

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCION EN MEDIOS



TESIS

**LA FORMACIÓN ACADÉMICO PROFESIONAL SOBRE
NORMAS DE PROTOCOLO Y SU INFLUENCIA EN EL
DESARROLLO DE ACTOS PÚBLICOS REALIZADOS
POR LOS ENCARGADOS DE LAS OFICINAS DE
IMAGEN INSTITUCIONAL DE LAS INSTITUCIONES
PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DE TACNA, 2013**

PRESENTADA POR:

LIC. GINA ELIZABETH GOTUZZO OVALLE

**Para obtener el grado de Magister en Relaciones
Públicas con mención en Administración en Medios.**

TACNA – PERÚ

2016

AGRADECIMIENTO:

A quienes fueron partícipes de mi sueño académico, el Mag. Omar Eyzaguirre por permitirme iniciar mi labor en esta universidad, a la Dora. Elva Acevedo, quien sin saberlo fue la persona que me impulsó a tomar la decisión de seguir la maestría; al Dr. Winston Castañeda, quien confió en mi capacidad docente; al Dr. Luis Cavagnaro, quien día a día me anima a demostrar mis capacidades; al Dr. Hugo Calizaya, rector de esta Casa Superior de estudios, quien ha afinado y dirigido mis metas profesionales.

*Quiero agradecer el apoyo constante, estricto de mi asesor,
el Dr. Raúl Valdivia Dueñas!*

DEDICATORIA:

A mi familia, quien comprende mis ausencias por conseguir mis metas; en especial a mi madre, mis hijos y nietos, motor de vida constante y permanente.

INTRODUCCIÓN

Determinar cómo afecta la formación académico profesional, sobre protocolo y ceremonial, que reciben los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas en la realización de actos protocolares, es un aspecto fundamental para mejorar no solo la imagen institucional sino la imagen de las autoridades encargadas de dichas instituciones. La presente investigación analizó el nivel de conocimientos que tienen los encargados de las oficinas de imagen institucional, la forma como los adquirieron y el tipo de influencia que tienen sobre los actos institucionales que los encargados de las oficinas de imagen institucional realizan.

En el primer capítulo, el lector podrá encontrar los lineamientos que dieron origen a la investigación, como son el planteamiento del problema, objetivos e hipótesis.

En el segundo capítulo, se desarrolla la teoría necesaria para poder respaldar la investigación referente a la gnoseología, la epistemología, la lógica y las percepciones humanas.

En el tercer capítulo, se describe la metodología que se ha seguido para la investigación. La misma permitió obtener los resultados presentados en siguiente capítulo.

Finalmente, en el cuarto capítulo se exponen los resultados obtenidos por la investigación, los mismos que se hallan expresados en cuadros. En este capítulo, también se ha desarrollado las conclusiones así como las recomendaciones.

Estamos seguros que la investigación que tiene en sus manos, contribuirá en el entendimiento de la importancia del desarrollo de asignaturas en protocolo y ceremonial en las escuelas académico

profesionales de Ciencias de la Comunicación y como estos pueden influir en la imagen de las instituciones públicas de Tacna.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación protocolaria está presente siempre en el proceso de planificación, organización y gestión de los actos públicos oficiales, constituye un elemento fundamental al servicio de las relaciones públicas institucionales que son parte de la Ciencias de la Comunicación.

En el ámbito profesional, el departamento de protocolo forma parte de la triada que, junto a los de comunicación y de seguridad, garantizan la perfecta coordinación y, en gran medida, el éxito en la ejecución de todo evento público.

Una falla en el protocolo, una toma de decisión desafortunada a la hora de definir nuestro acto, un gesto imprudente, una vestimenta inadecuada, un comentario fuera de lugar; son algunos de los detalles que los profesionales del protocolo deben cuidar en extremo para conseguir que un acto se realice con la formalidad de orden, rigor y solemnidad que se requiere para que su ejecución sea exitosa.

Pero ¿en qué consiste el éxito protocolario de un evento? A nuestro entender, todo acto persigue un objetivo que es definido por los organizadores. Conseguir alcanzar ese objetivo, sin hacer ruido, con discreción, difundir el mensaje que hemos previsto lanzar y ofrecer una imagen acorde con nuestra identidad, a eso le llamamos éxito. Como valor añadido podríamos citar el reconocimiento de nuestro público y que perciba exactamente la imagen que hemos querido proyectar, de manera intencionada.

Entendemos además que nos encontramos ante una herramienta estratégica para comunicar “personalidades”, con lo que estaríamos

hablando de imagen, como uno de los elementos indispensables de estudio del marketing político, y por lo tanto entraríamos en el ámbito de la persuasión. Más adelante argumentaremos todas estas afirmaciones; en estos momentos sólo queremos dejar clara la complejidad y las múltiples facetas que ofrece nuestro objeto de estudio.

Lamentablemente, esta imprescindible estrategia comunicativa no se viene aprovechando en nuestra ciudad, pues, los actos protocolares que las instituciones realizan carecen de los elementos básicos que necesita y que solo a través de un profesional, capacitado en protocolo, se podrían hacer.

Un profesional es la persona que se ubica en una de las disciplinas eruditas y que profesa y actúa según los estándares éticos de una profesión. Es preciso que el periodo de formación académico profesional incluyan no solo conocimientos vinculados a la profesión determinada, sino además se generen espacios para expresar los diferentes aspectos que se vinculan al profesionalismo.

Es de suma importancia que los responsables de las oficinas de imagen institucional se encuentren capacitados profesionalmente sobre la aplicación de normas de protocolo; y que esta parta desde su formación académico profesional. Es necesario también mencionar que en las Escuelas Académicos Profesionales de Ciencias de la Comunicación de las Universidades de Tacna, tanto de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna y la Universidad Privada de Tacna, en sus planes de estudio no los consignan como cursos, asignaturas relacionadas con la aplicación de normas protocolo; usando solo en algunos casos algunos temas a decisión del docente.

Por todo ello, es necesario conocer como se viene realizando los actos protocolares en la ciudad de Tacna y cuál ha sido la capacitación profesional universitaria que han tenido los encargados de las oficinas de imagen institucional, para de esta manera, determinar si existe una relación entre el nivel de capacitación universitaria de protocolos y la calidad que estos tienen.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Interrogante principal

¿Cómo influye la formación académico profesional sobre normas de protocolo en el desarrollo de actos públicos realizados por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones públicas de la provincia de Tacna, 2013?

1.2.2. Interrogantes secundarias

- a. ¿Cuál es el nivel de formación académico profesional y el conocimiento sobre normas de protocolo que presentan los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones públicas de la provincia de Tacna, 2013?
- b. ¿Cuál es el nivel de aplicación de las normas de protocolo en la realización de actos públicos realizados por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las Instituciones públicas de la Provincia de Tacna, 2013?
- c. ¿Han incluido, las escuelas de Ciencias de la Comunicación de las universidades de la región de Tacna, en sus planes de estudio cursos sobre protocolo a lo largo de su funcionamiento?
- d. ¿Cuáles son las principales características de los actos públicos realizados por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones públicas de la provincia de Tacna, 2013?
- e. ¿Cuál es la percepción en la imagen institucional que se generan en los asistentes a los actos públicos realizados por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones públicas de la provincia de Tacna, 2013?

1.3. FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Siendo Tacna una región fronteriza, y de marcada historia en nuestro país, se hace indispensable que los actos oficiales, ceremonias, actividades y eventos, se realicen siguiendo las debidas normas de protocolo. Estudiar esta carrera profesional, me permitió haber estado a cargo de jefaturas importantes como autoridad política, jefe de oficinas de imagen institucional en instituciones públicas y privadas, lo que me ha hecho notar, con suficiente experiencia, que existe una gran deficiencia en la realización de actos protocolares de buen nivel.

Actualmente, los responsables de imagen institucional realizan las ceremonias protocolares de manera improvisada incurriendo en desordenes y por ende en la desorganización del evento, cuyo efecto repercute en la imagen de la institución u organización.

Asimismo se ha observado que en los planes de estudio de las escuelas académicos profesionales de las diferentes Universidades de Tacna, no se consigna la asignatura del protocolo, siendo este un eje fundamental en las diferentes actividades o ceremonias conmemorativas.

Por otro lado, en la formación profesional, muchos estudiantes optan por la línea de las Relaciones Publicas, lo que demanda gran conocimiento del Protocolo, Ceremonial y Etiqueta; temas minimizados, casi ausentes en su formación.

Es por ello que la presente investigación pretende conocer a fondo esta problemática y de esta manera contribuir con la gestión de las oficinas de imagen institucional. Asimismo, la investigación pretende contribuir con la formación académico profesional de los futuros licenciados en ciencias de la comunicación, por lo que los aportes servirán a docentes, estudiantes y especialistas en ciencias de la comunicación.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la formación académico profesional sobre normas de protocolo en el desarrollo de actos públicos realizados por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones de la provincia de Tacna, 2013.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Establecer el nivel de formación académico profesional y el conocimiento sobre normas de protocolo que presentan los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones públicas de la provincia de Tacna, 2013.
- b. Determinar el nivel de aplicación de las normas de protocolo en la realización de actos públicos realizados por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las Instituciones públicas de la Provincia de Tacna, 2013.
- c. Establecer si a lo largo de su funcionamiento, las escuelas de Ciencias de la Comunicación de las universidades de la región de Tacna han incluido en sus planes de estudio cursos sobre protocolo.
- d. Identificar las principales características de los actos públicos realizados por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones públicas de la provincia de Tacna, 2013.
- e. Determinar la percepción en la imagen institucional que se generan en los asistentes a los actos públicos realizados por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones públicas de la provincia de Tacna, 2013.

1.5. CONCEPTOS BÁSICOS

a. Normas de protocolo:

El Protocolo tiene como función coadyuvar al Ceremonial, permitiendo la correcta estructura del directorio o relación de empresas, instituciones, funcionarios y personas, con la finalidad de observar el reconocimiento jerárquico de las mismas mediante la estructura de un cuadro de precedencias, que debe ser instituido en las organizaciones. (Castillo, Wilser, 2005)

b. Formación profesional:

La formación profesional comprende el conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica. Incluye las enseñanzas propias de la formación profesional inicial, las acciones de inserción y reinserción laboral de los trabajadores, así como las orientadas a la formación continua en las empresas, que permitan la adquisición y actualización permanente de las competencias profesionales. (Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, 2010)

c. Evento protocolar:

Son los actos públicos, privados u oficiales, que utilizan para su desarrollo un conjunto de normas, costumbres y tradiciones, conocidos como actos protocolares.

d. Oficina de Imagen Institucional

Es el área institucional encargada de organizar y ejecutar la difusión de las actividades institucionales, de establecer canales de comunicación interna y externa, además de promover relaciones Interinstitucionales.

1.6. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

No se ha podido hallar a nivel regional y nacional investigaciones referidas al tema de protocolo y ceremonial, sin embargo, a nivel internacional se han podido hallar dos investigaciones.

La primera, presentada por JuanneDelmy Leiva Escobar, de la universidad de San Carlos de Guatemala en el 2006, titulada “Aplicación del protocolo en el ceremonial diplomático, guía para comunicadores sociales”. En ella se exponen como una de sus conclusiones que el comunicador social, juega un papel fundamental en las relaciones públicas gubernamentales; es por ello que su amplio conocimiento en el campo del protocolo y el ceremonial es determinante, ya que constantemente se ve involucrado en la coordinación de eventos que se ven reflejados en el quehacer de la vida diplomática. Y su rol es conocer la correcta aplicación de todos los campos.

La segunda investigación fue presentada por Elsa Lucia Pergüeza Hidalgo y María Verónica Ramos Jiménez de la Universidad Técnica del Norte en Ecuador, titulada “Estudio de la aplicación de normas de etiqueta y protocolo por parte del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado municipal de San José de Urucuquí y su incidencia en la imagen institucional”. Entre sus conclusiones expone que las instituciones públicas deben mejorar la organización de todos los actos solemnes que realicen, ello mejorará la imagen institucional que proyectan.

CAPITULO II

2. FUNDAMENTO TEÓRICO CIENTÍFICO

2.1. LA FORMACIÓN PROFESIONAL

2.1.1. DEFINICIÓN

Según el Sistema Nacional de Cualificaciones y formación Profesional la formación profesional comprende el conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica. Incluye las enseñanzas propias de la formación profesional inicial, las acciones de inserción y reinserción laboral de los trabajadores, así como las orientadas a la formación continua en las empresas, que permitan la adquisición y actualización permanente de las competencias profesionales. (Arbizú Echávarri, 2011)

“Conjunto de experiencias de enseñanza-aprendizaje que se realizan en una institución educativa para capacitar teórico y prácticamente a un futuro profesional en razón de las necesidades, aspiraciones e intereses de una determinada profesión y población”. (BRAVO, 2000)

2.1.2. EL OBJETO DE LA FORMACIÓN ACADÉMICO PROFESIONAL

El conjunto de cambios económicos, políticos, sociales y culturales responde a diversos factores, entre los cuales se destaca el papel cada vez más relevante de conocimiento. El desarrollo cognitivo suele afectar positivamente en la conducta y comportamiento de las personas, de manera que enseñar a los recursos humanos de la organización a pensar bien o mejor supone potenciar la capacidad de innovación y productividad, así como afianzar la alianza con los recursos propios en aras de conseguir un producto y / o servicio más competitivo, de mayor calidad y que satisfaga las

necesidades latentes de los clientes. Podemos entender la formación de los profesionales desde tres áreas o ámbitos de actuación diferentes: conceptual, operativo y actitudinal (Gonzales Hermosilla, 2010).

- a. **Conceptual:** Se basa en la capacitación del trabajador para el desempeño de puesto de trabajo u oficio, es decir, el conocimiento teórico de los contenidos y elementos básicos e imprescindibles que toda persona necesita dominar para desempeñar de manera correcta las tareas de una determinada profesión.
- b. **Procedimental:** hablamos del desarrollo de las cualidades y habilidades necesarias para ejercer dicha profesión y, por tanto, del desarrollo de las competencias orientadas hacia los procesos.
- c. **Actitudinal:** se trata de la capacidad de las personas para afrontar las circunstancias empresariales y de trabajo a lo largo de vida laboral.

2.1.3. ÁMBITOS QUE COMPRENDEN LA FORMACIÓN ACADÉMICO PROFESIONAL

Los ámbitos que comprenden la Formación Académico Profesional son los siguientes:

- a) **Formación Científica:** Ámbito de la Formación Profesional que implica el impulso y desarrollo de la investigación en el campo económico, financiero, gestión administrativa y técnico de la carrera a estudio.
- b) **Formación Humanística:** Dimensión de la Formación Profesional, la cual está orientada al fortalecimiento de los valores inculcados en los educandos en las diferentes etapas de su vida. Asimismo comprende el forjamiento de los siguientes aspectos:
 - Promoción del trabajo productivo en administración y proyectó su acción a la comunidad.

- Compatibilidad con la transformación positiva de la sociedad
- Participación activa en la defensa de la dignidad humana, los derechos ciudadanos y la participación con el grupo social en la solución de la problemática existente.
- Participación activa en el mejoramiento ecológico y ambiental de nuestra realidad local, regional y nacional.
- Promoción en la participación de la colectividad en la valoración de nuestra identidad nacional.
- Promoción del trabajo creativo, participativo y solidario como valor que dignifica y desarrolla a la persona humana.
- Sensibilidad frente a los valores basados en la justicia, paz, libertad y respeto a la dignidad humana.
 - Promoción de la participación de la familia en el proceso de socialización.

c) Formación Especializada.-

Ámbito de la Formación Profesional que implica la adquisición y desarrollo de habilidades, destrezas y conocimientos en el campo de la carrera de formación a fin de capacitar y preparar a los educandos al desarrollo de su profesión y por consiguiente a la contribución del desarrollo económico y social de su país.

2.1.4. DIFERENCIA ENTRE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

En primer lugar, hay que distinguir entre educación y formación, conceptos que muy a menudo se utilizan de forma indistinta pero que en el ámbito especializado tienen significados diferenciados. La educación hace referencia al objetivo prioritario de desarrollar las capacidades de aprendizaje y de conocimiento generales del individuo. Una persona se educa cuando va adquiriendo las capacidades instrumentales para conocer

e interpretar su entorno. Básicamente, la educación ofrece al individuo respuestas a los «por qué» de su vida, del mundo y de la sociedad en la que vive. En cambio, la formación es más específica, prepara a los individuos prioritariamente para adquirir competencias destinadas al desarrollo de su vida profesional en un sentido amplio, no sólo laboral. En un sentido básico, la formación ofrece respuestas al «cómo» (Bruno, 1991). Dicho de forma más breve, la educación tiende a desarrollar el «saber» y la formación el «saber hacer».

Ambos conceptos no son antagónicos, sino muy a menudo complementarios y difíciles de distinguir. Evidentemente, en la educación de una persona también se adquieren conocimientos prácticos directamente aplicables en la vida profesional y, al contrario, la formación también amplía las capacidades genéricas de aprendizaje de una persona. En cambio, la educación y la formación se diferencian en relación con sus objetivos finales y, sobre todo, por una característica: la educación no caduca. Esta distinción resulta muy útil para comprender el mundo de la formación profesional. El desarrollo, a través de la educación, de nuestra capacidad de aprender estructura de tal forma nuestro intelecto que los aprendizajes asociados tienen un efecto prácticamente para toda la vida.

Determinados aprendizajes pueden olvidarse, pero la organización de la capacidad de aprender perdura en el tiempo. En cambio, las competencias adquiridas a través de la formación, si no se practican se oxidan y se vuelven obsoletas. Esta distinción, más la disparidad de sus objetivos, obliga a tratar la educación de forma diferenciada con respecto a la formación. Por lo tanto, cuando se habla de formación se hace referencia a todos aquellos elementos orientados a dotar a las personas de competencias útiles para su vida profesional en sentido amplio, de forma autónoma de los elementos destinados al desarrollo de sus capacidades genéricas de aprendizaje (Tissot, 2004).

2.1.5. DIFERENCIA ENTRE FORMACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL

Siguiendo con el intento de aclarar conceptos, también se tiene que establecer una diferencia entre formación y formación profesional (Tissot, 2004). Se entiende por formación profesional aquella formación dirigida directamente al desarrollo de una profesión o un oficio determinado. En cambio, se utiliza el concepto más amplio de formación para designar todos los aprendizajes específicos que una persona puede adquirir a lo largo de su vida, que, aunque no estén directamente relacionados con el ejercicio de una profesión, tienen que ver con competencias que existen en el mundo laboral. Por ejemplo, el aprendizaje de técnicas de cocina para una persona que no quiere ser cocinero pero que quiere mejorar su capacidad para elaborar comidas para él o para su familia o amigos, o una persona que aprende jardinería para cuidar su jardín.

A menudo, se ha asimilado la formación, y sobre todo la formación profesional, a la formación técnica o al aprendizaje de oficios o profesiones del sector industrial. En la actualidad, esta distinción ya no es útil, ya que la industria no es el sector económico más importante y los servicios han tomado el relevo, generando muchas profesiones nuevas que no tienen una base industrial ni técnica en sentido estricto. Todo oficio o profesión comporta unas técnicas entendidas como metodologías necesarias para desarrollar las tareas de la profesión.

Así, se puede hablar de las técnicas médicas o de técnicas de trabajo social o de técnicas comerciales, pero estas técnicas no tienen nada que ver con las de carácter industrial. Hoy en día, la formación profesional está más orientada a los servicios que a la industria.

En este punto hay que introducir otro matiz: en cada país, la formación profesional sigue un modelo organizativo peculiar. Así, desde el bachillerato profesional o tecnológico, hasta los cursos de tipo más ocupacional existe una amplia gama de programas que reciben diferentes nombres, como educación técnica o profesional, formación para el trabajo u ocupacional,

formación profesional, etc. La variación entre los diferentes programas depende de su carácter más o menos profesionalizador, de los requisitos de entrada, de su relación con la enseñanza general o sus objetivos con respecto a la inserción en el mercado de trabajo (Refernét, 2007).

Los especialistas dudan entre situar algunos de estos programas en el ámbito de la educación o bien en el de la formación profesional. Hoy, se tiende por lo general a utilizar un concepto amplio que englobe prácticamente a todos los programas que tienen un objetivo profesionalizador. No se debe sorprender si ve en algunos casos que se habla de «educación y formación técnico-profesional» para englobar tanto la educación técnico-profesional como la formación profesional y, en cambio, en otras ocasiones, ambos conceptos se presentan por separado, considerando mejor al primero dentro del campo de la educación y al segundo en el de la formación profesional.

Lo mismo sucede con las educaciones técnicas superiores cortas o la educación superior profesional corta (Mazeran, 2007). Estos programas nacieron en los años sesenta en los países desarrollados, para afrontar las necesidades tecnológicas de las empresas ante el cambio técnico y organizativo. Se trata de formar a los mandos intermedios entre trabajadores cualificados e ingenieros, unos puestos que exigen ya no simplemente una experiencia práctica, sino también una sólida formación técnica y una cultura científica que no puede ser aprendida mediante la experiencia.

Estos programas formativos suelen otorgar el título de técnicos superiores, aunque hay diferencias entre países. En algunos países forman parte de los estudios universitarios, como podría ser el caso de algunas diplomaturas en España, mientras que en otros son considerados como una formación profesional superior, por ejemplo en Perú.

En ocasiones, las fronteras de la formación profesional se diluyen. Tradicionalmente, el concepto se limitaba a las formaciones de carácter profesionalizador en las etapas de la educación secundaria, pero hoy se tiende a ampliarlo a la formación profesional superior y se utiliza el término de educación y formación técnico-profesional, en inglés las siglas TVET

(Technical and Vocational Education Training), con el fin de evitar los problemas de clasificación comentados.

También en el ámbito de la formación profesional se puede distinguir entre formación profesional inicial y formación profesional continua o permanente. La primera designa aquella formación que cursa una persona para iniciarse en un oficio o profesión, normalmente en los años de juventud. En cambio, se entiende por formación profesional continua la formación posterior para ampliar, especializar o reciclar las competencias que una persona ejerce en su vida profesional. El concepto permanente o continua no quiere decir, como se podría interpretar literalmente, que una persona está continuamente formándose en un curso que no acaba nunca, sino que en diferentes etapas de su vida sigue actividades formativas para una puesta al día renovada (Tissot, 2004). La misma distinción se podría aplicar en la formación desde una perspectiva más genérica o también en el ámbito de la educación. Así, también se habla de formación inicial o formación continua y de educación inicial o educación permanente.

2.1.6. DIFERENCIA ENTRE FORMACIÓN FORMAL, NO FORMAL E INFORMAL

Finalmente, también hay que diferenciar entre la formación formal, la no formal y la informal, según la manera y las intenciones en la organización de los aprendizajes (Bjornavold, 2000). Se habla de formación formal cuando la actividad formativa está organizada por un centro educativo en lo que concierne a sus objetivos y recursos, y finaliza con un reconocimiento y acreditación de las competencias adquiridas a través de un diploma o certificado.

En cambio, se habla de formación no formal cuando no existe este reconocimiento de las competencias adquiridas y, aunque la actividad esté organizada, tampoco se pretende directamente la formación de una persona. Este sería el caso, por ejemplo, de una conferencia o un grupo de trabajo en una empresa.

Seguramente, el individuo que asiste a estas actividades pretende aprender cosas, pero la finalidad prioritaria de estas actividades no es la formación. Y por último, la formación informal es la adquirida por un individuo a través de la participación en las actividades de la vida cotidiana, es decir, trabajando y participando en actividades sociales y deportivas, o relacionándose con los demás.

2.1.7. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE FORMACIÓN PROFESIONAL

A lo largo de la historia, cada sistema productivo ha organizado la manera de adquirir las capacidades productivas de su fuerza de trabajo. La clásica formación profesional de los gremios medievales extendida por toda Europa, se hundió con el desarrollo de la revolución industrial y con la abolición de las rígidas normas que regulaban la producción artesana.

