

# COMUNICACIÓN Y PROTOCOLO

## Perspectivas Teóricas

**Daniel Martí Pellón**

*Profesor Titular de Comunicación. Universidad de Vigo*

[http://www.netvibes.com/daniel3marti#dan\\_3](http://www.netvibes.com/daniel3marti#dan_3)

*Comunisfera y otros blogs: <http://comunisfera.blogspot.com/>*

### Resumen

Consideraciones acerca de la situación universitaria para la formación en ceremonial y protocolo. Revisión de las bases conceptuales del protocolo a la luz de las principales tradiciones en comunicología. Relaciones entre teorías de la comunicación en organizaciones y definiciones de protocolo en la bibliografía española. Apuntes para un desarrollo nocional de la teoría de la comunicación a partir de experiencias en protocolo.

### Palabras clave

*Comunicología – Protocolo- Fundamentación del protocolo – Teorías de la Comunicación – Comunicación Organizacional - Comunicación Corporativa – Comunicación Institucional*

### Abstract

Inductive reflections on academic reception of protocol and ceremonial. From communication theory perspectives, under mainstream traditions, a selection of organizational communication theories related with protocol foundations in Spanish bibliography. Concludes with lines to develop protocol thinking as scientific field. And notes to implement communication theory with protocol experiences.

### Key words

*Rhetoric – Typography – Visual Rhetoric – Typographic Rhetoric – Persuasion – Graphic Design*

## Introducción

El trabajo en los últimos años con María Luz Álvarez investigando los sentidos del protocolo en la bibliografía española enlaza con las tesis doctorales anteriores sobre protocolo. Desde 1999 con la tesis doctoral de Otero Alvarado se ha repetido que la comunicación, o en su caso, las relaciones públicas, ofrecen el contexto académico para una formación científica o especializada en protocolo. Álvarez ha revisado toda la bibliografía española, y propone en otro artículo de este mismo monográfico los sentidos comunes, los más básicos en un glosario esencial de esta especialidad.

En este artículo se recogen las relaciones entre los sentidos básicos del protocolo y las distintas explicaciones que ofrecen los teóricos de las comunicaciones en las organizaciones públicas o privadas. Para que las relaciones entre teoría de la comunicación y experiencia de protocolo presenten cierta unidad, se toman las tradiciones del pensamiento social contemporáneo (funcionalismo, criticismo y hermenéutica como perspectivas o ejes principales en las que se clasifican las teorías de la comunicación en las organizaciones.

## Objetivos

Presentar un contexto limitado y asequible de referentes teóricos para una situación efectiva del protocolo en repertorios de teorías de comunicación implantados y en acceso abierto.

Agrupar teorías de la comunicación en organizaciones desde las principales tradiciones en las ciencias sociales.

Establecer relaciones entre los objetivos gnoseológicos de las teorías de comunicación en las organizaciones y algunos sentidos básicos del protocolo destacados en la bibliografía española.

Apuntar posibles limitaciones de la fundamentación comunicológica.

Plantear las oportunidades de prueba y de renovación que el protocolo puede suponer para la actual investigación básica en comunicación.

Apuntar posibles desarrollos epistemológicos de la producción española sobre protocolo.

## Metodología

Propongo una investigación exploratoria de corte metateórico para diseñar un contexto para reflexiones básicas sobre protocolo. Se trata de un trabajo sobre fuentes secundarias para ofrecer la panorámica más amplia, el contexto más abierto a cualquier alternativa intelectual. Parte de dos tipos de fuentes: por un lado una selección de páginas web, en las que se ofrecen síntesis de amplios repertorios

teóricos de la comunicación, y por otro lado, el análisis de Álvarez Rodríguez (2008a) sobre los principales intentos definatorios y fundantes de la actividad protocolaria obtenidos de la producción bibliográfica española.

El recurso a los repertorios bibliográfico y webográfico no se acoge a un trabajo bibliométrico sino exploratorio. Otros recursos o fuentes pueden completar o modificar las propuestas que son objeto de estas páginas. Disponer de una referencia para la orientación de nuevas áreas académicas se ha considerado prioritario por encima de la elección de una perspectiva escolar y la repetición de alguno de los modelos científicos enumerados en las siguientes páginas. El enfoque hacia las raíces conceptuales de la profesión del protocolo se propone también como una prueba de las distintas coherencias comunicativas que se plantean desde las tres tradiciones del pragmatismo, del culturalismo y de la tradición interpretativa.

El caso del protocolo en la universidad permite algún ejercicio anticipador de posibles renovaciones de la comunicología si la investigación pasa a enfocarse hacia los actos públicos y no sólo hacia sus efectos y resultados o a sus contextos y entornos.

Las relaciones semánticas entre los objetos investigados por teorías de la comunicación en organizaciones y los asuntos y funciones del protocolo admiten metodologías básicamente descriptivas o métodos fuertemente interpretativos en función de las posiciones teóricas desde la que se enfoquen acto público y comunicación. En las líneas que siguen sólo se pretende enumerar las principales variedades posibles y sus alternativas de renovación en trabajos próximos.

## 1. Como el periodismo en el siglo pasado, el protocolo entre la profesión y la ciencia

El protocolo gana espacios en la formación de la universidad y cada año se ofrecen nuevos masters y títulos propios que lo describen como especialidad. ¿De qué ciencia o ciencias? Aumentan también los libros y los artículos de revista sobre protocolo, en el ámbito de las ciencias sociales y particularmente en torno a las áreas y titulaciones de comunicación, en particular en los últimos tres años.

¿Exige esta presencia que se proponga un subespacio científico propio? ¿Lo plantean de alguna manera estas publicaciones? En las últimas décadas la universidad persigue titulaciones cada vez más operativas, referidas a mercados laborales cercanos y con rédito social. Una vía peligrosa que puede transformar la casa de la ciencia en la casa de la experiencia. Pero una necesidad si no quiere monumentalizar una institución acusada a menudo de obsolescente.

Desde los masters, públicos, europeos, de calidad..., los áticos con mejores perspectivas profesionales de esta casa (los de mayor reclamo de alumnos) se desplazan hacia la gestión de imagen de organizaciones y de relaciones con públicos, integrando funciones clásicas y hasta hoy específicas de los técnicos por excelencia de las ceremonias y actos públicos. Una más amplia y divergente formación protocolaria en la universidad puede consolidar o transformar el perfil profesional que conocemos.

Para ilustrar los dilemas actuales ruego permitan una comparación con el paso del periodismo a las aulas universitarias. A mediados del siglo pasado, siendo profesión y brillante modelo de empresa, se propuso el periodismo como titulación y como ciencia. Claro que el caso no es idéntico. En principio son menores las funciones sociales reconocidas para el protocolo que la idealización de lo que los medios de comunicación suponen para las sociedades contemporáneas. Además el protocolo conoce más aspectos formales de su definido público de invitados, pero sin clausurar posibles contenidos del acto hasta que se celebra y según cómo acontezca. Y en el periodismo, al menos como se pensó hasta ahora, lo dicho queda registrado (más que escrito).

