

Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica

Marta Pulido Polo

*Universidad de Cádiz, España.
marta.pulido@uca.es*

Resumen

El estudio científico del ceremonial y el protocolo, desde una perspectiva relacionista, debe abordarse desde la base epistemológica de las ciencias sociales a través del adecuado empleo de métodos y técnicas de investigación. A través de un análisis teórico sustentado en la revisión de fuentes secundarias, este trabajo tiene como objetivo principal realizar una aproximación terminológica a los principales conceptos epistemológicos inherentes a las ciencias sociales para pasar, con posterioridad, a proponer un modelo metodológico eficaz para la investigación científica del ceremonial y el protocolo que se resolverá a través de las ventajas derivadas de la triangulación metodológica.

Palabras clave: Ceremonial, Protocolo, Métodos, Técnicas, Investigación científica.

Ceremonial and Protocol: Methods and Techniques for Scientific Research

Abstract

The scientific study of ceremonial and protocol, from a public relations perspective, should be addressed from the epistemological basis of the social sciences through the proper use of research methods and techniques. Through theoretical analysis supported in the review of secon-

dary sources, this work has as main objective to carry out a terminological approach to the main epistemological concepts inherent to the social science to, subsequently, propose an effective methodological model for scientific ceremonial and protocol research that will be resolved through the benefits of methodological triangulation.

Keywords: Ceremonial, Protocol, Methods, Techniques, Scientific research.

1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y OPORTUNIDAD DEL TEMA

Desde la perspectiva de las relaciones públicas, la organización de actos es una técnica que permite a las organizaciones vehicular un sistema de comunicación bidireccional con sus *stakeholders*, fomentando de este modo la interacción con los públicos clave de su entorno (Xifra, 2007; Otero, 2009 y Xifra, 2011). Asimismo, las teorías relacionistas sobre la bidireccionalidad y la coorientación (Grunig, 2000; Xifra, 2003 y Castillo, 2010) hacen posible que la organización de actos, el ceremonial y el protocolo pueden ser analizados desde la función social de las relaciones públicas (Noguero, 1995) por cuanto resuelven la necesidad de las organizaciones de responder a los intereses de la sociedad en la que se encuentra inserta.

Bajo estas premisas, la investigación científica relacionada con la organización de actos, 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.

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: 79). Estudiar el ceremonial y el protocolo, desde esta perspectiva científica, implica pues un concepto de ciencia que se fundamenta en el empleo objetivo de métodos y técnicas de investigación científica orientados a recopilar, organizar y analizar el conjunto de información extraído del objeto de estudio en cuestión, “que puede ser adquirida a través de la experiencia o de la deducción” (Ramos, 2013b: 1077). Y todo ello enmarcado en un proceso de contrastación empírica cuya finalidad es validar, o no, una hipótesis de partida contemplada como una solución probable al problema investigado (González Río,

1997: 56) “*que implica una relación entre dos o más conceptos*” (Corbetta, 2007: 77). Estos conceptos deben, además, ser sometidos a su vez a un proceso de traducción empírica en el que cada concepto se conecta con un objeto (unidad de análisis) y se convierte así en una propiedad susceptible de ser operacionalizada, es decir, se registra en forma de variable (Corbetta, 2007: 91).

En este contexto epistemológico, Ramos Fernández (2013a: 2-3) cuestiona el adecuado planteamiento de aquellos elementos necesarios para que “el protocolo se convierta en una ciencia y no meramente en una técnica auxiliar dentro de la política de imagen de las instituciones públicas y privadas”. Y concluye que, para establecer un marco científico capaz de elevar el protocolo a la “categoría de ciencia, hemos de situarnos con todo rigor ante la forma en que se genera el conocimiento y cómo se confronta y santifica; es decir, su epistemología” (Ramos Fernández, 2013b: 1087).

No obstante, la observación y lectura en los últimos años de diversos trabajos (artículos, tesis doctorales, trabajos de fin de grado, trabajos de fin de máster, etc.) pertenecientes a este ámbito de estudio, nos permite observar varios aspectos irrefutables:

- La escasa literatura científica existente en torno al ceremonial y al protocolo en general y la carencia de trabajos que aborden su aspecto epistemológico.
- La poca profundidad con la que se abordan los fenómenos objeto de estudio en torno a estas disciplinas, donde destaca el rigor científico multidisciplinar de escasos académicos como Fernández Ramos, Otero Alvarado y Sánchez González.
- La baja calidad metodológica que exhiben muchos de estos trabajos, que suelen adolecer de diseños metodológicos sólidos estructurales que los cimenten y definan tanto los métodos como las técnicas de investigación científica que mejor se adecúan al estudio científico del ceremonial y el protocolo.

Estos aspectos, no solo evidencian la juventud epistemológica del ceremonial y el protocolo, que exhibe un extenso corpus profesional y práctico frente a un escaso corpus doctrinal teórico y científico (Álvarez Rodríguez, 2015), sino que justifican la necesidad de un trabajo orientado a realizar una aproximación conceptual a los aspectos más relevantes de la investigación en ciencias sociales para, posteriormente, definir y describir los métodos y las técnicas más adecuados para el estudio científico del ceremonial y el protocolo.