De la explosión industrial del siglo XIX surgieron diferentes modelos de formación que se fueron consolidando durante la primera mitad del siglo XX y que han configurado los actuales sistemas de formación profesional. Algunos autores (Greinert, 2004) sintetizan estos modelos en tres: el modelo liberal de mercado inglés, el modelo francés de regulación por el Estado y el modelo corporativo y dual alemán. Hoy estos modelos han evolucionado. Aunque cada país presenta características combinadas de varios de ellos, estos modelos todavía son útiles para diferenciar una tipología de sistemas de formación profesional. Como se verá más adelante, el sistema peruano se clasificaría inicialmente en el modelo de regulación estatal con respecto a la formación inicial, aunque con algunos elementos del modelo dual.

En cambio, en lo que respecta a la formación para la ocupación, se parece más al modelo liberal, con elementos del modelo regulado por parte del Estado. Los tres tipos de sistemas desarrollaron mecanismos para formar la mano de obra que la naciente industria necesitaba, basándose en los nuevos conceptos de profesionalización que el sistema industrial fue imponiendo como consecuencia del nacimiento de la producción en masa de tipo mecánico. Los nuevos oficios industriales requerían un largo aprendizaje para el dominio de las condiciones de producción en una relación hombre-

máquina que todavía tenía mucho de manual y para la que se requerían unas habilidades manuales determinadas por parte de trabajadores con un nivel de educación general muy elemental.

La generalización de la tecnología eléctrica en la producción y, sobre todo, la aplicación de la electrónica a partir de la segunda mitad del siglo XX revolucionaron toda la producción industrial y propulsaron un crecimiento industrial y económico sin precedentes en Europa y en los países desarrollados.

Esto también provocó un cambio en profundidad en la organización de la producción y en los conceptos de cualificación (Touraine, 1955), basados hasta entonces en los oficios y las profesiones industriales clásicas (Friedmann, 1974). La expansión industrial y económica de la segunda mitad del siglo XX, fundamentada en la automatización electrónica, necesitaba mucha más mano de obra cualificada, aunque con una cualificación diferente: era la época del trabajador especialista, mucho más flexible, con una relación con la máquina más subordinada y automatizada (Sánchez, 1976). En aquella época, esta relación se interpretó como desprovista de cualificación en comparación con la preparación demostrada en los oficios y profesiones industriales de la época inmediatamente anterior (Bravermann, 1974). Es en este período, en los inicios de los años setenta, cuando los principales países europeos construyen sus sistemas de formación tal como se conocen hoy en día.

La expansión de las nuevas tecnologías de la información, especialmente la informática, ha vuelto a revolucionar las formas de producción y ha puesto en crisis los sistemas de formación que se habían construido en los años setenta (Altmann, 1982). En la actualidad, la formación profesional en toda Europa está viviendo un proceso de reflexión y de cambio para adaptarse a los nuevos retos de una economía postindustrial (Boyer, 1998), progresivamente globalizada que se adentra en la llamada «sociedad del conocimiento» (Druker, 2003).

Estas fases descritas muy sintéticamente también han marcado la evolución de la formación profesional en Perú, pero con unas características propias dado el contexto político y económico del país (Merino, 2005). Las escasas empresas industriales de la época aprendieron a construir «en casa» la cualificación que necesitaban, sin una contribución significativa ni del Estado, como en el modelo francés, ni de las organizaciones corporativas empresariales (gremios y cámaras) como en el modelo alemán.

Este modelo de autoorganización de la cualificación por parte de la empresa ha marcado toda la evolución de la formación profesional y todavía tiene un fuerte arraigo en la actualidad.

2.1.8. LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y EL MERCADO DE TRABAJO

La razón fundamental de la formación profesional es la de ofrecer el aprendizaje de las competencias que requiere el mercado de trabajo, incluyendo las necesidades de cualificación de los trabajadores y de todas las organizaciones públicas y privadas que desarrollan actividades que tienen una dimensión económica. Además, la formación profesional debería dar respuesta a las necesidades formativas de los profesionales y de las personas auto ocupadas, así como a la capacidad futura de creación de nuevas empresas. Es decir, la formación profesional tiene que anticiparse a las demandas presentes y futuras de un mercado de trabajo en constante evolución en el marco de las reglas de la competitividad.

Al mismo tiempo, la concepción moderna de la formación profesional inicial es la de acoger a las personas que salen de la educación general para especializarlas en el mercado de trabajo. Por lo tanto, la formación profesional también está condicionada por la demanda de formación de los jóvenes y de los adultos en su dimensión más global.

Así, la formación profesional también constituye un sistema institucional con una dinámica corporativa propia. El sistema se mueve entre tres aguas: la demanda de formación de los individuos, la demanda de cualificación del mercado de trabajo y la inercia corporativa propia.

Es en este contexto donde hay que analizar la relación entre la formación y el mercado de trabajo y buscar las explicaciones acerca de los ajustes y desajustes entre los dos ámbitos, aunque sabiendo que el sistema de formación sólo se justifica si está orientado hacia el mercado de trabajo.

La disyuntiva entre formación y mercado laboral llevada a su extremo genera desajustes nocivos para el sistema, para la población y para la economía. Los sistemas formativos alejados del mercado de trabajo que se instalan como una vía más para desarrollar competencias personales en el marco de un sistema educativo cerrado en sí mismo caen rápidamente en el desprestigio por la falta de salidas laborales que ofrecen a sus beneficiarios y no contribuyen al desarrollo económico, como lo demuestra la situación de los sistemas de formación de algunos países en vías de desarrollo (ETF, 2005).

Pero también la situación contraria produce efectos negativos, ya que los sistemas totalmente subordinados a los requisitos del mercado de trabajo, como se ha propuesto en algunos casos por parte de organismos internacionales, tienen dificultades para cubrir las necesidades de la economía a largo plazo y avanzar en sus necesidades futuras, además de crear problemas de gestión política bajo la presión ciudadana para mejorar la capacidad de inserción laboral de la población.

El difícil equilibrio entre ambas situaciones no se encuentra en el punto medio, sino en la capacidad de ofrecer la posibilidad de adquirir las competencias que facilitarán la inserción laboral y el desarrollo de la actividad económica al máximo de población posible. Y esta tarea no es sencilla, ya que hoy en día el mercado de trabajo evoluciona muy rápidamente y a menudo de forma inesperada.

En las sociedades en desarrollo el mercado de trabajo es poco predecible y bastante opaco, y no sólo en épocas de crisis. Por lo tanto, siempre resulta difícil para una persona que quiera trabajar saber dónde y en qué momento hay un empresario que esté buscando a un trabajador de sus características.

Lo mismo le ocurre al empresario, que cuando necesita a un nuevo trabajador muchas veces no sabe dónde encontrarlo. Esta característica de los mercados laborales actuales explica la queja constante de los empresarios, que dicen que no encuentran los trabajadores adecuados, y la de los trabajadores, que sostienen que no encuentran trabajo, aunque se encuentren en una coyuntura de fuerte expansión de la ocupación. Esta dificultad afecta más a los jóvenes, que sin experiencia previa inician los primeros contactos con el mercado de trabajo y no saben cómo moverse. En las sociedades avanzadas, la transición de la escuela o del desempleo a la ocupación siempre es problemática.

La constatación de esta situación ha motivado que las políticas activas de ocupación, y especialmente las medidas de orientación profesional, se vayan consolidando como medidas permanentes y estructurales para una buena gestión del mercado de trabajo. Unas medidas que progresivamente se transforman en un nuevo eje de las políticas básicas del estado del bienestar, y no sólo para afrontar momentos de crisis. En sociedades avanzadas, los ciudadanos y ciudadanas requieren soportes de información y de orientación en diferentes grados de intensidad para favorecer su tránsito por el mercado de trabajo.

Si la cualificación, como uno de los principales ejes del mercado de trabajo, se convierte en problemática, la formación, como principal vía para acceder a la cualificación, también comparte su complejidad. Detectar las necesidades de formación del sistema productivo con el fin de orientar el sistema de formación a la provisión de las cualificaciones necesarias no es tarea sencilla, y todavía menos intentar prever las evoluciones futuras.

Por esta razón, los modernos sistemas de formación se dotan de mecanismos de observación para seguir las evoluciones del mercado de trabajo e interpretar sus necesidades. Este concepto, denominado «función de observación» (Homs, 2001), todavía no está presente en el sistema de formación peruano, que dispone de un sistema deficiente, disperso, poco sistemático y poco coordinado de producción de información sobre la evolución del mercado de trabajo y sus necesidades de cualificación.

2.1.9. LA FORMACIÓN PROFESIONAL BASADA EN COMPETENCIAS

Según Thierry (2005), en pleno siglo XXI, tercer milenio, el éxito de cualquier organización radica en la certificación. Hoy en día se cuenta con organismos, criterios, instrumentos y expertos que certifican procesos de producción de bienes o generación de servicios -productos o servicios-, sistemas de gestión y de aseguramiento de la calidad, y personas. La respuesta ante este embate es la formación profesional basada en competencias.

La formación profesional basada en competencias, como una línea de evolución del enfoque por objetivos (por problemas, por casos, etc.), consiste en establecer los resultados de aprendizaje deseados, a los que, por lo general, se hace referencia como competencias que representan las intenciones pedagógicas de un programa y los desempeños esperados (situación deseada) y especificados previamente a la instrucción.

Además, cada competencia se asocia a un sistema de enseñanza que incorpora el módulo como un componente esencial, entendido como una unidad de competencia con estrategias que comprenden la situación inicial (mediante la evaluación de aprendizajes previos) y acompañan al aprendiz a lo largo de toda la formación.

De lo que se trata, con esta propuesta, es de cuestionar a fondo los objetivos hacia donde apunta la educación superior para el siglo XXI, a saber: la formación de ciudadanos informados, preparados para ganarse la vida, conscientes de la importancia de su contribución en el desarrollo económico y social local, nacional, regional y mundial planetario.

2.1.10. LA FORMACIÓN POR COMPETENCIAS COMO COMPONENTE DE LA EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO

El término competencia vinculado a los aprendizajes como categoría de análisis de la psicología, tiene su origen en los años 70 del siglo XX, estrechamente vinculado al mundo laboral-empresarial. MCCLELLAND de la

Universidad de Harvard, citado por Cris Bolívar (2001), planteó que una competencia es una característica subyacente que está relacionada con una actuación de éxito en el trabajo, aduciendo que un individuo competente es aquel que tiene conocimiento, sabe usarlo y posee una disposición y actitud permanente para ampliarlo y aplicarlo en su desempeño laboral.

Pero es a raíz de la década de los 90 del siglo pasado cuando se profundiza el debate acerca de las competencias como componente de la formación del talento humano, proliferando de esta forma el surgimiento de numerosas definiciones, de las cuales se han seleccionado algunas en función a los objetivos del presente trabajo.

2.1.11. NUEVO CONTEXTO DE LA FORMACIÓN ACADÉMICA

Según Aponte Hernández (2009), las instituciones de educación superior atraviesan por cambios acelerados y grandes transformaciones que inciden en la formación académica y la vida estudiantil. Algunos de estos cambios han exacerbado la tensión de la profesionalización, el credencialismo, la “comercialización” en las instituciones, en particular en los enfoques de formación académica y profesional por competencias, y la complementariedad de la vida estudiantil. En el ámbito de la formación de la conciencia universitaria, las competencias no pueden dejar a un lado, o reducir, los contenidos. Por ello, va a ser necesario contar con otros referentes que permitan trabajar en forma simultánea e interactiva con las competencias, los contenidos, las metodologías, la evaluación de los aprendizajes y del rendimiento.

La formación universitaria no puede entenderse o justificarse en cuanto a educación superior solamente, sino como resultado de un proceso educativo que presupone una educación primaria y secundaria con sus propias especificidades, que la docencia universitaria completa y que la persona culmina a lo largo de su vida. La formación del nivel superior sería inútil o limitada sin una educación primaria y secundaria orientadas al desarrollo cognitivo de los jóvenes, ya que la universitaria no se caracteriza

tanto por los contenidos de conocimientos, sino por el nivel de desarrollo cognitivo e intelectual de los estudiantes (Escudero, 2005).

Jorge Escudero (2005), también explica que el debate en torno a la formación académica universitaria ha sido intenso y perverso alrededor de los procesos y finalidades del currículo universitario. Este yace sumido en un periodo interminable de controversias en cuanto al concepto de formación se refiere, a la idea de formación excesivamente vinculada a los aprendizajes académicos y al desempeño profesional a largo plazo, así como a una dependencia generalizada con las exigencias del mercado laboral que no se discuten, o con un discurso pedagógico de formación que no siempre coincide con la formación universitaria o con las ideas de la formación que se pueden defender desde otros enfoques más economicistas o del mundo del sector productivo de bienes y servicios.

La formación por conocimientos, competencias y habilidades lleva más de un siglo en la educación-capacitación. Sin embargo, no se generaliza hasta la década de 1990 en los sistemas educativos con la intención de mejorar el rendimiento de la educación, integrar los sistemas y regiones, y elevar la competitividad de los países. Para salir del debate entre educar para formar y calificar (formativa), o formar y capacitar (conformar) para la práctica de una profesión, y para propósitos de este trabajo, se considera la formación universitaria como parte de la socialización de convivencia en la sociedad para el crecimiento y mejoramiento de las personas. La misma consiste en el proceso de intervención deliberado que trata de influir, directa o indirectamente, en las personas para que puedan mejorar en lo que se refiere a los procesos de conocerse y construirse a sí mismos. La deseabilidad, pertinencia y viabilidad de dicha transformación viene condicionada por tanto por el contenido de la intervención formativa como por la manera en que dicho proceso se lleva a cabo (Zabalza, 2010).

La deseabilidad, pertinencia y viabilidad de dicha transformación viene condicionada tanto por el contenido de la intervención formativa, como por la manera en que dicho proceso se lleva a cabo (Aponte Hernández, 2009). La vida estudiantil, por su parte, presupone la interacción de las experiencias

en el hogar, la comunidad, la universidad, el trabajo y vivencias sociales y culturales, tanto de grupo, como personales, durante los estudios universitarios, que inciden en la trayectoria de la vida de los egresados. En este sentido, la formación integra los siguientes contenidos formativos dimensiones que los estudiantes podrán desarrollar como resultado de la formación universitaria de vida académica y estudiantil (Zabalza, 2004):

- Nuevas posibilidades de desarrollo integral y de satisfacción personal para mejorar las capacidades básicas del ser, la autoestima y el sentimiento de llegar a ser más competente para aceptar los retos de la vida y el mundo del trabajo.

- Nuevos conocimientos de cultura general, académica y profesional para que los estudiantes sepan más y sean más competentes.
- Nuevas habilidades de capacidad de intervención para hacer las cosas de una nueva manera o mejor de lo que se hacían antes; las habilidades pueden ser genéricas (relacionadas con la vida cotidiana, como civismo, ciudadanía, paternidad) y especializadas (relacionadas con el desempeño de alguna función específica, como estudiar, trabajar, practicar una profesión o proveer un servicio), entre otros.
- Desarrollo de actitudes y valores que son parte sustantiva de los procesos de formación, que hacen referencia al auto conocimiento y las relaciones con la comunidad universitaria, que van a incidir luego en las relaciones del mundo del trabajo y la convivencia en la sociedad.
- Enriquecimiento de experiencias – supone ampliar el repertorio de experiencias de los estudiantes a través de la articulación de la formación académica y la vida estudiantil en la institución, su entorno (servicio social, internados de investigación/trabajo, actividades de estudiantes, viajes de estudio), entre otros.

Al considerar la formación como proceso, la competencia se confunde con la calificación. Esta última se refiere al conjunto de conocimientos y habilidades adquiridos durante las actividades y vivencias de la formación y socialización de la vida de estudiante en la educación general y superior. Las competencias, por su parte, se definen en términos de los aspectos del acervo de conocimiento y habilidades necesarias para llegar a resultados requeridos, a una circunstancia determinada, con una capacidad real contextualizada, para lograr un fin esperado. La competencia es una construcción a partir de una combinación de conocimientos, habilidades, actitudes y recursos del ambiente (relaciones, información, documentos, tecnología, métodos, procedimientos, entre otros) que son movilizados para lograr un desempeño.

Las competencias se consideran como un 'bagaje intransferible de conocimientos, habilidades y actitudes' que las personas necesitan para su desarrollo personal, la inclusión y el trabajo que debería lograrse durante los estudios. Es, además, lo que permite que puedan manejar, de forma apropiada, los desafíos, las situaciones complejas y la solución de problemas que se plantean y lo que les conduce a actuar de una manera responsable y adecuada. Este bagaje tiene que integrar conocimientos complejos, habilidades y actitudes como resultado de los procesos de formación y socialización del educando durante la vida de estudios.

Esta noción de una educación que precede y continúa con la formación académica y la vida estudiantil universitaria (Escudero, 2005) sugiere que:

- La estructura interna de una competencia está compuesta por un conjunto de recursos cognitivos de aprender a aprender (de conocer, saber hacer, saber relacionarse con otros y saber conocerse a sí mismo) que contribuya a que la persona pueda realizar actuaciones adecuadas y responsables a lo largo de la vida.
- Las competencias operan y se vinculan en relación con y para responder a nuevos retos, situaciones y problemas complejos.

- Su desempeño en contextos ha de satisfacer la expectativa de un conjunto de criterios o estándares preestablecidos, lo que determina que las competencias desarrolladas estén socialmente estructuradas y construidas.
- Recapitulando, las competencias vendrían a ser descripciones de los aprendizajes que los estudiantes han hecho al egresar de cursos, programas, pasantías y vivencias, que incluyen una variedad de elementos (recursos cognitivos de diferente naturaleza: personales, sociales, culturales, valores, entre otros) que, a su vez, implican la capacidad de movilizarlos e integrarlos en orden a determinar, definir y responder adecuadamente a situaciones complejas en contextos relativamente definidos, como es el caso de la formación académica y la vida estudiantil, tomando en consideración criterios relacionados con las diferentes culturas, niveles sociales y consideraciones éticas que interactúan en los procesos.

Al diseñar estrategias curriculares simultáneas y articuladas, habría que considerar el uso amplio de las competencias transversales y formales (competencias de análisis, sistémicas, entre otras) para analizar e interpretar el contexto social, cultural y personal de los estudiantes (necesidades de aprendizaje y capacidad para aprender). Esto permitiría diseñar y planificar adecuadamente las estrategias de formación-aprendizaje durante la vida estudiantil, que apuntan hacia la integración de las funciones de la universidad de la formación académica con las experiencias de vida de los estudiantes durante sus estudios en la institución y como egresados, si hay expectativas de que estos contribuyan a la institución como ex alumnos.

Como resultado de la reestructuración económica, el impacto de la revolución tecnológica, los nuevos requerimientos de las profesiones y del mundo del trabajo, los procesos sociales y las relaciones humanas se caracterizan por la información y el conocimiento que pueden ser accesibles a las personas sobre diversos aspectos de su existencia, trabajo, consumo, dimensión política e interacción cotidiana de la vida colectiva. Esto afecta a la población en general en cuanto a la organización de las instituciones, la

provisión de los servicios y las relaciones sociales, económicas, políticas y culturales actuales y futuras. La velocidad que ha adquirido la producción de conocimiento y la posibilidad de acceder a un gran volumen de información, con un ritmo creciente de obsolescencia de algunos de los conocimientos y competencias, obligan a las personas a aprender a aprender (qué, por qué, cómo y para qué) y a las instituciones educativas a transformarse o renovarse, y a las profesiones, a la reconversión permanente con la capacitación continua. El impacto de estos procesos requiere que los ciudadanos seleccionen, organicen, analicen y procesen información que luego les sirva para tomar decisiones y actuar. La misma también les servirá para utilizarla en el trabajo y en la interacción en la vida cotidiana (Aponte Hernández, 2009)

2.1.12. NUEVO PERFIL DEL COMUNICADOR SOCIAL EN EL PERÚ DE CARA A LOS DESAFÍOS DEL NUEVO MILENIO

La globalización entendida como un proceso de protección de unos cuantos contra el resto (Orozco G., 1994); El sistema económico – político de orientación neoliberal que excluye completamente a los grandes sectores de la sociedad explotada (Chmsky, 1994). La omnipresencia de la sociedad de la información como fenómeno económico social que desplaza a la industria manufacturera y abre paso a la industria del conocimiento (Gargurevich, 1999); Son fenómenos que provocan un estadio donde los muchos problemas sociales mundiales se relacionan con problemas de salud, educación, economía y comunicación de cada país, de los cuales no se escapa el Perú por estar incluido en esta dinámica actual.

Siendo la comunicación y las innovaciones tecnológicas las que mayor auge han cobrado en los últimos tiempos, así como la formación del comunicador social que se ha puesto en debate; surge una pregunta – respuesta: debemos pensar en un nuevo perfil del comunicador social en nuestro país.

2.1.13. INICIOS Y DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN COMO PROFESIÓN

En los años 30 fueron creadas las primeras escuelas de periodismo en Latinoamérica, obviamente surgen con ellas los primeros cuadros profesionales de comunicadores; Gargurevich (1999), afirma que este proceso creacionista culminó en la década del 70.

En el Perú, la Escuela de Periodismo de la Pontificia Universidad Católica del Perú fue la primera que inicio el proceso creacionista en nuestro país en 1945 y 2 años después se creó otra escuela en la Universidad Mayor de San Marcos. Actualmente en 32 Centros Superiores, entre públicos y privados, existen facultades y escuelas que forman Profesionales de la Comunicación.

En 1960 se funda el Centro Internacional de estudios superiores de periodismo para América Latina (CIESPAL) cuya tarea principal era promover y difundir un PLAN TIPO de escuelas de ciencias de la información colectiva. Este plan a su vez proponía la formación de comunicadores polivalentes capaces de desempeñar cualquier actividad dentro de los medios de comunicación de masas. Este modelo fue defectuosamente copiado, según Márquez de Mhelo (Citado por Andión, 1992), de la escuela norteamericana de comunicación de masas (School of MassCommunication) porque su versión original proponía diferentes especializaciones sin embargo el propuesto por CIESPAL coincidía más con la formación de un profesional único (Andión, 1999)

El CIESPAL, afirma Andión, no solo contribuye de manera decisiva a la conformación del campo profesional de la comunicación, también interviene directamente en el oscurecimiento del sentido social de la profesión; En este contexto, continúa, nace un mito que ha condicionado el desarrollo de esta práctica profesional y es creer que el mercado laboral natural de trabajo son los medios de comunicación de masas.

Desde el primer perfil profesional propuesto por CIESPAL hasta hoy donde se contemplan diversidad de enfoques sobre el tema, el perfil ha ido

evolucionando y redefiniéndose de acuerdo a distintos puntos de vista y necesidades sociales, sin embargo muchas de las propuestas son ideales y no reales claros ejemplos son algunos de los que se mencionan a continuación:

- El comunicador – productor, quien mantienen dificultades teóricas y privilegia soluciones técnicas(Martín Barbero, 1990).
- El comunicador intelectual, quien supone la actitud comprensiva de la realidad que permita darle contexto político y cultural al profesional (Quiroz, 1997).
- El comunicador artista, aquel capaz de recrear su propia cultura y participar como un productor de cultura dentro de la sociedad a la que pertenece (Andión, 1999).
- El comunicador del nuevo milenio, donde se resalta la base humanística en la formación y desempeño de la profesión(Andión, 1999).
- Cuando pensamos y proponemos un perfil profesional debemos tomar en cuenta, tres aspectos importantes que son: lo que ofrece la Universidad, lo que la sociedad y el mercado laboral demandan y lo que el estudiante considera necesario e imperativo para su posterior desempeño profesional. Entonces, el perfil del comunicador social debe ser el producto del consenso de todos estos planteamientos.

