



REVISTA **Protocolo y Comunicación**

Vol 4, No 7 (2026)

Coordinadora del número: Prof.^a Dr.^a María Teresa Otero Alvarado

¿Cómo escriben sobre protocolo los medios de comunicación?

How do the media write about protocol?



Julio Salas Blanco¹
orcid.org/0000-0003-2452-2033



Elisenda Estanyol Casals²
orcid.org/0000-0003-3986-0377

¹ **Julio Salas Blanco.** Profesor colaborador en la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Doctor en Sociedad de la Información y el Conocimiento por la UOC. Barcelona (España).

² **Elisenda Estanyol Casals.** Directora académica del Máster Universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos de la UOC. Doctora en Publicidad y Relaciones Públicas por la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB). Barcelona (España).

Resumen

Este estudio aborda cómo se entiende el término *protocolo* en los medios de comunicación españoles e identifica si su uso en la prensa digital se ajusta a las definiciones científicas o si, por el contrario, es objeto de interpretaciones erróneas que pueden inducir a confusión. A partir del análisis de 866 noticias publicadas en las ediciones digitales de *El País*, *El Mundo*, *La Vanguardia* y *ABC* entre 2016 y 2017; 16 entrevistas con académicos y expertos en protocolo, y de 9 entrevistas a los jefes de redacción de los periódicos estudiados desarrolladas entre 2022 y 2023, se concluye que en más del 50 % de las noticias revisadas, el término *protocolo* es confundido con otros conceptos como *etiqueta*, *ceremonial*, *cortesía* o *normas sociales*. También se observa que, a menudo, el término es asociado con gastos superfluos y, en determinadas noticias, con reglas rígidas que se han «roto». Este hallazgo revela la necesidad de una mayor precisión en la definición del término *protocolo* por parte de los medios de comunicación, ya que la influencia de estos en la formación de opinión pública podría contribuir a una mejor comprensión del protocolo en la sociedad.

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

Abstract

This study examines how the term *protocol* is understood in the Spanish media and identifies whether its usage in digital press aligns with scientific definitions or, conversely, is subject to misinterpretations that may lead to confusion. Based on the analysis of 866 news articles published in the digital editions of *El País*, *El Mundo*, *La Vanguardia* and *ABC* between 2016 and 2017; 16 interviews with academics and protocol experts, and 9 interviews with the editors-in-chief of the newspapers analysed conducted between 2022 and 2023, the study concludes that in more than 50 % of the reviewed articles, the term *protocol* is confused with other concepts such as *etiquette*, *ceremonial*, *courtesy* or *social norms*. Additionally, this term is often associated with superfluous expenses and, in certain news reports, with rigid rules which have been «broken». This finding highlights the need for greater precision in the definition of the term *protocol* used by the media, since their influence on public opinion could contribute to a better understanding of protocol in society.

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

1. Introducción

El presente estudio analiza el significado que los medios de comunicación españoles atribuyen al término *protocolo* tomando como muestra las ediciones digitales de cuatro de los principales diarios generalistas: *El País*, *El Mundo*, *La Vanguardia* y *ABC*, durante los años 2016 y 2017. Su objetivo principal es determinar si el concepto se presenta conforme a las definiciones académicas y profesionales de la disciplina o si, por el contrario, se emplea de forma imprecisa, confundiéndose con términos como *ceremonial*, *etiqueta*, *cortesía* o *buenas maneras*. Para ello, la investigación combina el análisis de 866 noticias con entrevistas en profundidad a 16

académicos y expertos en protocolo, así como a 9 jefes de redacción de los periódicos seleccionados, realizadas entre 2022 y 2023.

El estudio deriva de una investigación doctoral (Salas, 2025) y supone un avance en la comprensión del modo en que la prensa digital española aborda el concepto de *protocolo*. Su principal aportación innovadora, a diferencia de otras publicaciones, radica en la integración de las entrevistas a expertos en protocolo y académicos, así como a jefes de redacción de los periódicos analizados, que ofrecen una visión interna sobre la interpretación periodística del término. Asimismo, se incorporan ejemplos de noticias que refuerzan la argumentación y aportan una base empírica sólida.

Los medios de comunicación desempeñan un papel esencial en la construcción de la opinión pública. Sin embargo, la dinámica del periodismo digital — marcada por la inmediatez y la competencia informativa— propicia que se difunda información sin la necesaria verificación o contextualización (Yarchi *et al.*, 2015). Este fenómeno también afecta al tratamiento del protocolo, favoreciendo confusiones terminológicas que repercuten en la percepción social de su significado.

Desde el punto de vista normativo, el protocolo en España está regulado por el Real Decreto 2099/1983, que aprueba el Ordenamiento General de Precedencias del Estado, y por diversas normas autonómicas. Según la Real Academia Española (s. f., acepción 3), se define como el «conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes». No obstante, los medios suelen asociar el término a cuestiones superficiales o de etiqueta, alejándose de su verdadera naturaleza normativa y simbólica.

Autores como Fuente (2010) y López-Nieto (en Estanyol, 2016) subrayan que el protocolo constituye un conjunto de normas formales —legales o consuetudinarias— que rigen la organización de actos públicos y privados, y que implican el uso de símbolos y ceremonias (banderas, himnos, precedencias de autoridades). Sin embargo, los medios tienden a presentarlo como un conjunto de reglas rígidas o arbitrarias y, en consecuencia, generan percepciones negativas entre la audiencia.

Investigaciones previas, como las de Borau (2013) y García (2015), ya habían evidenciado estas desviaciones. Borau analizó la representación del protocolo en la diplomacia y García estudió el tratamiento de las banderas oficiales en la prensa española; sus conclusiones señalan que los medios a menudo tergiversan la naturaleza del protocolo. Esta tendencia repercute en la credibilidad de la información (García-Ull, 2021).