2. METODOLOGÍA, HIPÓTESIS Y OBJETIVOS

En palabras de Fernández Ramos:

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. Aborda problemas reales y trata de descomponerlos, de entender sus componentes; intenta descubrir los elementos que componen cada totalidad, y las interconexiones que explican su integración. Hemos de ubicar necesariamente el Protocolo en el territorio de las llamadas “*Ciencias Formales*” que, como su nombre lo indica, estudian las formas (2013a: 4).

Desde esta premisa, el presente artículo parte de la hipótesis de que, en el contexto actual, el campo de la literatura existente sobre ceremonial y el protocolo se caracteriza por una profusa literatura de carácter práctico profesional 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.

Como consecuencia directa, el objetivo principal de la presente investigación teórica es identificar aquellos métodos y técnicas de investigación en ciencias sociales más adecuadas para facilitar la sustentación metodológica de todos aquellos trabajos que pretendan abordar científicamente la organización de actos desde una perspectiva relacionista.

A través del análisis teórico fundamentado sobre fuentes secundarias, se realiza una revisión bibliográfica orientada a obtener un marco teórico adecuado capaz de realizar una aproximación epistemológica al proceso de la investigación científica en el contexto de las ciencias sociales para pasar con posterioridad a proponer un modelo metodológico eficaz para el estudio científico de aquellas cuestiones investigables pertenecientes al ámbito disciplinar del ceremonial y el protocolo.

3. APROXIMACIÓN TERMINOLÓGICA A LOS CONCEPTOS CLAVE INHERENTES A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES

La investigación científica surge de la necesidad de descubrir, “*conocer o entender mejor una porción del mundo real*” (Krippendorff, 1990:

252) razón por la cual una de las características esenciales del investigador es su curiosidad permanente por determinados fenómenos de la realidad circundante. Observar una parcela de la realidad no estudiada previamente, reconceptualizar algún aspecto desde un nuevo prisma o examinar la teoría y la investigación en el propio campo de interés, con un ojo puesto en los problemas no resueltos o en nuevas aplicaciones, son ejercicios que permiten vislumbrar un buen número de problemas investigables que aun no siendo revolucionarios, “resultan, sin embargo, significativas contempladas como corpus de conocimiento científico que se va acumulando gradualmente” (Selltiz, Wrightsman y Cook, 1980: 91).

Para Wallace la ciencia es un modo de generar enunciados acerca de acontecimientos del mundo de la experiencia humana y de contrastar su verdad y distingue cuatro modos diferentes de generar esos enunciados de forma empírica y contrastar así su verdad: el autoritario, el místico, el lógico-racional y el científico (González Río, 1997:12).

Estos procesos de generación empírica de enunciados hacen coexistir conceptos clave, que son inherentes a la investigación científica en el contexto de las ciencias sociales, tales como método, metodología, técnicas de investigación, investigación cualitativa y cuantitativa o triangulación metodológica en los que conviene realizar una aproximación terminológica para garantizar su correcta utilización en trabajos científicos.

3.1. El concepto de método

El concepto de método alude al “camino a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijados de antemano de manera voluntaria y reflexiva, para alcanzar un determinado fin que pueda ser material o conceptual” (Ander-Egg, 1995: 41).

El método científico constituye el elemento esencial de toda ciencia erigiéndose como el medio para dilucidar las cuestiones investigadas a través de la observación, clasificación, demostración e interpretación de los fenómenos objeto de estudio, posibilitando así la predicción y explicación de cuestiones relevantes (González Río, 1997: 13). Dicha forma de actuación supone, según Bunge (1989) (González Río, 1997: 14), seguir una serie de pasos en la aplicación del método científico. Estos pasos son los siguientes:

1. Enunciar preguntas bien formuladas y verosímelmente fecundas.
2. Arbitrar conjeturas, fundadas y contrastables con la experiencia, para contestar a las preguntas.

3. Derivar consecuencias lógicas de las conjeturas.
4. Arbitrar técnicas para someter las conjeturas a la contrastación.
5. Someter, a su vez, a contrastación esas técnicas para comprobar su relevancia y la fe que merecen.
6. Llevar a cabo la contrastación e interpretar sus resultados.
7. Estimar la pretensión de verdad de las conjeturas y la fidelidad de las técnicas.
8. Determinar los dominios en los cuales valen las conjeturas y las técnicas, y formular los nuevos problemas originados por la investigación.

El objetivo final de estos procedimientos es obtener una serie de proposiciones generales de carácter teórico, dispuestas de forma lógica, ordenada, y susceptibles de contrastación empírica en la búsqueda del establecimiento de una serie de conclusiones que pueden considerarse inferencias (Selltiz, Wrightsman y Cook, 1980: 79).

En el ámbito concreto estudiado, y a la luz de estos postulados podemos concluir que la aplicación del método científico implica la implementación sistemática de una serie de procedimientos que permitan establecer proposiciones generales de carácter teórico en relación al estudio del ceremonial y el protocolo para que, una vez dispuestos de forma lógica y ordenada, sea susceptible de contrastación empírica a través de la aplicación los procesos metodológicos previamente establecidos.