2.1.14. ASPECTOS TEÓRICOS DE LA CIENCIA DE LA COMUNICACIÓN Y EL PERFIL PROFESIONAL DEL COMUNICADOR

Es necesario abordar los aspectos teóricos, epistemológicos y científicos de la ciencia de la comunicación y del perfil profesional porque permitirá ubicar de manera panorámica estos dos aspectos en el contexto actual. Para ello es necesario considerar los cuatro conceptos que se menciona a continuación:

- a. La Interdisciplinariedad que caracteriza a la comunicación (Gargurevich, 1999) la ubicuidad diferenciada traducida en que la comunicación presenta ambigüedades en sus ofertas y demandas académicas (G. Orozco 1994) significa que la epistemología de la comunicación debe poner mayor énfasis en diferenciar el objeto material de estudio que comparte con otras ciencias, con el objeto formal que la distingue de otros conocimientos (que es la comunicación propiamente dicha); esto permite plantear las coincidencias y diferencias que se tiene con otros campos del conocimiento (Concha, 1996).
- b. La comunicación como otras ciencias considera 3 pilares fundamentales de formación profesional, el primero relacionado con su soporte teórico, los saberes (conocimiento científico); el segundo metodológico para entender las nuevas formas de aproximación a la realidad y el tercero que permite comprender y reflexionar los nuevos escenarios, los quehaceres (saber instrumental) (Etto, 2000). Un cuarto pilar de formación que deberíamos considerar son las tecnologías por su vertiginoso avance y su incidencia en la práctica de la comunicación.
- c. También es preciso deslindar teóricamente los conceptos de perfil y rol profesionales. El perfil Profesional tiene que ver con la formación académica (bases científicas, filosófica, humanísticas y tecnológicas) que recibe el comunicador en la Universidad y está constituido por los objetivos, valores, conocimientos, destreza y habilidades que el estudiante internaliza y adquiere durante su formación profesional. Mientras que rol profesional es la función que el comunicador cumple en la sociedad como respuesta a las necesidades comunicacionales que confrontan las personas y grupos en la sociedad (Fuentes CH., 1994), es decir pone en práctica el perfil profesional.
- d. Por último las dificultades para definir el perfil profesional del comunicador derivan de la propia indefinición de los ámbitos de trabajo en los que se mueve, la construcción de ese perfil debe

obedecer a las exigencias de su entorno y tener en cuenta la utilidad social de su trabajo que legitima la presencia de los profesionales en este campo.

Los comunicadores tienen como otros profesionales una responsabilidad social en cuanto realizan un trabajo en el seno de la sociedad por ello el posible “compromiso social” no tiene por qué ser mayor ni menor que el de los profesionales de otros campos.

Por otro lado la Universidad debe ser asumida como un espacio desde el cual se proporciona una formación vinculada a las necesidades de cada realidad concreta por lo tanto no ajustada a un perfil único, razón por la cual no podemos hablar en esos términos ni tender a la homogeneización en la formación de comunicadores (Etto, 2000)

2.1.15. ASPECTOS DEL NUEVO PERFIL DEL COMUNICADOR SOCIAL EN EL CONTEXTO ACTUAL DEL PERÚ.

Según Yhobany Venegas Linguithy (2000), son tres los aspectos que debe tener el nuevo perfil del comunicador social, estos son académicos, personales y laborales.

a. Aspectos académicos:

El comunicador social para desempeñarse profesionalmente debe tener una base formativa equilibrada entre el pragmatismo de la tecnología y el fundamentalismo de las ciencias sociales del cual es parte la ciencia de la comunicación, a pesar de que se ha insistido hasta la saciedad en el divorcio irreconciliable entre lo teórico y lo práctico en cuanto a formación profesional de comunicación se refiere, ocurre que la ciencia de la comunicación es la ciencia práctica de las ciencias sociales, ello no significa que no esté sustentada con rigor científico -teórico pues no se puede teorizar sino se investiga la realidad con rigurosidad y apego a la ciencia. Un equilibrio en la dicotomía teoría - práctica en nuestra formación significa tener un bagaje de conocimientos con 50% de cada parte esto permitirá que el comunicador desarrolle un trabajo profesional con soporte teórico,

humanístico y conocimiento práctico de los medios a utilizar, permitirá también que estos nuevos profesionales le den un verdadero uso social a las disciplinas de la comunicación como Relaciones Públicas, Relaciones Industriales, Publicidad y propaganda, Marketing, Comunicación Organizacional y a las tecnologías de comunicación de la información como radio, televisión, prensa, medios de comunicación no masivos y ahora informática (Fuentes, 2004).

Ahora las currículas actuales de los 32 centros de formación profesional de comunicación en nuestro país deben considerar 3 tipos de cursos que son: cursos de formación general, formación básica profesional y de formación especializada que provean a los estudiantes en un momento de conocimiento teórico y práctico general relacionados con la comunicación, sociedad e individuo y en otro momento de conocimiento especializado de la teoría y práctica de la comunicación; estos cursos a su vez deben promover, propiciar y desarrollar nuestra diversidad creativa, puesto que la profesión de comunicación es eminentemente creativa y de gran iniciativa, este aspecto permitirá que el comunicador se preocupe por rescatar la unidad esencial de lo humano.

El profesional comunicador debe también conocer y manejar perfectamente el mercadeo social una disciplina que combina aportes de las ciencias sociales y las ciencias administrativas para influir en la conducta de los públicos a través de la venta de ideas, servicios y productos con el objeto de mejorar la calidad de vida del grupo objetivo y de la sociedad en general.

El comunicador social de hoy debe tener un amplio dominio del idioma oficial y de otros idiomas extranjeros o maternos (castellano, inglés, quechua y aymara respectivamente de acuerdo al escenario local donde desempeñe su trabajo), debe manejar perfectamente el lenguaje audiovisual, los paquetes informáticos, Internet y Multimedia, este tipo de capacitaciones lo recibirán generalmente fuera de las aulas universitarias y como sostiene Simón Pedro Arnold hay que dar particular importancia a la criticidad y a la capacidad de pensar por sí mismo alejándonos de la educación conformista tan propia de nuestras instituciones escolares y académicas.

b. Aspectos personales.

Aparte de lo académico consideramos los siguientes rasgos personales característicos del nuevo perfil.

La dimensión ética deontológica relacionada con los valores y la moral hoy en día debe convertirse en un sólido e importante fundamento de la comunicación como profesión, el comunicador debe respetar los deberes y derechos de las personas y las leyes que rigen las libertades del ser humano como ciudadano peruano.

Debemos responder a nuestras ambiciones personales de superación y desarrollo y al mismo tiempo a las exigencias de la sociedad y el mercado laboral que necesitan profesionales de la comunicación conocedores de su realidad y que manejen un verdadero sustento científico y social en sus trabajos prácticos profesionales relacionados con las tecnologías y la sociedad.

Este aspecto implica una doble responsabilidad que deben asumir los estudiantes y egresados de las facultades de comunicación que no solo se debe poseer formación académica universitaria sino considerar el esfuerzo de autoformación, auto profesionalización y autodesarrollo que nos hará incursionar en una dinámica constante de aprendizaje social e individual por tanto el comunicador es un eterno educando dispuesto a aprender y aprehender cada día más.

Hoy el comunicador debe ser un líder significa que debe privilegiar por sobre todas las cosas el servicio que presta a la sociedad, además detectar los problemas que en ella existe y trabajar para corregirlos y solucionarlos, el comunicador líder trabaja con las masas y no con las élites predica con el ejemplo y conoce a todos y a cada uno de los miembros de su entorno social y laboral.

El comunicador debe tener una personalidad y mentalidad madura que le permita manejar adecuadamente la inteligencia racional y la inteligencia emocional. La inteligencia racional tiene que ver con el saber saber y saber

hacer, significa conocer la teoría, los hechos, fines y conocer la realidad para analizarla y trabajar dentro de ella, este tipo de inteligencia tiene que ver con la razón instrumental mientras que la inteligencia emocional es la capacidad de controlar los impulsos, significa tomar decisiones adecuadas, manejar los problemas laborales con sensatez, ecuanimidad, coordinación y equilibrio esta inteligencia está guiada por la razón histórica que significa realizar un trabajo sin necesidad de condicionarlo a lo económico.

El dominio de esta última inteligencia por parte del comunicador social lo llevará a tener y mantener relaciones interpersonales adecuadas en el campo laboral y social que permitan una mejor integración al mercado laboral.

c. Aspectos laborales.

Desde la perspectiva laboral es necesario comprender que el sistema social [SS] es un macro sistema en el que se interrelacionan el subsistema laboral [SL] y el subsistema universitario [SU] por lo tanto como cualquier otro profesional el comunicador está inmerso en una dinámica contractual regida por la oferta y la demanda del mercado laboral.

Así mismo actualmente existe en el campo de la comunicación lo que en esta investigación denominamos nichos ocupacionales como resultado de la adición de formación académica ,más la necesaria especialización subsecuente y consecuente del profesional comunicador más la actual estratificación de mercado laboral.

Las exigencias y la competitividad de los mercados laborales locales nacionales e internacionales exigen la alta profesionalidad del comunicador actual por ello debemos de trabajar previo un planeamiento estratégico que es una planificación tomando en consideración el análisis situacional de la organización donde se va a laborar, la priorización de los problemas para encontrar soluciones y la utilización de estrategias en el desarrollo de las acciones y actitudes, que deben estar cronogramadas en un plan operativo de una organización o un escenario real de trabajo para cumplir los objetivos de los mismos con eficiencia y eficacia.

Debemos también estar preparados y dispuestos a trabajar en equipos (grupos multidisciplinarios de trabajo) como actualmente se da en la docencia Universitaria, los organismos no gubernamentales (ONGs), medios de comunicación masivos y no masivos, empresas públicas y privadas, instituciones educativas, de salud y otros.

En la dinámica actual de nuestro país las oportunidades de trabajo cada vez son menores en comparación a nuestro amplio campo de acción multifacético y polivalente esta dimensión no significa que como profesionales debemos saber un poco de todo sino más bien y como sostiene Simón Pedro Arnold(2008), tener un bagaje profesional suficiente, profundo y performador (difícil pero posible) Para poder abordar temáticas diversas con igual criterio y competencia que el de otros profesionales, que nos permita poder estar en igualdad de condiciones con un antropólogo, sociólogo u otros profesionales y así poder realizar un verdadero trabajo profesional hoy en día nuestro trabajo debe estar dirigido por el estudio y la investigación IEC(Información, Educación y Comunicación) y debe orientarse a solucionar problemas y necesidades sociales relacionadas con el pluralismo, la creatividad y empoderamiento ,mujeres, niños, jóvenes y género, cultura, identidad cultural, patrimonio cultural, salud, educación y medio ambiente; temáticas que han sido considerados por la comisión mundial de cultura y desarrollo, UNESCO en 1995 como las más importantes y actuales necesidades del desarrollo humano en toda su diversidad para lograr sostenibilidad.

Finalmente como sostiene Tofler (citado por Venegas, 2000) debemos actuar localmente y pensar globalmente, no es otra cosa que desarrollar nuestro trabajo comprendiendo nuestro entorno concreto tal y como es sin que esto signifique que nos separemos de los problemas globales.

2.2. PROTOCOLO Y CEREMONIAL

2.2.1. CONCEPTO

La vigésimo tercera edición del Diccionario de la RAE define protocolo (del latín protocollum) ,además de otras tres acepciones, como la “Regla

ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre”. Dos precisiones tenemos que hacer sobre esta definición. La primera, que la definición se fija tan sólo en dos ámbitos espaciales: el diplomático y el cortesano o palatino. Por extensión, parece que *strictu sensu* sólo podríamos hablar de protocolo en sentido “oficial”, como más adelante determinaremos. La segunda, que se determina cuáles son las fuentes o modos de creación del protocolo: el derecho y la costumbre, entendida como aquella reiteración de prácticas que se consolida con el tiempo y a la que se le da un valor social e incluso jurídico determinante. De ahí que coincidamos con Tomás Chávarri en que confundir el protocolo con simples normas de urbanidad o cortesía es *res ulta* excesivamente simplista (Chávarri del Rivero, 2004).

Según Urbina el protocolo es la “disciplina que determina las formas bajo las cuales se realiza una actividad humana importante” (Urbina, 2003).

Para Vilarrubias es “la transcripción escrita de los usos, costumbre y tradiciones de un determinado país o territorio en formulas reglamentadas” (Vilarrubias Solanes, 2004). Para Fernando Fernández y José Daniel Barquero es “la normativa que es legislada o establecida por usos y costumbres donde se determina la precedencia y honores que deben tenerlas personas y símbolos, la solemnidad y desarrollo del ceremonial de los actos importantes donde se relacionan las personas para un fin determinado” (Fernández Sánchez y Barquero, 2004).

El protocolo es la manifestación del respeto en la comunicación entre los seres humanos, y por tanto tiene un alto componente histórico ya que son los usos sociales o costumbres no escritas, además de las leyes, los que han ido determinando una especial forma de comportamiento. Es por tanto el estudio de cómo han ido evolucionando esas normas jurídicas y sociales lo que nos determinará el resultado de la configuración actual del protocolo y son las que nos permiten dar una definición genérica de lo que es el protocolo. Podríamos definir el protocolo como el conjunto de normas, usos sociales y costumbres que determinan cuál es el orden de celebración o realización de un determinado acto o evento, bien sea de naturaleza

pública o privada. Pero en realidad ésta no es más que la acepción que nosotros le estamos dando ya que el protocolo en sí mismo y sin adjetivar no es más que el conjunto de líneas de actuación ante una situación concreta. En este sentido vemos que existen protocolos de emergencias, protocolos de evacuación, protocolos de intervención ante desastres, protocolos médicos, etc. En ello vemos claramente cómo con el término protocolo nos estamos refiriendo a un código de conducta a seguir ante ciertas situaciones en el que está determinado con precisión cada uno de los pasos que hay que dar siguiendo un orden establecido de antemano. Por ello es incorrecto hablar de protocolo a secas. El protocolo necesita de un adjetivo que determine las circunstancias a las que esas líneas de actuación hay que aplicar. Esos son los diferentes tipos o clases de protocolo, ámbitos especiales de actuación ,a los que nos referiremos más adelante.

Por ello se habla de “saltarse el protocolo”. Cuando S.M. el Rey se salta el protocolo y se acerca a saludar a un niña, no es que exista una norma que prohíba a la niña acercarse a S.M.,ni a éste acercarse a aquélla. Lo que significa la expresión es que no se está siguiendo el orden ,guión o esquema de actuación previamente diseñado de antemano para el acto que se estaba desarrollando con la presencia de S.M. el Rey. Por tanto el protocolo no es más que ese guión que rige el desarrollo de un acto o evento, con la particularidad de que para ciertas situaciones ese esquema está más o menos fijado desde hace tiempo y se repite en el tiempo, y en ocasiones específicas, como es el caso del protocolo oficial, puede estar predeterminado en las leyes.

Y en este sentido podemos decir que cada acto tiene su protocolo propio, aunque en ocasiones sigamos unas directrices genéricas que son las que en este libro vamos a ver. Independientemente de las precisiones terminológicas que todos los autores hacen acerca del concepto de “protocolo”, que son interesantes pero no determinantes, lo verdaderamente categórico es el conocimiento del ámbito de actuación en el que el mismo se puede aplicar, para determinar el tipo de protocolo ante el que nos encontramos de entre las distintas clases del mismo que veremos en

capítulos sucesivos, y de las disciplinas de las que se auxilia, que nos ayudarán en el desarrollo del acto, además del propio concepto. Esas disciplinas auxiliares son:

- La Historia del Derecho, que nos acercará a la evolución histórica del ceremonial y del protocolo, para poder comprender su configuración actual.
- El Derecho administrativo, que nos pondrá de manifiesto cómo actúan las instituciones públicas.
- El Derecho político y constitucional, que nos mostrará cuál es la estructura institucional del Estado y de las entidades supranacionales en las que se engloba, cuáles son los organismos de la Administración central, periférica e internacional, y cuáles sus reglas de funcionamiento o normas procesales y procedimentales.
- El Derecho nobiliario: se trata de una parcela del Derecho civil que se ocupa específicamente de la concesión de títulos nobiliarios, de sus tipos y demás circunstancias relacionadas con los mismos.
- El Derecho premial: es la parte del derecho que se ocupa de la concesión de premios ,honosores y distinciones.
- La simbología: es el estudio del conjunto de símbolos, y que entre ellos se ocupa de los símbolos oficiales del Estado: banderas, escudos e himnos.
- La vexilología, o estudio específico de las banderas, que será determinante para comprenderlas del Estado, de las Comunidades Autónomas, de las entidades locales, de los organismos internacionales e incluso de otros países de nuestro entorno.
 - La heráldica o estudio de las armas y escudos, en relación con la simbología antes señalada.

2.2.2. CLASES DE PROTOCOLO

Bajo el término clases de protocolo, hacemos referencia a las peculiaridades específicas de la organización de ciertos actos, bien por la naturaleza de los mismos, por las personas que los realizan o por su propia

finalidad que hace que tengan un conjunto de normas específicas destinadas a los mismos.(Martínez Guillen, 2007)

Para María del Carmen Martínez (2007), se pueden considerar 7 clases de protocolo:

- a. El protocolo oficial, siempre que nos encontremos con un acto público que afecte a los órganos e instituciones de la Administración del Estado. Este protocolo se rige por unas normas jurídicas establecidas por cada Estado.
- b. El protocolo internacional se ocupa específicamente del protocolo en el ámbito de las organizaciones de carácter internacional. No obstante a veces se incluyen como protocolo internacional análisis específicos sobre precedencias y tratamientos de otros países del mundo,es decir protocolo de países extranjeros.
- c. El protocolo diplomático es el que se produce en el ámbito de la diplomacia, o las relaciones entre Estados, y en este sentido podríamos considerarlo una parte del protocolo internacional. Pero una parte específica por cuanto estamos hablando de actos protocolarios celebrados en un país con la presencia de representantes de otro y carácter normalmente bilateral.
- d. Hablamos de protocolo religioso cuando tratamos de manifestaciones o ceremonias religiosas de las distintas religiones. En este sentido, el protocolo eclesiástico irá referido al protocolo de la Iglesia católica, protocolo musulmán al referido a la religión musulmana, protocolo judío al de la religión judía, etc.
- e. El protocolo militar supone también como ámbito específico un aspecto determinado como son los tres Ejércitos del Estado: Mar, Tierra y Aire.
- f. El protocolo universitario es el que tiene como ámbito específico las ceremonias que se realizan en las Universidades. También se le designa como protocolo académico, pero con este término también solemos designar los actos desarrollados en el seno de las Reales Academias.

g. El protocolo empresarial, como tal, no existe. Podemos hablar de “protocolo en la empresa” ,lo cual no sería otra cosa que la imitación por las empresas en la utilización de ciertas normas protocolarias o las normas generales para la ordenación de eventos. Lo mismo podemos decir del protocolo deportivo. Por esa razón hemos excluido estos aspectos de nuestro estudio.

2.2.3. REGLAS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS

2.2.3.1. El tratamiento

El tratamiento es el título de cortesía que se da a una determinada persona (RAE). Se antepone al nombre y se utiliza tanto en actos protocolarios como en actos sociales. Trataremos del tratamiento honorífico con carácter general, dado que de forma específica se trata en otro apartado, por lo que nos centraremos aquí preferentemente en su uso y en las clases de tratamiento. Dejaremos los tratamientos específicos, como los eclesiásticos, para su apartado correspondiente.(Albán Alencar, 2007)

Según Alexander Albán (2007), el tratamiento es el título de cortesía que se da o con que se habla a una persona; como señoría, excelencia, etc. Por lo general un orador prepara y elabora la parte introductoria de su discurso teniendo presente la forma como va a saludar y como va a dirigirse a las autoridades, personalidades e invitados de honor.

Los tratamientos pueden venir definidos por razones de cargo o por razones de mérito.

- Los tratamientos de cargo suelen ser limitados en el tiempo (Presidente, Gerente, Congresista, Veedor, etc.).
- Los tratamientos de mérito (o título) suelen ser vitalicios, perduran mientras viva la persona (Bachiller, licenciado, Magíster, Doctor).

Tenemos entonces que la utilización del tratamiento adecuado, es un símbolo de respeto hacia la persona a la que nos dirigimos. Veamos ahora

cuál debe ser el tratamiento de cortesía que se dará a las personas según su autoridad, dignidad y/o cargo desempeñado (Albán Alencar, 2007):

a. Señor o Don:

- Utilice siempre el señor con el apellido: Señor Contreras, Señor Vela, Señor Alva.
- Utilice siempre el Don con el nombre de pila: Don Alfonso, Don Alexander, Don Benjamín.
- Utilice la formula completa: Señor Don, con el nombre completo de la persona a la que se dirige: Señor, Don Alfonso Vela Olortegui; Señor, Don Benjamín Alva Rodríguez.

b. Tratamientos Reales:

- A los Reyes: Su Majestad, Majestad. Su abreviatura es S.M.
- A los Príncipes: Su Alteza Real. Su abreviatura es S.A.R.
- También reciben el tratamiento de Alteza Real la familia de los Reyes.

c. Miembros de la Iglesia:

- Al Papa: Su Santidad, Santísimo Padre, Sumo Pontífice, Padre Santo.
- A los Cardenales: Eminencia, Eminencia Reverendísima.
- Al Arzobispo: Excelentísimo o Excelencia Reverendísima.
- Párroco: Reverendo Párroco.
- Sacerdotes y Monjas: Padre y Hermana respectivamente.

d. Militares:

- Generales y Almirantes: Excelentísimo Señor.
- Coroneles, Comandantes y similares en la Marina: Ilustrísimo Señor.
- De Mayor hasta el resto de graduaciones inferiores: Señor.

e. Gobernantes:

- Se da el tratamiento de excelentísimo al Presidente y Vicepresidente del Gobierno, Ministros, Embajadores y Ex Ministros de Gobierno, entre otros.
- Se da el tratamiento de ilustrísimo a los Congresistas, Consejeros de Gobierno, Decanos y Vicedecanos de facultades universitarias, Alcaldes de capitales, de provincias y Directores de institutos de enseñanza.

f. Universidad:

- Rector: Excelentísimo Señor.
- Vicerrector: Excelentísimo.
- Decano: Muy Ilustre Señor o Ilustrísimo.
- Vicedecano: Ilustrísimo.
- El resto de personal tendrá el tratamiento de “Señor Don”

2.2.3.2. La vestimenta

Respecto de la vestimenta apropiada para los actos protocolarios, hay que reconducirla a la llamada etiqueta, adecuada a cada acto, tal y como señalamos con anterioridad, y que iría determinada por la etiqueta civil, centrada en las prendas usuales y su utilización, diferenciándola de los uniformes militares y nobiliarios que no son objeto de estudio en otro apartado (Albán Alencar, 2007).

De acuerdo a Alexander Albán (2007), existen múltiples prendas que componen la vestimenta, estas son:

Para los caballeros encontramos las siguientes:

- **Chaqué:** Es una levita o chaqueta negra (también la hay gris) que a partir de la cintura se abre hacia atrás formando dos faldones. Se lleva con pantalón a rayas gris ,camisa blanca, corbata plateada o gris con alfiler, zapatos de cordones y negros como los calcetines, y chaleco liso gris o negro –puede ser blanco en las bodas–. Es una prenda apta

para ser utilizada por la mañana y por la tarde hasta el atardecer, y solía usarse mucho en las bodas.