Dada la influencia de los medios en la construcción de la opinión pública, la precisión informativa es esencial. Singer (2013) señala que los medios deben garantizar una cobertura responsable y veraz, especialmente en temas institucionales. Sin embargo, la confianza del público en la prensa ha disminuido por factores como el sensacionalismo o la falta de rigor (Aznar y Serrano-Moreno, 2017; Bellia, 2023). Estos elementos, presentes también en el tratamiento del protocolo, dificultan su comprensión y reducen la fiabilidad del discurso periodístico (López-Meri *et al.*, 2020).

Este estudio busca, por tanto, aportar una visión crítica sobre el tratamiento mediático del término *protocolo* y promover un uso más preciso del mismo en la comunicación pública. En una era marcada por las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), resulta imprescindible que los medios adopten criterios de mayor rigor al abordar conceptos especializados que poseen implicaciones simbólicas y normativas relevantes.

2. Marco teórico

El protocolo y el ceremonial, como herramientas de las relaciones públicas, han adquirido una relevancia creciente en la organización de actos y eventos públicos y privados. No obstante, su tratamiento mediático continúa siendo deficiente, lo que genera confusiones terminológicas y dificulta la comprensión pública de esta materia. Diversos estudios insisten en la necesidad de otorgar al protocolo el reconocimiento informativo y académico que merece, para evitar así interpretaciones erróneas y consolidar su definición social.

El conocimiento del protocolo ha sido abordado desde las principales corrientes teóricas o escuelas como la tradicional diplomática, la jurídica, la histórica, la antropológica y la comunicóloga, que aportan perspectivas complementarias sobre su naturaleza y aplicación (Álvarez, 2008). Estas diferentes corrientes teóricas que abordan el estudio del protocolo reflejan su carácter multidimensional como fenómeno social. Desde la **escuela tradicional diplomática**, el protocolo se concibe como una disciplina orientada a estructurar y optimizar la ejecución de actividades colectivas relevantes integrando dimensiones técnicas, pragmáticas y artísticas con el propósito de favorecer la convivencia (de Urbina, 1994; 2001). La **escuela jurídica** interpreta el protocolo como un conjunto normativo, establecido por ley o costumbre, destinado a asegurar el cumplimiento del ceremonial en actos oficiales del Estado o de entidades públicas (López-Nieto en Estanyol, 2016). Por su parte, la **escuela histórica** lo define como la codificación escrita de las costumbres y tradiciones de una sociedad, expresadas mediante fórmulas regladas que ordenan jerárquicamente la participación y disposición de los asistentes en eventos públicos o privados (Vilarrubias, 1995; 2005).

Desde una perspectiva cultural, la **escuela antropológica** concibe el protocolo como un sistema de normas que organiza el ámbito ceremonial mediante manuales que regulan jerarquías, precedencias, reglas para el ceremonial escrito, así como las funciones y alcances de la actividad ceremonial (Radic, 1997). Finalmente, la **escuela comunicóloga** amplía el campo de estudio al interpretar el protocolo como un dispositivo de gestión del proceso comunicativo inherente a los actos ceremoniales, cuyo alcance contemporáneo trasciende la esfera oficial para proyectarse en ámbitos sociales, académicos, deportivos, culturales y empresariales (Marín, 1997; 2006).

Estas aproximaciones contribuyen a una comprensión holística del protocolo y evidencian su capacidad de adaptación frente a los cambios sociales y comunicativos, así como su relevancia en la configuración de prácticas institucionales y dinámicas simbólicas en sociedades complejas.

Uno de los principales problemas conceptuales radica en la frecuente confusión de *protocolo* con términos como *etiqueta*, *ceremonial*, *cortesía* o *buenas maneras*, tanto en el ámbito académico como en los medios de comunicación. Sánchez (2013) advierte que esta confusión surge de una interpretación amplia del término que no respeta su sentido original. En su acepción estricta, el protocolo regula las ceremonias oficiales del Estado; en un uso más general, abarca normas que determinan la organización de actos públicos o privados.

Algunos autores limitan el protocolo a la ordenación de autoridades en actos oficiales, mientras que otros lo amplían al ámbito corporativo y académico, considerando que cada organización establece sus propias normas de actuación. En este contexto se enmarca el *protocolo empresarial* o *ceremonial corporativo*, cuya correcta aplicación contribuye a proyectar una imagen institucional coherente y profesional.

El marco teórico de esta investigación se apoya en la literatura especializada de autores como de Urbina (2001), López-Nieto (2006), Sánchez (2017) y Vilarrubias (2005), cuyas aportaciones consolidan el protocolo como materia académica y profesional. Las investigaciones de Borau (2013), Portugal (2022), entre otras más recientes, analizan su representación en los medios y evidencian la falta de rigor informativo en su tratamiento.

La precisión conceptual es esencial, especialmente en la diferenciación entre *precedencia* y *presidencia*, o entre *autoridad* y *personalidad*. Sin embargo, los medios de comunicación rara vez reflejan estas distinciones, lo que demuestra una escasa especialización en el área. Peña-Jiménez (2024) resalta la necesidad de formación crítica en los redactores, que les permita discernir entre lo verosímil y lo auténtico y fortalecer su capacidad de informar con rigor (Ramos, 2023).