3.2. El concepto de metodología

Para Habermas (1996: 125) “la metodología se ocupa de normas del proceso de investigación, que pretenden una validez lógica en relación con el ámbito sobre el que la ciencia en cuestión versa y simultáneamente una obligatoriedad fáctica para los investigadores”. El establecimiento de una metodología alude pues al diseño de la investigación a través del establecimiento de los métodos y las técnicas más adecuadas que permitan, fundamentalmente, la recogida, el tratamiento y el análisis de los datos y la información que permiten la contrastación empírica de las variables contenidas en la hipótesis inicial planteada (González Río, 1997; Habermas, 1996; Lasso de la Vega, 1977; Berger y Kellner, 1985 y Cea D’Ancona, 2001). Es decir, es el procedimiento a través del cual se establecen una serie de normas, de obligado cumplimiento para el investigador, que buscan la validez lógica de la realidad investigada en pos de

posibilitar la predicción y la explicación de cuestiones significativas, finalidad última de la investigación científica.

En concreto, para González Río (1997: 16) la metodología debe ser entendida como el estudio (descripción, explicación y justificación) de los métodos empleados en una investigación. Cabe destacar en este punto que la investigación debe ser entendida como un proceso coherente sustentado en un número determinado de actividades, más que en el cumplimiento obligado de normas preestablecidas. “Y estas actividades son tan interdependientes, que el primer paso en un proyecto de investigación en buena parte determina la naturaleza del último” (Selltiz, Wrightsman y Cook, 1980: 32).

3.3. Las técnicas de investigación

El concepto de técnicas, en el ámbito de la investigación científica, hace referencia a los procedimientos y medios que hacen operativos los métodos (Ander-Egg, 1995: 42).

Son, por tanto, elementos del método científico. Métodos y técnicas no deben ser confundidos porque, aunque ambos conceptos responden a la pregunta cómo hacer para alcanzar un fin o resultado propuesto, el método es el camino general de conocimiento y la técnica es el procedimiento de actuación concreta que debe seguirse para recorrer las diferentes fases del método científico (Ander-Egg, 1995: 42 y González Río, 1997: 17).

La entrevista, la observación, o el uso de fuentes de información secundarias, etc. son algunas de las diferentes técnicas más utilizadas en la investigación social (González Río, 1997: 18) y se erigen, como veremos más adelante, en las técnicas de investigación que mejor se adecúan al estudio científico en el ámbito particular del ceremonial y el protocolo.

3.4. El método cualitativo y el método cuantitativo

Una de las primeras consideraciones del investigador a la hora de abordar la metodología de la investigación es su carácter cualitativo o cuantitativo. Según Pérez Serrano (2004: 16), para abordar de forma científica la cuestión metodológica, “hemos de analizar qué modelo o enfoque conceptual es el más adecuado para afrontar con éxito la investigación en el campo social”.

En este contexto, surge el concepto de paradigma, que hace referencia al modelo que reúne un conjunto de creencias y actitudes, acepta-

da por un grupo de científicos, que implica unas metodologías determinadas. Como establece Pérez Serrano:

El paradigma como “fuente de métodos, problemas y normas de resolución aceptados por una comunidad de científicos” señala las hipótesis que deben ser contrastadas, el método y la instrumentación necesarios para el contraste. Para Kunh, la noción de paradigma es la expresión del modo que en un determinado momento tiene una comunidad científica de enfocar los problemas (2004: 17).

Entre ambos paradigmas se ha venido estableciendo una vieja polémica que ha generado un amplio debate que representa un choque básico entre las metodologías cuantitativa y cualitativa (Pérez Serrano, 2004: 32). La polémica entre la superioridad de uno de los enfoques sobre el otro da lugar a la distinción de tres posturas al respecto (Corbetta, 2007: 59-60). La primera sostiene que el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo representan puntos de vista incompatibles. La segunda postura reconoce que las técnicas cualitativas pueden aportar una contribución válida a la investigación, pero solo en la fase exploratoria. La tercera, defiende “la legitimidad, utilidad y dignidad de ambos métodos, y anuncia el desarrollo de una investigación social que, según las circunstancias y posibilidades, opte por un enfoque o el otro (o por ambos)” (Corbetta, 2007: 60).

Esta última postura mantiene que el empleo de ambos métodos posibilita un mayor acercamiento a la verdad de la realidad investigada. En este sentido, dice Pérez Serrano:

(...) hay autores que defienden el empleo conjunto y eficaz de los métodos cualitativos y cuantitativos, entre ellos Bitan, Campbell, Cook, Stake, Denzin, Eisner, Erickson, Rist, etc. podemos destacar que el objeto de estas posturas no consiste en pretender sustituir al uno por el otro, sino en que ambos se puedan complementar en el análisis de la realidad (2004: 55).

