (Pardinás, 1969, p. 59): problema de estudio, marco teórico, observaciones a utilizar en el diseño de la prueba de la hipótesis, la redacción de la hipótesis (como respuesta provisional al problema), determinación del tamaño de la prueba, diseño y ejecución de la prueba, depuración de los datos, contrastación de la hipótesis y conclusiones, bibliografía, referencias y tablas y gráficos.

El concepto de metodología alude pues a la aplicación del método científico que, como afirman Asensi-Artiga y Parra-Pujante (2002, p. 5) “rige toda la actividad científica, desde la gestación del problema hasta la difusión del resultado”, proporcionando al investigador una serie de normas que rigen la investigación como proceso orientado a la consecución de resultados con una validez lógica (Habermas, 1996). Estos procesos, como veremos posteriormente, variarán en función del enfoque cualitativo o cuantitativo que se derive de las necesidades del problema investigado. En cualquier caso, diseñar el marco metodológico de una investigación científica implica, principalmente, determinar el método, las técnicas y las herramientas de investigación utilizadas para recoger y, posteriormente, analizar y procesar los datos relativos al objeto de estudio. Existen, por tanto, métodos y técnicas de investigación propios del enfoque cuantitativo y métodos y técnicas de investigación propios del enfoque cualitativo.

En cualquier caso, el término método de investigación, alude directamente al concepto de estrategia de investigación, puesto que implica la selección del procedimiento general (el establecimiento del camino global a seguir) para alcanzar la finalidad, material o conceptual, con la que se plantee el estudio en cuestión (Ander-Egg, 1995). Para llevar a cabo el método de estudio, el investigador requiere de una serie de instrumentos “tipo” a partir de los cuales poder recolectar y/o analizar los datos. Estos instrumentos al servicio de los propósitos del investigador son las técnicas de investigación (Ander-Egg, 1995, Padua, 2018) y servirán como modelos para el desarrollo de herramientas de investigación concretas que permitan adecuar la técnica al campo de juego concreto de cada investigador.

3.2. Investigar en ceremonial y protocolo: el enfoque cualitativo

Investigar es una condición inherente al ser humano por cuanto describe procesos analíticos para la búsqueda de soluciones (Asti, 2015, p. 20) de las que, en buena medida, depende su capacidad de adaptación al entorno circundante y su subsistencia. La investigación científica, sustentada en la necesidad de descubrir, aprender y entender en profundidad un fragmento concreto de la realidad (Krippendorff, 1990), implica basar dichos procesos analíticos en los procesos sistematizados derivados de la aplicación del método científico. De hecho, para Asti (2015, p. 27):

Comprender qué es la ciencia significa conocer lo que J. B. Conant ha denominado “la estrategia y las tácticas científicas”, o lo que es lo mismo, saber cuál es el proceso real de la investigación científica: a) qué relaciones vinculan la observación o el experimento con los nuevos conceptos y las nuevas teorías; b) en qué medida las técnicas nuevas modifican la investigación, y c) la adecuación de las teorías a los experimentos hasta que son modificadas por nuevas observaciones, por experiencias o por una revolución teórica.

Desde el punto de vista de la investigación científica, se suele dividir a las ciencias en: a) empíricas, y b) no empíricas. Estas últimas, entre las cuales figuran la lógica y la matemática, prueban sus proposiciones sin recurrir a la experiencia. Las primeras, en cambio, exploran, describen, explican y formulan predicciones sobre los hechos y solo son válidas si son verificadas en la experiencia.

Las ciencias empíricas son clasificadas, a su vez, en ciencias naturales y sociales.