El protocolo, al igual que otras disciplinas, enfrenta dificultades en su interpretación mediática. Diversas investigaciones han demostrado que el lenguaje empleado por la prensa puede distorsionar la comprensión pública de ciertos términos, tal como ocurre en el ámbito del protocolo. Así, por ejemplo, Vicente-Torrico y López (2022) analizan la cobertura mediática en torno a la emergencia climática; Galindo-Ramírez *et al.* (2022) investigan los diversos significados que la prensa española asigna a la locución *rebeldía* y su relación con el poder; Romañach y Lobato (2007) examinan el tratamiento informativo de temas relacionados a las personas con discapacidad; Pikara Magazine (2022) realizó un estudio sobre la elección de términos por parte de la prensa en la cobertura de casos de violencia, y Camacho *et al.* (2023) analizan el tratamiento de la obesidad en la prensa española durante el primer año de la pandemia de covid-19, destacando el uso de un lenguaje ofensivo y la necesidad de cambiar la narrativa hacia un discurso libre de prejuicios.

En definitiva, el propósito de este estudio es analizar cómo se presenta el protocolo en la prensa española y determinar si su representación se ajusta a las definiciones académicas. La investigación pretende contribuir a una comprensión más precisa de su papel en las relaciones públicas y a la mejora del rigor informativo en torno a esta materia.

3. Metodología

El estudio adoptó un enfoque metodológico mixto que combina las perspectivas cuantitativa y cualitativa mediante el análisis de contenido y las entrevistas en profundidad.

Para el análisis de contenido, se seleccionaron las ediciones digitales de los diarios *El País*, *El Mundo*, *La Vanguardia* y *ABC*, con el fin de examinar el tratamiento del término *protocolo* en sus publicaciones. El periodo de análisis comprendió del 1 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2017, lo que permitió obtener una muestra representativa de noticias que incluían dicho término en sus titulares o desarrollos.

En total se revisaron 866 noticias, distribuidas de la siguiente forma: *ABC* (312), *El Mundo* (218), *El País* (180) y *La Vanguardia* (156).

El objetivo fue determinar si el uso del término *protocolo* se ajustaba a su definición académica o si, por el contrario, se confundía con conceptos como *ceremonial*, *cortesía*, *etiqueta* o *buenas maneras*. Se aplicaron criterios metodológicos rigurosos de análisis de contenido siguiendo las directrices de Hernández *et al.* (2014) y los parámetros temporales de validez propuestos por Rojas (2013).

Las preguntas de investigación se formularon atendiendo a principios analíticos que permiten delimitar con precisión el fenómeno estudiado y facilitan la identificación de nuevos factores relevantes. Como señalan Hernández *et al.* (2014), las preguntas excesivamente amplias dificultan la concreción del objeto de estudio, de modo que resulta necesario acotarlas para orientar el proceso investigativo de manera adecuada.

En este marco, la investigación adoptó un enfoque metodológico mixto que integra procedimientos cuantitativos y cualitativos de forma complementaria. Por un lado, el componente cuantitativo se articula a partir de la sistematización y codificación de las noticias recolectadas. A partir de los objetivos y las preguntas de investigación, se establecen hipótesis y variables operativas, se diseña un plan de análisis y se procede a la medición y cuantificación de las unidades informativas. Posteriormente, se aplican técnicas estadísticas para interpretar los resultados asignando valores cuantificables a cada categoría para evaluar su presencia o ausencia en el corpus.

Por otro lado, el componente cualitativo aporta profundidad interpretativa y un entendimiento más contextualizado del fenómeno. Como destacan Hernández *et al.* (2014), este enfoque permite acceder a experiencias singulares, ofrecer una visión integral de los procesos comunicativos y dotar de mayor flexibilidad a la investigación. En este estudio, la perspectiva cualitativa se concreta en el análisis interpretativo de las entrevistas en profundidad, así como en la valoración cualitativa del contenido de las noticias, especialmente en aquellos casos en los que la utilización del término *protocolo* presenta ambigüedad o se entremezcla con significados ajenos al ámbito institucional.

El análisis de contenido no se limitó a una descripción cuantitativa de las noticias, sino que incluyó un examen cualitativo de los contextos en los que aparecía el término *protocolo*. Este enfoque permitió identificar tanto su frecuencia como su

significado en el discurso mediático (Arbeláez y Onrubia, 2014), así como comparar los resultados entre los distintos periódicos (Díaz, 2008; Gutiérrez *et al.*, 2010; Humanes, 2012).

El análisis de contenido combinó observación, codificación e interpretación (Andréu, 2002). En la fase cuantitativa se contabilizaron las noticias que mencionaban el término *protocolo* como técnica de las relaciones públicas y se excluyeron las que lo utilizaban en otros contextos. Para delimitar con precisión el corpus y asegurar la pertinencia conceptual del análisis, se establecieron criterios estrictos de exclusión basados en la definición académica de *protocolo institucional*. En esta investigación, el protocolo se entiende como el conjunto de normas, tradiciones y técnicas que ordenan la posición y actuación de autoridades e instituciones en actos públicos dotados de ceremonial, ya sea en el ámbito oficial —conforme a lo establecido en el Real Decreto 2099/1983, los decretos autonómicos y las normativas municipales vigentes— o, según otros autores, también en determinados actos privados que incorporan un ceremonial estructurado.

Bajo este marco conceptual, se excluyeron de forma sistemática todas aquellas noticias que empleaban el término *protocolo* con significados ajenos al ámbito institucional y ceremonial descrito. Fueron descartadas, por tanto, las publicaciones referidas a protocolos médicos, protocolos de seguridad, protocolos informáticos, protocolos de investigación científica y, en general, cualquier uso terminológico vinculado a procedimientos técnicos, operativos o normativos sin relación con la ordenación jerárquica de autoridades o la regulación ceremonial de actos.

En la fase cualitativa, se examinó si el uso del término coincidía con la definición científica o si se confundía con otros vocablos relacionados.