Como concluyen Berger y Kellner:

(...) la elección entre los dos tipos de métodos debiera basarse _al menos en la teoría_ exclusivamente en sus posibilidades respectivas de conseguir los datos que se buscan.
(...) La decisión dependerá de consideraciones cognitivas y prácticas sobre las cuales no cabe hacer generalizaciones. Lo que nos interesa señalar aquí es que tanto la opción cuan-

titativa como la cualitativa pueden ajustarse por entero a las “reglas del juego” en el acopio de datos (1985: 83-84). PARADIGMPARADIGM.

En este sentido, tomando como referencias estas consideraciones anteriormente expuestas, así como las propias investigaciones, consideramos que para proceder a comprobación de las hipótesis enmarcadas en los trabajos de ceremonial y protocolo, las metodologías basadas en la combinación eficaz de los paradigmas cualitativos y cuantitativos son altamente beneficiosas para dar validez y garantizar el proceso de contrastación empírica.

3.5. La triangulación metodológica

La triangulación es una de las ventajas derivadas de la utilización conjunta de métodos cualitativos y cuantitativos en el estudio de un mismo fenómeno (Pérez Serrano, 2004: 61). Se caracteriza por tanto por el empleo de diferentes métodos, complementarios entre sí, para abordar un mismo objeto de estudio. Para validar su eficacia hay que poner el punto de atención en cómo los métodos empleados se complementan para corregir los inevitables sesgos que se hallan presentes en cada uno, favoreciendo de este modo “la optimización de los resultados, mejorando la fiabilidad, validez y operatividad de la investigación” (González Río, 1997: 287).

La triangulación metodológica puede contemplarse desde dos perspectivas (González Río, 1997: 283-284): la triangulación entre-métodos, es decir, como procedimiento para abordar un mismo problema desde diferentes métodos; y la triangulación intra-métodos, es decir, desde el punto de vista de la consistencia a través de la réplica de la investigación.

La combinación de métodos y técnicas a la que alude el concepto de triangulación aporta a las investigaciones en ceremonial y protocolo tres beneficios destacables:

- Potencia la validez de los hallazgos que se efectúen puesto que, al no depender de la aplicación de un único método, el resultado obtenido muestra cierta independencia respecto del método empleado.
- Favorece la integración de técnicas de investigación, lo que proporciona coherencia al proceso de investigación.
- Optimiza el proceso metodológico del estudio empírico propuesto, incrementando la fiabilidad de las respuestas a los problemas que trata de abordar la investigación.

4. LOS MÉTODOS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA APLICADA AL CEREMONIAL Y EL PROTOCOLO

Partiendo del contexto teórico que plantea los beneficios del empleo integrado y eficaz de los métodos cualitativos y cuantitativos, que implica el concepto de triangulación entre-métodos e intra-métodos, anteriormente referenciados (González Río, 1997: 283), y comprobada su eficacia en investigaciones propias, parece oportuno recomendar que el diseño de las investigaciones en torno al ceremonial y el protocolo se fundamente, siempre que así lo exija la correcta consecución de los objetivos del estudio empírico en cuestión, en la aplicación complementaria de los métodos y técnicas cualitativos y cuantitativas. De hecho, en la actualidad, se han fomentado en el campo de las ciencias sociales aquellos diseños metodológicos que emplean, por ejemplo, un método de investigación principal de corte cualitativo como es el estudio de casos (Pérez Serrano, 2004) en sus diseños bien de casos múltiples, bien caso único; y un método complementario de corte cuantitativo: el análisis de contenido (Corbetta, 2007).

Posteriormente, la implementación de estos métodos suele realizarse a través de la confección y aplicación de diversas herramientas basadas fundamentalmente en técnicas específicas de investigación científica como la observación, la entrevista y el uso de fuentes de datos secundarios que pueden ser tanto documentos archivísticos y bibliográficos como documentos públicos y/o legales y procedentes de medios de comunicación de masas, etc. Todos ellos muy propios del ámbito del ceremonial y el protocolo donde, a su vez, cabe destacar el uso de los documentos públicos por su rentabilidad informativa con respecto al periodo temporal investigado, como pueda ser el análisis de las memorias anuales de actividad que emiten la mayor parte de las instituciones y que son susceptibles de ser sometido al método del análisis de contenido como método complementario.

4.1. El método del estudio de caso

El estudio de caso alude a una investigación empírica que estudia un fenómeno actual dentro de su contexto real, especialmente recomendado en aquellas situaciones en las que los límites entre el fenómeno y el contexto son confusos y que usa múltiples fuentes de evidencia. Consiste, por tanto, en probar de modo profundo y analizar con intensidad el fe-

nómeno diverso que constituye el ciclo vital de una unidad (Pérez Serrano, 2004: 80-83), razón por la cual se erige como un método de especial interés desde el punto de vista del ceremonial y el protocolo, bien bajo el diseño de caso único, bien bajo el diseño de casos múltiples.

Desde el punto de vista de la gestión de las relaciones públicas, uno de los objetos de estudio susceptible de ser sometido a un proceso de contrastación empírica suele ser el análisis del papel que juega la organización de actos, contemplada como técnica específica de relación con la comunidad (Xifra, 2007 y Xifra, 2011), a la hora de desarrollar el comportamiento comunicacional, bien a lo largo del ciclo vital de una organización, bien en un periodo determinado de tiempo.

