

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



## **TESIS**

**El protocolo y la imagen corporativa en las instituciones  
públicas de Pasco, 2019**

**Para optar el título profesional de:**

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

**Autora:**

**Bach. Dayssi Astrit CHARRY CONDOR**

**Asesor:**

**Maestro David TACZA RAMÍREZ**

Cerro de Pasco – Perú – 2022



**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



## **TESIS**

**El protocolo y la imagen corporativa en las instituciones  
públicas de Pasco, 2019**

Sustentada y aprobada ante los miembros del Jurado:

---

**Dr. Abel ROMUALDO ROSARIO**  
**PRESIDENTE**

---

**Mg. Rafael Anderson GONZALES URETA**  
**MIEMBRO**

---

**Mg. Fredy UNSIHUAY HILARIO**  
**MIEMBRO**

**DEDICATORIA**

*A mi apreciada familia por su valioso apoyo y  
soporte en tiempos difíciles de pandemia...*

***Dayssi Astrit***

## **AGRADECIMIENTO**

*Con especial deferencia a los docentes de la Facultad de  
Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, por  
su contribución en la formación de profesionales de la comunicación...*

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo describir la práctica del protocolo y su significativo aporte a la imagen corporativa en las instituciones públicas de Pasco. El estudio tuvo un nivel descriptivo de tipo básico transversal, empleando como método general la deducción con enfoque mixto, en una población de 22 instituciones públicas que cuentan con su oficina de comunicaciones o similares, de la que se tomó una muestra de forma aleatoria simple conformada por cinco entidades públicas, bajo el criterio de registro mensual de entre 1 a 5 ceremonias protocolares. La técnica cuantitativa utilizada fue la encuesta con un cuestionario de 27 items para determinar aspectos relacionados al protocolo y ceremonial, mientras que, a través del análisis y descripción fotográfica, se identificaron las características relacionadas a las ceremonias oficiales, las que inciden en la imagen de las instituciones públicas de Pasco. Los resultados cuantitativos del estudio dan cuenta que el 60 %, equivalente a 13 entidades públicas de Pasco, se actualiza en temas de protocolo y ceremonial; sin embargo; el 70 % (15 instituciones) no cumple con las normas protocolares. Del total de las instituciones, el 63 % (14 entidades) considera alguna técnica de ordenación en sus ceremonias oficiales donde la precedencia no se cumple en su totalidad., aun así, se ha determinado que 16 instituciones que representa el 73 %, aplica los actos protocolares de solemnidad, 18 de ellas (84 %) cuenta con un plan ceremonial y 16, igual al 74 %, cuenta con un manual de protocolo y ceremonial, concluyéndose sin embargo, que el protocolo y ceremonial no forman parte de la estrategia comunicacional, debido a que las ceremonias generalmente son improvisadas y pese a que el personal recibe capacitaciones en temas generales de protocolo, no se ven reflejadas en la realidad, evidenciándose los desaciertos protocolares en las ceremonias, con implicancias desfavorables en la imagen de las instituciones públicas de Pasco.

***Palabras clave:*** protocolo, ceremonial del estado, imagen corporativa.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to describe the practice of the protocol and its significant contribution to the corporate image in public institutions in Pasco. The study had a descriptive level of a basic transversal type, using deduction with a mixed approach as a general method, in a population of 22 public institutions that have their communications office or similar, from which a simple random sample was taken made up of five public entities, under the criteria of monthly registration of between 1 to 5 protocol ceremonies. The quantitative technique used was the survey with a questionnaire of 27 items to determine aspects related to the protocol and ceremonial, while through the analysis and photographic description, the characteristics related to the official ceremonies were identified, those that affect the image of the Pasco public institutions. The quantitative results of the study show that 60%, equivalent to 13 public entities in Pasco, are updated on protocol and ceremonial issues; nevertheless; 70% (15 institutions) do not comply with protocol standards. Of the total number of institutions, 63% (14 entities) consider some ordering technique in their official ceremonies where precedence is not fully met. Even so, it has been determined that 16 institutions, representing 73%, apply the protocol acts of solemnity, 18 of them (84%) have a ceremonial plan and 16, equal to 74%, have a protocol and ceremonial manual, concluding, however, that the protocol and ceremonial are not part of the communication strategy. Due to the fact that the ceremonies are generally improvised and despite the fact that the staff receives training in general protocol issues, they are not reflected in reality, evidencing protocol errors in the ceremonies, with unfavorable implications for the image of public institutions of Pasco.