Para complementar la investigación y con el propósito de establecer una base teórica sólida, facilitando un lenguaje común para la discusión y gestión del conocimiento en esta área científica (Cabero e Infante, 2014), se realizaron entrevistas semiestructuradas en profundidad con un enfoque cualitativo, cuyo fin fue obtener opiniones expertas sobre el tratamiento mediático del protocolo. Se entrevistaron a 16 especialistas —como catedráticos, docentes universitarios, jefes de protocolo institucionales y representantes de asociaciones profesionales— entre abril y mayo de 2020.

Estas entrevistas proporcionaron una visión experta sobre la situación del protocolo en los medios y las causas de las interpretaciones erróneas. Además, se realizaron 9 entrevistas a jefes de redacción de las secciones pertinentes de los diarios analizados, con el objetivo de conocer la percepción periodística sobre el tema.

El método de muestreo utilizado fue el de «bola de nieve» —propuesto por Goodman en 1961—, según el cual los expertos participantes iban siendo incluidos por recomendación de otros entrevistados previamente; de ese modo, se garantizó la calidad y pertinencia de las opiniones. Las entrevistas se desarrollaron bajo un esquema flexible para fomentar la construcción compartida de significados sobre el concepto de *protocolo*.

La aplicación de entrevistas en profundidad facilita la recopilación de un conocimiento complementario, gracias a la participación conjunta de diversos especialistas en una materia (Varela-Ruiz *et al.*, 2012). Los puntos de vista de académicos y periodistas, en conjunto, para obtener la opinión consensuada y representativa de un colectivo de expertos (Reguant-Álvarez y Torrado-Fonseca, 2016), ofrecen una base sólida para avanzar hacia una mayor precisión y rigor en la comunicación del protocolo en los medios de comunicación españoles.

Con el propósito de garantizar la fiabilidad y la replicabilidad del análisis de contenido, se implementó un procedimiento de doble codificación, mediante el cual un segundo evaluador examinó de forma independiente el 20 % del corpus. Este proceso de verificación cruzada tuvo por finalidad detectar eventuales discrepancias en la interpretación de las categorías analíticas. En este estudio, el índice de acuerdo intercodificadores alcanzó el 83 %, superando el umbral del 80 %, considerado habitualmente como un nivel aceptable en investigaciones de análisis de contenido, en especial cuando se manejan variables de naturaleza interpretativa. Ante la aparición de divergencias, los codificadores llevaron a cabo sesiones de deliberación hasta lograr un consenso sólido, en consonancia con las prácticas recomendadas por la literatura metodológica sobre análisis de contenido (Lombard *et al.*, 2002).

La aplicación combinada del análisis de contenido y las entrevistas permitió establecer conclusiones sólidas sobre el modo en que la prensa española aborda el protocolo. Esta triangulación metodológica ofreció un diagnóstico riguroso del fenómeno, junto con propuestas de mejora para el futuro tratamiento informativo de esta técnica de las relaciones públicas.

En síntesis, la investigación asegura la validez y fiabilidad de sus resultados, pues integra tanto la revisión empírica de las noticias como la perspectiva cualitativa de expertos y periodistas, lo que aporta una comprensión más completa y fundamentada del fenómeno analizado.

4. Resultados

4.1. Análisis de las noticias publicadas y percepción del protocolo en los medios de comunicación

El análisis de las noticias publicadas revela una notable confusión en el uso del término *protocolo* dentro del discurso mediático. Durante 2016, se identificaron, en los cuatro diarios analizados, 390 noticias con menciones al término, de las cuales 244 lo empleaban de forma incorrecta, es decir, un porcentaje superior al 50 %. Las principales confusiones se relacionaban con términos como *regla*, *costumbre*, *rigidez* o *solemnidad*, y con expresiones como *etiqueta*, *gasto de representación* o *cortesía*, especialmente en noticias que hablaban de «ruptura del protocolo».

Tabla 1

Número total de noticias por cada periódico digital analizado que presentan confusiones respecto al concepto de protocolo durante el año 2016.

Diarios	Número y porcentaje de noticias que confunden el término <i>protocolo</i>
<i>El País</i>	57 73.1 %
<i>El Mundo</i>	32 69.6 %
<i>La Vanguardia</i>	45 52.9 %
<i>ABC</i>	110 60.8 %

Fuente: elaboración propia.

Durante 2017, se analizaron 476 noticias, de las cuales 276 presentaban confusiones similares, superando el 50 %. Los términos más asociados erróneamente fueron *agenda*, *tradición*, *oficialidad* y *saber estar*.

Tabla 2

Número total de noticias por cada periódico digital analizado que presentan confusiones respecto al concepto de protocolo durante el año 2017.

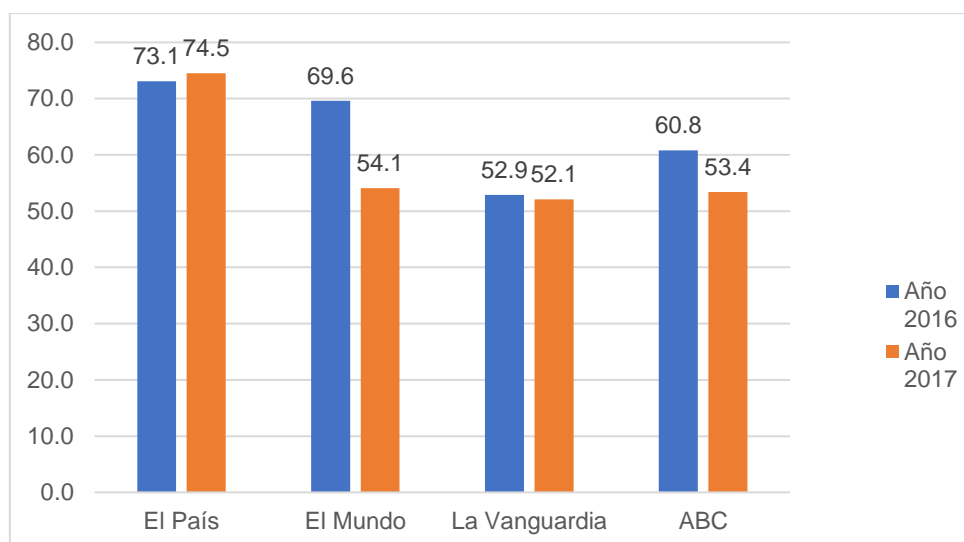
Diarios	Número y porcentaje de noticias que confunden el término <i>protocolo</i>
<i>El País</i>	76 74.5 %
<i>El Mundo</i>	93 54.1 %
<i>La Vanguardia</i>	37 52.1 %
<i>ABC</i>	70 53.4 %