En este sentido, como afirma Pérez Serrano (2007, p. 13), “existen modos diversos de aproximación al estudio de la realidad social. De forma sintética, podrían denominarse como el paradigma/modelo “racionalista” o cuantitativo y el paradigma/modelo “naturalista” o cualitativo”. Y la selección de uno u otro paradigma va a determinar los procedimientos de estudio ya que cada modelo responde de forma diferente a las preguntas cómo, qué y para qué investigar. De este modo, el análisis cualitativo puede ser tan creativo como el investigador requiera para procesar la información ya que observa la realidad de “modo holístico, total, divergente, global” orientándose hacia las hipótesis de trabajo. Mientras que el análisis cuantitativo implica la búsqueda de la objetividad en la cuantificación, verificación y contrastación numérica del dato (2007, p. 103-104). Así lo plantean Fernández

Collado y Baptista Lucio 2014, p. 18) para quienes los estudios cuantitativos plantean relaciones entre variables para llegar a propuestas precisas y realizar recomendaciones específicas, mientras los cualitativos se orientan hacia la comprensión de un fenómeno complejo.

Para Vallejo Peña (2018, p. 324) mientras la investigación cuantitativa está sometida a la sistematización, la cualitativa implica que cualquier hallazgo permita al investigador “re-diseñar el estudio y, de hecho, su método se basa en un continuo camino de ida y vuelta hacia los datos recogidos”. Tanto el ceremonial como el protocolo, son disciplinas asociadas a la vida social de personas e instituciones (Otero Alvarado, 2009, 2011, 2017; Sánchez González, 2011, 2016 y 2017; Ramos Fernández, 2021;) y, como afirma Flick (2007, p. 15) “la investigación cualitativa tiene una relevancia específica para el estudio de las relaciones sociales” por lo que se adapta perfectamente al estudio científico del ceremonial y el protocolo desde la perspectiva relacional de la organización de actos y, consecuentemente, desde el área de las ciencias sociales.

3.3. Métodos y técnicas de investigación cualitativas adaptadas al estudio del ceremonial y el protocolo

Los métodos y técnicas de investigación cualitativo son “abiertos, expansivos, fundamentados en la experiencia e intuición” y suelen partir de un número menor de casos que en los planteamientos cuantitativos para, a partir de las experiencias y puntos de vista de los individuos, poder “valorar procesos y generar teoría fundamentada en las percepciones de los participantes” (Fernández Collado y Baptista Lucio, 2018, p. 376). Este hecho los convierte en procedimientos clave para la investigación en ceremonial y protocolo si bien es cierto que, en los últimos años, las publicaciones de impacto se decantan claramente por publicar estudios de corte eminentemente cuantitativo. Investigar en el plano de la organización de actos, desde la ya mencionada perspectiva relacional, suele conllevar el estudio de casos concretos, sustentados en el análisis de actos concretos, a partir de los cuales elaborar teorías en torno a la capacidad comunicacional, relacional o consecuenencial en relación con los conceptos de imagen y reputación corporativa (Xifra, 2020; Cuenca-Fontbona, Compte-Pujol y Zeler, 2022).

Bajo este prisma, resulta innegable que existe una amplia variedad de métodos y técnicas de investigación cualitativa (Mayntz, Holm y Hübner, 1993; Pérez Serrano, 2004) y que, en ocasiones, se vislumbra la inexistencia de un consenso en la distinción que los autores hacen entre métodos y técnicas pues, lo que para unos es un método, para otros es descrito como técnica (Osejo-Bucheli, 2021). Pardinas (1969) ya mencionaba una amplia variedad de métodos entre los que destacaba las fichas bibliográficas, las listas bibliográficas, la observación (que podía subdividirse a su vez en documental, de monumentos o de conductas siendo estas participante o no participante), las entrevistas, o el panel de expertos. Liamputtong y Ezzy (2005, pp. 54-201), sin embargo, destacan la entrevista en profundidad, el focus group, el método discreto (*unobstrusive methods*) el análisis narrativo y la historia de vida, el *memory work*, la etnografía o la investigación participante. Entre las técnicas cualitativas de recogidas de datos, Corbetta (2010) destaca la observación, la entrevista cualitativa y el uso de documentos, todas ellas aplicables directamente al estudio del ceremonial y el protocolo, dadas las características inherentes a ambas disciplinas.