- **Esmoquin:** De etiqueta media, es un chaqué con unas solapas específicas. Se utiliza a la caída de la tarde/noche. Se acompaña de pantalón con raya negra brillante a los lados, lazo de pajarita, zapatos y calcetines negros que pueden ser de charol, camisa de hilo o seda de color blanco/marfil con una botonadura especial y una banda de seda que cubre la cintura, en lugar de un cinturón. Puede ir acompañado de un chaleco brocado o de seda.
- **Frac:** De etiqueta máxima, es un traje o levita corta por delante y por detrás terminados faldones más o menos largos. Se utiliza por la noche. Se acompaña de camisa blanca de piqué con cuello separado, lazo de pajarita blanco, pantalones negros con galón negro, y zapatos y calcetines negros.
- **Spencer o frac colonial:** No se usa en España. Es similar al frac, salvo por la chaqueta que sólo tiene un poco de falda.
- **Uniforme:** Militar o profesional cada uno con su configuración especial ya que están regulados por sus reglamentos institucionales.
- **Hábito:** Para los monjes, caballeros de ciertas órdenes.

Para las damas:

- **Traje corto:** apto para utilizarlo por la mañana o tarde. Aunque se llama corto su largura correcta debe ser la rodilla o ligeramente por encima de ella. De tejido menos lujoso que los que le siguen y con más color, se acompañan de zapatos de tacón medio o bajo –aunque puede usarse con tacón alto– y bolso de tamaño pequeño o medio dependiendo del evento. Una variedad muy usada es el traje de chaqueta que admite múltiples diseños y variedad de tejidos y colores.
- **Traje o vestido de cóctel:** es un traje de etiqueta media. Se asemeja al vestido de noche en la calidad de los tejidos y su vistosidad, pero suele ser corto. Se acompaña de medias y zapatos altos o de media altura –pueden ser también de tacón bajo o planos–, y bolso pequeño.

- **Traje o vestido de noche:** suele ser largo, elaborado en tejidos vistosos y de gran calidad .Se acompaña de medias y zapatos o sandalias de tacón alto, normalmente a juego con el vestido y/o bolso pequeño preferentemente de mano. Es la prenda de más etiqueta.
- **Hábito:** en los casos de religiosas y damas de ciertas órdenes.
- **Uniforme:** según la profesión, las mujeres pueden acudir al uniforme si son militares o desempeñan ciertas profesiones.

2.2.3.3. Los saludos y presentaciones

El saludo es la forma en la que nos presentamos o nos presentan a los demás. Para ello lo usuales un apretón de manos, o un abrazo según el grado de familiaridad, aunque cada vez se está extendiendo más el uso de dar la mano entre los caballeros y los típicos dos besos españoles (en América y el resto de Europa es sólo uno y en ciertos lugares como Rusia tres), entre damas, o entre caballeros y damas. Aunque a veces es complicado decantarse por un sistema u otro, dependerá en cada caso de las circunstancias y de la receptibilidad de los saludados. Y en todo caso si la dama desea evitar ser besada, deberá tender la mano con rapidez y firmeza. Debe evitarse el cruce de manos cuando se realizan presentaciones o saludos en grupo.(Albán Alencar, 2007)

Para Alexander Albán (2207), siguen existiendo ciertas reglas:

- La mano la ofrecen las damas o las personas de mayor rango o posición. El apretón deberá ser firme, y con toda la mano evitando movimientos violentos.
- En los saludos o presentaciones, no se debe olvidar mostrar una sonrisa, salvo que asistamos a una situación de duelo.
- Para saludar hay que quitarse las gafas de sol.
- En las presentaciones la persona de menor rango se presenta al superior, el más joven al mayor, el caballero a la dama, el menos conocido al más conocido o famoso, y nunca al revés.
- Quien se acerca al grupo debe ser quien salude primero.

- Los caballeros se levantarán siempre en las presentaciones, salvo que sean muy ancianos o estén impedidos.
- Una señora no tiene por qué levantarse cuando se le presenta un caballero (aunque no está mal visto en encuentros profesionales), salvo si éste es de mucha edad o elevada categoría social. Si se le presenta otra dama la de mayor edad puede permanecer sentada.
- No hay que olvidar utilizar el “Usted”, tras una presentación.

El saludo militar tiene sus propias características. Entre militares saluda primero el que tiene menor jerarquía, respondiendo el superior.

2.2.3.4. Reglas para la colocación de las banderas

La bandera nacional debe ondear en el exterior y en lugar preferente del interior de los edificios de la Administración, pero en muchas ocasiones debe ondear junto con otras banderas.

En estas situaciones:

- Si el número de banderas es impar, la de Perú ocupa el lugar central.
- Si el número de banderas es par, se coloca en el lugar derecho de las centrales, vistas desde el edificio, por lo que una persona que esté observando la verá a la izquierda.
- Si ondea sola en el interior del edificio, siempre se colocará a la derecha (el observador la verá a la izquierda).

2.2.3.5. Las presidencias: sistemas de colocación

¿Cómo se sitúan las personalidades que asisten a un acto? O mejor dicho, ¿quién tiene la precedencia? La presidencia de pie es propia para actos en locales cerrados o al aire libre breves, con carácter más informal, o con ocasión de inauguraciones, primeras piedras o visitas de obras.

Este tipo de ordenación de la presidencia es obligado para recibimientos oficiales y para recepciones o audiencias.

Lo usual es utilizar la ordenación en alternancia de las autoridades, hablándose de presidencia intercalada. La forma de colocación de las presidencias nos la dará el número de personas que compongan la misma. Sentada o de pie, si el número es par, el lugar preferente es el de la derecha, siendo éste el lugar que ocupará la persona principal. En este caso los números pares quedan a la izquierda. Si el número es impar el puesto principal es el central, siguiéndole en importancia el de la derecha y a continuación el de la izquierda, al igual que ocurre con la colocación de las banderas. Los números pares en este caso quedan a la derecha de la presidencia(Jobani, 2012).

No obstante puede acudirse a establecer una ordenación lineal, tal y como ocurre en las líneas de saludo establecidas en los recibimientos en aeropuertos, o en la entrada de edificios.

La ordenación se realiza aquí a partir del Presidente, continuando con el resto de los individuos en función de su posición en el Reglamento de Precedencias, o de la importancia de la persona en el acto, en orden descendiente de importancia.

La ordenación mixta implica que se utilizan a la vez una ordenación en alternancia y una lineal. Suele acudirse a la misma en las sesiones de algunos ayuntamientos en los que existe una mesa presidencial en la que las precedencias se establecen en alternancia y dos mesas en perpendicular, enfrentadas entre sí, en las que se establece una ordenación lineal en función de la cercanía a la mesa presidencial (Jobani, 2012).

Si se trata de una marcha o desfile la precedencia la tiene el que va delante. Si caminan de dos en dos, la precedencia la tiene el de la derecha. Y si lo hacen de tres en tres el del centro, siguiéndole en precedencia el que ocupa la derecha.

No obstante, en las procesiones desfilan primero los de menor categoría, quedando para el final los de mayor categoría.

En los vehículos, el número uno se coloca detrás a la derecha, el dos a su izquierda, delante del uno el tres, y si es posible, el cuatro delante del dos. Sube primero el de mayor categoría, que es el último en bajar del vehículo. En una caravana de vehículos, y sin considerarlos servicios de seguridad, el primer vehículo es el de la personalidad principal.

Para subir a un ascensor, también la personalidad principal entra primero al fondo del mismo con sus acompañantes más inmediatos en función de sus respectivas precedencias.

En los templos, el puesto principal se encuentra a la izquierda del altar, en el lado del Evangelio, el observador lo verá a la derecha.

En el caso de presidencias sentadas, los sistemas de colocación de las presidencias son tres:

- El sistema francés, con anfitriones en el centro de la mesa en cada uno de sus laterales, el sistema inglés con anfitriones en los extremos o cabeceras de las mesas, y el sistema de cuatro presidencias que mezcla los dos anteriores. Este sistema es conveniente cuando a una comida asisten dos personalidades de similar condición acompañados de sus señoras. El sistema francés o presidencia francesa sitúa a quien va a presidir la mesa en el centro de la mesa. Este sistema jerarquiza las colocaciones de los invitados en función de su rango o importancia, colocando al anfitrión (1ª presidencia) frente al invitado de honor (2ª presidencia). En sus orígenes históricos, se tenía en cuenta, para la ubicación de la primera presidencia, el que la misma tuviese las ventanas a su espalda para una mejor observación de quienes estaban enfrente y controlase el acceso de invitados, ya que en muchas ocasiones no eran precisamente relaciones de amistad las que reunían en torno a una mesa a diferentes personalidades. Este sistema es conveniente utilizarlo cuando el número de comensales sea múltiplo de cuatro —4, 12, 16, 20, 24...—. Si participan damas en la comida conviene que presidan dos caballeros o dos damas, para evitar que en los extremos queden dos señoras o dos hombres juntos.

• El sistema inglés o presidencia inglesa sitúa a los que presiden en los extremos de la mesa, diluyendo así las jerarquías. Puede ocurrir que tengamos cuatro presidencias, en cuyo caso utilizaremos los dos sistemas anteriores, presidencia inglesa y francesa, para colocar las presidencias. Respecto de los tipos de mesas y colocación de personalidades e invitados, hay que matizar que sus reglas no son sólo específicas de los banquetes, pudiendo utilizarse también en las reuniones, debiendo determinar en cada caso la presidencia según una serie de reglas específicas.

En el Perú, se ha establecido por Decreto Supremo N° 100 -2005 –RE las precedencias, las cuales de acuerdo a ley se encuentra numeradas de la siguiente manera:

- 01 .Presidente de la Republica.
- 02 .Presidente del Congreso de la Republica.
- 03 .Presidente del Poder Judicial.
- 04 .Ex Presidentes de la Republica.
- 05 .Cardenal de la Iglesia Católica, Arzobispo de Lima y Primado del Perú.
- 06 .Vicepresidentes de la Republica.
- 07 .Vicepresidentes del Congreso de la Republica.
08. Presidente del Consejo de Ministros, Presidente del Tribunal Constitucional, Presidente del Consejo Nacional de la Magistratura, Fiscal de la Nación, Defensor del Pueblo, Presidente del Jurado Nacional de Elecciones, Jefe de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Jefe del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Contralor General de la Republica, Presidente del Banco Central de Reserva, Superintendente de Banca y Seguros.
- 09 .Decano del Cuerpo Diplomático.
10. Presidente de la Comisión del Congreso de la Republica relacionada con la ceremonia,
Ministros de Estado:
 - .- Relaciones Exteriores
 - .- Defensa

- .- Economía y Finanzas
- .- Interior
- .- Justicia
- .- Educación
- .- Salud
- .- Agricultura
- .- Trabajo y Promoción del Empleo
- .- Producción
- .- Comercio Exterior y Turismo
- .- Energía y Minas
- .- Transportes y Comunicaciones
- .- Vivienda, Construcción y Saneamiento
- .- Promoción de la Mujer y Desarrollo Social
- .- Ambiente

Congresistas de la República, Miembros del Tribunal Constitucional, Miembros del Consejo Nacional de la Magistratura, Magistrados Supremos, Miembros de la Junta de Fiscales Supremos, Miembros del Jurado Nacional de Elecciones.

- 11 .Jefes de Misiones Diplomáticas Acreditadas.
- 12 .Presidentes de los Gobiernos Regionales, Alcalde Metropolitano de Lima.
- 13 .Funcionarios con rango de Ministros de Estado.
- 14 .Viceministro Secretario General de Relaciones Exteriores.
- 15 .Presidente de la Conferencia Episcopal Peruana.
- 16 .Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.
- 17 .Comandante General del Ejército del Perú.
- 18 .Comandante General de la Marina de Guerra del Perú.
- 19 .Comandante General de la Fuerza Aérea del Perú.
- 20 .Director General de la Policía Nacional del Perú.
- 21 .Vicepresidentes de los Gobiernos Regionales.
- 22 .Consejeros de los Gobiernos Regionales.
- 23 .Alcaldes Provinciales.
- 24 .Presidente del Consejo Directivo de la Academia de la Magistratura.

- 25 .Presidente del Consejo Supremo de Justicia Militar.
- 26 .Representantes de Organismos Internacionales.
- 27 .Arzobispos y Obispos.
- 28 .Secretario General de la Presidencia de la Republica
- 29 .Secretario General de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- 30 .Presidentes de las Cortes Superiores de Justicia.
- 31 .Viceministros de Estado.
- 32 .Embajadores en el Servicio Diplomático de la Republica.
- 33 .Generales de División EP, Vicealmirantes AP y Tenientes Generales FAP.
- 34 .Tenientes Generales de la Policía Nacional del Perú.
- 35 .Miembros del Acuerdo Nacional.
- 36 .Regidores Provinciales.
- 37 .Alcaldes Distritales.
- 38 .Prefectos.
- 39 .Jefes de los Organismos Públicos Descentralizados.
- 40 .Consejeros del señor Presidente de la Republica.
- 41 .Presidentes de las Comisiones Consultivas del Sector Publico.
- 42 .Oficial Mayor del Congreso de la Republica.
- 43 .Secretario General de Prensa de la Presidencia de la Republica.
- 44 .Presidente de la Asamblea Nacional de Rectores.
- 45 .Rector de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- 46 .Rectores de Universidades Estatales.
- 47 .Rectores de Universidades Particulares.
- 48 .Decanos de Colegios Profesionales.
- 49 .Regidores Distritales.
- 50 .Presidentes, Directores y Jefes de Instituciones Científicas, Académicas y Culturales.
- 51 .Presidentes, Directores y Jefes de Instituciones Representativas de la Industria, Comercio, Servicios y Finanzas.
- 52 .Miembros de las Comisiones Consultivas del Sector Publico.
- 53 .Presidente de la Sociedad Fundadores de la Independencia.
- 54 .Ministros de Embajadas acreditadas.
- 55 .Ministros en el Servicio Diplomático de la Republica.

- 56 .Generales de Brigada EP, Contralmirante AP y Mayores Generales FAP.
- 57 .Generales PNP.
- 58 .Vocales de la Corte Superior y Fiscales Superiores.
- 59 .Fiscales Adjuntos Supremos.
- 60 .Subprefectos.
- 61 .Directores Generales de la Administración Publica.
- 62 .Organizaciones del Sector Privado.
- 63 .Procuradores Públicos.
- 64 .Superintendentes Generales.
- 65 .Decano del Cuerpo Consular Lima y Callao.
- 66 .Ministros Consejeros de Embajadas Acreditadas.
- 67 .Agregados Castrenses de Embajadas Acreditadas.
- 68 .Ministros Consejeros en el Servicio Diplomático de la Republica.
- 69 .Coroneles EP, Capitanes de Navío AP y Coroneles FAP.
- 70 .Coroneles PNP.
- 71 .Decano del Cabildo Eclesiástico.
- 72 .Jueces de Primera Instancia.
- 73 .Fiscales Provinciales.
- 74 .Cónsules Generales acreditados.
- 75 .Consejeros de Embajadas acreditadas.
- 76 .Consejeros en el Servicio Diplomático de la Republica.
- 77 .Tenientes Coroneles EP, Capitanes de Fragata AP y Comandantes FAP.
- 78 .Tenientes Coroneles PNP.
- 79 .Gobernadores.
- 80 .Dignidades del Cabildo Eclesiástico.
- 81 .Cónsules acreditados.
- 82 .Directores de la Administración Publica.
- 83 .Primeros Secretarios de Embajadas acreditadas. 84 .Primeros Secretarios en el Servicio Diplomático de la Republica.
- 85 .Mayores EP, Capitanes de Corbeta AP y Mayores FAP.
- 86 .Mayores PNP.
- 87 .Secretarios y Relatores de las Cortes de Justicia.

- 88 .Jueces de Paz Letrados.
- 89 .Segundos Secretarios de Embajadas acreditadas.
- 90 .Segundos Secretarios en el Servicio Diplomático de la Republica.
- 91 .Capitanes EP, Tenientes Primeros AP y Capitanes FAP.
- 92 .Capitanes PNP.
- 93 .Terceros Secretarios de Embajadas acreditadas.
- 94 .Terceros Secretarios en el Servicio Diplomático de la Republica.
- 95 .Agregados de Embajadas acreditadas.
- 96 .Vicecónsules acreditados.
- 97 .Cónsules Honorarios.
- 98 .Tenientes EP, Tenientes Segundos AP y Tenientes FAP.
- 99 .Tenientes PNP.
- 100 .Subtenientes EP, Alféreces AP y Alféreces FAP.
- 101 .Alféreces PNP.

Existen diferentes tipos de mesas: rectangular, ovalada, circular, en herradura o en U invertida, en “T” y cuadrada y la colocación de las personas asistentes variará de una a otra. Vamos a verlas individualizadamente.

- **Rectangular:** Es la más usada en grandes banquetes o comidas de gala, ya que puede usarse tanto con una presidencia francesa como inglesa, tal y como veremos a continuación.
- **Ovalada:** La ordenación se hace de igual manera que con la mesa rectangular, pero no es posible situar en ella una presidencia inglesa.
- **Imperial:** Es una variedad de mesa que combina las ventajas de la mesa rectangular, pero cuyos extremos son redondeados al igual que ocurre con la ovalada. Está pensada para comidas a las que asistan muchos comensales. Se utiliza con ella la presidencia francesa.
- **Redonda:** Son mesas de tamaño medio, en las que las presidencias no aparecen destacadas del resto de los comensales.
- **En “U” invertida o herradura:** Es una mesa de gran tamaño que admite un número elevado de comensales. En ella se sitúa la presidencia en la zona central y no se ocupan los extremos, ni el lado

que se encuentra al frente de la presidencia. En el caso de mesa en herradura, de forma más redondeada, no se ocupan los lugares del interior de la mesa.

- **En “T”:** Es una mesa ideal para reuniones ya que además de la presidencia se ocupan todos los puestos.
- **Cuadrada:** Es la que utilizan los restaurantes y en general es adecuada para un número escaso de comensales pues en caso contrario dificulta mucho las conversaciones. Por eso no suele usarse habitualmente en eventos con un determinado protocolo.
- **En peine:** Es ideal para largas presidencias, pero es muy complicada de montar. El anfitrión es quien ocupa la presidencia de una mesa, existiendo una segunda presidencia si además existe un invitado de honor, o si la misma la ocupa la anfitriona cuando la mesa está formada por parejas. No obstante la presidencia puede cederse si así lo decide el anfitrión.

2.2.3.6. Sistemas de colocación y ordenación de invitados:

a. El sistema del reloj y el sistema cartesiano:

También hay que tener en cuenta que existe una serie de sistemas de colocación de los comensales, asistentes o invitados en la mesa, según su prelación, distinguiéndose entre el sistema del reloj y el sistema cartesiano o en “equis”. En ambos habrá que distinguir si estamos ante una presidencia francesa o inglesa.

El sistema del reloj coloca a los comensales siguiendo el sentido de las agujas del reloj, partiendo de la primera presidencia y colocando a la persona más importante, después de la segunda presidencia, a su derecha y a la siguiente a su izquierda. A continuación se coloca a la tercera personalidad a la derecha de la segunda presidencia, y a la cuarta a su izquierda, continuando hasta colocar a todos los comensales.

El sistema cartesiano o en “equis”, partiendo de la primera presidencia coloca a la persona más importante a su derecha, la siguiente a la derecha

de la segunda presidencia, la siguiente a la izquierda de la primera presidencia, la siguiente a la izquierda de la segunda presidencia y así sucesivamente.

En todo caso existe una serie de reglas que no es conveniente quebrantar:

- Nunca invitar a más mujeres que hombres.
- Nunca sentar a dos mujeres juntas.
- Nunca sentar a dos extranjeros juntos.
- Nunca sentar juntas personas que hablen idiomas diferentes.

Aplicar la regla del “descanso marital”, es decir, es conveniente que no se sienten juntos los matrimonios, familiares, compañeros o amigos, para evitar que sólo conversen entre ellos y se integren en el resto de la conversación.

- Las mujeres nunca deben ocupar un extremo de la mesa.
- Obviedades: no sentar juntas personas intolerantes o que se odien.

Para indicar el orden protocolizado de colocación a los invitados suelen existir diversos sistemas:

- Mesero o plano de la mesa en el que se indican las posiciones de cada uno de los comensales. Se sitúa en la entrada al comedor para que cada invitado sepa a dónde tiene que acudir.
- Tarjetas individuales que se entregan a cada invitado antes de pasar al comedor, en las que consta la ubicación exacta que se les ha asignado.
- Panel o pizarra que se sitúa a la entrada del comedor en el que se consigna un dibujo con las mesas por nombres o números, señalando en el lateral por orden alfabético las personas que van asignadas a cada mesa.
- Tarjetas de identificación, que se sitúan sobre la mesa en el lugar donde iría cada invitado.

2.2.4. Técnicas de organización de actos

La técnica para la organización de actos pasa por el desenvolvimiento de tres fases: actos preparatorios, actos de desarrollo y actos finales.

a. Actos preparatorios

Actos preparatorios serán los proyectos para la preparación del evento, tales como la elaboración de listas de invitados, los envíos de invitaciones, creación de programas, etc. que forman parte de la documentación del acto.

Todo acto debe ir acompañado de una planificación previa para permitir su posterior realización ordenada. Por ello hay que incluir en dicha planificación el mayor detalle posible al objeto de prever todas las situaciones límites que pudieran acontecer con el desarrollo del acto. Dicha planificación figurará en un proyecto, que variará en función de la naturaleza propia del acto que queramos programar, pero que en líneas generales contendrá:

- Una descripción del acto a realizar, indicando días, horas y lugares donde se va a desarrollar, así como los objetivos propuestos.
- Una descripción del desarrollo del evento, utilizando un cronograma en el que se especificarán todos los pasos a seguir con indicación horaria, y detallada de cada punto.
- Una descripción del protocolo a seguir en el evento.
- El detalle de la documentación a emplear en el evento.
- El detalle de los medios materiales y humanos que se van a utilizar.
- Un presupuesto detallado con una estimación de los ingresos, en su caso, que por subvenciones, precios públicos, etc. pueden resultar del evento, así como de los gastos que la realización del mismo puede suponer.

Como documentación adicional es bueno añadir una serie de anexos:

- Un plano o croquis del lugar de celebración con indicación de la forma de acceder.
- Los guiones de seguimiento, para el anfitrión, los miembros de la mesa presidencial, los medios de comunicación y los auxiliares de protocolo.

Una vez aprobado este proyecto, habrá que tener en cuenta las cuestiones de seguridad relacionadas con el evento, así como facilitar su tarea a los medios de comunicación que asistan al mismo.

b. La documentación: invitaciones, programas y otros

La documentación precisa para la organización de un evento se concreta en invitaciones, cartas, saludas, programas y folletos, ponencias y discursos, etc.

Los tarjetones de invitación suelen ser de cartulina con medidas 20 y 10 cm. En ellos suele aparecer el escudo de la entidad que realiza la invitación y un texto en el que se apunta el deseo de contar con la presencia de alguien a un acto determinado, señalándose el lugar y hora del evento, así como la fecha en la que se realiza la invitación.

Otra modalidad de invitación son los *saluda* que son cuartillas en los que con un formato distinto y en papel se realiza la invitación.

Los programas y folletos con los objetivos y las circunstancias del acto son propios de ciertos eventos como son los Congresos. Son imprescindibles para dar a conocer tanto a las personas que pudieran estar interesados en la realización del evento, como a los propios asistentes al evento.

Las ponencias las preparan las personas invitadas a tener un papel preponderante en un Congreso, ya que a ellas se les encomienda que expliquen sus posiciones sobre los temas centrales sobre los que gira el Congreso. En muchos congresos con carácter científico, existe la posibilidad

de que los asistentes presenten comunicaciones relacionadas con el tema del Congreso y suele establecerse unos determinados requisitos para la presentación de las mismas. Las ponencias y las comunicaciones son la forma de presentara los demás asistentes el estado y las conclusiones de la investigación sobre una materia.