Decía no hace mucho Alfredo Rodríguez [en su blog](#): "El periodismo y el protocolo se caracterizan por ser un conjunto de herramientas técnicas, actividades y normas cuya función es canalizar un proceso de comunicación social. Hubo una época en que el concepto de comunicación era muy diferente si se aplicaba al protocolo o al periodismo, al tratarse de profesiones con caminos paralelos, es decir, sin un punto de encuentro, aunque ello ahora nos resulte complejo de entender: no tenían puntos de interés mutuo suficientes como para coordinarse en torno a unos objetivos y destinatarios comunes. Los enormes avances en las tecnologías y los cambios en los ámbitos de difusión mediática han modificado esta situación, exponiendo a la visión del público toda la actividad oficial de las instituciones de poder político, económico, institucional, etc. Hoy por hoy, el protocolo conserva su carácter organizador de una determinada modalidad de comunicación social, pero el objetivo y el destinatario de esa comunicación han pasado a ser los mismos que los de los medios informativos, debido a la presencia de éstos durante la celebración de los actos públicos." No se trata sólo de un posible desplazamiento hacia el control también mediático del acto protocolario. También crece la complejidad del acto y nuevos campos de atención y de relaciones entre los profesionales del protocolo (Martí 2007a). Tanto los retos futuros como los actuales se verían mejorados si fuera posible acordar unas bases sobre las que delimitar funciones y acoplar novedades.

Volviendo a los comienzos del periodismo, cuando pidió asilo en la organización administrativa universitaria, recibió cobertura de las tres tradiciones que han marcado el pensamiento social del siglo

pasado: el estructuralismo funcionalista, la sociología cultural y la sociología fenomenológica, con otras aportaciones, claro, de la lingüística, la psicología, la antropología, etc. que ayudaron a concretar y aplicar unos planteamientos preferentemente sociales, con frecuencia mediáticos, de la comunicación pública. A pesar de interesarse inicialmente más por los medios de información social y la comunicación de masas, estos tres han sido los paradigmas principales en la reflexión teórica sobre la comunicación. Pragmatismo, criticismo y hermenéutica prestan sus marcos nocionales al protocolo de situarlo en el ámbito de la ciencia de la comunicación.

## 2. Desde las Tradiciones Teóricas de la Comunicación

De acuerdo con las tesis doctorales españolas sobre el protocolo de María Teresa Otero (1999), Salvador Hernández (2006), Javier Sierra (2007) y María Luz Álvarez (2008a) el ámbito más propio para un asentamiento académico de estudios de protocolo se encuentra en las tradiciones de la comunicación. Sostener y continuar estas propuestas no implica recortar otras posibles bases e importaciones teóricas que convengan al protocolo.

No tiene sentido desgajar la institución de sus orígenes, del carácter institucional y su expresión historiográfica depende una imagen congruente de las instituciones que gestiona el protocolo.

Y cuando las leyes imponen formas específicas para protocolos oficiales o derivados, el derecho debe seguir estableciendo el reconocimiento público y la ordenación de autoridad y estructuras sociales, como en algunas épocas lo hace con el protocolo oficial.

Además, ciencias organizacionales pueden aportar interesantes innovaciones a las aplicaciones protocolarias cada día más frecuentes y relevantes en la vida y la comunicación de las organizaciones.

En suma son las tradiciones sociológicas y humanísticas referidas las que han marcado el estatuto científico de la comunicación, no sólo como un interesante campo de investigación y de aplicaciones para otras disciplinas científicas, sino como disciplina propia de la comunicación. Junto a su disciplinariedad, cada vez menos discutida, una permanente tendencia interdisciplinar, la hacen también comparable al protocolo especialista en sus actos y cada día más interlocutor con profesionales cercanos.

Como explica Otero (2001) el protocolo cuenta con distintas escuelas, al menos la histórica, la jurídica y la comunicológica en las que plantear su disciplinariedad y sus transversalidad con otras disciplinas.

Para la propuesta de este artículo, no puedo detallar elencos teóricos exhaustivos de la comunicación. Tampoco me parece imprescindible si con algunos modelos y descripciones escolares de teorías de la comunicación se entiende el marco variado, aunque no sea detallado, de la comunicología. Intentar un marco suficiente de la comunicación simplifica las variantes y matizaciones que podrían alterar el carácter del protocolo. Desde las primeras aproximaciones científicas debe quedar abierta cualquier opción alternativa para respetar la naturaleza del protocolo. Ni comunicación ni protocolo ganan nada con una propuesta de asimilación encubierta bajo el ropaje de elección de una opción teórica y/o metodológica.

Y para la prueba que planteábamos en los objetivos, valen lo mismo una relación suficiente de teorías comparables, que un recorrido interminable por la producción de Littlejohn, Craig y otros.

Intento evitar que un abanico de opciones teóricas de la comunicación, excesivamente abierto y disperso, impida percibir las diferentes acogidas que puede dar la comunicación al protocolo. Tampoco deseo que un elenco excesivamente amplio introduzca más tensiones internas a unas bases nocionales que se están todavía planteando en la bibliografía española reciente del protocolo (Álvarez 2008b).

Además de esa prudencia, el protocolo no es la primera, ni será la única, de las actuales profesiones más o menos comunicativas que demandarán coordenadas fundamentales para su tratamiento universitario como grados o como postgrados académicos en los próximos años. Como digo, para un ejercicio exploratorio inicial usaré de contexto las tres grandes tradiciones anteriormente citadas como teorías generales, perspectivas o abordajes (Torrico 2004) de la comunicación. A pesar de una posible indefinición en estos marcos casi paradigmáticos de buena parte del pensamiento contemporáneo, prefiero una aproximación intuitiva o fenomenológica desde la que sea más fácil respetar tanto la evolución pendiente en ambas, en comunicación y protocolo por la transformación hacia sociedades de la información.

Como introducción al contenido en los siguientes apartados esbozo las orientaciones básicas sobre la comunicación desde el pensamiento estructural funcionalista, la metodología dialéctica y el pensamiento crítico y, por fin, la perspectiva hermenéutica o interpretativa:

- La demanda académica del periodismo sirvió para formular teorías de la comunicación acerca de su estructura, eficacia y alcance, de la mano de investigaciones pragmáticas, de modo más

destacado, de los medios informativos, pero también con muy numerosas aplicaciones recientes a la comunicación en las organizaciones.

- La desinformación, los efectos perversos del periodismo y de la publicidad fueron banderas de los estudios de economía política de los medios, estudios de industrias y de consumo cultural así como del resto de estudios culturales, deudores de planteamientos y principios criticistas que promovían la reforma del sistema mediático en favor de las voces silenciadas o discordantes, la defensa de identidades nacionales frente a modelos industriales de comunicación, etc.
- La psicología social y la sociología fenomenológica orientaron los estudios hacia visiones más amplias de la comunicación, más allá de los medios de información. La interacción ha sido protagonista de las teorías hermenéuticas de la comunicación desde los comienzos comunicológicos en la Escuela de Chicago hasta nuestros días. Y su punto de vista hacia la micro-comunicación y hacia la comunicación interpersonal, siendo minoritario durante décadas, vuelve a ofrecer perspectivas que interesan más en la actual realidad digital de la mayoría de nuestras comunicaciones.

Entiéndase que no sólo se enfocamos una prueba de los matices que la comunicación puede aportar al protocolo. También encaramos otra revalida más de la condición científica de la comunicología. Se examina la potencia teórica de la reflexión en comunicación al cuestionar cuales de sus explicaciones de la comunicación en las organizaciones acogen de modo más ajustado las realidades e intereses del protocolo. Se pregunta si el acto protocolario comprende los mismos rasgos, los específicamente indicativos de un acto de comunicación, o sólo algunos rasgos en los que sería comparable a cualquier otra modalidad de relación social. Para no superar la paciencia del lector ni los límites convencionales de un artículo destacaré algunas entre las teorías más divulgadas de cada una de las tradiciones de investigación en comunicación. Y contando con la primera y la última de las tesis españolas sobre protocolo pasaré a relacionar los modelos comunicacionales con las definiciones más asentadas que recupera María Luz Álvarez (2008b) en su investigación de la bibliografía del protocolo en español y las recogidas en otro artículo de este mismo número de Icono 14.