En cualquier caso, atendiendo a los objetivos de nuestro trabajo, entre los principales métodos de investigación cualitativa observados para su aplicación al ceremonial y el protocolo encontramos el estudio de caso y la investigación/acción.

El estudio de casos es quizás el método que mejor se adapta al análisis de los actos. Consiste en analizar bien una unidad en su complejidad desde todos sus ángulos y aspectos (diseño de caso único) o de analizar dos o varios ejemplos en los que se observa uno o dos aspectos determinados, de forma comparativa, atendiendo a la complejidad holística del ejemplo como un todo (diseño de casos múltiples). Este último, permite el estudio comparado de un mismo caso repetido a lo largo del tiempo (desde una perspectiva diacrónica) o el estudio de casos diferentes en el mismo tiempo (perspectiva sincrónica). Permite por tanto observar, desde la solidez metodológica de las ciencias sociales, la evolución de un acto o una ceremonia, en toda su complejidad, a lo largo del tiempo u observar las diferencias entre determinados aspectos clave de los actos institucionales versus los actos corporativos. Y todo ello en su contexto relacional.

El método de la investigación/acción, ampliamente utilizado en sociología y en el ámbito educativo, no ha sido muy rentabilizado en relación al objeto de estudio que nos ocupa en este trabajo. La primera cuestión a tener en cuenta en su adaptación al terreno del ceremonial y el protocolo es que es, quizás, el mejor método para aquellos profesionales que comienzan a observar, desde una perspectiva académica los propios actos en los que participan, bien como organizadores, bien como espectadores directos e indirectos del acto en cuestión. Para Vidal Ledo y Rivera Michelena (2007) es un método de investigación que permite analizar determinados problemas (compartidos por una comunidad) en su propio contexto a través de programas de acción para modificarlos o solucionarlos. Generalmente se aplica a través del modelo Lewin que trabaja sobre 3 etapas del cambio social: descongelamiento, movimiento, recongelamiento. El proceso en sí suele comenzar con la insatisfacción con el actual estado de cosas, la identificación de un área problemática concreta susceptible de ser resuelto mediante la intervención de los sujetos (acción), la formulación de hipótesis como respuestas temporales, el diseño y la implementación de la

acción para comprobar la hipótesis, su evaluación y la determinación de aquellas generalizaciones inferibles del caso intervenido. Véase su utilidad en el caso de los actos ceremoniales y protocolarios.

Entre las principales técnicas de investigación, se determina la utilización de documentos y la entrevista en profundidad.

Corbetta (2010, pp. 375-402) establece que el uso de documentos implica una gran cantidad de recursos personales (autobiografías, diarios, cartas y testimonios orales) e institucionales (medios de comunicación, narrativa, textos judiciales, documentos políticos, empresariales y administrativos) que permiten obtener un elevado número de datos para conocer la realidad analizada. Para muchos autores, el uso de fuentes secundarias, entre los que se incluyen los datos bibliográficos suponen una técnica de investigación de referencia en el ámbito cualitativo. Es el caso de Reyes (2022) para quien la investigación documental permite implementar un proceso de investigación que, generalmente sustentado en fuentes bibliográficas, implica una revisión sistemática de las teorías existentes aportadas por otros autores para realizar y evaluar su contribución. Como técnica de investigación aplicada al ceremonial y el protocolo no solo tiene un elevado valor en relación con la revisión bibliográfica sino, sobre todo, con la documentación institucional que permitiría obtener y observar los datos derivados de la organización de un acto desde la perspectiva de la *publicity* generada en los medios, la normativa legal vigente que lo regula, o el contexto organizacional que lo motiva.