Los discursos pueden ser públicos o privados. Los discursos públicos son textos escritos u orales que desarrollan un tema de interés para un gran número de personas por un emisor investido de autoridad, con la finalidad de convencer a quien lo recibe, por lo que el receptor siempre tomará una determinada postura frente a lo dicho.

Presentan una cierta estructura:

- Una introducción o exordio, en el que se plantea el tema y se motiva a la audiencia a involucrarse en el discurso.
- Una exposición o desarrollo del tema, mediante la exposición de una línea argumentativa clara y ordenada dirigida especialmente al público receptor para que sintonice con el mismo.
- Una conclusión o peroratio, a modo de síntesis final recapituladora, invitando a los oyentes a posicionarse sobre el tema del discurso.
- Las posturas que puede adoptar el emisor pueden ser: objetiva, si sólo informa; crítica, si se fija en lo positivo y negativo del tema; admirativa si realza ciertos aspectos positivos; reflexivos, si plantea las dudas existentes sobre el tema; y polemizadora, si intenta enfrentara los receptores para lograr una participación activa de éstos.

Los discursos privados se realizan en situaciones de interacción privada o personal, por lo que aunque hay muchos supuestos especiales se presupone una buena relación o al menos conocimiento entre el emisor y el receptor.

c. Los escenarios

Los escenarios elegidos para la realización de un acto o evento están íntimamente relacionados con el mismo de forma que será indispensable el

conocer la filosofía del acto ,a quién va dirigido, quién va a participar, etc. a la hora de poder elegir el lugar adecuado para la realización del evento. No es lo mismo una pequeña cena oficial, que una recepción, un acto de inauguración, un acto académico o un Congreso.

Tras saber el tipo de acto que se va a realizar se elegirá el local donde llevarlo a cabo y a continuación se determinarán todos los objetos necesarios en el mismo para llevar a buen término el evento: sillas, mesas, micrófonos, atriles, platos, etc.

También es conveniente tener en cuenta la decoración del local, evitando que sea recargada y en todo caso que sea también inadecuada al tipo de evento que estemos desarrollando.

Como dice López Nieto, no es lo mismo elegir para un escenario un lugar cerrado que un espacio abierto (López-Nieto y Mallo, 2006). Los lugares cerrados, mayoritariamente elegidos para los eventos suelen reunir ya de antemano un número elevado de elementos que podemos utilizar para la realización de nuestro evento. En cambio, en los recintos al aire libre, la realización es más complicada y en numerosos casos habrá que disponer de medidas excepcionales de seguridad, así como de los permisos correspondientes.

d. Actos de desarrollo

Los actos de desarrollo van referidos a la recepción y colocación de invitados, prestando especial atención a los sistemas de colocación y ordenación de los mismos: el sistema inglés y el francés. Será importante conocer los tipos de mesas existentes: herradura, peine, "T"... y realizarla ordenación protocolizada de las personalidades y autoridades asistentes al evento.

El recibimiento de los invitados deberá realizarse por el anfitrión o un representante del mismo que en la puerta o vestíbulo acudirá junto con su equipo para dar la bienvenida a los invitados y presentar al equipo a los mismos. Dependiendo del tipo de actos, es el momento de establecer las

líneas de saludos de recepción en el caso de que asistan primeras autoridades y el acto tenga cierta relevancia oficial.

En la colocación de los invitados se tendrán en cuenta las reglas generales ya señaladas, si bien es posible acudir al “peinado” cuando haya listas distintas de invitados (autoridades, empresarios, etc.). Para ello se comienza por las autoridades y los invitados de mayor rango, para ir mezclando las listas.

La secuencia del desenvolvimiento de los actos y el análisis de los supuestos y modalidades de la cesión de la presidencia también son objeto de este apartado, y deberán ser contemplados en el cronograma correspondiente así como en las instrucciones facilitadas a los responsables del protocolo del evento.

e. Actos finales: valoración del evento

Al finalizar todo acto es preciso realizar un ejercicio de reflexión sobre el mismo. La valoración del evento, comprobar su resultado y comprobar los posibles fallos, puede ser útil no sólo para quien haya contratado nuestros servicios, sino para nosotros mismos para poder aprender de nuestros errores y procurar no volver a cometerlos. En ocasiones será preciso presentar un informe de resultados. También debe archiversse toda la documentación relacionada con el evento, así como crear una base de datos con las personas participantes, tanto desde el equipo de organización, como de los asistentes, indicando, en este último caso, las peculiaridades acerca de su persona que nos permitan en un futuro poder evitar cuestiones conflictivas relacionadas con la misma y tener unos datos fiables que poder utilizar para posteriores eventos. De la misma manera se conservará un dossier de prensa con los datos que en la misma hayan aparecido referidos al evento en los medios de comunicación.

Si se realizan fotografías o grabaciones es conveniente remitirlos a las personas implicadas como recuerdo.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

La formación académico profesional sobre normas de protocolo influye en forma directa y significativa en el desarrollo de actos públicos realizados por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones de la provincia de Tacna, 2013.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a. La formación académico profesional y los conocimiento sobre normas de protocolo que presentan los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones públicas de la provincia de Tacna, 2013, es muy baja
- b. El nivel de aplicación de las normas de protocolo en la realización de actos públicos realizadas por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las Instituciones de la Provincia de Tacna, 2013, es incorrecto.
- c. A lo largo de su funcionamiento, las escuelas de Ciencias de la Comunicación de las universidades de la región de Tacna no han incluido en sus planes de estudio cursos sobre protocolo.
- d. La improvisación y el desconocimiento de las normas de protocolo son las principales características de los actos públicos realizadas por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones de la provincia de Tacna, 2013.

- e. Una institución desorganizada es la principal percepción en la imagen institucional que se generan en los asistentes a los actos públicos realizados por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones públicas de la provincia de Tacna, 2014.

3.2. VARIABLES

3.2.1. Variable Independiente

Formación académico profesional sobre normas de protocolo

3.2.2 Variable Dependiente

Desarrollo de actividades protocolares

3.2.3. Indicadores y escala de medición

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escalas
Independiente Formación académica profesional sobre protocolo	Proceso de enseñanza profesional en el conjunto de reglas que se siguen para la celebración de determinados actos oficiales o formales, y que han sido establecidas por decreto o por costumbre.	Desarrollo de cursos académicos profesionales sobre protocolo en los planes de estudio.	Desarrollo de cursos sobre protocolo en los planes de estudio académicos profesionales.	Nominal Sí No
			Desarrollo de cursos sobre protocolo co-curriculares.	
		Enseñanza aprendizaje de normas protocolares	Nivel de conocimiento en normas protocolares	Ordinal • Muy bajo (0-4) • Bajo (5-8) • Regular (9-11) • Alto (12-15) • Muy alto(16-20)
		Enseñanza aprendizaje sobre ceremonial.	Nivel de conocimiento en ceremonial	
Enseñanza aprendizaje sobre etiqueta	Nivel de conocimiento en etiqueta			
Prueba estadística a aplicar: Estadísticos descriptivos Media y moda.				

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escalas
Dependiente Actos públicos	Son las ceremonias de instituciones estatales que tienen lugar ante un número indeterminado de personas y difundido ante una gran masa social.	Desarrollo de actos públicos	Número de actos público realizados al año.	De razón
			Forma de realizar protocolarmente los actos públicos	Nominal <ul style="list-style-type: none"> •Realización correcta (2) •Realización incorrecta (1) •No se realizó (0)
		Percepción de los actos públicos	Nivel de percepción de los asistentes a actos públicos.	Ordinal <ul style="list-style-type: none"> •T. de acuerdo (5) •De acuerdo (4) •Indiferente (3) •Desacuerdo (2) •T. desacuerdo (1)
Prueba estadística a aplicar: Estadísticos descriptivos Media y moda.				

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es pura, pues busca brindar conocimientos para la futura solución de un problema.(González, 2005).

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es no experimental de diseño causal explicativo.

3.4. AMBITO DE ESTUDIO

Microrregional: La investigación se realizó en la provincia de Tacna y abarca todas las oficinas de la Imagen Institucional de instituciones públicas que se encuentran ubicadas allí.

3.5. TIEMPO SOCIAL

La investigación se realizó durante el periodo de un año, en este caso el año 2014.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. Unidad de estudio

La unidad de estudio de la presente investigación está constituida los responsables de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de la provincia de Tacna que hayan culminado la carrera profesional de Ciencias de la Comunicación.

3.6.2. Población

La población de estudio está representada por los 30 responsables de las oficinas de imagen institucional de las siguientes instituciones públicas de la provincia de Tacna:

- a. Gobernación de Tacna.
- b. Gobierno Regional de Tacna.
- c. Dirección Regional Sectorial de Educación.
- d. Dirección Regional Sectorial de Salud.
- e. Dirección Regional Sectorial de Trabajo.
- f. Municipalidad provincial de Tacna
- g. Municipalidad distrital Alto de la Alianza

- h. Municipalidad distrital Calana
- i. Municipalidad distrital Ciudad Nueva
- j. Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa
- k. Municipalidad distrital Inclán
- l. Municipalidad distrital Pachía
- m. Municipalidad distrital Palca
- n. Municipalidad distrital Pocollay
- o. Municipalidad distrital Sama
- p. Corte superior de justicia de Tacna
- q. Ministerio público - Distrito judicial de Tacna
- r. Ministerio de Justicia-Defensoría Pública.
- s. Oficina Descentralizada del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- t. SUNARP Zona registral N° XIII sede Tacna
- u. SUNAT Tacna
- v. Tercera Brigada de Caballería.
- w. Destacamento de la Fuerza Área del Perú.
- x. Policía Nacional del Perú.
- y. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohoman
- z. Universidad Privada de Tacna.
- aa. ZOFRA Tacna.
- bb. ESSALUD Tacna.

cc. Electrosur S.A.

dd. Caja Municipal de Tacna.

3.6.3. Muestra:

Debido a que el número de población es pequeña se realizó un censo a fin de recolectar la información para la comprobación de la hipótesis de estudio.

3.6.4. Criterios de exclusión:

Se excluyen de la muestra de investigación aquellos encargados de oficinas de Imagen Institucional de instituciones públicas que no sean profesionales en Ciencias de la comunicación.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:

3.7.1. Técnicas:

Para la recopilación de datos en la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas:

a. Encuestas:

Realizada a los responsables de las oficinas de imagen institucional de las siguientes instituciones públicas de la provincia de Tacna y a los asistentes a los actos públicos realizados por dichas instituciones.

b. Análisis documental:

Realizado a las escuelas de ciencias de la comunicación de las universidades de la región Tacna.

c. La observación:

Realizada a los actos públicos realizados por los responsables de las oficinas de imagen institucional de las siguientes instituciones públicas de la provincia de Tacna

3.7.2. Instrumentos

Para la encuesta se realizó dos cuestionarios de elaboración propia, mientras que para el análisis documental y la observación se desarrolló una matriz estructurada y semi estructurada respectivamente, también de elaboración propia. Los instrumentos se pueden hallar en los anexos 1, 2, 3 y 4.

CAPÍTULO IV

4. LOS RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

4.1.1. Acciones de preparación:

La realización de la investigación se inició con la elaboración de la lista de personas que están a cargo de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones públicas de la región de Tacna. Al mismo tiempo, se prepararon y probaron los instrumentos con los que se recolectaría la información necesaria para probar la hipótesis planteada. Las acciones de preparación tuvieron una duración de 2 meses.

4.1.2. Acciones de coordinación:

Una vez terminada la lista de los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones públicas de la región de Tacna y que se probaron los instrumentos de recolección de los datos, se procedió a realizar la coordinación con los encargados de dichas oficinas para fijar día y hora para la aplicación de la encuesta.

De la misma manera, se coordinó con los directores de las escuelas de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Jorge Basadre Grohmann y Universidad Privada de Tacna para tener acceso a los planes de estudio de sus carreras profesionales.

4.1.3. Acciones de recolección de información:

La recolección de la información se realizó en tres etapas:

- a. **Primera:** Se realizó el análisis documental de los planes de estudios de las escuelas de ciencias e la comunicación de la provincia de Tacna.
- b. **Segunda:** Se realizó la encuesta a los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de la Instituciones públicas de la región de Tacna, de acuerdo a la fecha y hora coordinada.
- c. **Tercera:** Se acudió a los actos públicos organizados por las instituciones públicas cuyo encargado es un profesional en Ciencias de la Comunicación egresado de alguna universidad de la región de Tacna, con el fin de observar el cumplimiento de las normas protocolares en dichos eventos.

4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los datos se presentarán en el siguiente orden:

- a. Presentación de los datos sobre la formación académico profesional y los conocimientos que tienen los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de instituciones públicas sobre las normas protocolares.
- b. Presentación de los datos sobre la aplicación de las normas de protocolo en la realización de actos públicos realizados por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las Instituciones públicas de la Provincia de Tacna.
- c. Presentación de los datos sobre la inclusión de cursos sobre protocolo en los planes de estudio de las escuelas de Ciencias de la Comunicación de la región de Tacna.
- d. Presentación de los datos sobre la percepción que tienen los asistentes a los actos públicos realizados por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones públicas de la región de Tacna.

4.3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.3.1. Formación académico profesional y conocimientos sobre protocolo y ceremonial.

a. Formación académico profesional de los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de instituciones públicas de Tacna.

	<i>f</i>	<i>%</i>
Sí realizaron	8	26.7%
No realizaron	22	73.3%
TOTAL	30	100.00%

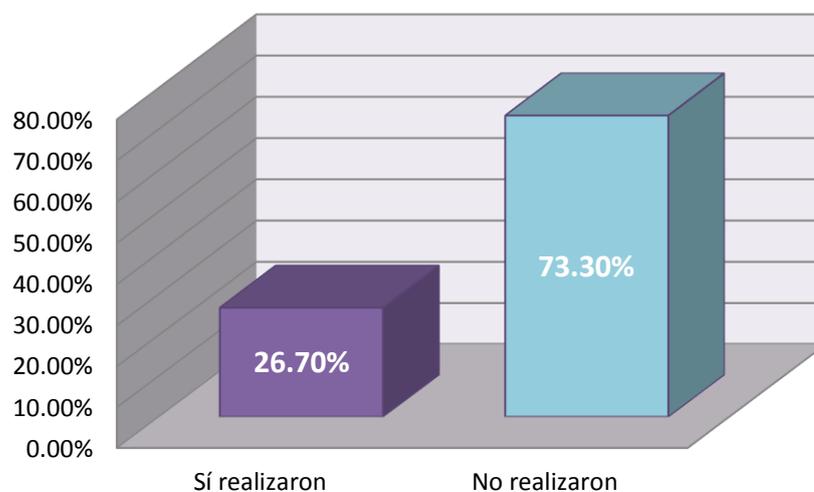
Fuente: Cuestionario denominado: "Encuesta sobre conocimientos en protocolo y ceremonial" (Anexo 02)

Tabla 1

Encargados de las oficinas de Imagen Institucional de instituciones públicas que realizaron la carrera profesional de Ciencias de la comunicación

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna solo la cuarta parte (26.7%) de los encargados de las oficinas de imagen institucional realizaron la carrera de Ciencias de la Comunicación



Fuente: Cuadro 1

Figura 1

Encargados de las oficinas de imagen institucional que realizaron estudios de Ciencias de la comunicación.

Interpretación:

El cuadro 1 nos muestra la frecuencia de los encargados de las oficinas de imagen institucional que realizaron la carrera de Ciencias de la Comunicación. Como se observa, el 26.7% de los encuestados Sí realizaron estudios profesionales en Ciencias de la Comunicación, mientras que el 73.3% no lo hicieron.

b. Realización de actos públicos.

Intervalo	f	%
1-5	7	23.3%
6-10	13	43.3%
11-15	6	20.0%
15-20	3	10.0%
21 a mas	1	3.3%
TOTAL	30	100.00%

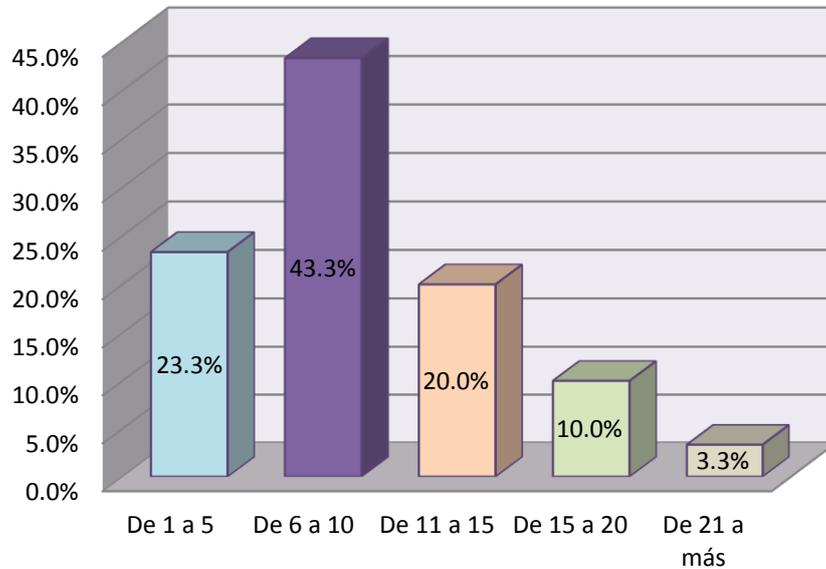
Fuente: Cuestionario denominado: "Encuesta sobre conocimientos en protocolo y ceremonial" (Anexo 02)

Tabla2

Promedio de actos públicos realizados al año por los encargados de las oficinas de imagen instituciones de instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna más del 40% de encargados de las oficinas de imagen institucional de instituciones públicas realizan entre 6 a 10 actos públicos.



Fuente: Cuadro 2

Figura2

Promedio de actos públicos realizados al año por los encargados de las oficinas de imagen instituciones de instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 2 nos muestra la frecuencia del promedio de actos públicos realizado por los encargados de las oficinas de imagen institucional de la ciudad de Tacna. Como se observa, el 23.3% de los encuestados realizan entre 1 y 5 actos públicos al año. El 43.3% entre 6 y 11 actos públicos al año, el 20% entre 11 y 15 actos públicos al año, el 10% entre 15 y 20 actos públicos al año y solo el 3.3% realizan más de 21 actos públicos al año.

c. Manera de recibir formación sobre protocolo y ceremonial.

Manera de recibir formación	f	%
Plan de estudios curriculares	2	6.67%
Curso cocurricular	2	6.67%
Forma autodidacta	17	56.67%
Capacitación en el centro laboral	6	20.00%
Otros	3	10.00%
TOTAL	30	100.00%

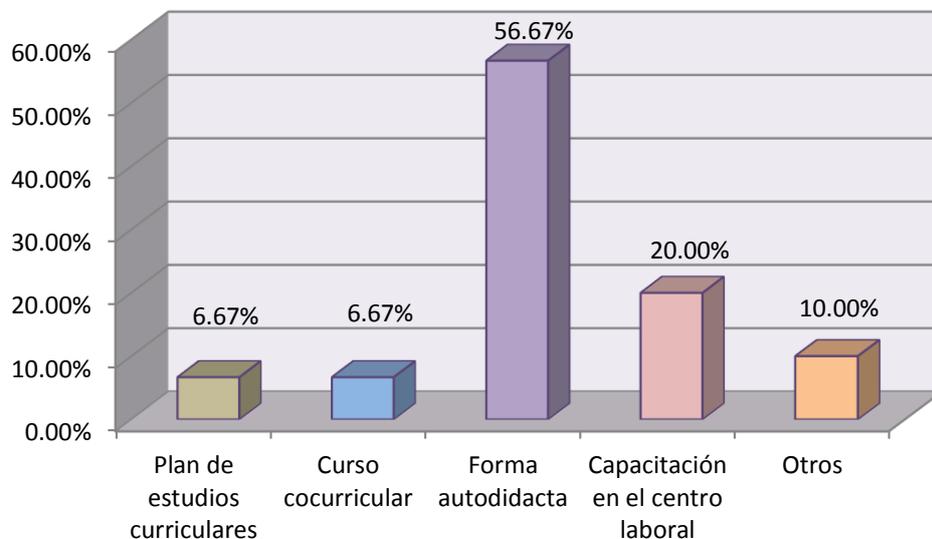
Fuente: Cuestionario denominado: "Encuesta sobre conocimientos en protocolo y ceremonial" (Anexo 02)

Tabla 3

Manera como los encargados de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna recibieron su formación en protocolo y ceremonial.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, más del 50% de encargados de las oficinas de imagen institucional de instituciones públicas, reciben su formación en protocolo y ceremonial de forma autodidacta.



Fuente: Cuadro 3

Figura3

Manera como los encargados de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna recibieron su formación en protocolo y ceremonial

Interpretación:

El cuadro 3 nos muestra la frecuencia de la manera como los encargados de las oficinas de imagen institucional de la ciudad de Tacna recibieron su formación profesional en protocolo y ceremonial. Como se observa, el 56.67% la recibió de manera autodidacta, el 20% en el centro laboral, el 10% de otras maneras como cursos on line, el 6.67% como parte de sus planes de estudios profesionales y otro 6.67% recibió su formación profesional en protocolo y ceremonial, a través de cursos cocurriculares.

d. Conocimientos sobre protocolo y ceremonial.

Categorías	f	%
Muy alto	0	0.00%
Alto	0	0.00%
Regulares	2	6.67%
Bajo	9	30.00%
Muy bajo	19	63.33%
TOTAL	30	100.00%

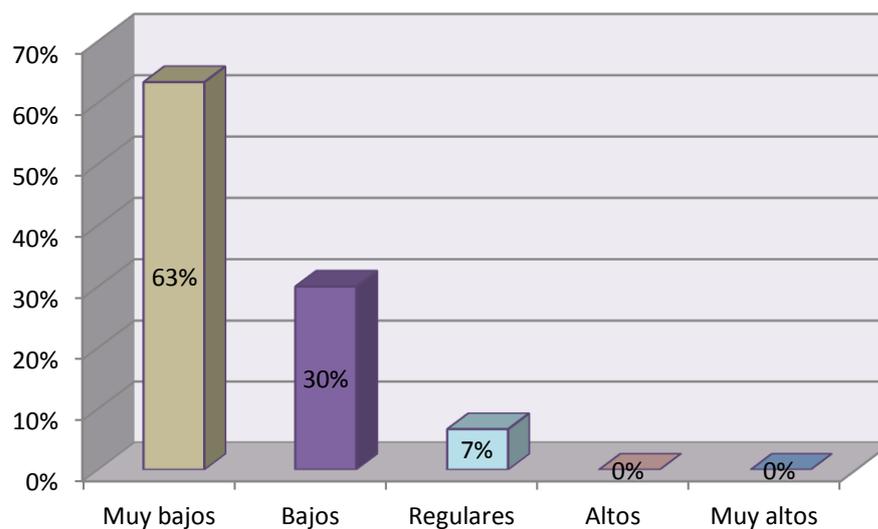
Fuente: Cuestionario denominado: "Encuesta sobre conocimientos en protocolo y ceremonial" (Anexo 02)

Tabla 4

Conocimientos de los encargados de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna sobre protocolo y ceremonial.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, más del 60% de encargados de las oficinas de imagen institucional de instituciones públicas, tienen un conocimiento muy bajo sobre protocolo y ceremonial.



Fuente: Cuadro 4

Figura 4

Conocimientos de los encargados de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna sobre protocolo y ceremonial.

Interpretación:

El cuadro 4 nos muestra la frecuencia del nivel de conocimientos que tienen los encargados de las oficinas de imagen institucional de la ciudad de Tacna sobre protocolo y ceremonial. Como se observa, el 63.33% tiene un conocimiento muy bajo sobre protocolo y ceremonial, el 30% tiene un conocimiento bajo, el 6,67% posee un conocimiento regular, mientras que no existen encargados de las oficinas de imagen institucional de instituciones públicas con conocimiento alto o muy alto.