### 3. Comunicología y Protocolo

La cuestión básica, ¿cuánto del protocolo es básicamente comunicación? se pregunta a las tradiciones teóricas de la comunicación mencionadas en el apartado anterior. El origen, los condicionamientos legales y otras aplicaciones, corporativas o institucionales, del protocolo deben dialogar con los sentidos comunicacionales también básicos. Es además la dirección que marcan las investigaciones



doctorales españolas, pero sin enfocar en directo la pregunta (Álvarez 2008b). Esta invocación de idoneidad teórica para los fines y funciones principales del protocolo, no contradicen otros posibles complementos disciplinares, de tipo transversal o interdisciplinar en el desarrollo de una propuesta de radicación académica.

Desde una aproximación inicial a las tradiciones de la comunicación destacan algunos caracteres básicos del acto de protocolo:

1. el acto de protocolo como manifestación de autoridad y comunicación de un mensaje específico en cada acto (desde el pragmatismo de Dewey o James como marco de las dinámicas que hacen eficaces los planes de comunicación, por ejemplo en teoría organizacional de las burocracias (Weber) o como marco de la comunicación institucional o de la comunicación en grandes corporaciones (Taylor).

2. el acto de protocolo escenificando una cultura organizacional pública en el contexto de muchos otros actos o eventos de interés multitudinario, compite y se enfrenta a sus contestaciones desde perspectivas culturales.

3. el acto de protocolo como interacción de la autoridad con sus invitados a la espera de unas respuestas y unas consecuencias. Tanto si se considera susceptible de evolucionar o difundirse en medios como si se considera más cerrado o ritual puede contar con los modelos dialógicos de los métodos sociocientíficos de este ámbito.

### **3.1. El Protocolo desde**

## **Concepciones Funcionalistas de la Comunicación**

Antes de situar el protocolo en perspectivas socioculturales o interpretativas, lo que será asunto de los siguientes apartados, destaco algunas teorías de la comunicación interesadas en las funciones, tanto en la comunicación interpersonal como en teorías de la comunicación en grupo o en organizaciones. En la clasificación de los niveles o contextos entre distintas teorías de la comunicación hay bastante acuerdo (en casi todos los repositorios web de teorías, por ejemplo, [los tres niveles Ron Wright](#) como grupales, organizacionales y de aplicación pública de la retórica). En los siguientes apartados también enlazaré además las páginas docentes en línea de otros profesores (como [Dereck Lane](#), Robert Craig o [Bryan Brown](#)) por si algún lector/a desea ir contrastando mis propuestas con cada una de las teorías citadas. Deseo añadir que se trata de un recurso complementario a la propuesta teórica que hago, y no se ofrece como relación exhaustiva de fuentes primarias sobre cada cuestión.



Tal y como se ha tratado en la bibliografía española el protocolo en general, como una regulación de la comunicación entre autoridad e invitados a un acto destacado, parece que los tres niveles de teorías comunicativas son directamente relevantes para el acto de protocolo. Por un lado es un acto pleno de momentos de relación interpersonal en los que ambiente, gestos y dichos deciden si se alcanza el objetivo de reconocimiento y relación.

Pero también se construye un grupo entre los invitados y entre ellos se genera una primera evaluación interna o explícita del alcance y los resultados del actos. Así que pueden ser interesantes las perspectivas de la comunicación grupal tanto para la explicación del desarrollo de los actos como para la evaluación de la actividad protocolaria.

El tercer orden de teorías sobre la comunicación en y de las organizaciones orienta la reflexión del protocolo directamente al “consumo interno”, si se me permite la expresión, al efecto de incremento o decremento de imagen institucional de entidades públicas o privadas que resultan de sus representaciones e intervenciones públicas.

Es frecuente que entre los profesionales del protocolo éste se describa como guía, patrón o regla de unos determinados actos públicos, contruidos para aquilatar la estabilidad de una estructura organizativa y la precedencia de costumbres y tratamientos a la hora de ordenar y evaluar su relevancia y jerarquía en un momento social.

Tal aplicación de patrones o reglas, supone en principio, un caso sencillo para los tres niveles de reflexión teórica de la comunicación desde una perspectiva funcional, ya que ejecuta unos códigos en parte compartidos por todos y relaciona públicos también conocidos por las autoridades que los invitan. La aplicación de algunas tesis comunicológicas a este tipo de actos podría servir, por otra parte, para comparar entre distintas teorías y destacar aquellas propuestas comunicológicas que al final expresan de modo más acabado lo que se lleva a cabo y se consigue en un acto de protocolo.

### ***3.1.1. Desde algunas teorías del funcionalismo interpersonal***

Si consideramos la comunicación desde el pragmatismo en general destacan la planificación y los resultados de unas relaciones sociales que intenta controlar. A pesar de que los balances de producción teórica no lo reconocen, esta mentalidad se encuentra muy extendida en la reflexión y en la información sobre las organizaciones. De hecho se trata de una forma de pensar hoy dominante y que mantiene a la

comunicación subordinada a estrategias comerciales o políticas. En este sentido de la comunicación importa el elenco de las acciones y las prácticas, las formas, los modos y las ocasiones para informar y otros criterios para la gestión de comunicaciones.

En el complejo de acciones que reúne la más simple comunicación el funcionalismo fija la atención y destaca bien una acción protagonista más visible, o bien el cambio, la orientación, los efectos, las consecuencias. En principio desde esta perspectiva el acto de protocolo es una reproducción nunca idéntica de una comunicación pública, que no por ser esperada tiene un efecto predeterminado y conocido antes de desarrollarse ese mismo acto. Siendo de los actos más previsibles para la teoría de la comunicación debería ser un ejercicio sencillo de análisis en el que probar las utilidades nocionales y el alcance de teorías sobre cómo es y qué produce esta comunicación protocolaria.

Desde los enlaces de Bryan Brown considero que tres teorías focales o puntuales podrían competir como las más idóneas para el tratamiento del acto de protocolo.

|  |  |   |
|--|--|---|
| <a href="#"><u>Relational Perception</u></a><br>R. D. Laing        | <a href="#"><u>Fundamental Topoi of Relational Communications</u></a><br>Judee Burgoon | <a href="#"><u>Social Penetration Theory</u></a><br>Gerald Miller |
| <a href="#"><u>Interaction Process Analysis</u></a><br>Robert Bale | <a href="#"><u>Interaction Analysis</u></a><br>Aubrey Fisher                           |   |

Tabla 1: del repertorio en línea de Bryan Brown.

Entre las decenas de propuestas teóricas sobre comunicación interpersonal algunas quedan más cercanas de una propuesta metodológica o incluso de una técnica investigadora, antes que poder ser consideradas teorías, ni siquiera en sentido focal o puntual (Torrico 2004). No es que en nuestras culturas vernáculas carezcamos de buenos desarrollos en comunicación interpersonal. Ahí están Carlos Castilla del Pino, Valerio Fuenzalida y Ceneca, Guillermo Orozco, Lorenzo Vilches, María Immacolata Vasallo de Lopes, Isabel Ferin Cunha, Miguel Roiz, Martín Algarra, Vázquez Medel, algunos trabajos Carmelo Garitaonandía, Carmen Cafarell, Ángel Rodríguez Bravo o María Corominas. En algunos de sus textos se pueden encontrar referencias a la comunicación interpersonal desde alguna perspectiva más o menos funcional. Pero en general sin el acabado teórico que han impuesto como modelo los autores estadounidenses a cuyos resúmenes enlace desde las webs de profesores norteamericanos como los que cito en la bibliografía.