Fuente: elaboración propia.

Los datos evidencian que, en todos los medios analizados, más de la mitad de las noticias presentan un uso inadecuado del término. *El País* encabeza el índice de confusión tanto en 2016 (73.1 %) como en 2017 (74.5 %). Esta tendencia confirma que la distorsión conceptual del *protocolo* es un fenómeno generalizado en la prensa digital española.

Figura 1

Porcentaje de noticias que presentan confusión en el uso del término protocolo en relación con otros conceptos, en los cuatro periódicos analizados durante los años 2016 y 2017.



Fuente: elaboración propia.

La producción constante de contenidos en el entorno digital, unida a la necesidad de inmediatez, contribuye a esta falta de precisión. Los periodistas no siempre disponen del tiempo necesario para documentarse sobre el término, lo que repercute en la calidad informativa (Van Der Haak *et al.*, 2012).

A continuación, se presentan ejemplos representativos de errores detectados.

- **Ejemplo en *El País* 2016:**

Mizukami ha sido el primero de los seis representantes diplomáticos a los que el jefe del Estado ha recibido en el Palacio Real, de acuerdo con el vistoso protocolo con el que se lleva a cabo la presentación de cartas credenciales de los embajadores acreditados en España (Alberola, 2016).

Aquí se confunde *protocolo* con *ceremonial*, ya que la descripción hace referencia al acto en sí, no a las normas que lo regulan.

- **Ejemplo en *La Vanguardia* 2016:**

«Se refirió a facturas desproporcionadas en Protocolo por valor de 35.000 euros para la compra de corbatas y fulares de diseño...» (Europa Press, 2016).

En este caso, el término *protocolo* se confunde con *gastos de representación*, pues el protocolo no implica gastos económicos, sino normas de actuación.

- **Ejemplo en *El Mundo* 2017:**

«Don Felipe asistió asimismo en otra ocasión, siendo Príncipe, el día de su 32 cumpleaños, velada en que Pedro Almodóvar rompió el protocolo para felicitarle al recoger su estatuilla por *Todo sobre mi madre*» (Font, 2017).

En este fragmento se emplea incorrectamente la expresión *romper el protocolo*, cuando no se vulneró ninguna norma formal. El hecho descrito no deja de ser una mera anécdota.

- **Ejemplo en ABC 2017:**

Titular: «María Dolores de Cospedal sí cumple el protocolo que se saltó durante tres años Carme Chacón en la Pascua Militar» (ABC, 2017).

«Y todas las miradas apuntaban a ella, para comprobar su vestimenta y si cumpliría el protocolo establecido: vestido largo o vestimenta de gala para ellas y chaqué para los señores civiles» (ABC, 2017).

Aquí se confunde *protocolo* con *código de etiqueta*, al referirse únicamente a la vestimenta.

La falta de precisión en los ejemplos vistos evidencia la distancia entre la definición técnica del término y su uso mediático. Este fenómeno resulta relevante, dado que los medios influyen directamente en la comprensión social del protocolo.

4.2. Percepción de los jefes de redacción

Las entrevistas a los jefes de redacción de los diarios españoles analizados reflejan un conocimiento limitado sobre el protocolo y el uso semántico del término en la información periodística. En general, los entrevistados lo asocian a comportamientos sociales —como *educación, formas y maneras* [EJR1]³— más que a normas legales o costumbres oficiales. Solo una minoría lo identifica correctamente como un conjunto de normas formales dictadas por leyes que regulan los actos oficiales.

La mayoría de las redacciones carecen de periodistas especializados en la materia, y la asignación de coberturas protocolarias se realiza sin criterios de formación específica. Uno de los entrevistados resume esta práctica afirmando que «lo importante es saber estar y tener sentido común» [EJR2]. La formación adquirida por los jefes de redacción se limita a la experiencia acumulada o al asesoramiento esporádico de expertos externos.

Esta falta de especialización deriva en lagunas conceptuales que afectan la calidad informativa. No obstante, los jefes de redacción coinciden en que una formación más sólida sobre protocolo permitiría un tratamiento más riguroso de las noticias, especialmente si los redactores conocieran las bases legales, como el Real Decreto 2099/83.

Aunque no existen mecanismos internos de formación, los entrevistados consideran que sería conveniente implementar programas formativos que permitan a

³ Por razones de confidencialidad y protección de datos, se omiten las identidades de los entrevistados jefes de redacción [EJR] y especialistas en protocolo [EEP].

los periodistas comprender y aplicar adecuadamente el concepto de *protocolo* en su cobertura mediática.

4.3. Percepción de los especialistas en protocolo

Los expertos y académicos entrevistados expresan preocupación por el uso incorrecto del término *protocolo* en los medios. La mayoría coincide en que se emplea «de forma contradictoria y excesiva» [EEP5], asociándolo a normas de comportamiento social o etiqueta más que a su sentido institucional.