4.3.2. Aplicación de las normas de protocolo en la realización de actos públicos realizados por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las Instituciones públicas de la Provincia de Tacna.

a. Tipo de ceremonial

<i>Categorías</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Se realizó correctamente	9	30.00%
Se realizó incorrectamente	14	46.67%
No se realizó	7	23.33%
TOTAL	30	100.00%

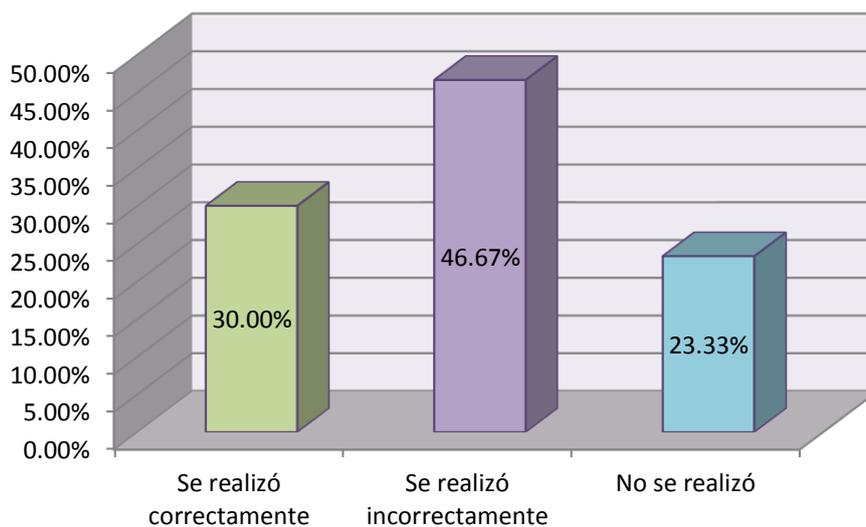
Fuente: Matriz de datos 03 denominada: "Forma de realización de la actividad protocolar por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 03)

Tabla5

Forma de realizar el tipo de ceremonial por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, casi el 50% de encargados de las oficinas de imagen institucional de instituciones públicas, realizan los ceremoniales de forma incorrecta.



Fuente: Cuadro 5

Figura5

Forma de realizar el tipo de ceremonial por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 5 nos muestra la frecuencia de la forma de realizar el tipo de ceremonial por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna. Como se observa, el 46% realizó el tipo de ceremonial incorrectamente, el 30% lo realizó correctamente, mientras que el 23.33% no lo realizó.

b. Las precedencias

Categorías	f	%
Se realizó correctamente	10	33.33%
Se realizó incorrectamente	13	43.33%
No se realizó	7	23.33%
TOTAL	30	100.00%

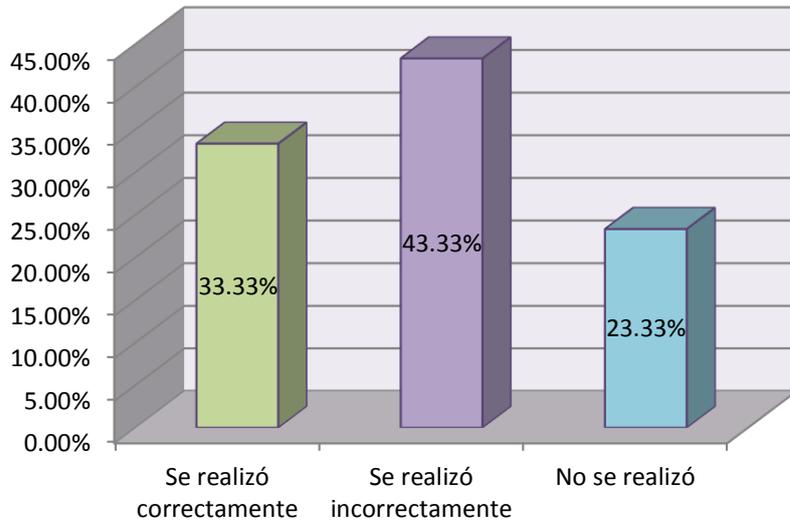
Fuente: Matriz de datos 03 denominada: "Forma de realización de la actividad protocolar por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 03)

Tabla6

Forma de realizar las precedencias por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, más del 40% de encargados de las oficinas de imagen institucional de instituciones públicas, realizaron de manera incorrecta las precedencias en sus actos públicos.



Fuente: Cuadro 6

Figura6

Forma de realizar las precedencias por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 6 nos muestra la frecuencia de la forma de realizar **las precedencias** por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna. Como se observa, el 43.33% la realizó incorrectamente, el 33.33% la realizó correctamente, mientras que el 23.33% no la realizó.

c. La vexilología

Categorías	f	%
Se realizó correctamente	12	40.00%
Se realizó incorrectamente	8	26.67%
No se realizó	10	33.33%
TOTAL	30	100.00%

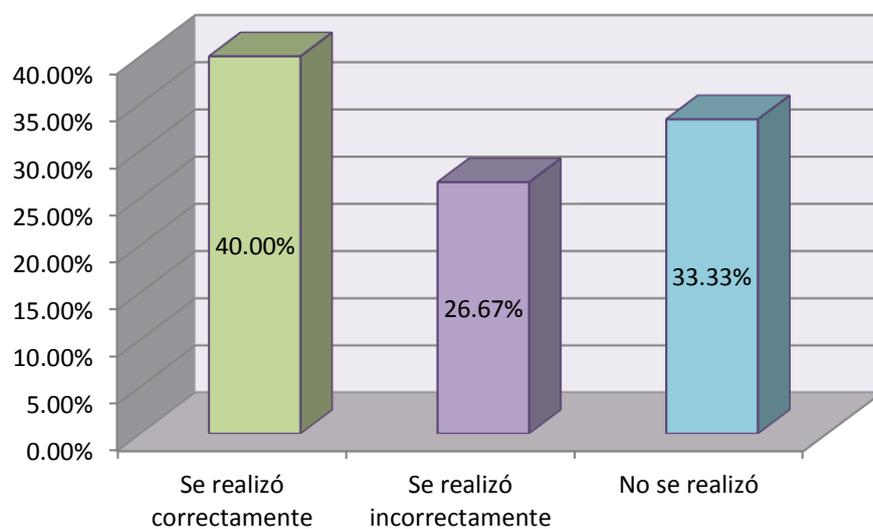
Fuente: Matriz de datos 03 denominada: "Forma de realización de la actividad protocolar por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 03)

Tabla7

Forma de realizar la vexilología por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, el 40% de encargados de las oficinas de imagen institucional de instituciones públicas, realizan la vexilología en sus ceremoniales de forma correcta.



Fuente: Cuadro 7

Figura7

Forma de realizar la vexilología por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 7 nos muestra la frecuencia de la forma de realizar **la vexilología** por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna. Como se observa, el 40% la realizó correctamente, el 33.33% no la realizó, mientras que el 33.33% la realizó incorrectamente.

d. La solemnidad

Categorías	f	%
Se realizó correctamente	14	46.67%
Se realizó incorrectamente	12	40.00%
No se realizó	4	13.33%
TOTAL	30	100.00%

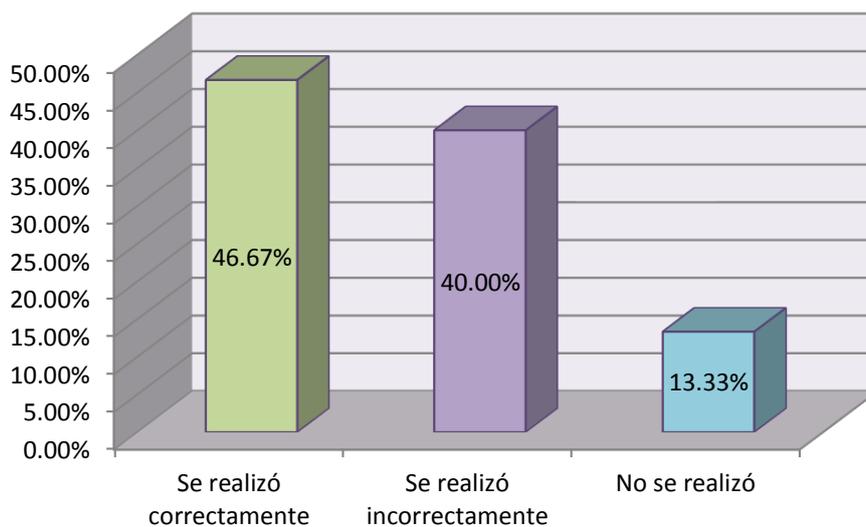
Fuente: Matriz de datos 03 denominada: "Forma de realización de la actividad protocolar por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 03)

Tabla8

Forma de realizar el ceremonial con solemnidad por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, más del 45% de encargados de las oficinas de imagen institucional de instituciones públicas, realizan sus actos públicos con solemnidad.



Fuente: Cuadro 8

Figura8

Forma de realizar el ceremonial con solemnidad por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 8 nos muestra la frecuencia de la forma de realizar el ceremonial con solemnidad, por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna. Como se observa, el 46.67% realizó el ceremonial con solemnidad de forma correcta, el 40% lo realizó incorrectamente, mientras que el 13.33% no lo realizó.

e. Honores

Categorías	f	%
Se realizó correctamente	14	46.67%
Se realizó incorrectamente	10	33.33%
No se realizó	6	20.00%
TOTAL	30	100.00%

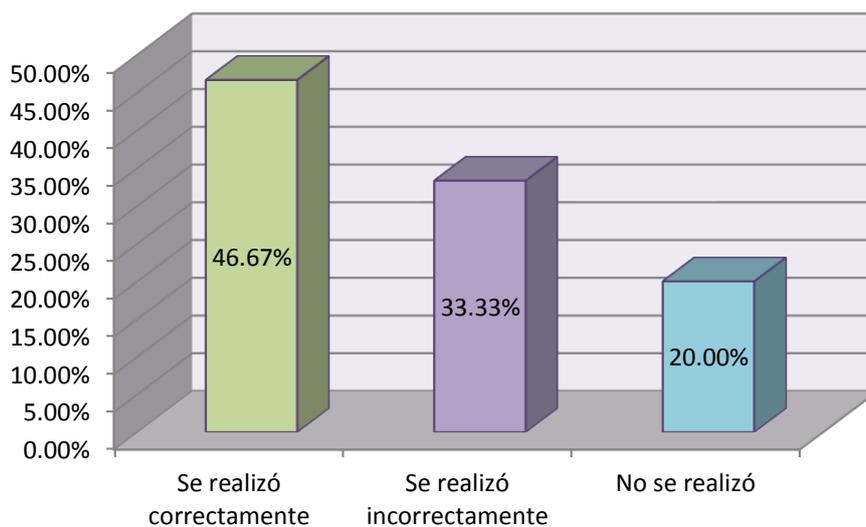
Fuente: Matriz de datos 03 denominada: "Forma de realización de la actividad protocolar por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 03)

Tabla9

Forma de realizar los honores en el ceremonial por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, más del 45% de encargados de las oficinas de imagen institucional de instituciones públicas, realizan los honores en los ceremoniales de forma correcta.



Fuente: Cuadro 9

Figura9

Forma de realizar los honores en el ceremonial por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 9 nos muestra la frecuencia de la forma de realizar los **honores en el ceremonial**, por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna. Como se observa, el 46.67% realizó los honores en ceremonial correctamente, el 33.33% los realizó incorrectamente, mientras que el 20% no los realizó.

f. Orden del programa

Categorías	f	%
Se realizó correctamente	9	30.00%
Se realizó incorrectamente	21	70.00%
No se realizó	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

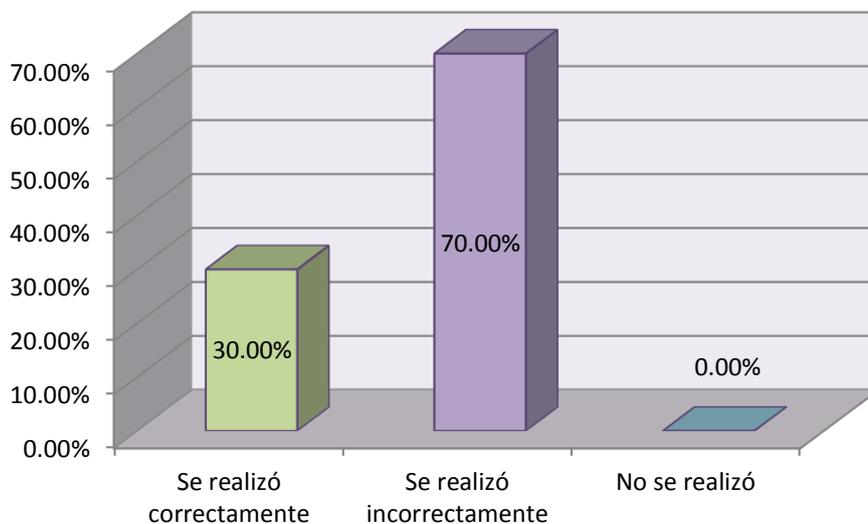
Fuente: Matriz de datos 03 denominada: "Forma de realización de la actividad protocolar por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 03)

Tabla10

Forma de realizar el orden del programa del ceremonial por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, el 70% de encargados de las oficinas de imagen institucional de instituciones públicas, realizan los ceremoniales sin respetar el orden programado.



Fuente: Cuadro 10

Figura10

Forma de realizar el programa del ceremonial por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 10 nos muestra la frecuencia de la forma de realizar el **orden del programa** del ceremonial, por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna. Como se observa, el 70% realizó el orden del programa del ceremonial incorrectamente, mientras que el 30% lo realizó correctamente.

g. Vestimenta en el ceremonial

Categorías	f	%
Se realizó correctamente	6	20.00%
Se realizó incorrectamente	24	80.00%
No se realizó	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

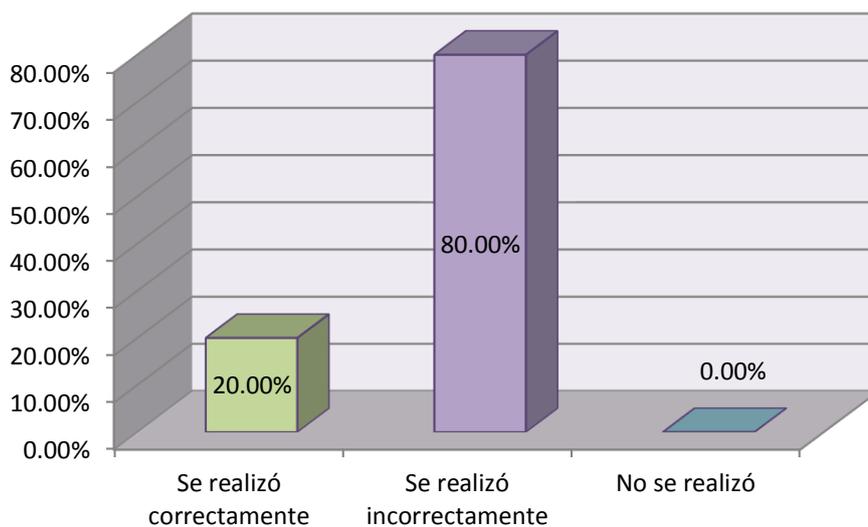
Fuente: Matriz de datos 03 denominada: "Forma de realización de la actividad protocolar por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 03)

Tabla11

Forma de llevar la vestimenta en el ceremonial por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, el 80% de encargados de las oficinas de imagen institucional de instituciones públicas, realizan los ceremoniales de forma incorrecta.



Fuente: Cuadro 11

Figura11

Forma de llevar la vestimenta en el ceremonial por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 11 nos muestra la frecuencia de la forma de llevar la **vestimenta** durante el ceremonial, por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna. Como se observa, el 80% la llevó incorrectamente, mientras que el 20% la llevó correctamente.

h. Protocolo de mesa

Categorías	f	%
Se realizó correctamente	0	0.00%
Se realizó incorrectamente	14	46.67%
No se realizó	16	53.33%
TOTAL	30	100.00%

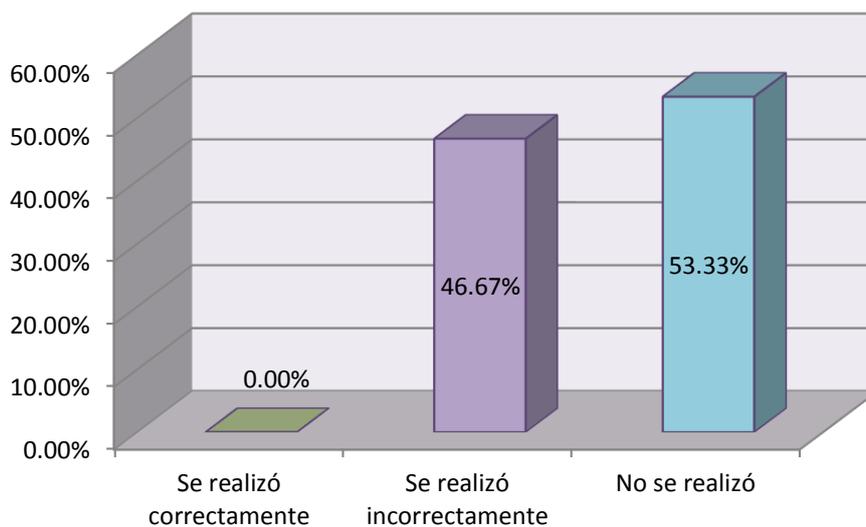
Fuente: Matriz de datos 03 denominada: "Forma de realización de la actividad protocolar por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 03)

Tabla12

Forma de realizar el protocolo e mesa por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, más del 50% de encargados de las oficinas de imagen institucional de instituciones públicas, no realizó el protocolo de mesa en sus actos públicos.



Fuente: Cuadro 12

Figura12

Forma de realizar el protocolo de mesa por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 12 nos muestra la frecuencia de la forma de realizar el **protocolo de mesa**, por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna. Como se observa, el 46.67% lo realizó incorrectamente, mientras que el 53.33% no lo realizó.

i. Protocolo de documentos

<i>Categorías</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Se realizó correctamente	7	23.33%
Se realizó incorrectamente	16	53.33%
No se realizó	7	23.33%
TOTAL	30	100.00%

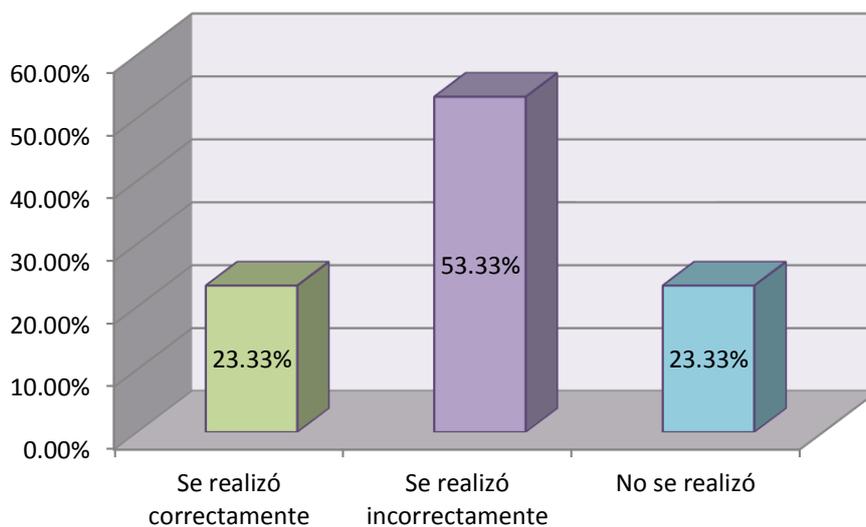
Fuente: Matriz de datos 03 denominada: "Forma de realización de la actividad protocolar por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 03)

Tabla13

Forma de realizar el protocolo de documentos por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, más del 50% de encargados de las oficinas de imagen institucional de instituciones públicas, realizan el protocolo de documentos forma incorrecta.



Fuente: Cuadro 13

Figura 13

Forma de realizar el protocolo de documentos por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 13 nos muestra la frecuencia de la forma de realizar el **protocolo de documentos**, por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna. Como se observa, el 53.33% lo realizó incorrectamente, el 23.33% lo realizó correctamente, mientras que otro el 23.33% no lo realizó.

j. Puntualidad

<i>Categorías</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Se realizó correctamente	4	13.33%
Se realizó incorrectamente	26	86.67%
No se realizó	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

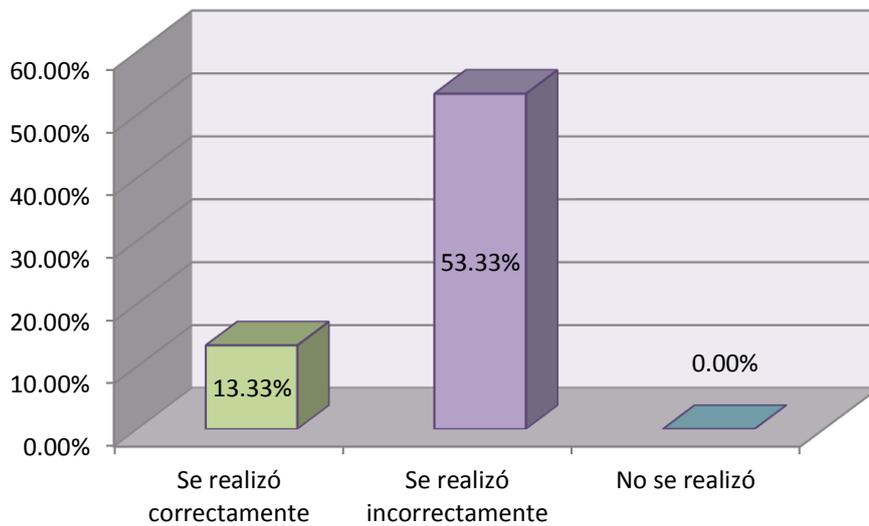
Fuente: Matriz de datos 03 denominada: "Forma de realización de la actividad protocolar por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 03)

Tabla14

Forma de llevar la puntualidad en el ceremonial, por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, el 80% de encargados de las oficinas de imagen institucional de instituciones públicas, realizan los ceremoniales de forma impuntual.



Fuente: Cuadro 14

Figura 14

Forma de llevar el ceremonial con orden por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 14 nos muestra la frecuencia de la forma de llevar la **puntualidad** del ceremonial, por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna. Como se observa, el 86.67% realizó el ceremonial de forma impuntual, mientras solo el 13.33% lo realizó puntualmente.

k. Orden en el ceremonial

Categorías	f	%
Se realizó correctamente	11	36.67%
Se realizó incorrectamente	11	36.67%
No se realizó	8	26.67%
TOTAL	30	100.00%

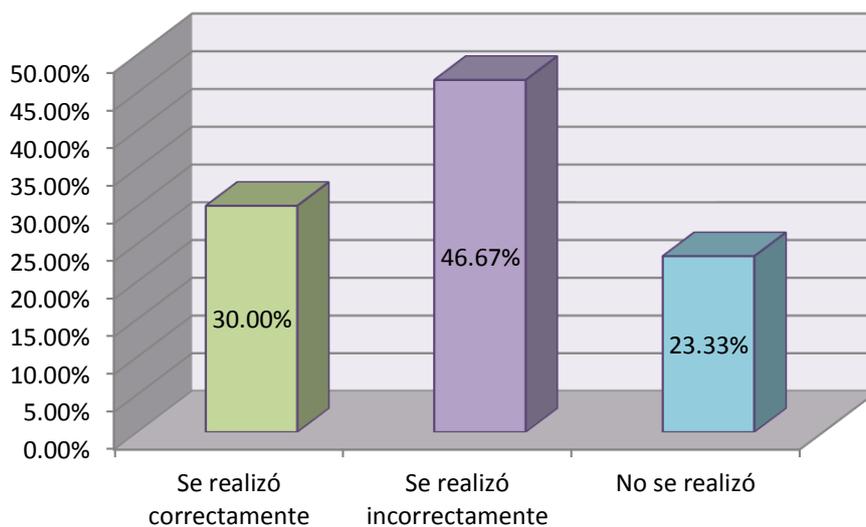
Fuente: Matriz de datos 03 denominada: "Forma de realización de la actividad protocolar por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 03)

Tabla15

Forma de llevar el orden en el tipo de ceremonial por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, más del 35% de encargados de las oficinas de imagen institucional de instituciones públicas, realizan los ceremoniales de forma ordenada.