Para Sánchez, Fernández y Díaz, (2021) el concepto de entrevista cualitativa o entrevista en profundidad alude a “encuentros reiterados cara a cara entre el investigador y el entrevistado”, que debe tener una vinculación demostrable con el objeto de estudio, cuyo objetivo es “conocer la opinión y la perspectiva que un sujeto tiene respecto de su vida, experiencias o situaciones vividas. Es de resaltar que esta técnica adopta diferentes clasificaciones como: estructuradas; semiestructuradas y no estructuradas. Aplicadas a jefes o equipos de protocolo (tanto del ámbito institucional como del corporativos) o a receptores directos e indirectos, suelen ser excelentes técnicas de recopilación de datos que permiten observar científicamente el ceremonial y el protocolo.

4. Conclusiones

El presente trabajo evidencia la pertinencia epistemológica de la perspectiva cualitativa aplicada al desarrollo de diseños metodológicos excelentes aplicados al estudio científico del ceremonial y el protocolo, en relación a la perspectiva relacional de la organización de actos, es decir, desde los postulados de las ciencias sociales.

En relación con el OS1, la literatura existente en torno al ceremonial y el protocolo evidencia un amplio desarrollo bibliográfico descriptivo y analítico, predominantemente de origen profesional, pero una relevante deficiencia en relación con su presencia en el panorama académico, sobre todo, en revistas académicas indexadas y de alto impacto (Pulido, 2015). Esta cuestión se relaciona con la ausencia de metodologías de investigación solventes en el ámbito objeto de estudio.

Así, tal y como se establecía en el OS2, se llega a una definición conceptual de los términos metodología, método, técnica y herramientas de investigación, entre las que se detecta una confusión terminológica que afecta al diseño de metodologías adecuadas al estudio del ceremonial y el protocolo, desde el enfoque de las relaciones públicas, y las ciencias sociales, desde un enfoque cualitativo (OS3). En este sentido, la metodología cuantitativa se demuestra insolvente para abordar la complejidad de la organización de actos en su sentido holístico por lo que los enfoques bien cualitativos, bien mixtos o cuanti-cualitativos (Fernández Collado y Baptista Lucio 2014, pp. 536-537) derivados de la implementación de la triangulación metodológica (Samaja, 2018; Jiménez Chaves y García Torres, 2021) parecen más beneficiosos.

Así, desde un enfoque cualitativo, se establecen como muy pertinentes para el estudio científico-académico del ceremonial y el protocolo los métodos de estudio cualitativos del estudio de caso y la investigación/acción, así como el empleo de las técnicas de investigación cualitativas de la entrevista en profundidad y el uso de fuentes secundarias y de documentos.

Finalmente, este trabajo evidencia la necesidad de seguir trabajando en el carácter epistemológico del estudio aplicado al ceremonial y el protocolo.