Algunos especialistas señalan que los medios tienden a exagerar la expresión *romper el protocolo* para lograr titulares atractivos, lo que genera «errores de protocolo» [EEP5] y una percepción de rigidez infundada [EEP11]. Este tratamiento del término sugiere que el protocolo es una serie de reglas estrictas y poco cercanas a la realidad cotidiana (Salas y Estanyol, 2020). También advierten que se confunde con los denominados *gastos de protocolo*, interpretados como gastos superfluos, cuando en realidad se trata de gastos de representación [EEP16].

Según los expertos, esta confusión es compartida por parte de la ciudadanía, que suele vincular el protocolo con el glamur o con normas sociales. Tal como apunta [EEP4], la falta de conocimiento del público se origina en la forma en que los medios presentan el tema.

Incluso entre los profesionales del sector existen discrepancias, especialmente en el ámbito empresarial, donde se debate si debe hablarse de *protocolo corporativo* o *ceremonial empresarial*. Esta falta de consenso podría estar contribuyendo a la confusión mediática.

Como solución, los entrevistados proponen que los medios adopten un enfoque pedagógico y consulten fuentes especializadas —como la Asociación Española de Protocolo— antes de publicar informaciones sobre el tema. Además, recomiendan que los periodistas reciban formación específica en protocolo para garantizar una cobertura más rigurosa y precisa.

5. Conclusiones

El presente estudio ha profundizado en el análisis de la representación del término *protocolo* en los medios de comunicación, específicamente en las ediciones digitales de cuatro de los principales periódicos generalistas en España: *El País*, *El Mundo*, *La Vanguardia* y *ABC*, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2016 y el 31 de diciembre de 2017. La investigación ha combinado un enfoque empírico, mediante el análisis de contenido de 866 noticias que mencionaban dicho término, con entrevistas en profundidad a 16 académicos y expertos en protocolo, así como a 9 jefes de redacción de los periódicos estudiados.

El análisis realizado permite afirmar que el término *protocolo* continúa siendo objeto de una amplia confusión terminológica y conceptual en los medios de comunicación españoles. Los resultados evidencian que la prensa digital reproduce, de manera reiterada, usos erróneos del término, vinculándolo a aspectos superficiales

como la *etiqueta*, los *modales* o los *gastos de representación*, en lugar de asociarlo con su verdadera naturaleza jurídica y comunicativa.

El tratamiento informativo detectado muestra una carencia de especialización periodística en torno al protocolo, lo que se traduce en un discurso mediático poco riguroso y, en ocasiones, contradictorio. El análisis de las entrevistas a los académicos y expertos en protocolo permitió constatar la falta de periodistas con formación específica, situación que, junto con la presión por la inmediatez propia del entorno digital, contribuye a difundir interpretaciones inexactas que distorsionan la percepción pública del concepto.

Los jefes de redacción entrevistados reconocen que el protocolo es una materia poco comprendida dentro de las redacciones y admiten que, con frecuencia, se prioriza la elaboración de titulares atractivos sobre la precisión terminológica. Por su parte, los expertos y académicos consultados coinciden en que esta situación deriva tanto de la ausencia de formación periodística en la materia como de la falta de interés por contrastar la información con fuentes especializadas.

La confusión semántica no solo afecta a la calidad informativa, sino también al prestigio institucional del protocolo como técnica profesional de las relaciones públicas. Los medios, al utilizar el término de forma laxa, contribuyen a consolidar una imagen errónea que lo asocia con formalismos obsoletos o con prácticas elitistas. Esta percepción dificulta su reconocimiento social, académico y su papel como herramienta para organizar y dar forma a los actos institucionales y empresariales, reduciendo su relevancia dentro del campo de la comunicación institucional.

Los resultados confirman la necesidad de revisar el tratamiento periodístico del protocolo para mejorar su precisión conceptual y su adecuación al contexto normativo. Sería recomendable que los medios incorporaran guías de estilo o directrices internas de redacción que definan el uso correcto del término, así como estrategias formativas destinadas a periodistas y editores. Del mismo modo, la colaboración entre profesionales del protocolo y del periodismo podría favorecer una comprensión mutua que se traduzca en una información más veraz y pedagógica.

En conclusión, el presente trabajo demuestra que la representación mediática del protocolo en la prensa española se caracteriza por la falta de rigor terminológico, la confusión con otros conceptos y la escasa formación de los periodistas en la materia. Superar estas carencias exige una apuesta conjunta de universidades, medios y profesionales del protocolo para reforzar el conocimiento de la materia y garantizar una cobertura informativa más precisa, ética y formativa.

6. Limitaciones y futuras líneas de investigación

6.1. Limitaciones

La investigación ofrece una aproximación al estudio del protocolo y su relación con los medios, aunque presenta diversas limitaciones.

En cuanto a la metodología, hubiera sido deseable un mayor número de entrevistas en profundidad con los jefes de redacción de los diarios; sin embargo, esto

no fue posible debido a su baja disposición y poca receptividad para colaborar con el estudio, lo cual provocó que los encuentros se aplazaran, afectando la planificación.

Respecto a la revisión teórica, la escasa bibliografía científica en el ámbito del protocolo exigió recurrir a las entrevistas con académicos reconocidos y expertos en protocolo para reforzar el marco conceptual. El contexto pandémico de la covid-19, justo en el periodo de investigación, supuso una limitación adicional, pues dificultó la realización presencial de entrevistas. Esto provocó un desfase temporal entre el corpus periodístico y las entrevistas, ya que no era posible actualizar de nuevo los datos de las noticias publicadas por dilatar demasiado el plazo máximo establecido para la investigación. Esta delimitación espacio-temporal responde a la necesidad de acotar el objeto de investigación para hacerlo viable (McKernan, 2001). Finalmente, el uso de videoconferencias para el desarrollo de las entrevistas permitió superar las restricciones sanitarias y geográficas propias de la coyuntura de entonces.