Fuente: Cuadro 15

Figura 15

Forma de llevar el ceremonial con orden por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 15 nos muestra la frecuencia de la forma de llevar el orden del ceremonial por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna. Como se observa, el 36.67% realizó el ceremonial correctamente ordenado, otro 36.67% lo realizó incorrectamente ordenado, mientras que el 26.67% no realizó el ceremonial en orden.

4.3.3. Inclusión de cursos sobre protocolo y ceremonial en los planes de estudio de las escuelas de Ciencias de la Comunicación de la región de Tacna

a. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann

<i>Número</i>	<i>Plan de estudios</i>	<i>Número de cursos incluidos en los planes de estudios</i>
1	1997 - 1999	0
2	2000 - 2003	0
3	2004 - 2008	0
4	2008 - 2012	0
5	2013 -2014	0

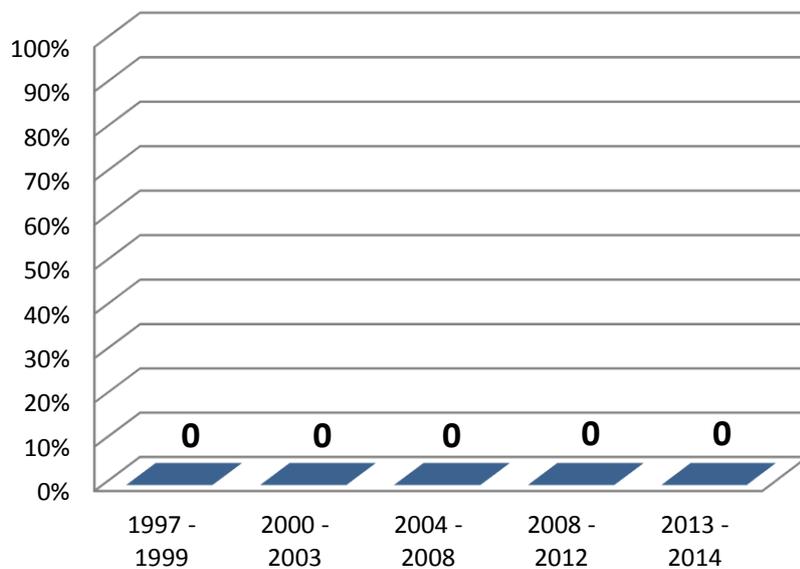
Fuente: Matriz de datos 01 denominada: "Análisis documental de los planes de estudios de las escuelas de ciencias de la comunicación – UNJBG (Anexo 01)"

Tabla 16

Cursos de protocolo y ceremonial incluidos en los planes de estudios de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la UNJBG

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, no se han desarrollado curso sobre protocolo y ceremonial en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la UNJBG.



Fuente: Cuadro 16

Figura 16

Cursos de protocolo y ceremonial incluidos en los planes de estudios de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la UNJBG

Interpretación:

El cuadro 16 nos muestra la frecuencia de los cursos que se incluyeron en los planes de estudio de la escuela académico profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Jorge Basadre Grohmann. Como se puede apreciar, en los 5 planes de estudio que se han desarrollado hasta la fecha, no se ha incluido ningún curso de protocolo o ceremonial.

b. Universidad Privada de Tacna

Número	Plan de estudios	Número de cursos establecidos en los planes de estudios
1	1996 - 1998	0
2	1999– 2001	0
3	2002– 2005	0
4	2006– 209	0
5	2010 -2012	0
6	2013 - 2014	0

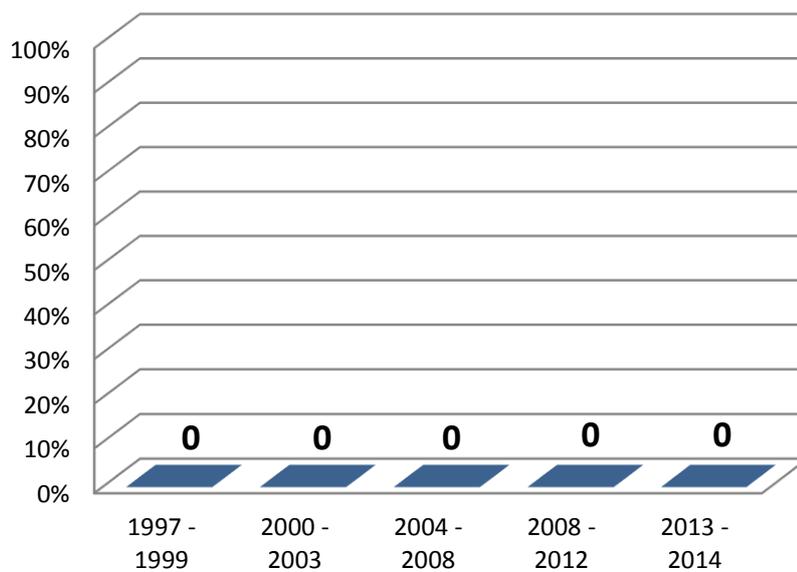
Fuente: Matriz de datos 02 denominada: “Análisis documental de los planes de estudios de las escuelas de ciencias de la comunicación – UPT” (Anexo 01)

Tabla 17

Cursos de protocolo y ceremonial incluidos en los planes de estudios de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la UPT

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, no se han desarrollado curso sobre protocolo y ceremonial en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la UPT.



Fuente: Cuadro 17

Figura 17

Cursos de protocolo y ceremonial incluidos en los planes de estudios de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la UPT.

Interpretación:

El cuadro 17 nos muestra la frecuencia de los cursos que se incluyeron en los planes de estudio de la escuela académico profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Privada de Tacna. Como se puede apreciar, al igual que en la UNJBG, en los 6 planes de estudio que se han desarrollado hasta la fecha, no se ha incluido ningún curso de protocolo o ceremonial.

4.3.4. Percepción de los asistentes a los actos públicos realizados por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones públicas de la región de Tacna.

a. Solemnidad

Categorías	f	%	Media
Totalmente de acuerdo	2	6.67%	0.33
De acuerdo	5	16.67%	0.67
Indiferente	1	3.33%	0.10
En desacuerdo	12	40.00%	0.80
Totalmente en desacuerdo	10	33.33%	0.33
TOTAL	30	100.00%	2.23

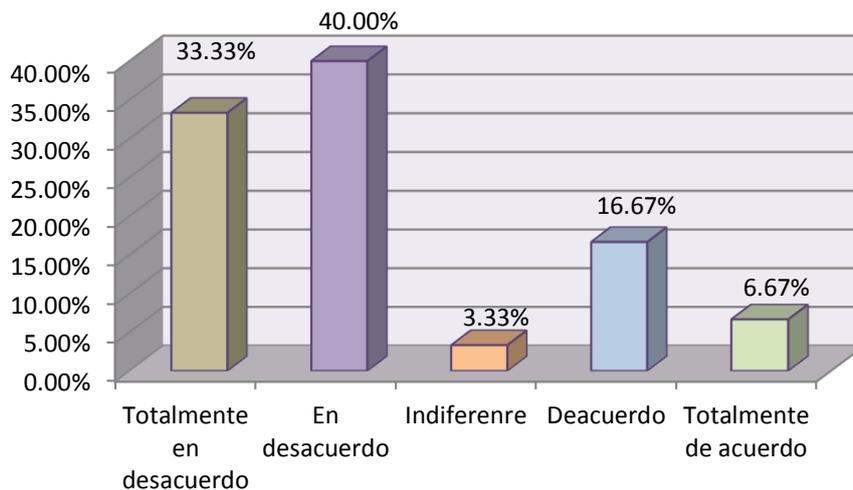
Fuente: Matriz de datos 04 denominada: "Percepción de la actividad realizada por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 04)

Tabla18

Percepción, por parte de los asistentes, de la **solemnidad** de la actividad protocolar realizada por los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, más del 73% de asistentes a los actos protocolares que realizaron los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, no consideran los actos protocolares solemnes.



Fuente: Cuadro 18

Figura 18

Percepción, por parte de los asistentes, de la solemnidad de la actividad protocolar realizada por los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 18 nos muestra la frecuencia de la percepción, que tienen los asistentes a los actos protocolares de los encargados de la oficina de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, sobre la **solemnidad** de dichos actos. Al respecto, como se puede observar, el 40% está en desacuerdo en que el acto protocolar fue solemne, el 33.3% está en total desacuerdo, el 16.67% está de acuerdo, el 6.67% está totalmente de acuerdo, mientras que el 3.3% se mantuvo indiferente.

b. Respeto

Categorías	f	%	Media
Totalmente de acuerdo	4	13.33%	0.67
De acuerdo	5	16.67%	0.67
Indiferente	2	6.67%	0.20
En desacuerdo	14	46.67%	0.93
Totalmente en desacuerdo	5	16.67%	0.17
TOTAL	30	100.00%	2.63

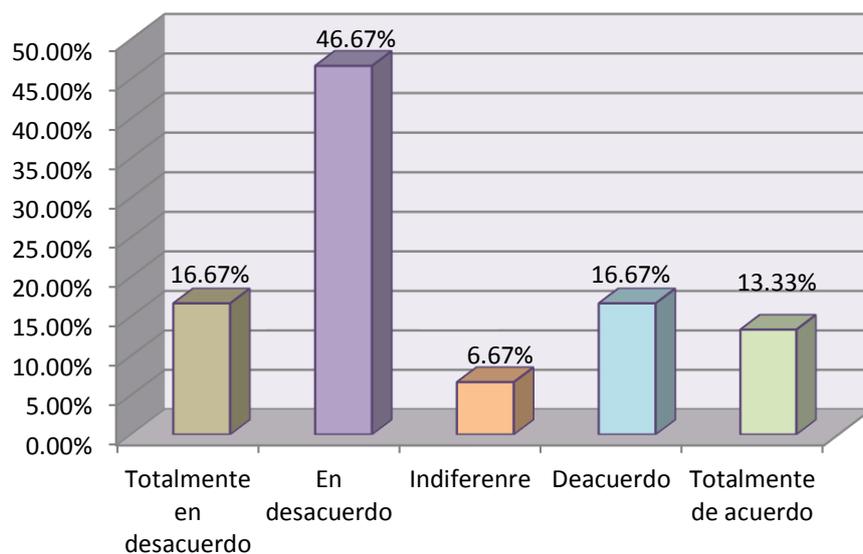
Fuente: Matriz de datos 04 denominada: "Percepción de la actividad realizada por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 04)

Tabla19

Percepción, por parte de los asistentes, del respeto mostrado en la actividad protocolar realizada por los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, más del 62% de asistentes a los actos protocolares que realizaron los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, no percibieron respeto en el acto protocolar.



Fuente: Cuadro 19

Figura 19

Percepción, por parte de los asistentes, del respeto mostrado en la actividad protocolar realizada por los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 19 nos muestra la frecuencia de la percepción, que tienen los asistentes a los actos protocolares de los encargados de las oficina de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, sobre el **respeto** mostrado en dichos actos. Al respecto, como se puede observar, el 46.67% está en desacuerdo en que el acto protocolar fue realizado con respeto, el 16.67% está en total desacuerdo, otro 16.67% está de acuerdo, el 13.33% está totalmente de acuerdo, mientras que el 6.67% se mantuvo indiferente.

c. Disciplina

Categorías	f	%	Media
Totalmente de acuerdo	6	20.00%	1.00
De acuerdo	4	13.33%	0.53
Indiferente	2	6.67%	0.20
En desacuerdo	10	33.33%	0.67
Totalmente en desacuerdo	8	26.67%	0.27
TOTAL	30	100.00%	2.67

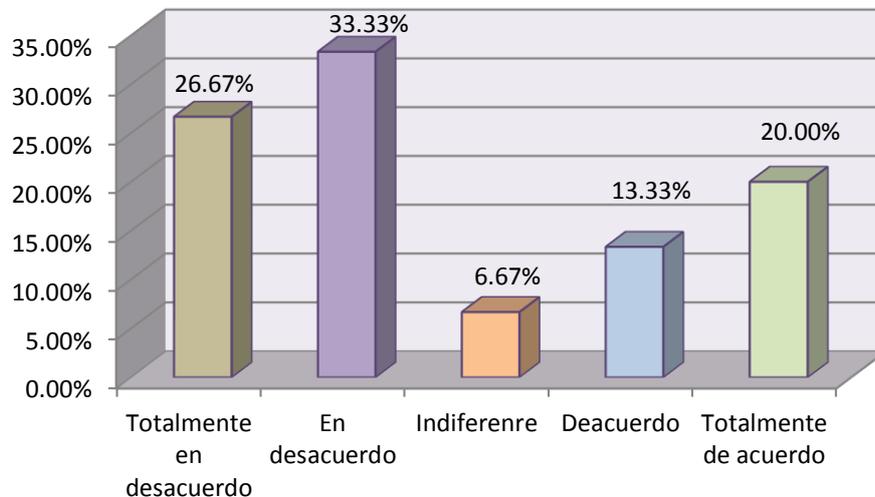
Fuente: Matriz de datos 04 denominada: "Percepción de la actividad realizada por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 04)

Tabla20

Percepción, por parte de los asistentes, de la disciplina mostrada en la actividad protocolar realizada por los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, el 59% de asistentes a los actos protocolares que realizaron los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, no consideran que acto protocolar se halla llevado disciplinadamente.



Fuente: Cuadro 20

Figura 20

Percepción, por parte de los asistentes, de la disciplina mostrada en la actividad protocolar realizada por los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna

Interpretación:

El cuadro 20 nos muestra la frecuencia de la percepción, que tienen los asistentes a los actos protocolares de los encargados de las oficina de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, sobre la **disciplina** mostrada en dichos actos. Al respecto, como se puede observar, el 33.33% está en desacuerdo en que el acto protocolar se desarrolló con disciplina, el 26.67% está en total desacuerdo, el 20% está totalmente de acuerdo, el 13.33% está de acuerdo, mientras que el 6.67% se mantuvo indiferente.

d. Armonía

Percepción	f	%	Media
Totalmente en desacuerdo	2	6.67%	0.07
En desacuerdo	6	20.00%	0.40
Indiferente	2	6.67%	0.20
De acuerdo	17	56.67%	2.27
Totalmente de acuerdo	3	10.00%	0.50
TOTAL	30	100.0%	3.43

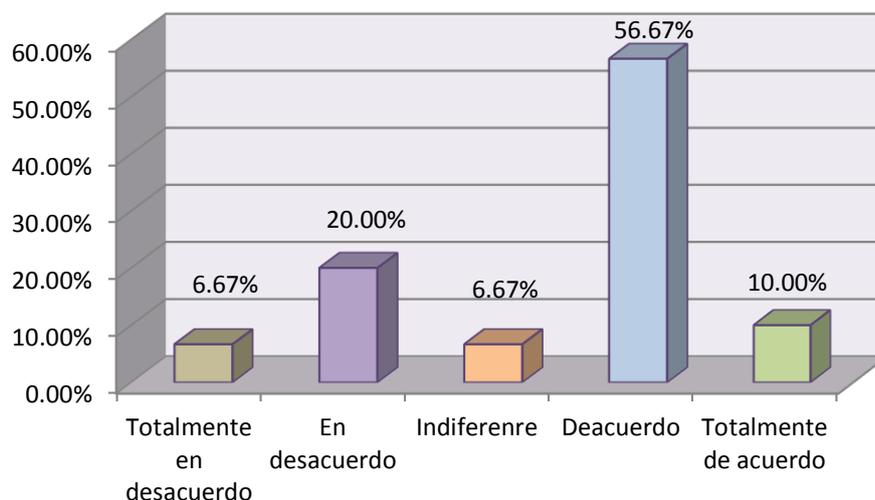
Fuente: Matriz de datos 04 denominada: "Percepción de la actividad realizada por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 04)

Tabla21

Percepción, por parte de los asistentes, de la armonía mostrada en la actividad protocolar realizada por los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, más del 65% de asistentes a los actos protocolares que realizaron los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, consideran que los actos se llevaron con armonía.



Fuente: Cuadro 21

Figura 21

Percepción, por parte de los asistentes, de la armonía mostrada en la actividad protocolar realizada por los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 21 nos muestra la frecuencia de la percepción, que tienen los asistentes a los actos protocolares de los encargados de las oficina de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, sobre la **armonía** en dichos actos. Al respecto, como se puede observar, el 56.67% está de acuerdo en que el acto protocolar se realizó con armonía, el 10% está en desacuerdo, el 10% está en totalmente de acuerdo, el 6.67% está de acuerdo, mientras que otro 6.67% manifestó estar totalmente en desacuerdo.

e. Calidez.

Categorías	f	%	Media
Totalmente de acuerdo	3	10.00%	0.50
De acuerdo	4	13.33%	0.53
Indiferente	4	13.33%	0.40
En desacuerdo	13	43.33%	0.87
Totalmente en desacuerdo	6	20.00%	0.20
TOTAL	30	100.0%	2.50

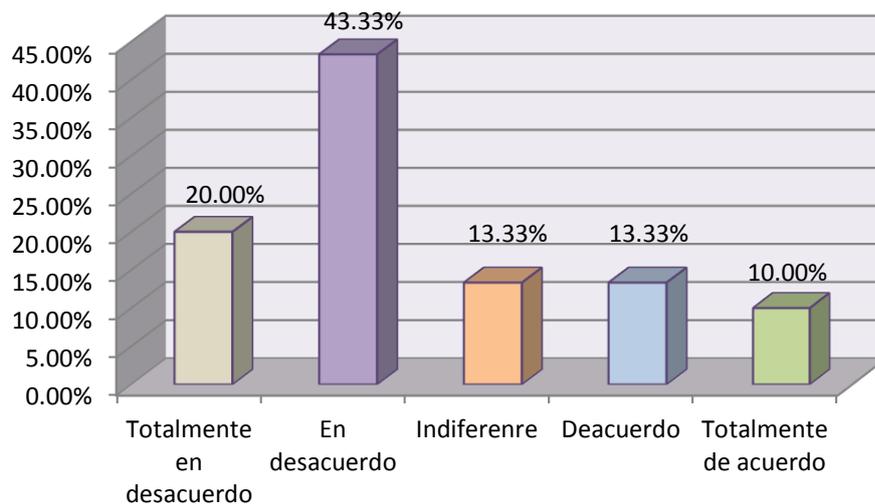
Fuente: Matriz de datos 04 denominada: "Percepción de la actividad realizada por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 04)

Tabla22

Percepción, por parte de los asistentes, de la calidez mostrada en la actividad protocolar realizada por los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, más del 63% de asistentes a los actos protocolares que realizaron los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, no consideran que el acto protocolar fue cálido.



Fuente: Cuadro 22

Figura22

Percepción, por parte de los asistentes, de la calidez mostrada en la actividad protocolar realizada por los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 22 nos muestra la frecuencia de la percepción, que tienen los asistentes a los actos protocolares de los encargados de las oficina de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, sobre la **calidez** de dichos actos. Al respecto, como se puede observar, el 43.33% está en desacuerdo en que el acto protocolar fue solemne, el 20% está en total desacuerdo, el 13.33% está de acuerdo, el 10% está totalmente de acuerdo, mientras que otro 13.33% se mantuvo indiferente.

f. Orden.

Percepción	f	%	Media
Totalmente de acuerdo	4	13.33%	0.67
De acuerdo	4	13.33%	0.53
Indiferente	1	3.33%	0.10
En desacuerdo	7	23.33%	0.47
Totalmente en desacuerdo	14	46.67%	0.47
TOTAL	30	100.0%	2.23

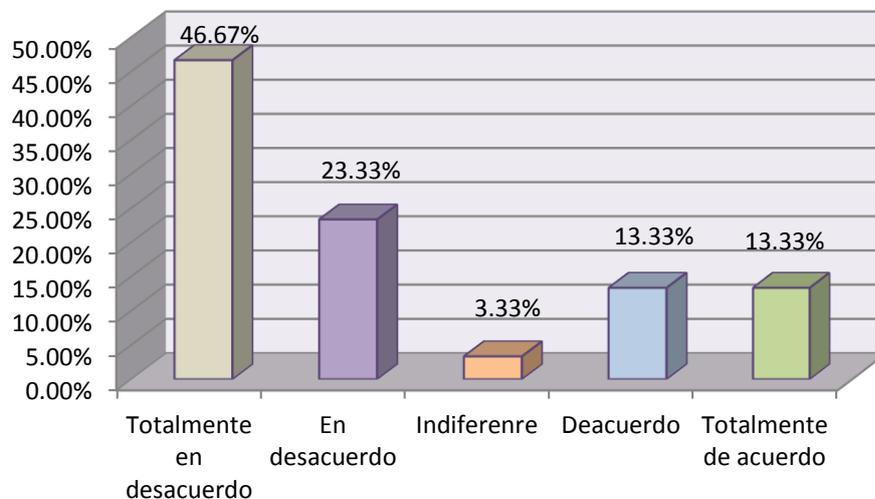
Fuente: Matriz de datos 04 denominada: "Percepción de la actividad realizada por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 04)

Tabla23

Percepción, por parte de los asistentes, del orden mostrado en la actividad protocolar realizada por los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, más del 69% de asistentes a los actos protocolares que realizaron los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, no consideran que el acto protocolar fue ordenado.



Fuente: Cuadro 23

Figura23

Percepción, por parte de los asistentes, del respeto mostrado en la actividad protocolar realizada por los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 23 nos muestra la frecuencia de la percepción, que tienen los asistentes a los actos protocolares de los encargados de las oficina de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, sobre el **orden** mostrado en dichos actos. Al respecto, como se puede observar, el 46.67% está totalmente en desacuerdo en que el acto protocolar fue ordenado, el 23.3% está en desacuerdo, el 13.33% está de acuerdo, otro 13.33% está totalmente de acuerdo, mientras que el 3.3% se mantuvo indiferente.

g. Clima institucional

Categorías	f	%	Media
Totalmente de acuerdo	7	23.33%	1.17
De acuerdo	6	20.00%	0.80
Indiferente	4	13.33%	0.40
En desacuerdo	9	30.00%	0.60
Totalmente en desacuerdo	4	13.33%	0.13
TOTAL	30	100.0%	3.10

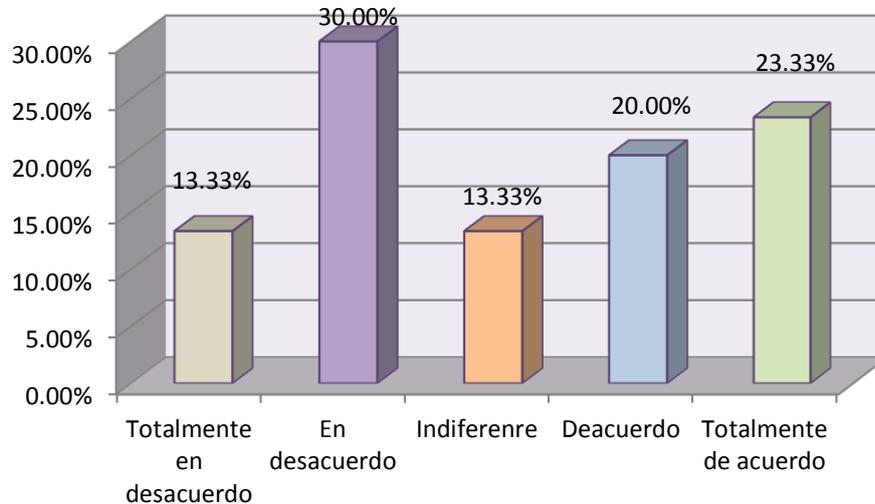
Fuente: Matriz de datos 04 denominada: "Percepción de la actividad realizada por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 04)

Tabla24

Percepción, por parte de los asistentes, del clima institucional mostrado en la actividad protocolar realizada por los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, más del 43% de asistentes a los actos protocolares que realizaron los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, no consideraron que el acto protocolar se desarrolló en un buen clima institucional.