### **3.1.2. Funcionalismo de la comunicación grupal**

Pasando al nivel grupal de teorías focales de corte pragmático, las teorías más funcionalistas referidas a la comunicación en y entre grupos sociales, se diferencia poco, sólo en extensión o contexto del resto de teoría sobre la comunicación en organizaciones. Con estas someras diferencias referidas al grado de cohesión de los grupos, a determinadas formas de colectivos, que normalmente no llegan a ser masivos...la definición de comunicación es bastante similar. Últimamente con las redes sociales en Internet, las ideas de la comunicación grupal se pueden aproximar a las masivas, ya que a pesar del número de sus componentes, las redes sociales digitales se comportan como grupo, un gran conjunto de grupos y no una masa.

Salvando esta importante diferencia con la divulgación mediática, se suscitan similitudes entre la comunicación publicitaria y la protocolaria. Con un impacto cuantitativo normalmente menor del protocolo, se puede considerar una comunicación más eficaz y más eficiente, que es a lo que aspira la comunicación corporativa y mediática. Estamos más cerca de poder controlar cuando el paratexto de un acto público y el enfoque de la atención de los participantes en el contenido de los gestos y declaraciones protagonistas tienen lugar en estos entornos más formalizado o incluso ritualizados del ceremonial público.

Una de las ventajas que aportan las teorías grupales es que suelen estar más interesadas en conocer las formas de cohesión y el origen de las estructuras organizativas desde sus embriones más pequeños. Con esta orientación el protocolo podría preguntarse por el origen de la misión y de la imagen institucional como eje comunicativo a destacar e interpretar en los actos de protocolo en unas relaciones previamente pactadas o también ejercicios de adaptación de estructuras preexistentes a la evolución que manifiestan los grupos y organizaciones más activas y comunicativas en un periodo concreto.

Resumo en una pequeña selección las teorías de la comunicación grupal que inicialmente pueden resultar de interés para la situación comunicológica del protocolo:

- Modelo de etapas en el desarrollo de relaciones (Knapp, Mark L., 1984)
- Teoría de la productividad: unificación de objetivos y/o de tareas (Pavitt, C., & Curtis, E., 1994)
- Teoría de la asunción de roles (Bennie & Sheats, 1948)
- Teoría de las reglas: incremento de eficacia en una comunicación regulada (Susan Shimanoff, 1980)

- Teoría de la paralización con el crecimiento de los grupos (Social Loafing). (Latane, Williams, and Harkins, 1979)

Aunque por sus peculiaridades y aplicaciones entre estas teorías quizá interese más al protocolo la imagen colectiva que se evalúa en:

- Groupthink: asunción de posiciones mentalidades por la pertenencia a grupos (Janis, Irving L, 1972) [en Bryan Brown gráfico](#) Explicaciones a las respuestas o cambios grupales [en la página de Dereck Lane](#), [en la página de Ron Wright](#), [en web de prof. Chadwick](#) (la principal de este web ya no está disponible en la U. E. Oregón)

El desarrollo de esta teorías ha llevado el inicial interés por los componentes de los grupos incluso a otras teorías de los medios de comunicación y de otras tecnologías como las teorías de usos y gratificaciones ha constituirse como teorías más orientadas hacia las audiencias o incluso directamente como teorías sobre los públicos no siempre de los parámetros pragmáticos de esta tradición investigadora.

Hay quienes consideran que la orientación se desvirtúa de la prioridad por las funciones hacia investigaciones propiamente socio-culturales como las que apunto en el siguiente apartado 3.2 o que incluso se consideran desplazadas hacia estudios interpretativos o hermenéuticos, en investigaciones centradas en los ámbitos comunes compartidos como los que indico en el correspondiente apartado 3.3.

### **3.1.3. Funcionalismo en comunicación organizacional**

Para completar los niveles o contextos más convencionales de clasificación de teorías de comunicación, tras la teorías interpersonales o preferentemente grupales, comentaré algunas de las más clásicas teorías de la organización como resultado de sus comunicaciones. El paraguas de la comunicación acoge especialidades y posibilidades profesionales muy distintas, tanto en la comunicación institucional como en la comunicación corporativa.

"Apuesto- dice Rodríguez [en su blog](#) por un proyecto único de comunicación y gestión de eventos bajo una misma dirección; la organización de un evento, de un acto institucional o de empresa no puede quedar en modo alguno desligado de los parámetros de comunicación e imagen que el acto conlleva, siendo por tanto una fase dentro de la estrategia comunicativa global de una organización." Este tipo de opiniones, cada vez más oídas entre los profesionales reclama un orden teórico

suficiente para las diferentes variedades y especialidades, existentes o que se puedan instaurar en un futuro.

A título de referencia general contamos con clásicos de la teoría organizacional y con pensadores sobre su comunicación, que siguen animando ideas sobre la comunicación desde instituciones, si como dice Alfredo Rodríguez en su blog, la coordinación o incluso la convergencia entre distintos especialistas de imagen, comunicación, de protocolo se impone.

|  |   |  |
|--|---|--|
| <a href="#">Model of Structural Functionalism</a><br>Farace, Monge and Russell | <a href="#">Bureaucracy Theory</a><br>Max Weber | <a href="#">Four Systems Theory</a><br>Likert                          |
| <a href="#">Model of Controlling Organizations</a><br>Tomkins, Cheney          | <a href="#">Organizational Model</a><br>Weick   | <a href="#">Structuration Theory</a><br>Anthony Giddens                |
| <a href="#">Functional Perspective</a><br>Hirokawa y Gouran                    | <a href="#">Adaptive Structuration</a>          | <a href="#">Organizational Assimilation - Socialization</a><br>Jamblin |

Tabla 2: Enlaces de las páginas en línea de [Bryan Brown](#) y [Dereck Lane](#).

Cierto fondo determinista común, confiado en controlar la comunicación y sus efectos, se repite en estas formulaciones del siglo pasado. Suelen jalonar en fases, objetivos y tareas las complejas relaciones y comunicaciones públicas. Incluso dentro de postulados y axiomas, en ocasiones declaradamente pragmáticos, cuentan en ocasiones con posibles cambios en el entorno y llamadas a un ajuste de las organizaciones de acuerdo con transformaciones sociales.

Estos ritmos o etapas de la comunicación sirve como marco en la organización de actos que cualquier profesional tiene para la gestión de su actividad. Las sugerencias desde la comunicación permiten ampliar los momentos preparatorios, el encuentro y su evaluación hacia consideraciones en las que se evalúe el papel de público desempeñado por los invitados o incluso apuntar otros grados de participación en el protocolo por parte de los informadores y del resto de espectadores.

En el comienzo de esta sección indicaba la adecuación del paradigma estructural – funcional a concepciones sistémicas habituales en la descripción de instituciones y en general de cualquier organización. El protocolo en sentido de clave y código del acto público (por ejemplo en Otero o en Ramos), encaja y se alimenta de este bagaje comunicacional de un modo bastante connatural. Desde luego en el caso ejemplar del protocolo oficial, el del Estado, aunque con los desarrollos de las doctrinas organizacionales también se extiende razonablemente a aplicaciones locales y a sus derivaciones en el protocolo corporativo, universitario, deportivo, etc. Incluso para estas aplicaciones y derivaciones, racionalizar procedimientos implica reforzar el mismo carácter protocolario de lo que de otro modo podría ser simple resultado del devenir de procesos sociales o de acuerdos temporales y puntuales que tomaran las direcciones organizacionales.