6.2. Futuras líneas de investigación

La investigación propone varias líneas futuras para profundizar en el estudio del protocolo y su relación con los medios. En primer lugar, se sugiere repetir el estudio en España dentro de 10 años para comprobar cambios en el uso mediático del término *protocolo*. También se plantea incorporar encuestas a ciudadanos para conocer su percepción del concepto.

Asimismo, se propone ampliar el análisis a otros medios, como la televisión, la radio, los blogs o revistas especializadas, con el fin de comparar el tratamiento informativo del término *protocolo* en diferentes formatos comunicativos. Otra posible vía consiste en explorar si las conclusiones son aplicables a otros ámbitos informativos, como el derecho (sección de Tribunales) o la medicina (sección de Salud), identificando diferencias terminológicas entre disciplinas. Del mismo modo, se sugiere replicar el estudio en otros países para contrastar la representación del término *protocolo* en contextos internacionales.

7. Referencias

- ABC. (6 de enero de 2017). María Dolores de Cospedal sí cumple el protocolo que se saltó durante tres años Carme Chacón en la Pascua Militar. ABC. https://www.abc.es/espana/abci-maria-dolores-cospedal-si-cumple-protocolo-salto-durante-tres-anos-carme-chacon-pascua-militar-201701061544_noticia.html
- Alberola, M. (22 de septiembre de 2016). El Rey recibe las credenciales del nuevo embajador japonés. *El País*. http://politica.elpais.com/politica/2016/09/22/actualidad/1474571809_386689.html
- Álvarez, M. L. (2008). Nociones de protocolo desde la bibliografía de sus autoridades. *Revista Latina de Comunicación Social*, 63, 165-173. <https://doi.org/10.4185/RLCS-63-2008-760c-165-173>

- Andréu, J. (2002). *Técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada*. Fundación Centro Estudios Andaluces. <https://www.centrodeestudiosandaluces.es/publicaciones/tecnicas-de-analisis-de-contenido-una-revision-actualizada>
- Arbeláez, M. C. 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*, 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>
- Bellia, L. (2023). El poder del framing en el escenario político. *Palabra Clave*, 26(3), e26310. <https://doi.org/10.5294/pacla.2023.26.3.10>
- Borau, E. (2013). *Protocolo y diplomacia a través de la prensa española* [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. <https://hdl.handle.net/20.500.14352/37471>
- Cabero, J. e Infante, A. (2014). Empleo del método Delphi y su empleo en la investigación en comunicación y educación. *Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 48, 1-16. <https://doi.org/10.21556/edutec.2014.48.187>
- Camacho, I., Goikoetxea, U. y Marauri, I. (2023). Estigmatización social en el tratamiento informativo de la obesidad en la prensa española durante la pandemia. *Revista Latina de Comunicación Social*, 81, 250-274. <https://www.doi.org/10.4185/RLCS-2023-1895>
- De Urbina, J. A. (1994). *El protocolo en los negocios*. Temas de Hoy.
- De Urbina, J. A. (2001). *El gran libro del protocolo*. Temas de Hoy.
- Díaz, R. (2008). La representación del mundo en los informativos de televisión. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 14, 363-384. <https://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/view/ESMP0808110363A/11933>
- Estanyol, 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>
- Europa Press (20 de enero de 2016). La Audiencia de Lleida archiva la denuncia del alcalde Àngel Ros contra Marta Camps. *La Vanguardia*. <https://www.lavanguardia.com/local/lleida/20160120/301547704932/audiencia-lleida-archiva-denuncia-ros-contra-camps.html>

- Font, C. (4 de febrero de 2017). Los Reyes, los grandes ausentes de los Premios Goya, una vez más. *El Mundo*. <https://www.elmundo.es/loc/2017/02/04/5894cf15268e3ed6648b45eb.html>
- Fuente, C. (2010). *Protocolo oficial. Las instituciones españolas y su ceremonial* (5.^a ed.). Ediciones Protocolo.
- Galindo-Ramírez, J., Hernández-Ramírez, M. y Jaraíz-Arroyo, G. (2022). Análisis discursivo y lexicométrico de la rebeldía en la prensa española. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 28(3), 649-660. <https://dx.doi.org/10.5209/esmp.83379>
- García, D. (2015). *Protocolo y ordenación de banderas: repercusión mediática en la prensa española* [Tesis de doctorado, Universidad Camilo José Cela]. <http://hdl.handle.net/20.500.12020/200>
- 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, M. y Gallego, M. del C. (2010). El tratamiento de las noticias a debate: de la información a la dramatización. *Revista Latina de Comunicación Social*, 65, 126-145. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2010-888-126-145>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.) McGraw Hill.
- Humanes, M. L. (2012). El encuadre mediático de la realidad social. Un análisis de los contenidos informativos en televisión. *Zer. Revista de Estudios de Comunicación*, 6(11). <https://doi.org/10.1387/zer.6072>
- Lombard, M., Snyder-Duch, J. y Bracken, C. C. (2002). Content analysis in mass communication: assessment and reporting of intercoder reliability. *Human Communication Research*, 28(4), 587-604. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.2002.tb00826.x>
- 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>
- López-Nieto, F. (2006). *Manual de protocolo* (5.^a ed.). Ariel.
- Marín, F. (1997). *Fundamentos del protocolo en la comunicación institucional*. Ed. Síntesis.
- Marín, F. (2006). *Protocolo y comunicación. Los medios en los actos públicos* (2.^a ed.). Bayer Hnos.