Referencias

- Almiron, N. & Xifra, J. (2019). *Climate change denial and public relations: strategic communication and interest groups in climate inaction*. Routledge.
- Ander-Egg, E. (1995). *Técnicas de investigación social*. Lumen.
- Asensi-Artiga, V., & Parra-Pujante, A. (2002). El método científico y la nueva filosofía de la ciencia. *Anales de Documentación*, 5, 9–19.
- Asti, A. (2015). *Metodología de la investigación*. Athenaica.
- Castillo, A., & Fernández, M. J. (2015). *Protocolo y relaciones públicas*. Síntesis.
- Corbetta, P. (2010). *Metodología y técnicas de investigación social*. McGraw.
- Cuenca-Fontbona, J., Compte-Pujol, M., & Zeler, I. (2022). La estrategia aplicada a las relaciones públicas en el medio digital: El caso español. *Revista Latina de Comunicación Social*, 80, 163-182. <https://www.doi.org/10.4185/RLCS-2022-1537>
- Echevarría, J. (1999). *Introducción a la metodología de la Ciencia. La filosofía de la ciencia en el siglo XX*. Cátedra.
- Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Educación.
- Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. Morata.
- Gomes, S., Jiménez-Marín, G., & Pulido-Polo, M. (2022). Relaciones públicas y fake news en la comunicación corporativa. Una revisión de la literatura. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 12(23), 93-116. <http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-23-2022-06-93-116>
- Grunig, J. (2009). Paradigms of global public relations in an age of digitalisation. *PRism*, 6, 1-19.
- Grunig, J., & Hung-Baesecke, C. J. F. (2015). The effect of relationships on public reputation and reputation on relationships: a cognitive, behavioral study. En E.Y. Ki, J. N. Kim & J. Ledingham. J., *Public relations as relationship management* (pp. 63-113). Routledge.
- Habermas, J. (1996). *La lógica de las Ciencias Sociales*. Tecnos.
- Jiménez Chaves, V. E., & García Torres, M. (2021). Triangulación metodológica en las investigaciones. *Revista UNIDA Científica*, 5(2). 70-73.
- Kozub E., & Abidulin, A. (2021). Diplomatic Ceremonial of the 18th Century in the Ottoman Empire through the Eyes of Russian Diplomats. *ISTORIYA* 12(6). <https://doi.org/10.18254/S207987840014838-0>
- Latour, B., & Woolgar, S. (1995). *La vida en el laboratorio. La construcción de los hechos científicos*. Alianza editorial.
- Ledingham, J. (2001). Government-community relationships: extending the relational theory of public relations. *Public relations review*, 27(3), 285-295. [https://doi.org/10.1016/S03638111\(01\)00087-X](https://doi.org/10.1016/S03638111(01)00087-X)
- Ledingham, J. (2003). Explicating relationship management as a general theory of public relations. *Journal of public relations research*, 15(2), 181-198. https://doi.org/10.1207/S1532754XJPRR1502_4
- Ledingham, J. (2015). Managing relationships management: a holistic approach. En E.Y. Ki, J. N. Kim & J. Ledingham. J., *Public relations as relationship management* (pp. 41-61). Routledge.
- Liamputtong, P., & Ezzy, D. (2005). *Qualitative research methods*. Oxford.
- Mayntz, R., Holm, K., & Hübner, P. (1993). *Introducción a los métodos de la sociología empírica*. Alianza editorial.
- Montes de Oca, Y., Barros, C. I., & Castillo, S. N. (2022). Metodología de investigación en emprendimiento: Una estrategia para la producción científica de docentes universitarios. *Revista de Ciencias Sociales, Ve(XXVIII(2))*, 381-391.
- Ortega, M. (2018). Fundamentación de toda investigación: la revisión bibliográfica. En F. Requena Santos & L. Ayuso Sánchez, *Estrategias de investigación en las ciencias sociales* (pp. 323-345). Tirant lo blanch.
- Osejo-Bucheli, C. (2021). Demostración lógica sobre coherencia de filosofía de la ciencia y métodos cualitativos de investigación en gestión. *Revista Educación En Ingeniería*, 16(32), 76-86. <https://doi.org/10.26507/rei.v16n32.1191>
- Otero Alvarado, M T. (2009). Protocolo y organización de eventos. UOC.
- Otero Alvarado, M T. (2011). Protocolo y empresa: el ceremonial corporativo. UOC.
- Otero Alvarado, M T. (2017). ¿Cómo se organizan los actos corporativos? UOC.
- Otero, M. T., & Pulido, M. (2020). Historia del canal de Suez y sus tres inauguraciones: relaciones públicas y protocolo en la batalla por la opinión pública. *Estudios de Asia y África*, 55(3), 617-632. <https://doi.org/10.24201/eaa.v55i3.2564>
- Otero, M. T., & Pulido, M. (2018). *Planificación y técnicas de relaciones públicas*. Síntesis.
- Padua, J. (2018). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. Fondo de Cultura Económica.
- Page, J. T., & Parnell, L. (2019). *Introduction to Strategic Public Relations: digital, global and socially responsible communication*. Sage.
- Pardinas, F. (1969). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Siglo XXI editores.
- Pérez Serrano, G. (2004). Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. La muralla.
- Pérez Serrano, G. (2007). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. La muralla.