### **3.2. Comunicación cultural de las organizaciones**

Parece que hablemos de algo distinto y en verdad se trata de un enfoque notablemente diferente el que mira la comunicación, no tanto como un proceso, como una acción mediada, sino como una realidad en evolución, como una construcción de un público. La perspectiva cultural, amplía la idea de comunicación a un todo precedente, a la historia en curso, incluso al horizonte que reúne y anima la continuidad de los discursos en la discusión de proyectos. La impronta temporal marca una de las diferencias más visibles entre la ciencia explicativa que primar el presente social, su estructura y funciones, frente a la ciencia comprensiva que cuenta con la vigencia de un pasado reciente y su proyección en propuestas de reunión social aún no cumplidas.

Una comunicación con un sentido más amplio del contexto y del entorno como esta culturalista, plasma un imaginario colectivo del que nace y al que apunta como fondo constante de la comunicación en una cultura y en contraste con las demás. Frente a la pureza semántica y teleológica del pensamiento pragmático, el culturalismo es más parialista, pluralista y mestizo. Esta perspectiva de la comunicación, construida como tradición desde los frankurtianos, reconoce el conflicto, las tensiones estructurales, la divergencia y el sentido contracultural, alcanzado las minorías, las desviaciones y las diferencias como momento dialécticos intermedios para conocer la realidad interna de los resultados sociales más generales y más visibles. De nuevo una perspectiva hacia la macro-comunicación, con gran interés por los medios de información y las industrias culturales, pero en una exposición y análisis menos lineales de presente y del devenir histórico que el ofrecido por teóricos funcionalistas.

No es un punto de vista ignorado por completo en teorías interpretativas o funcionalistas. Con la evolución en los estudios de los efectos de la comunicación y con las correcciones a los modelos funcionales de la comunicación, la respuesta y la retroalimentación del sistema han perfeccionado planteamientos inicialmente más ingenuos. Por ejemplo, en teorías organizacionales con [Karl Weick on Organizing](#) o [Information Systems Approach \(Weick\)](#). [Gráfico](#) de las tensiones dialécticas en un grupo, [Dialectical Tensions](#) (Lawrence Frey and Kevin Barge, 1998; otra exposición [gráfica](#)).

Pero la concepción crítica de la comunicación va más lejos en un paradigma dialéctico para la evolución social. De modo que cada estadio cultural alcanza un límite expresivo que debe ser superado, desde una crítica de las limitaciones significativas del momento cultural precedente. Tanto en un sentido funcionalista corregido, como en un sentido crítico el resultado institucional, en la organización, de la comunicación ilustra una procedencia dinámica dependiente de su entorno y de los momentos acabados que deben dar lugar nuevos estadios en la vida de la organización.

Desde estas perspectivas culturalistas el protocolo adquiere una perspectiva histórica en la que la pérdida o los cambios en los valores simbólicos se pueden relacionar con las crisis o la dialéctica de los periodos institucionales y culturales. Contando con esta perspectiva antropológica o cultural, el protocolo puede abordar el impacto del acto, las respuestas a las atenciones como síntesis, más que resultados de la información ofrecida por la autoridad organizadora, la comunicación efectivamente alcanzada y recordada por invitados asistentes y público apuntando hacia el alcance cultural de un acción institucional de comunicación.

Una metodología antropológica ha dado aire etnológico a la comunicología de las últimas décadas. Pacanowsky se sirve de la idea de cultura de Geertz como algo que se manifiesta y puede ser descrito a través de un minucioso trabajo documental y analítico ([Cultural Approach to Organizations - Clifford Geertz & Michael Pacanowsky](#) en Ron Wright, [Cultural Approach \(Geertz & Pacanowsky\)](#) en D. Lane). Desde estos destacados ejemplos de trabajo de campo se he divulgado la cultura corporativa, con agrado indudable también entre la industria editorial europea. En las propuestas iniciales se buscan textos fundacionales de una organización, canales preferentes de la socialización organizativa o las modalidades de recepción de los relatos corporativos. Supone cierto desvío de la orientación pragmática de la comunicación empresarial hacia mitos, ritos y símbolos que perfectamente podría haber acogido buena parte de los elementos protocolarios principales.



El paradigma cultural no se muestra tan estable y común como el estructural, y genera interesantes revisiones cuando se vuelve hacia quienes lo reformulan (cultura en Lotman o en Sapir, difusión en Morley, contexto en Van Dijk, consumo cultural en García Canclini, campo en Lewin o en Bourdieu etc.) En algún momento un acto puede destacar la diferencia, en otros, sin embargo, interesa que se perciba sólo como reiteración. Evaluaciones que son familiares entre los gestores y organizadores de actos públicos de trascendencia social y que pueden ser enriquecidas en concepciones similares a las aquí aludidas.

Para la misma teoría de la organización, y para las teorías correspondientes de la comunicación, algunas teorías críticas, no son de buen tenor o siguen siendo relegadas por el pragmatismo imperante en ese ritmo del corto plazo que ha regido las instituciones, empresas y medios de comunicación en el siglo pasado. Con todo no puede evitarse un cambio de mentalidad, si institución, empresa y medio informativo quieren recuperar legitimidad y reconocimiento de sus públicos. Resultan entonces más necesarias teorías como [Critical Approach to Organizations \(Deetz\)](#), esas visiones que no ignoran los públicos contestatarios o desinteresados como reto incluido en la exigencia de cualquiera de estos profesionales.

Cuando se trata de conseguir involucrar a los públicos periféricos, sostenedores (stakeholders) o no directamente implicados con la organización, se ejercita una puesta al día organizacional, contando con quienes deseen aportar y colaborar a pesar de su distanciamiento de la organización. En su fundamento la perspectiva sociocultural de la comunicación de organizaciones, reconoce en la tensión dialéctica de la tradición marxista una representación más completa de los escenarios institucionales o empresariales en el polimorfo mundo contemporáneo.

En principio no tiene por qué ser incorporado el criticismo a la reflexión protocolaria. Salvo que la comunicación de las instituciones revele signos de deslegitimación, de vaciamiento semántico que plantee enfrentarse o dialogar con la comunicación contracultural en riesgo de minar una imagen institucional. Siempre se le puede quitar algo de hierro a esta influencia criticista cuando encontramos en sus raíces la dialéctica retórica griega o expresiones modeladas de la comunicación como la Dramatística ([Dramatism](#)) de Burke. En concreto esta dramatística y sus ajustes a la comunicación organizacional tiene un valor añadido como técnica para el analizar la realización y la interpretación del acto de protocolo y no sólo su traducción verbal o mediática ni el sucedáneo análisis de procesos preparatorios y de desarrollo en vez de estudiar en directo el mismo acto ceremonial que preparaba el protocolo.

En algunas corporaciones se están adoptando cambios estructurales importantes que desvinculan la gestión de la comunicación de direcciones de área comerciales o de marketing hacia nuevas posiciones y funciones redefiniendo la comunicación como determinada gestión de determinados intangibles de las organizaciones, por ejemplo según explican [Carrillo y Tato](#) (2004). El conjunto de activos inmateriales, incluido el capital simbólico de la organización acoge nuevas responsabilidades en las organizaciones. Es posible que tan importantes cambios organizacionales vayan por delante de los postulados más convencionales sobre la comunicación cultural, y sus manifestaciones en las organizaciones. Con una adecuada acogida académica del protocolo podemos contar con la experiencia de estos profesionales, en una de las invocadas gestiones de la dimensión inmaterial de las organizaciones que se están efectivamente realizando y evaluar su alcance y consecuencias.