Aplicar el método del estudio de caso al ámbito concreto del ceremonial y el protocolo, no solo evidencia la adopción de uno de los métodos de investigación científica más referenciados en ciencias sociales, cuestión esta que coadyuvaría a la consolidación epistemológica del ceremonial y el protocolo, sino que proporciona una serie de garantías metodológicas que permiten al investigador un conocimiento en profundidad del hecho investigado, por ejemplo analizar cómo se estructuran y aplican las técnicas ceremoniales y protocolarias en el ámbito organizacional, desde la perspectiva de la gestión de sus relaciones con los públicos de su entorno desde una perspectiva diacrónica.

4.2. El análisis de contenido

El análisis de contenido es un conjunto de instrumentos metodológicos extremadamente diversificados, que se aplica al continente o al contenido de discursos, orientado al análisis de comunicaciones (Bardin, 1986: 7-23) con la finalidad de formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a su contexto (Krippendorff, 1990: 28).

Un texto puede ser analizado de forma cualitativa, tratando su contenido desde su globalidad, y de forma cuantitativa, subdividiéndolo en elementos homogéneos que, una vez tratados fundamentalmente a través de técnicas estadísticas, van a ser relacionados entre sí. La utilización del criterio cualitativo da lugar al análisis textual de tipo cualitativo. La utilización del criterio cuantitativo da lugar al análisis de contenido, que aplica procedimientos de descomposición de los textos para codificarlos en una matriz de datos que posteriormente es analizada estadísticamente

(Corbetta, 2007: 390). De este modo, como método exhaustivo de conocimiento (Krippendorff, 1990), permite completar la presente investigación a través de la extracción y cuantificación, para su posterior análisis, de aquella información clave contenida, sobre todo en las fuentes de datos secundarios tales como las memorias anuales, los datos derivados de las fuentes legislativas u otros documentos organizacionales. Por ejemplo, aplicar el análisis de contenido sobre las memorias anuales de una organización, bajo unas delimitaciones temporales determinadas, posibilitaría la identificación del comportamiento comunicacional de la organización objeto de estudio, permitiendo observar qué técnicas ceremoniales y protocolarias son las más utilizadas y cómo se llevan a cabo. De este modo sería fácil cuantificar en qué medida la organización de actos, el ceremonial y el protocolo conforman una parte sustancial de dicho comportamiento, o no, a lo largo del período analizado desde una perspectiva diacrónica.

Para que el análisis de contenido pueda ser aplicado de forma eficaz al cuerpo de estudio previamente delimitado, han de diseñarse aquellas herramientas de investigación necesarias, adecuadas a las necesidades específicas de cada estudio y cada investigador concreto, con el objetivo de descomponer el texto en unidades de análisis (palabras, párrafos, unidades de contenido y/o significado) para codificarlo con posterioridad en una matriz de datos que permita su cuantificación y posterior análisis (Bardin, 1986; Krippendorff, 1990; Mayntz, Holm y Hübner, 1993; Ander-Egg, 1995; Cea D'Ancona, 2001 y Corbetta, 2007).

5. LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA EN EL ÁMBITO DEL CEREMONIAL Y EL PROTOCOLO

Aplicar un método de estudio, bien el método del estudio de caso, bien el análisis de contenido, desde una perspectiva científica exige necesariamente la utilización de las técnicas de investigación definidas en el marco teórico. Si bien las técnicas de investigación, cualitativas y cuantitativas, utilizadas en el ámbito de las ciencias sociales son numerosas, a continuación nos centramos solo en aquellas que ofrecen mayores ventajas al investigador desde el punto de vista del ceremonial y el protocolo tratando de evidenciar en qué modo favorecen el acercamiento a objetos de estudio relacionados con el ceremonial y el protocolo.

5.1. La observación

La observación es uno de los procedimientos que permiten la recolección de información que consiste en contemplar sistemática y detenidamente cómo se desarrolla la vida de un objeto social. Alude, por tanto, al conjunto de ítems establecidos para la observación directa de sucesos que ocurren de un modo natural. Esta definición implica dos consideraciones principales: en primer lugar que los datos se recogen cuando ocurre el suceso, sin que ello implique la imposibilidad de que sea grabado o recogido para su posterior análisis; en segundo lugar, significa que el suceso no es creado, mantenido o finalizado exclusivamente para la investigación, ya que entonces estaríamos hablando del denominado método experimental (González Río, 1997: 124-125).

En este sentido, la observación suele ser contemplada como una de las técnicas de investigación más importante empleada en las ciencias sociales de forma que ninguna otra técnica puede reemplazar el contacto directo del investigador con el campo de estudio. En el ámbito concreto del estudio del ceremonial y el protocolo, la técnica de la observación resulta de especial interés utilizada, tanto en la fase previa a la selección y formulación del problema a investigar, como en la fase de recolección de datos. En este contexto cabe destacar que existen dos tipos de observación: la observación sistemática y la observación participante. La observación sistemática hace referencia a la observación y registro de comportamientos y acciones previamente especificados y puede aplicarse siempre que el ámbito seleccionado se produzca en situaciones públicas y que permita que el investigador realice la observación sin participar directamente en la situación. Sin embargo, a diferencia de la observación sistemática, en la observación participante el investigador forma parte de los sucesos que se observan.