- Pulido Polo, M., Sánchez González, M. D. M., & Luque Crespo, L. (2021). The representation of the Spanish Crown in the public sphere through institutional acts. *Communication & Society*, 34(2), 315-332. <https://doi.org/10.15581/003.34.2.315-332>
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Opción*, 31(Especial 1), 1137-1156.
- Pulido, M. (2016). *Manual de organización de actos oficiales y empresariales*. Síntesis.
- Ramos Fernández, F. (2021). El protocolo como ciencia de síntesis. Método y recorrido para la formulación de una teoría científica. *Revista de estudios institucionales*, 8(14), 73-85. <https://doi.org/10.5944/eeii.vol.8.n.14.2021.30884>
- Ramos, F. (2013a). Método científico e interferencias comerciales en la construcción de la ciencia del protocolo. Una reflexión crítica para un proceso innovador y creíble. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 125, 1-16. <https://doi.org/10.15178/va.2013.125.1-16>
- Ramos, F. (2013b). El Protocolo como ciencia propia en el ecosistema de la comunicación. Espacios posibles para transformar una técnica en una disciplina científica. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 19(2), 1075-1089. https://doi.org/10.5209/rev_ESMP.2013.v19.n2.43489
- Reichenbach, H. (1938). *Experience and prediction*. University of Chicago Press.
- Requena Santos, F., & Ayuso Sánchez, L. (Eds.). (2018). *Estrategias de investigación en las ciencias sociales*. Tirant lo blanch.
- Reyes, E. (2022). Metodología de la investigación científica. Page publishing.
- Rodríguez, L., & Castillo, A. (2020). Protocol: analysis of official university studies in Spain. *Doxa Comunicación*, 30, 211-227. <https://doi.org/10.31921/doxacom.n30a11>
- Sáez, E., & Martínez, S. J. (2020). Protocolo como disciplina científica: un análisis bibliométrico Protocol as a scientific discipline: a bibliometric analysis. *Revista estudios institucionales*, 7(12), 149-178. <https://doi.org/10.5944/eeii.vol.7.n.12.2020.26964>
- Samaja, J. (2018). La triangulación metodológica (Pasos para una comprensión dialéctica de la combinación de métodos). *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2), 431-443.
- Sánchez González, M. D. M. (2011). Fundamentos del ceremonial y del protocolo. Síntesis.
- Sánchez González, M. D. M. (2016). Técnicas de organización de eventos. Síntesis.
- Sánchez González, M. D. M. (2017). Manual de protocolo oficial y derecho ceremonial del Estado. Síntesis.
- Sánchez González, M. D. M. (2021). Las Entradas Reales como elemento legitimador de la monarquía: el caso de Fernando VII. *Revista estudios institucionales*, 8(15), 43-61. <https://doi.org/10.5944/eeii.vol.8.n.15.2021.32378>
- Sánchez, M. J., Fernández, M., & Díaz, J. C. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107-121. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
- Selltiz, C., Wrightsman, L. S., & Cook, S. W. (1980). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Ediciones Rialp.
- Smith, R. (2017). *Strategic planning for public relations*. New York: Routledge.
- Toshpulatov, S. S. (2021). Diplomatic Protocol: Theoretical And Legal Approaches To Its Study . *The American Journal of political science law and criminology*, 3(08), 55-63. <https://doi.org/10.37547/tajpslc/Volume03Issue08-10>
- Vallejo Peña, A. (2018). Abriendo la caja negra: el análisis cualitativo. En F. Requena Santos & L. Ayuso Sánchez, *Estrategias de investigación en las ciencias sociales* (pp. 323-345). Tirant lo blanch.
- Vidal Ledo, M., & Rivera Michelena, N. (2007). Investigación-acción. *Educación Médica Superior*, 21(4), 1-12.
- Xifra, J. (2007). *Técnicas de las relaciones públicas*. UOC.
- Xifra, J. (2020). Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19. *El profesional de la información*, 29(2), e290220. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.20>