### **3.3. *Hermenéutica de la comunicación y protocolo***

Entre las opciones teóricas de la comunicación más arriba enunciadas, el protocolo puede situarse bien en la política comunicativa de una organización, bien en las tareas de mantenimiento y comunicación de una cultura institucional que cohesiona y diferencia las organizaciones. Resulta más inopinada, al menos de comienzo, la relación protocolo y hermenéutica de la comunicación.

Como apunto en el final del epígrafe anterior, el análisis de las ceremonias oficiales no es completo si se restringe a reglamentos, protocolo, directrices organizacionales o incluso si se estudia y evalúa sólo desde la congruencia simbólica con la identidad institucional, con la imagen que se desea conservar y transmitir.

De nuevo las afirmaciones de los más reconocidos autores de la bibliografía protocolaria española, López Nieto y Vilarrubias, centran en la realización del acto de protocolo la esencia y el sentido de esta actividad profesional. Expresado en términos teóricos, es la recepción y la satisfacción de asistentes y organizadores, de organización y público la que mide el cumplimiento de las principales funciones de estos profesionales. Como se puede comprobar algo directamente invocado en la necesidad de renovación de la reflexión, por ejemplo en relaciones públicas (Míguez 2006, Rojas 2005).

#### **3.3. 1. *Posibles aproximaciones a la interpretación de ceremonias públicas***

En este tercer campo de teorías de la comunicación se ofrecen elementos nocionales para abordar las interacciones y las comunicaciones que tienen lugar en estas destacadas ceremonias públicas. Se puede

partir de teorías interaccionales más cercanas al funcionalismo, si las organizaciones plantean pegas de entrada para acercarse a visiones más profundas de la interacción:

- Teoría del intercambio social: mayor cuanto mayores sean las expectativas de un beneficio subjetivo (Thibault, J. W., & Kelley, H. H., 1952)
- Fundamental Interpersonal Relationship Orientation (FIRO): la comunicación deriva de la necesidad de afecto, de inclusión y de control (Schutz, W.C., 1958)
- Teoría relacional o pragmática: el conflicto entre puntos de vista diferentes revela asunciones y bases diferentes (Watzlawick, P., Beavin, J., & Jackson, D., 1967)
- Reducción de incertidumbre: especialmente en los casos de comunicación entre extraños (extranjeros) se describen procesos verbales y no verbales para eliminar las sospechas, las expectativas no deseadas, etc. (Berger, C., & Calabrese, R., 1975).
- Teoría de la penetración social: desde esferas externas hasta ámbitos más personales (Altman, I., & Taylor, D., 1973).
- La ruptura de expectativas, amplifica el impacto comunicativo (Burgoon, Judee K., 1978).
- Gestión coordinada del sentido en la conversación y en la construcción de historias a partir de relatos (Pearce, W. B., & Cronen, V., 1980)
- El constructivismo que justifica el éxito comunicativo en un mayor conocimiento y práctica cognitiva (Delia, Jesse, O'Keefe, B., & O'Keefe, D., 1982).
- Reestructuración y adaptación en el grupo (Poole, M. Scott, & DeSanctis, Geraldine, 1990)
- Convergencia simbólica (Ernest Bormann en James Golden, Goodwin Berquist, and William Coleman (eds.), Kendall/Hunt, Dubuque, Iowa, 1992, pp. 365-384)
- El “paradigma” narrativo (Walter Fisher, 1994). Cómo el discurso construye un público esperado, el paradigma narrativo de Fisher [Narrative Paradigm](#).
- Decepción interpersonal: el complemento no verbal desdice de los dichos y formulaciones verbales directas (Buller, David B., and Burgoon, J.K., 1996)
- Disonancia Cognitiva (León Festinger)
- Sense Making methodology [Brenda Dervin](#)

### **3.3.2. Hermenéutica de la comunicación organizacional y del protocolo**

Desde una comunicación más bien grupal, casi interpersonal entre autoridades organizadoras y asistentes a una ceremonia pública regida por protocolo, también tiene sentido que se plantee una evaluación de la comunicación en términos de interpretación. En estos casos sugiero optar por una evaluación más

abierta que la medida de efectos directos con técnicas como las señaladas en el apartado anterior. Según se considere el grado de apertura de un acto público a la participación de los invitados o incluso del público en general, más necesaria aparece la interpretación de flujos, relaciones e interacciones.

Como se puede comprobar en la relación más o menos cronológica de teorías de la comunicación como interacción apuntada en el apartado anterior, desde los años noventa las teorías de la interacción vienen atribuyendo un papel cada vez más activo a los públicos en comunicación. En sentido estricto esto es lógico y esperable desde el mismo punto en que la comunicación se considera una relación interpersonal y no sólo una acción lineal o unidireccional.

La progresión hacia concepciones más activas, y por lo tanto más comunicativas, de los públicos supone uno de los principales cambios de orientación en la reflexión sobre la comunicación desde las últimas décadas. Como en otros órdenes y actividades este viraje debe ser tenido en cuenta por sus consecuencias en la comunicación institucional y empresarial, en general para toda la comunicación de las organizaciones, pero muy concretamente por lo que puede tener de catalizador de cambios y evoluciones más aceleradas en el protocolo en todas sus versiones.

En esta tercera perspectiva de la comunicación se enmarca la localización específica del protocolo como una forma peculiar de relaciones públicas, que estaba enunciada por Otero y que ha sido repetida en las siguientes investigaciones doctorales (Hernández, Sierra y Álvarez). Si las instituciones o las grandes corporaciones desean mantener el protocolo más como imagen de la organización que como espacio de comunicación y participación con sus públicos pueden perder información para hacer más eficaz el acto de protocolo y conocer las vías de su mejora y desarrollo.

Por una parte, el protocolo pone en contacto con destacados intermediarios institucionales, de los que derivan efectos indirectos cuando, tras las ceremonias, distribuyen sus percepciones por las organizaciones a las que representan. Estas formas son familiares en redes sociales menos exclusivas, ya

que en Internet la comunicación digital se distribuye de modo más importante cuando los intermediarios digitales aparecen investidos de rasgos de verosimilitud, autenticidad...

En otros comentarios (Martí 2007b) al monográfico sobre relaciones públicas publicado por la revista *Sphera Publica* en 2007, indico varios artículos que tensionan este sentido de la comunicación: por una parte las relaciones públicas no sólo deben gestionar comunicaciones (Van Ruler), y por otro lado, las relaciones públicas deben recuperar el sentido interaccional del concepto de relación planteado desde la Escuela de Chicago (Capriotti).

De nuevo, una posibilidad y un reto, revisar el trato con públicos condicionantes de la vida de una organización (stakeholders, públicos internos, públicos potenciales) demanda mayores alcances de la reflexión interaccional. Y otra vez la pregunta si no disponemos de un bagaje experiencial en las relaciones públicas que el protocolo lleva a cabo y que para la academia sirve hechos y datos que desea conocer.