En este sentido, en el ámbito concreto de la presente investigación, la técnica más recomendable sería la de la observación sistemática, ya que es la técnica recomendada por González Río (1997: 126) “cuando se formulan hipótesis nuevas y cuando se realiza investigación exploratoria y descriptiva”.

La observación sistemática supone que los sucesos que se observan son seleccionados, anotados y codificados por lo que, antes de aplicar la técnica, deben identificarse aquellos aspectos a observar y el período de tiempo durante el cual se harán las observaciones (González Río, 1997: 127-128).

A la luz de estas teorías, si extrapolamos al ámbito concreto del ceremonial y el protocolo, los postulados de Otero Alvarado (2002) sobre la investigación científica en relaciones públicas, la técnica de la observación se erige como una de las técnicas primordiales que fomentan la obtención de datos primarios.

5.2. La entrevista

Como procedimiento científico para la recolección de datos, la entrevista hace referencia al proceso de interacción donde la información fluye de forma asimétrica entre dos roles bien diferenciados, de los que uno pregunta y el otro responde (González Río, 1997: 154).

En el ámbito concreto del ceremonial y el protocolo, la entrevista, como técnica complementaria, permite tener acceso a información específica y concreta que no se encuentra contenida, o es inasible, en las fuentes de datos secundarios o la observación, triangulando el análisis del cuerpo de estudio. No obstante, cabe referenciar que existen diferentes tipos de entrevista. Uno u otro tipo deberán ser seleccionados en virtud del que sea más apropiado atendiendo al propósito de cada investigación. Corbetta (2007: 34) establece dos tipos de instrumentos para obtener información planteando preguntas a los sujetos: la entrevista cuantitativa y la entrevista cualitativa.

Llegados a este punto conviene destacar que, como afirma González Río:

La existencia de diferentes tipos de entrevista permite una mayor capacidad de elección técnica, pero no la arbitrariedad. Existe una correspondencia directa entre el tipo de entrevista a emplear y la finalidad de la información que se va obtener en el desarrollo de la investigación (1997: 156).

La selección de una u otra técnica debe hacerse en función de los problemas que plantea y la finalidad de la investigación que se realiza. En el caso concreto del ceremonial y el protocolo, frente a otros tipos, la entrevista cualitativa tiene la particularidad de permitir obtener datos preguntando a un entrevistado conociendo “la individualidad de la persona entrevistada y de ver el mundo con sus ojos” (Corbetta, 2007: 344) lo que implica que el sujeto entrevistado es seleccionado por las posibilidades de información que, en profundidad, que puede aportar sobre el tema de la investigación, por ejemplo el jefe de protocolo de la organización o su direc-

tor de comunicación y relaciones públicas. La entrevista cualitativa, por tanto, debe ser una conversación solicitada de manera explícita por el entrevistador, que se realiza normalmente a través de una cita programada y se lleva a cabo sobre una serie de sujetos seleccionados según un plan sistemático de recogida de datos (Corbetta, 2007: 344-345).

En este sentido, extrapolando los postulados de Corbetta (2007: 345-349) al ámbito específico del ceremonial y el protocolo, deben tenerse en cuenta las tres características fundamentales de la entrevista cualitativa que la elevan como técnica ventajosa para la recolección de datos:

- La falta de estandarización: el objetivo de la entrevista cualitativa es tener acceso a la perspectiva que, en profundidad, puede aportar un determinado sujeto respecto del aspecto planteado.
- El predominio del contexto de descubrimiento frente al de justificación: en la entrevista cualitativa las preguntas son un instrumento para conocer la realidad, predomina entonces la calidad y la profundidad frente a la cantidad y la extensión de los datos, lo que condiciona el número de entrevistados.
- La falta de una muestra representativa: en relación a las dos características anteriores, la aplicación de la entrevista cualitativa no aspira que muestra sea representativa del universo. Más que estadística, el investigador debe seguir un criterio de representatividad sustantiva, es decir que los entrevistados seleccionados permitan cubrir las situaciones de interés para la investigación.
- El criterio centrado en el sujeto frente a criterio centrado en las variables: la entrevista cualitativa es un instrumento de utilidad para investigadores que están interesados en comprender los hechos a partir de una lectura global de los fenómenos y de los sujetos estudiados.

A su vez, aunque la entrevista cualitativa se caracteriza por ser un instrumento flexible y abierto (Corbetta, 2007: 350), la flexibilidad se puede presentar en varios grados por lo que la entrevista puede ser estructurada, semiestructurada y no estructurada. Quedando a criterio de cada investigador, seleccionar aquella que mejor atienda a las necesidades de información que requiera cada investigación. Una de las más recomendables en el ámbito concreto del ceremonial y el protocolo es la semiestructurada que, basada en un guión abierto que recoge los principales temas que se deben tratar a lo largo de la entrevista, permite obtener

la información que subyace en los discursos estructurados, resaltando las opiniones, las dudas y las contradicciones, algo difícil de captar a través de un cuestionario de respuesta cerrada. La información obtenida de esta manera es mucho más rica en matices y permite una aproximación más completa al fenómeno estudiado (Corbetta, 2007: 353).