- McKernan, J. (2001). *Investigación-acción y curriculum* (2.^a ed.). Morata.
- Peña-Jiménez, P. (2024). Desinformación y perfiles falsos: Twitter y el caso Lacambra. *Comunicación y Hombre*, 20, 149-164. <https://doi.org/10.32466/eufv-cyh.2024.20.787.149-164>
- Pikara Magazine (2022). *Contar sin legitimar: violencias machistas en los medios de comunicación*. Ministerio de Igualdad del Gobierno de España.
- Portugal, M. del C. (2022). *Guía de protocolo institucional para periodistas y comunicadores*. Editorial Sindéresis.
- Radic, M. A. (1997). *La formación de la identidad institucional: relaciones públicas y ceremonial* [Ponencia]. II Congreso Internacional de Relaciones Públicas y Ceremonial. Buenos Aires, Argentina.
- Ramos, F. (2023). Reseña «Los atentados del 11-M. Cuatro días que cambiaron la historia de España». *Revista Estudios Institucionales*, 10(18), 233-236. <https://doi.org/10.5944/eeii.vol.10.n.18.2023.36822>
- Real Academia Española. (s. f.). Protocolo. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperada el 24 de octubre de 2025, de <https://dle.rae.es/protocolo?m=form>
- Real Decreto 2099/1983. Por el que se aprueba el Ordenamiento General de Precedencias en el Estado. 4 de agosto de 1983. Boletín Oficial del Estado núm. 188. <https://www.boe.es/eli/es/rd/1983/08/04/2099>
- 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>
- Rojas, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Plaza y Valdés.
- Romañach, J. y Lobato, M. (2007). Diversidad funcional: nuevo término para la lucha por la dignidad en la diversidad del ser humano. En L. Álvarez, J. Villanueva, T. Barberena, O. Reboiras y J. Evans, *Comunicación e discapacidades: actas do Foro Internacional* (pp. 321-330). Colexio Profesional de Xornalistas de Galicia y Observatorio Galego dos Medios. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2393402>
- Salas, J. (2025). *Tratamiento informativo sobre protocolo en la prensa escrita española. Análisis de las ediciones digitales de los periódicos El País, El Mundo, La Vanguardia y ABC en 2016 y 2017* [Tesis de doctorado, Universitat Oberta de Catalunya]. <https://hdl.handle.net/10609/152219>
- Salas, J. y Estanyol, 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. En D. Caldevilla (ed.), *Libro de actas del CUICIID 2020* (p.

- 1064). Fórum Internacional de Comunicación y Relaciones Públicas (Fórum XXI) <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=824983>
- Sánchez, D. del M. (2013). Análisis comparativo de la normativa sobre protocolo de las universidades españolas. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 5(3), 49-68. <http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-5-2013-04-49-68>
- Sánchez, D. del M. (2017). *Manual de protocolo oficial y derecho ceremonial del Estado*. Editorial Síntesis.
- 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. y Castells, M. (2012). The future of journalism: networked journalism. *International Journal of Communication*, 6, 2923-2938. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/1750>
- Varela-Ruiz, M., Díaz-Bravo, L. y García-Durán, R. (2012). Descripción y usos del método Delphi en investigaciones del área de la salud. *Investigación en Educación Médica*, 1(2), 90-95. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572012000200007
- Vicente-Torrico, D., y López Vidales, N. (2022). Recursos hipermedia en la cobertura de la emergencia climática durante el año 2019 en España: análisis de El País, La Vanguardia y El Confidencial. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 28(2), 461-472. <https://doi.org/10.5209/esmp.81960>
- Vilarrubias, F. A. (1995). *Tratado de protocolo del Estado e internacional*. Ediciones Nobel.
- Vilarrubias, F. A. (2005). *Derecho premial. Protocolo, ceremonial, heráldica y vexilología en el Estado, en las corporaciones públicas y en la empresa internacional*. Ediciones de la Universidad de Oviedo
- Yarchi, M., Galily, Y. y Tamir, I. (2015). Rallying or criticizing? Media coverage of authorities' reaction to terror attacks targeting sporting events. *Studies in Conflict & Terrorism*, 38(12), 1008-1021. <https://doi.org/10.1080/1057610X.2015.1076644>

Julio Salas Blanco

Universitat Oberta de Catalunya (UOC), España

jsalasb@uoc.edu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2452-2033>

Profesor colaborador en la UOC. Doctor en Sociedad de la Información y el Conocimiento por la UOC. Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas por la UOC. Ingeniero en Informática por la Universidad de Málaga (UMA), España. Experto universitario en Comunicación, Protocolo y Organización de Actos Institucionales y Corporativos a través de un posgrado realizado en la UMA. Coautor de diversas publicaciones académicas sobre protocolo. Su labor profesional también se enmarca en la administración pública relacionada con la promoción del turismo, su protocolo y las relaciones institucionales.

Elisenda Estanyol Casals

Universitat Oberta de Catalunya (UOC), España

eeestanyol@uoc.edu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3986-0377>

Directora académica del Máster Universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos de la UOC y profesora de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación de la misma universidad. Es también profesora asociada del Departamento de Comunicación de la Universitat Pompeu Fabra (UPF) y de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB). También ha sido profesora visitante en la Leeds Beckett University y en la University of Huddersfield, ambas del Reino Unido. Forma parte de GAME (Grupo en Aprendizajes, Medios de Comunicación y Entretenimiento) de la UOC, grupo de investigación consolidado y reconocido por la AGAUR. Es licenciada en Comunicación Audiovisual y doctora en Publicidad y Relaciones Públicas por la UAB, y máster en Comunicación Empresarial Especializada en Tecnologías Digitales por la Barcelona School of Management (BSM) de la UPF.