### ***3.4. Más allá de las tradiciones comunicológicas.***

#### ***Protocolo y comunicación digital***

Teóricos de los usos y gratificaciones han revisado concepciones pragmáticas conforme se renovaban las tecnologías informativas y comunicativas el siglo pasado. Contamos también con revisiones de teorías más humanísticas cercanas a tecnologías de la oralidad y la alfabetización hasta llegar a las alfabetización digital (electracy en Chandler, Goody, Ong, Ullmer), modelo de constelación (Beebe, Steven A. & Masterson, John T., 1997), Teorías de los medios y postmedios, Teorías del hipertexto, Teoría Z. Teoría C, etc., por ejemplo [en Ryder](#)

Pero va por delante la experimentación, también en grandes organizaciones como la gestión de intangibles de la que hablaba en el apartado 3.2. También hay innovaciones importantes en la comunicación y en la relación de organizaciones con públicos determinados como señalo en el apartado anterior. Con todo, creo que sigo un sentir amplio al destacar la comunicación en Internet como el espacio más importante de experimentación y a la vez el más desconocido todavía para la investigación académica en comunicación.

La realidad, lo que pasó ayer y lo que sucede hoy en la comunicación digital y en sus redes sociales plantea a la comunicología retos no muy diferentes de los que supone para el protocolo su recepción académica. Pero su caso no es excepcional. Era una demanda hace tiempo anunciada. Sin embargo, esta solicitud académica se extiende, y con prisa: arquitectos de información, diseñadores de interfaces, gestores de comunidades virtuales (por no extenderme con las últimas denominaciones: Authenticator, Sense-maker, Navigator, Forum-leader) y tan recientes que pueden cansar a las áreas académicas antes de consolidarse o incluso sin llegar nunca a reconocerse como profesiones perfiladas.

Repito de nuevo que la demanda de ubicación académica no exige de ningún modo la obtención de un grado científico con la misma facilidad con que se consigue título para un grado o postgrado universitario. Pero en la universidad que nos formamos la relación se daba. La universidad concede títulos y no la empresa o las asociaciones porque garantizaba la calidad de una formación desde cierta fundamentación científica avalada por la industria que rodea al reconocimiento de méritos y a las publicaciones.

En este momento otras necesidades más tangibles son las que llevan nuevas profesiones a las aulas. Y no está entre las menores ofrecer organización y sentidos en universos paralelos, virtuales que completan la naturaleza urbanizada y las estructuras sociales heredadas. No se trata de mundos paralelos, no están duplicados. Son prolongaciones tan artificiales, o tan culturales según se desee, como anteriores formas de civilización. Este presente como todos los anteriores, cuestiona a la ciencia y a sus instituciones para que sean capaces de dar respuesta y acoger la creación actual. Si el triple recorrido tradicional, sugerente y reconocible, no es capaz de explicar esta comunicación y las redes complementarias que se generan pierden su valor científico. Quedan como monumento, reificación intelectual, inane e inservible para una conceptualización del presente más atractivo y urgente.

Podemos empezar, si nos parece más connatural o sencillo con el funcionalismo y las teorías centradas en la difusión: los sistemas de divulgación en redes suponen una expansión peculiar de personas y/o de las organizaciones, nodo a nodo (como en una larga cadena, long tail) que nos exige cambiar de la divulgación masiva a la distribución en red.

Para el interaccionismo y el constructivismo más clásicos, la comunicación en redes digitales muestran ejemplos cercanos de lo que antes se suponía imaginaba. Casos en directo impensables antes de las actuales oportunidades tecnológicas de canalización y de interacción.

Para las tres tradiciones esta nueva comunicación deforma principios angulares en sus paradigmas como son la identidad personal, cultural, corporativa... Trastocan claves en todas y cada una de las tradiciones que nos han traído al estado actual de la reflexión comunicológica. Dicen los historiadores de la comunicación que el rumor, de boca en boca precedió a los medios de información. En este tiempo, el boca-oreja corre parejo a ellos y a su pérdida de influencia. Las empresas ya se plantean el boca oreja digital, que corre como la pólvora por nuestras telecomunicaciones (por ejemplo, [evaluación de las empresas del boca-oreja digital palabras de Cristina Aced en una entrevista](#))

Y ¿qué suponer para un posible protocolo de esas personalidades y sociedades débiles, fluidas y cambiantes en las redes virtuales? Las definiciones menos flexibles, negarán toda posibilidad, lo rechazarán como algo extraño. Las aplicaciones inminentes o primerizas en entornos virtuales de ceremonias de públicas “globales” piden respuestas (Álvarez 2008c) y quizá en no mucho tiempo especialistas que las gestionen (como Amelia San Millán). Y llegue o no el mentado protocolo digital, ¿se cumplirá como comunicación mediada por ordenador o dispositivo móvil (c. interpersonal) en arquitecturas uniformes(c. masiva) o según patrones predefinidos por “asesores” cercanos a nuestras redes de trabajo y/o de entretenimiento?

Son tantas las posibles variables y evoluciones en la intermediación en Internet, que no tiene por qué inquietar al protocolo; como la experiencia de los profesionales del protocolo no tiene por que motivar a los teóricos de la comunicación. La falsa solución de la distancia ha sido la respuesta moderna por excelencia. Pero están siendo los cumplimientos de las utopías de la postmodernidad quienes pueden devaluar y retirar rápidamente al olvido a quienes, desde la distancia, vean marcharse el presente social.

Las organizaciones derivan sus presupuestos de comunicación a la Red, cada vez con más confianza. Y esta experiencia con nuevas formas publicitarias e informativas afecta a medio plazo a los modelos organizativos y a las culturas corporativas o institucionales tal como las conocíamos hasta nuestros días. Particularmente, la imagen, los patrocinios y en especial las relaciones con determinados públicos pueden ser más transparentes, más cercanas y de no usarlas deberá explicarse por qué no se siguen.



## 4. Conclusiones y Discusión

De acuerdo con las estructuras académicas que las revistas están imponiendo a los artículos he aproximado mi discurso a una investigación de tipo exploratorio. En primer lugar, he confirmado el recurso a fuentes documentales secundarias para la delimitación y tratamiento cualitativo de un amplio campo de estudio, en este caso de todas las opciones teóricas en un ámbito disciplinar, el de la comunicación. Con un grado de fiabilidad y aproximación al menos comparable a cualquier otro tipo de procedimiento indagatorio de tipo historiográfico o de análisis holístico, por ejemplo de manuales. En todo caso observo la ventaja de actualización algunos de los recursos web consultados, algo que en los manuales sólo se produce cuando se aprueban las correcciones en una reedición.

La principal dificultad en el recurso a webs docentes es de tipo documental para localizar y verificar la información. La mayoría de las fuentes citadas han quedado en versiones de los años 2000 y no se han integrado en proyectos digitales posteriores, a pesar de la valiosa información docente que contienen. Ello no quita que su uso se incremente con el paso del tiempo y que su visibilidad para buscadores siga siendo alta.

Otra expectativa cumplida al concluir la investigación de María Luz Álvarez sobre la bibliografía española del protocolo confirma que el recurso documental a fuentes secundarias puede ser una opción para recopilar y seleccionar los contenidos teóricos y metateóricos de la bibliografía de una profesión.

Sobre la aplicación de las tradiciones ya centenarias sobre la comunicación a un bagaje profesional siguen pesando dudas en cuanto a imponer pesos coercitivos en la definición y constitución de sus bases nocionales.

Como se intuía las teorías funcionalistas en general sobre la comunicación, también las más divulgadas en la especialidad de comunicación en organizaciones, son las que se ajustan más exactamente con los planteamientos y funciones profesionales tanto en el protocolo de instituciones como en sus posibles derivaciones al protocolo empresarial. Es posible que el pragmatismo imbuido en la reflexión y en la práctica de las organizaciones a lo largo del siglo pasado, en especial en su último cuarto, haya extendido el valor de este paradigma incluso a la práctica de los profesionales del protocolo.