5.3. La utilización de fuentes de datos secundarios

En el proceso de investigación se distinguen dos tipos fundamentales de datos: los primarios y los secundarios. Los primarios hacen referencia a informaciones recogidas de primera mano, mientras que los secundarios son datos extraídos de los datos originales recogidos por otras personas. Los datos secundarios aluden a informaciones que no han sido producidas de forma explícita para los objetivos de la investigación, sino que preexisten y son rentabilizados por el investigador (González Río, 1997: 244).

La validez de los datos derivados de fuentes secundarias radica en su capacidad para resolver las cuestiones que tratan de resolverse a través del proceso de la investigación, tal y como afirma González Río:

Toda comunidad produce gran cantidad de datos que guardan relación con el comportamiento de sus miembros. Aunque estos datos han sido producidos con fines administrativos, tienen un considerable interés para la investigación sociológica. Menospreciar su existencia supone desestimar una información que es muy valiosa. (...) El principio básico para el uso de datos secundarios consiste en ser flexible a la hora de plantearse las preguntas en una investigación. Lo ideal es que una idea o una hipótesis pueda ser planteada de forma que el material disponible ya recopilado contenga la respuesta a esa pregunta (1997: 244).

La utilización de este tipo de fuentes proporciona tres ventajas claras a la investigación científica en ceremonial y protocolo: es económica, permite el análisis en series temporales y no requiere la cooperación de terceros (González Río, 1997: 245) ofreciendo, además, información derivada del uso de documentos como técnica para la recogida de datos. Para Corbetta (2007: 375-400) los documentos pueden ser personales o institucionales. Los documentos personales son autobiografías, diarios, cartas y testimonios orales. Los documentos institucionales, a su vez se subdividen en medios de comunicación; narrativa, textos pedagógicos y

cuentos populares; material judicial; documentos de la política; documentos empresariales y administrativos y huellas físicas.

Más exhaustiva resulta, la clasificación de González Río (1997: 245), para quien las fuentes secundarias se pueden clasificar en cinco categorías: documentos públicos o archivos oficiales, documentos personales, información de los medios de comunicación de masas, medios audiovisuales, materiales no verbales y archivos de datos sociológicos. Todos ellos fuentes de informaciones de especial relevancia en el ámbito del ceremonial y el protocolo, donde las memorias anuales, los boletines internos, las fuentes legislativas y las búsquedas archivísticas, se revelan como poderosas fuentes de información que proporcionan gran número de datos susceptibles de ser analizados en torno a la organización de actos desde una perspectiva relacionista.

6. CONSIDERACIONES FINALES

El incipiente camino hacia la consolidación del estatus científico del ceremonial y el protocolo pasa por mantener ambas disciplinas al margen de modas comerciales y/o pasajeras que perturban su objetivo epistemológico y por la búsqueda de los nexos de unión con las ciencias de la comunicación para “a partir de estas experiencias extraer, aprovechar y desarrollar las propias formulaciones” (Fernando Ramos, 2013a: 14).

Siendo ponderables todas aquellas iniciativas que ayuden a avanzar el ceremonial y el protocolo como ciencia y, “corrigiendo la urgencia de algunos pasos anteriores que la experiencia ha revelado imprecisos” (Fernando Ramos, 2013a: 15), la madurez de las disciplinas del ceremonial y el protocolo, entendidas desde la perspectiva comunicacional y relacionista, en su camino hacia su consolidación epistemológica, implica la aplicación del abanico de métodos y técnicas de investigación científicos que se enmarca en el ámbito de las ciencias sociales.

Partiendo de estos postulados, la presente investigación teórica, se planteaba como objetivo principal la identificación de aquellos métodos y técnicas de investigación en ciencias sociales más adecuados para sustentar metodológicamente aquellos trabajos que pretendan abordar científicamente la organización de actos, el ceremonial y el protocolo, desde una perspectiva relacionista. Desde esta perspectiva, el análisis teórico fundamentado sobre fuentes secundarias llevado a cabo en estas páginas, revela que el estudio científico del ceremonial y el protocolo, desde la

perspectiva de las relaciones públicas y la gestión de la comunicación organizacional, exige una aproximación epistemológica a los procesos de investigación científica en el contexto de las ciencias sociales que deriva en la propuesta un modelo metodológico eficaz sustentado en la triangulación metodológica, bien entre-métodos, bien intra- métodos.

De este modo, por ejemplo, podemos establecer un diseño metodológico que utilice el estudio de caso como método principal, y el análisis de contenido como método complementario. Para llevar a cabo el acercamiento a la realidad investigada a través del método del estudio de caso sería conveniente la aplicación de diversas técnicas de investigación como la entrevista, la observación y los datos de fuentes secundarias mencionados en este trabajo (memorias anuales, boletines organizacionales, fuentes legislativas y archivísticas, etc.) muy nutritivas, estas últimas, desde el punto de vista de la investigación en ceremonial y protocolo. A su vez, para rentabilizar la recopilación y el análisis de los datos derivados de las fuentes secundarias, el investigador puede hacer uso del análisis de contenido, como método de investigación complementario, detectando, ordenando, tabulando y cuantificando todos aquellos datos de interés para la consecución de los objetivos de su investigación para, posteriormente, analizarlos estadísticamente.