Fuente: Cuadro 24

Figura24

Percepción, por parte de los asistentes, del clima institucional mostrado en la actividad protocolar realizada por los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 24 nos muestra la frecuencia de la percepción, que tienen los asistentes a los actos protocolares de los encargados de las oficina de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, sobre el **clima institucional** de dichos actos. Al respecto, como se puede observar, el 30% está en desacuerdo en que el acto protocolar fue solemne, el 23.33% está totalmente de acuerdo, el 20% está de acuerdo, el 13.33% está totalmente en desacuerdo, mientras que otro 13.33% se mantuvo indiferente.

h. Generación de confianza.

<i>Percepción</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>Media</i>
Totalmente de acuerdo	4	13.33%	0.67
De acuerdo	3	10.00%	0.40
Indiferente	9	30.00%	0.90
En desacuerdo	8	26.67%	0.53
Totalmente en desacuerdo	6	20.00%	0.20
TOTAL	30	100.0%	2.70

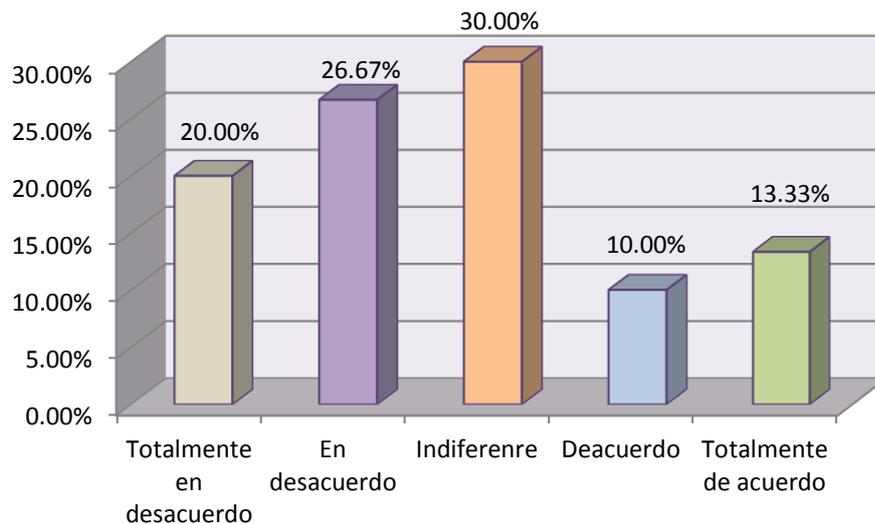
Fuente: Matriz de datos 04 denominada: "Percepción de la actividad realizada por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 04)

Tabla25

Percepción, por parte de los asistentes, de la confianza en la institución generada por la actividad protocolar realizada por los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, más del 45% de asistentes a los actos protocolares que realizaron los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, no percibieron que acto protocolar transmitía confianza institucional.



Fuente: Cuadro 25

Figura 25

Percepción, por parte de los asistentes, del respeto mostrado en la actividad protocolar realizada por los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 25 nos muestra la frecuencia de la percepción, que tienen los asistentes a los actos protocolares de los encargados de las oficina de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, sobre la **confianza en la institución** que generaron dichos actos. Al respecto, como se puede observar, el 30% se mantiene indiferente sobre la confianza en la institución generada por el acto protocolar, el 26.67% está en desacuerdo, el 20% está en total desacuerdo, el 13.33% está totalmente de acuerdo, mientras que el 10% se mantuvo de acuerdo.

i. Satisfacción.

Categorías	<i>f</i>	%	<i>Media</i>
Totalmente de acuerdo	6	20.00%	1.00
De acuerdo	7	23.33%	0.93
Indiferente	2	6.67%	0.20
En desacuerdo	7	23.33%	0.47
Totalmente en desacuerdo	8	26.67%	0.27
TOTAL	30	100.0%	2.87

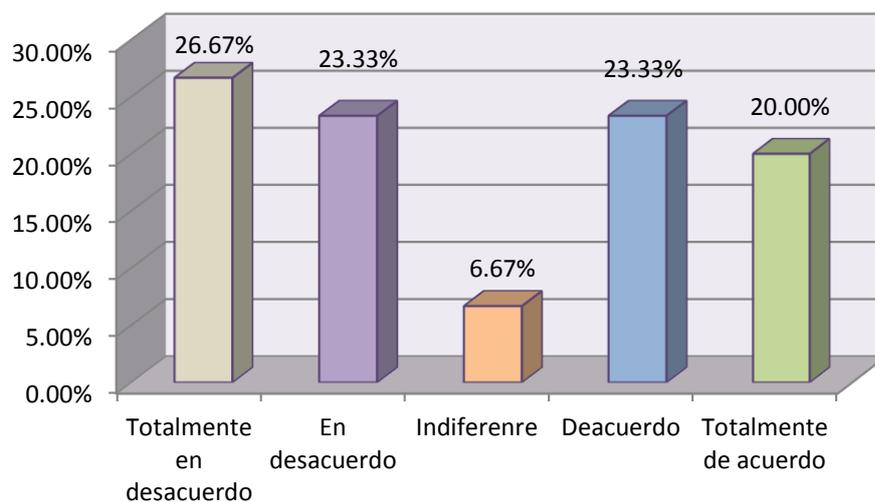
Fuente: Matriz de datos 04 denominada: "Percepción de la actividad realizada por parte de encargados de las oficinas de imagen institucional" (Anexo 04)

Tabla26

Percepción de satisfacción por parte de los asistentes a la actividad protocolar, realizada por los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Conclusión:

Se puede concluir que en Tacna, más del 49% de asistentes a los actos protocolares que realizaron los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, no estuvieron satisfechos con el acto protocolar.



Fuente: Cuadro 26

Figura 26

Percepción de satisfacción por parte de los asistentes a la actividad protocolar, realizada por los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna.

Interpretación:

El cuadro 26 nos muestra la frecuencia de la percepción de **satisfacción**, que tienen los asistentes a los actos protocolares de los encargados de las oficina de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna. Al respecto, como se puede observar, el 26,67% está en total desacuerdo en que el acto protocolar les fue satisfactorio, el 23.33% está en desacuerdo, otro 23.33% está de acuerdo, el 20% está totalmente de acuerdo, mientras que el 6.67% se mantuvo indiferente.

4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA

Para la prueba estadística se utilizó la prueba Chi Cuadrado a través del programa Spss V.21. Los resultados probaron que la formación académica sobre normas de protocolo, influyen en el desarrollo de actos públicos realizados por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones públicas de la provincia de Tacna.

4.4.1. Para la sub hipótesis 1 que dice: “La formación académico profesional y los conocimiento sobre normas de protocolo que presentan los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones públicas de la provincia de Tacna, 2014, es muy baja”, las pruebas estadísticas de análisis de frecuencias descriptivas arrojaron un media de 1,4 en una escala del 1 al 5 (donde 5 es muy alto y 1 es muy bajo), por lo que queda aceptada la sub hipótesis 1 (Anexo 5).

4.4.2. En relación a la sub hipótesis 2, que dice: “El nivel de aplicación de las normas de protocolo en la realización de actos públicos realizadas por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las Instituciones de la Provincia de Tacna, 2013, es incorrecto”, las pruebas estadísticas de análisis de frecuencias descriptivas dieron los siguientes resultados:

	Forma de realizar el tipo de ceremonial	Forma de realizar las precedencias en la ceremonia	Forma de realizar la vexilología en la ceremonia	Forma de llevar el protocolo de mesa	Forma de llevar el protocolo de documentos
Válidos	30	30	30	30	30
Moda	1	1	2	0	1

Donde 0 significa que no se realizó, 1 que se realizó incorrectamente y 2 que se realizó correctamente. Como se puede apreciar la sub

hipótesis se acepta parcialmente, pues la moda es 2 en la forma de realizar la vexilología en los actos protocolares (Anexo 6).

4.4.3. Sobre la sub hipótesis 3, que expresa: “A lo largo de su funcionamiento, las escuelas de Ciencias de la Comunicación de las universidades de la región de Tacna no han incluido en sus planes de estudio cursos sobre protocolo”, la investigación pudo determinar que no se han dictado cursos en protocolo y ceremonial en ambas universidades, por lo que la sub hipótesis 3 queda aceptada.

4.4.4. Respecto a la sub hipótesis 4, que dice: “La improvisación y el desconocimiento de las normas de protocolo son las principales características de los actos públicos realizadas por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones de la provincia de Tacna, 2013”, la investigación obtuvo los siguientes resultados:

	Forma de realizar la ceremonia con solemnidad	Forma de realizar los honores en la ceremonia	Forma de realizar el orden el programa	Forma de llevar con orden la ceremonia	Forma de llevar la ceremonia con puntualidad
Válidos	30	30	30	30	30
Moda	2	2	1	1ª	1

Donde 0 significa que no se realizó, 1 que se realizó incorrectamente y 2 que se realizó correctamente. Como se puede apreciar la sub hipótesis se acepta parcialmente, pues la moda es 2 en la realización de la ceremonia con solemnidad y con honores (Anexo 7).

4.4.5. Sobre la sub hipótesis 4, que dice: “Una institución desorganizada es la principal percepción en la imagen institucional que se generan en los asistentes a los actos públicos realizados por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones públicas de la

provincia de Tacna, 2013”, la investigación obtuvo los siguientes resultados:

	Percepción de los asistentes sobre la solemnidad de la ceremonia.	Percepción de los asistentes sobre el respeto en la ceremonia.	Percepción de los asistentes sobre la disciplina en la ceremonia.	Percepción de los asistentes sobre la armonía en la ceremonia.	Percepción de los asistentes sobre la calidez en la ceremonia.
N Válidos	30	30	30	30	30
Media	2,23	2,63	2,67	3,43	2,47
Mediana	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00
Moda	2	2	2	4	2
Varianza	1,633	1,757	2,299	1,289	1,430

En una escala del 1 al 5 (donde 5 es muy alto y 1 es muy bajo), la mayoría de las percepciones sobre aspectos como la solemnidad, el respeto, la disciplina y la calidades tienen una Media promedio de 2.5, por lo que la sub hipótesis se acepta (Anexo 8).

4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS (DISCUSIÓN)

La presente investigación, buscó determinar si la formación académica profesional sobre protocolo y ceremonial, que tienen los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, influye el desarrollo de los actos públicos que realizan para las instituciones para las que trabajan. Luego de haber realizado la investigación y de acuerdo a Israel Martínez (2012), podemos exponer una discusión contra la hipótesis, objetivos planteados y los antecedentes de la investigación.

4.5.1. Discusión sobre la hipótesis y objetivos de investigación:

La investigación ha permitido aceptar la hipótesis general que se planteó, esta es: “La formación académico profesional sobre normas de protocolo influye en forma directa y significativa en el desarrollo de actos públicos realizados por los encargados de las oficinas de Imagen Institucional de las instituciones de la provincia de Tacna, 2013.”

La prueba estadística de Chi-cuadrado nos permitió aceptar la hipótesis principal al dar como resultado que la significancia asintótica es menor a 0,05 (Anexo 9).

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,455 ^a	2	,000
Razón de verosimilitudes	28,516	2	,000
Asociación lineal por lineal	17,369	1	,000
N de casos válidos	30		

Efectivamente, el desarrollo de la investigación demostró que existe una baja formación académica profesional por parte de los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, pues de los profesionales investigados solo el 6.67% había recibido una formación en protocolo y ceremonial como parte de sus plan de estudios universitarios, otro 6,67% lo recibió en cursos cocurriculares, el 20% fue capacitado en sus centros de labores y el 56.67% ha obtenido los conocimientos de forma autodidacta. En lo que respecta a las escuelas de ciencias de comunicación de la ciudad de Tacna, la investigación comprobó que no se han desarrollado cursos en protocolo y ceremonial como parte de los planes de estudios de las escuelas de Ciencias de la Comunicación, tanto en la Universidad Privada de Tacna como de la Universidad Jorge Basadre Grohmann.

Con respecto al nivel de conocimientos que tienen los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, la investigación pudo comprobar que el 63.33% de los investigados tienen un nivel de conocimientos muy bajos en protocolo y ceremonial, mientras que el 30% tiene sus conocimientos en un nivel bajo. Se puede asumir que a pesar de que el 56.67% manifestó que se capacitaba de forma autodidacta, el no haber llevado una formación académico profesional en protocolo y ceremonial, no le permite saber que estudiar de estas materias.

La investigación también pudo establecer la percepción que tuvieron los asistentes a los actos públicos que organizaron los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, los resultados arrojaron que en su mayoría los asistentes se mostraban en desacuerdo con la realización de las actividades con solemnidad (40%), respeto (46,67%), disciplina (33.33%), calidez (43.33%), buen clima (30%) y generador de confianza (26.67%). Así mismo, con respecto al orden con el que se desarrolló la actividad, el 46.67% estaba en total desacuerdo en que se haya llevado de ese modo.

Respecto a la forma como realizaron los actos protocolares los encargados de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, la investigación comprobó que el porcentaje de aspectos de los actos públicos que se desarrollaron correctamente son bajos. De los aspectos investigados, se realizó correctamente el tipo de ceremonial: 30%, las precedencias: el 33.33%, la vexilología: el 40%, la solemnidad: el 46.67%, los honores: el 46,67%, el orden del programa: el 30%, la vestimenta: 20%, el protocolo de mesa: ninguno, el protocolo de documentos: el 23.33%, la puntualidad: el 13.33% y el orden: el 36.67%

Como queda demostrado, la falta de una preparación académico profesional en protocolo y ceremonial influye negativamente en el desarrollo de sus actividades y la percepción de los asistentes.

4.5.2. Discusión sobre los antecedentes de la investigación:

La investigación realizada respalda el trabajo presentado por Juanne Delmy Leiva Escobar, de la universidad de San Carlos de Guatemala en el 2006, titulada “Aplicación del protocolo en el ceremonial diplomático, guía para comunicadores sociales”.

Los resultados arrojados por la investigación a los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, nos permite estar de acuerdo con la conclusión que expone que, el comunicador social juega un papel fundamental en las relaciones públicas gubernamentales; es por ello que su amplio conocimiento en el campo del protocolo y el ceremonial es determinante, ya que constantemente se ve involucrado en la coordinación de eventos que se ven reflejados en el quehacer de la vida diplomática. Y su rol es conocer la correcta aplicación de todos los campos.

Así pues, como se ha demostrado, la falta de aplicación de normas de protocolo ha influido negativamente en la percepción de los asistentes a los actos desarrollados por los encargados de las oficinas de imagen institucional.

De igual manera, la investigación respalda el segundo trabajo presentado en los antecedentes de investigación, realizado por Elsa Lucia Pergüeza Hidalgo y María Verónica Ramos Jiménez de la Universidad Técnica del Norte en Ecuador, titulada “Estudio de la aplicación de normas de etiqueta y protocolo por parte del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado municipal de San José de Urucuquí y su incidencia en la imagen institucional”. Pues, luego de analizar los datos podemos estar de acuerdo con su conclusión que expone que las instituciones públicas deben mejorar la organización de todos los actos solemnes que realicen, ello mejorará la imagen institucional que proyectan.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1. CONCLUSIONES

La investigación realizada nos permite hacer las siguientes conclusiones:

- a. El análisis del nivel de conocimientos de los encargados de las oficinas de imagen institucional arrojó que el 63.33% tiene un nivel muy bajo, el 30.00% un nivel bajo, mientras que el 6.67% tiene un nivel de conocimiento regular, esto debido a la falta de formación académico profesional sobre protocolo y ceremonial como parte del plan de estudios en sus universitarios.
- b. La realización de las normas de protocolo y ceremonial, se realizan en forma incorrecta, ya que solo el 30% realizó correctamente el tipo de ceremonial, el 33.33% realizó correctamente las precedencias, el 40% realizó correctamente la vexilología, el 46.67% realizó correctamente la solemnidad y los honores del acto protocolar, el 30% realizó llevo correctamente el orden del programa, el 20% llevo correctamente la vestimenta, el 23.33% llevo correctamente el protocolo de mesa, el 13.33% realizó el acto protocolar con puntualidad y el 36.67% lo realizó con orden, esto también se debe a la falta de formación académico profesional sobre protocolo y ceremonial en sus estudios universitarios.
- c. Ni la escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Privada de Tacna o la de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann han incluido en sus currículas cursos sobre protocolo y ceremonial.

- d. El 40% de los asistentes a los actos protocolares realizados por los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna se mostraron estar en desacuerdo en que la realización de las actividades se hicieron con solemnidad, el 46,67% en desacuerdo sobre respeto, el 33,33% en desacuerdo sobre la disciplina, el 43,33% en desacuerdo sobre calidez, el 30% en desacuerdo sobre un buen clima y el 26,67% estuvo en desacuerdo en afirmar que el evento les había generado de confianza en la institución. Así mismo, con respecto al orden con el que se desarrolló la actividad, el 46,67% estaba en total desacuerdo en que se halla levado de ese modo. Todo ello debido a la falta de capacitación en protocolo y ceremonial como parte de los encargados de las oficinas de Imagen Institucional.

5.2. SUGERENCIAS

Luego de realizada la investigación, es posible hacer las siguientes sugerencias:

- a. Los concejos de facultades a cargo de las diferentes Escuelas de Ciencias de la Comunicación, deben impulsar el cambio de los planes de estudios de las carreras profesionales de Ciencias de la Comunicación, tanto en la UPT como en la UNJBG, para que se impartan cursos sobre protocolo y ceremonial, y que se desarrollen las competencias de los estudiantes en estos aspectos, de tal manera que estén capacitados para asumir los retos de las relaciones públicas modernas.
- b. Las instituciones públicas deberían contratar a personas con altos conocimientos en protocolo y ceremonial para que brinden apoyo en las oficinas de imagen institucional de sus instituciones, de esta manera su imagen no se verá afectada por la mala realización de los actos protocolares.
- c. Las Escuelas de Ciencias de la Comunicación de Tacna, deben realizar constantes investigaciones sobre el desarrollo de actos protocolares que realizan sus egresados, de esta manera se podrá incluir en los planes curriculares temas que logren el desarrollo de competencias en base a lo observado en la práctica laboral.
- d. Las diferentes Escuelas de Ciencias de la Comunicación de Tacna, deben brindar a los encargados de las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de Tacna, una capacitación sobre protocolo y ceremonial. De esta manera mejorarán los actos protocolares que realizan, lo que devendrá en una mejor imagen para sus instituciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Altmann, N., Binkelman, P., Düll, K., & Stück, H. (1982). *Grenzen neuer Arbeitsformen*. New York: Editorial Francfort.
2. Andión, M. (1999). La formación profesional en Comunicación. *Revista Diálogos*(Número 31).
3. Aponte Hernández, E. (2009). Formación académica y vida universitaria. *Cuaderno de Investigación en la Educación*, 19-46.
4. Arbizú Echávarri, F. (15 de 04 de 2011). *Sistema nacional de cualificaciones y formación profesional*. Recuperado el 17 de 08 de 2014, de http://www.educacion.gob.es/educa/incual/pdf/2/Web_Folleto_castellano.pdf
5. Bjornavold, J. (2000). *Making learning visible*. Luxemburgo: Editorial Publications of EU.
6. Bolívar, C. (12 de 07 de 2006). *Más allá de la Formación: el desarrollo de Competencias*. Recuperado el 18 de 07 de 2014, de <http://www.arearh.com/formacion/masallaformacionhtm>
7. Boyer, R. (1998). *L'après-fordisme*. París: Editorial Syros.
8. Bravermann, H. (1974). Labour and Monopoly Capital. *Monthly Review Press*.
9. Bruno, S. (1991). Nuevas estrategias educativas para moldear nuestro futuro. *Revista de formación profesional*(Número 2).
10. Chmsky, N. (1994). El tratado amplía un gobierno internacional que excluya a la población. *Revista Procesos*(Número 896).
11. Concha, G. (1996). La ciencia de la comunciación, la comuniación de la ciencia. *Revista Willaq de comunicación y cultura*(Número 01).
12. Escudero, J. (2005). Las competencias profesionales y la formación universitaria. *Revista de Docncia Universitaria*.
13. Etto, G. (2000). El lado humano de la comunicación on line. *Revista MEdiaciones*.

14. Fuentes CH., M. (1994). *Tecnologías sociales, relaciones públicas y comunicación organizacional*. Arequipa: Editorial Zenit.
15. Gargurevich, J. (1999). De periodistas a comunicadores. *Revista Diálogos*(Número 54).
16. Gonzales Hermosilla, A. (17 de 08 de 2010). *El Objeto de la Formación Académica o Profesional*. Recuperado el 17 de 07 de 2014, de <http://winred.com/innovacion/el-objeto-de-la-formacion-academica-o-profesional/gmx-niv59-con20321.htm>.
17. González, A. (20 de marzo de 2005). *Investigación básica y aplicada*. Recuperado el 13 de agosto de 2014, de https://www.academia.edu/566519/INVESTIGACION_BASICA_Y_APPLICADA_EN_EL_CAMPO_DE_LAS_CIENCIAS_ECONOMICO_ADMINISTRATIVAS
18. Greinert, W.-D. (2004). Los sistemas europeos de formación profesional. *Revista de Formación Profesional*.
19. Homs, O. (2001). *Tres años de nueva Formación Profesional*. Barcelona: Fondo de la U. Politécnica de Barcelona.
20. Martín Barbero, J. (1990). Teoría, investigación, producción en la enseñanza de la comunicación. *Revista Diálogos*(Número 28).
21. Martínez Contreras, Y. A. (28 de agosto de 2012). *Blog de Ysrael Alberto Martínez Contreras*. Recuperado el 20 de enero de 2014, de <http://blog.pucp.edu.pe/item/164801/como-redactar-la-discusion-de-tesis>
22. Mazeran, J. (2007). *La enseñanza superior profesional corta*. Paris: Fondo The World Banc.
23. Merino, R. (2005). Apuntes de historia de la Formación Profesional reglada en España. *Témpora*(Número 08).
24. Orozco G., G. (1994). Comunicadores hacia el año 2000. *Revista Diálogos*.
25. Quiroz, T. (1997). Los comunicadores sociales: ¿Entre la crítica y el mercado? *Revista Diálogos*(Número 31).
26. *Refernet*. (02 de 05 de 2013). Recuperado el 16 de 08 de 2014, de www.trainingvillage.gr.
27. Sánchez, J. E. (1976). *Formación profesional y sistema productivo*. Barcelona: Fondo de la U. Politécnica de Barcelona.

28. Thierry, D. R. (05 de 02 de 2005). *La formación profesional basada en competencias*. Recuperado el 13 de 07 de 2014, de <https://www.unrc.edu.ar/unrc/academica/pdf/form-prof-competencias.pdf>
29. Tissot, P. (2004). *Terminology of vocational training policy*. Luxemburgo: Fondo del Misnisterio de Editorial y Ciencia.
30. Touraine, A. (1955). *L'évolution du travail ouvrier aux usines Renault*. París: Editorial CNRS.
31. Venegas Linguithy, Y. (0712 de 2000). *Nevo perfil del comunciador social*. Recuperado el 16 de 8 de 2014, de file:///C:/Users/usuario/Desktop/gina/CALANDRIA-perfil_comunicador.pdf
32. Zabalza, M. Á. (2010). *Competencias docentes del profesorado universitario*. Madrid: Narcea Editores.