Con respecto al diseño previo de la investigación ha sorprendido el potencial teórico que el protocolo ofrece para la renovación de las teorías de la comunicación. Especialmente en aquellas tradiciones teóricas más alejadas del sentir y de los usos organizacionales actuales, me refiero a la tradición crítico-cultural y a la hermenéutica de la comunicación en las organizaciones. En estos dos ejes investigadores, el enfoque al acto de protocolo puede dinamizar el trasvase de experiencia en torno a la imagen institucional y corporativa, así como impulsar una reflexión en el tratamiento especializado de públicos especiales, por su situación social, visibilidad, etc. con un previsible impacto renovador de las teorías de relaciones públicas.

En el desarrollo de estas propuestas pueden aparecer problemas derivados del punto de vista general adoptado. En concreto, en este artículo se han subrayado las distancias entre perspectivas cuando en la última década se ha producido un innegable acercamiento de tesis funcionalistas hacia la hermenéutica al utilizar métodos de análisis de significados e interpretaciones de las expresiones de los públicos. En el primer apartado de la hermenéutica comunicativa (3.3.1) dejo un orden cronológico de teorías cuya formulación apunta esta cercanía creciente entre teorías de efectos indirecto o de usos y gratificaciones, hacia postulados interactivos e interpretativos de la comunicación.

En cuanto a la investigación sobre la integración de profesiones o semiprofesiones más actuales en nuestras disciplinas, por ejemplo, la arquitectura y la gestión de información web o la gestión de públicos digitales en entornos virtuales, cabe la posibilidad de que estas nuevas profesiones no aporten un capital experiencial comparable al del protocolo, precisamente en asuntos que interesan a la actual renovación teórica. La experiencia comunicativa de los profesionales del protocolo en estas imágenes y en su gestión sigue siendo una experiencia filtrada, tamizada por su expresión cualitativa de cada agente subjetivo intermediario. Pero ese filtro tampoco se evita cuando utilizamos expresiones digitales en investigaciones directas de estos nuevos públicos.

Espero que esta propuesta de relación permita avanzar en líneas más concretas el desarrollo de las perspectivas teóricas tanto de la comunicación como del protocolo en beneficio mutuo.

## Referencias

- ÁLVAREZ RODRÍGUEZ, María Luz (2008a) *Nociones de protocolo desde la bibliografía de sus autoridades*. Tesis doctoral calificada con sobresaliente cum laude por unanimidad el 27 de febrero de 2008. Dirigida por Daniel Martí. Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación. Universidad de Vigo.
- ÁLVAREZ RODRÍGUEZ, María Luz (2008b): "Nociones de protocolo desde la bibliografía de sus autoridades", en *Revista Latina de Comunicación Social*, 63, páginas 165 a 173. La Laguna (Tenerife): Universidad de La Laguna, consultado el 26 de marzo de 2008, en [http://www.uhl.es/publicaciones/latina/2008/15\\_08\\_Vigo/ML\\_Alvarez\\_Rodriguez.html](http://www.uhl.es/publicaciones/latina/2008/15_08_Vigo/ML_Alvarez_Rodriguez.html).
- ÁLVAREZ RODRÍGUEZ, María Luz (2008c) [Blog Protocolo y Comunicación](http://protocoloycomunicacion.blogspot.com/)
- ACED, Cristina (2007) La blogosfera un canal irrenunciable para la empresa, en *PwH Center/IESE*, artículo pdf 20 pags consultado 1 marzo 2008, disponible en [http://www.iese.edu/es/files/5\\_36754.pdf](http://www.iese.edu/es/files/5_36754.pdf). Otras ideas y conversaciones en *Blog o Corp* disponible en <http://blogocorp.blogspot.com/>
- BROWN, Bryan (2000) *Organizational Communication Theories* en [Bryan Brown web](http://uva.ulb.ac.be/cit_courseware/research/theories3.htm) consultado el 5 de marzo de 2008 de [http://uva.ulb.ac.be/cit\\_courseware/research/theories3.htm](http://uva.ulb.ac.be/cit_courseware/research/theories3.htm)
- CAPRIOTTI, Paul (2007) El concepto de relación como fundamento de la naturaleza de los públicos en *Relaciones Públicas*, en *Sphera Publica*, num. 7, pags. 65-80. UCAM, Murcia.
- HERNÁNDEZ MARTÍNEZ, Salvador (2006) *Los gabinetes de protocolo como herramientas de relaciones públicas en las universidades españolas del siglo XXI*. Tesis doctoral dirigida por María Teresa Otero Alvarado. Facultad de Comunicación. Universidad de Sevilla.
- LANE, Dereck (2001), [REVISED COMMUNICATION THEORY WORKBOOK](http://www.uky.edu/%7Edrlane/capstone/contexts.htm) web del curso impartido por [Dereck Lane](http://www.uky.edu/%7Edrlane/capstone/contexts.htm), recuperado el 1 de marzo de 2008 de <http://www.uky.edu/%7Edrlane/capstone/contexts.htm>
- MARTÍ PELLÓN, Daniel (2007a) Algunos retos del protocolo actual, 24 mayo 2007, recuperado el 5 de marzo de 2008 del blog ComuniSfera, <http://comunisfera.blogspot.com/2007/05/algunos-retos-del-protocolo-actual.html>

- MARTÍ PELLÓN, Daniel (2007b) Geografías de las Relaciones Públicas, 12 noviembre 2007, recuperado el 1 de marzo de 2008 del blog *Comunicación e Imagen*, en línea:  
<http://www.lacoctelera.com/pymescomunicacion/post/2007/11/12/geografias-las-relaciones-paublicas>
  
- MÍGUEZ GONZÁLEZ, María Isabel (2006) Análisis sobre la investigación de los públicos y otros conceptos análogos en las relaciones públicas. En *Razón y Palabra*, num 54, dic 06 en 07. Consultado febrero 2008 y en línea:  
<http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n54/mmiguez.html>.
  
- SIERRA SÁNCHEZ, Javier (2007) *Protocolo: símbolos y comunicación el siglo XXI*. Tesis doctoral dirigida por Francisco García García. Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad II. Universidad Complutense. Madrid.
  
- OTERO ALVARADO, María Teresa (1999) *Protocolo y Relaciones Públicas de Estado: los días nacionales en la exposición universal de Sevilla 1992*. Tesis doctoral dirigida por Juan Rey Fuentes. Facultad de Ciencias de la Información. Universidad de Sevilla.
  
- OTERO ALVARADO, María Teresa (2000) *Teoría y estructura del ceremonial y el protocolo*. Sevilla : Mergablum
  
- MARTIN, Ryder (2008) *Hypertext theory*, revisado en 1 marzo de 2008 desde la dirección  
<http://carbon.cudenver.edu/%7Emryder/itc/hypertext.html>
  
- ROJAS ORDUÑA, Octavio (2005) *Relaciones públicas: la eficacia de la influencia*. Madrid, Esic.
  
- RODRIGUEZ GÓMEZ, Alfredo (2008) Protocolo y periodismo, ¿se sirven por separado o en cóctel?, 27-1-2008; consultado el 15 de marzo en *Blog Protocolo Digital*  
<http://www.protocolodigital.es/2008/01/protocolo-y-periodismo-se-sirven-por.html>
  
- TORRICO VILLANUEVA, Erick R (2004) *Abordajes y periodos de la teoría de la comunicación*, Norma, Buenos Aires.- WRIGTH, Ron (1998) *Communication Theory - Themes and Contexts*, web del Departamento de Comunicación, Universidad de Arizona. Recuperado el 1 de marzo de 2008 de  
<http://www.ic.arizona.edu/%7Ecomm300/marty/theories.html>