La complementariedad derivada de la combinación eficaz de métodos y técnicas tanto cualitativas como cuantitativas, que garantiza la correcta aplicación de la triangulación metodológica, pone de relieve una serie de ventajas características, garantes de su progresiva consolidación epistemológica, que su aplicación proporciona al investigador científico en el contexto específico del ceremonial y el protocolo.

Referencias Bibliográficas

- AA.VV. 1989. **Técnicas de investigación en ciencias sociales. Datos. Observación. Entrevista. Cuestionario.** Narcea, S.A. de ediciones. Madrid (España).
- ÁLVAREZ RODRÍGUEZ, María Luz. 2015. 26 Artículos de protocolo y ceremonial en revistas académicas iberoamericanas. **Razón y palabra.** N° 65. Disponible en www.razonypalabra.org.mx/N/n65/varia/malvarez.html. Consultado el 28.08.2015.
- ANDER-EGG, Ezequiel. 1995. **Técnicas de investigación social.** Lumen. Buenos Aires (Argentina).

- BARDIN, Laurence. 1986. **Análisis de contenido**. Akal Universitaria. Madrid (España).
- BERELSON, Bernard. 1968. **Content analysis in communications research**. Free press. Nueva York (EE.UU.).
- BERGER, Peter y KELLNER, Hansfried. 1985. **La reinterpretación de la sociología: ensayo sobre el método y la vocación sociológicos**. Espasa Calpe. Madrid (España).
- BUNGE, Mario. 1989. **Seudociencia e ideología**. Alianza Universidad. Madrid (España).
- CASTILLO, Antonio. 2010. **Introducción a las relaciones públicas**. IIRP. Málaga (España).
- CEA D'ANCONA, María Ángeles. 2001. **Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social**. Síntesis sociología. Madrid (España).
- CORBETTA, Piergiorgo. 2007. **Metodología y técnicas de investigación social**. Mc Graw Hill. Madrid (España).
- GIDDENS, Anthony. 1998. **Sociología**. Alianza. Madrid (España).
- GONZÁLEZ RÍO, María José. 1997. **Metodología de la investigación social. Técnicas de recolección de datos**. Aguaclara. Madrid (España).
- GRUNIG, James E. y HUNT, Todd. 2000. **Dirección de relaciones públicas**. Gestión 2000. Barcelona. (España).
- HABERMAS, Jürgen. 1996. **La lógica de las Ciencias Sociales**. Tecnos. Madrid (España).
- KRIPPENDORFF, Klaus. 1990. **Metodología del análisis de contenido. Teoría y práctica**. Paidós Comunicación. Barcelona (España).
- LASSO DE LA VEGA, Javier. 1977. **Cómo se hace una tesis doctoral. Técnicas, normas y sistemas para la práctica de la investigación científica y técnica y la formación continuada**. Fundación Universitaria Española. Madrid (España).
- MAYNTZ, Renate; HOLM, Kurt y HÜBNER, Peter. 1993. **Introducción a los métodos de la sociología empírica**. Alianza Editorial. Madrid (España).
- NOGUERO, Antonio. 1995. **La función social de las relaciones públicas: historia, teoría y marco legal**. ESRP. Barcelona (España).
- OTERO ALVARADO, María Teresa. 2002. Relaciones públicas e investigación **Comunicación**. Nº 1: 99-115.
- OTERO ALVARADO, María Teresa. 2009. **Protocolo y organización de eventos**. Editorial UOC. Barcelona (España).

- PÉREZ SERRANO, Gloria. 2004. **Investigación cualitativa. Retos e interrogantes**. Editorial La Muralla. Madrid (España).
- PÉREZ SERRANO, Gloria. 2007. **Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural. Aplicaciones prácticas**. Narcea. Madrid (España).
- RAMOS FERNÁNDEZ, Fernando. 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**. Nº 125: 1-16.
- RAMOS FERNÁNDEZ, Fernando. 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**. Vol. 19. Nº 2: 1075-1089.
- SELLTIZ, Claire; WRIGHTSMAN, Lawrence S. y COOK, Stuart W. 1980. **Métodos de investigación en las relaciones sociales**. Ediciones Rialp. Madrid (España).
- TORRES RAMÍREZ, Isabel. 1998. **Las fuentes de información. Estudios teóricoprácticos**. Síntesis. Madrid (España).
- XIFRA, Jordi. 2003. **Teoría y estructura de las relaciones públicas**. Mc Graw Hill. Madrid (España).
- XIFRA, Jordi. 2007. **Técnicas de las relaciones públicas**. Editorial UOC. Barcelona (España).
- XIFRA, Jordi. 2011. **Manual de relaciones públicas e institucionales**. Tecnos. Barcelona (España).