***Keywords:*** *protocol, state ceremonial, corporate image.*

## INTRODUCCIÓN

El protocolo y ceremonial del estado y la imagen corporativa, tienen un vínculo estratégico en los sistemas de comunicación de toda institución pública del país. Los comunicadores sociales, por la naturaleza de su profesión, están especializados en las prescripciones protocolares para aportar de manera positiva al desarrollo de ceremonias institucionales lo que repercute en la imagen corporativa, cuya percepción responde a la valoración del público como concepto. En las instituciones públicas de Pasco continuamente se desarrollan ceremonias públicas, las que descritas desde una óptica sociocrítica, adolecen de normas protocolares, sea por la poca importancia que le brindan las autoridades o, por desconocimiento de los responsables de las llamadas oficinas de Relaciones Públicas, Imagen Institucional u otras, pero que no pasan desapercibidas por quienes tienen *expertise*<sup>1</sup> en la materia y que repercuten de manera favorable o negativa en la imagen corporativa. De esa problemática partió la idea del estudio, permitiendo conocer algunos detalles no percibidos en el desarrollo de las ceremonias oficiales, detalles descritos en el panel fotográfico identificando los inconvenientes y retos que deben asumir los comunicadores sociales.

El trabajo consta de cuatro capítulos. El primer apartado está relacionado con el problema de la investigación, su formulación y objetivos. El marco teórico sobre protocolo y ceremonial e imagen corporativa, antecedentes nacionales internacionales y bases teóricas científicas, forman parte del segundo capítulo.

El tercer capítulo contiene la metodología de la investigación, siendo ésta básica - descriptiva y en el cuarto acápite, se presentan los resultados, la discusión de los mismos, terminando en conclusiones y recomendaciones.

---

<sup>1</sup> Pericia, experiencia, especialización.



## ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCION	
INDICE	

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	13
1.2. Delimitación del problema.....	16
1.3. Formulación del problema.....	17
1.3.1. Problema general.....	17
1.3.2. Problemas específicos.....	17
1.4. Formulación de objetivos.....	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivos específicos.....	17
1.5. Justificación de la investigación.....	17
1.6. Limitaciones de la investigación.....	18

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	19
2.1.1. Investigaciones nacionales.....	19
2.1.2 Investigaciones internacionales.....	23
2.2. Bases teóricas – científicas.....	26
2.2.1. Teoría del protocolo.....	26
2.2.2. El protocolo en la historia.....	27
2.2.1.1. Clases de protocolo.....	29
2.2.1.2. Importancia del protocolo.....	30
2.2.1.3. El ceremonial.....	31
2.2.1.4. Ceremonial del Estado y ceremonia regional.....	32
2.2.1.5. El tratamiento.....	34
2.2.1.6. La precedencia.....	35
2.2.1.7. La ordenación en el protocolo.....	36
2.2.3. Teoría de la imagen corporativa.....	38
2.3. Definición de términos básicos.....	41
2.4.1. Hipótesis general.....	43
2.4.2. Hipótesis específicas.....	44

2.5. Identificación de variables .....	44
2.6. Definición operacional de variables e indicadores .....	44

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de investigación.....	45
3.3. Métodos de investigación .....	46
3.4. Diseño de investigación .....	46
3.5. Población y muestra.....	47
3.5.1. Población.....	47
3.5.2. Muestra.....	48
3.5.3. Muestreo .....	48
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación .....	49
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	50
3.9. Tratamiento estadístico .....	51
3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica.....	51

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción del trabajo de campo .....	52
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados .....	53
4.3. Resultados cualitativos .....	77
4.3. Prueba de hipótesis.....	85
4.4. Discusión de resultados .....	88

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Instituciones públicas que tienen su oficina de relaciones públicas, imagen institucional, Imagen corporativa o similares en el ámbito de estudio.....	47
<b>Tabla 2</b> Instituciones seleccionadas por conveniencia para el acopio de información	48

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> .....	46
<b>Figura 2</b> .....	50
<b>Figura 3</b> .....	53
<b>Figura 4</b> .....	54
<b>Figura 5</b> .....	55
<b>Figura 6</b> .....	56
<b>Figura 7</b> .....	57
<b>Figura 8</b> .....	58
<b>Figura 9</b> .....	59
<b>Figura 10</b> .....	60
<b>Figura 11</b> .....	61
<b>Figura 12</b> .....	62
<b>Figura 13</b> .....	63
<b>Figura 14</b> .....	64
<b>Figura 15</b> .....	65
<b>Figura 16</b> .....	66
<b>Figura 17</b> .....	67
<b>Figura 18</b> .....	68
<b>Figura 19</b> .....	69
<b>Figura 20</b> .....	70
<b>Figura 21</b> .....	71
<b>Figura 22</b> .....	72
<b>Figura 23</b> .....	73
<b>Figura 24</b> .....	74
<b>Figura 25</b> .....	75
<b>Figura 26</b> .....	76
<b>Figura 27</b> .....	77
<b>Figura 28</b> .....	78
<b>Figura 29</b> .....	79
<b>Figura 30</b> .....	80
<b>Figura 31</b> .....	81
<b>Figura 32</b> .....	82
<b>Figura 33</b> .....	83
<b>Figura 34</b> .....	84

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Identificación y determinación del problema

Las ceremonias oficiales del estado en cualquier parte del mundo, se caracterizan por tener una serie de reglas que deben cumplirse y, responden a actuaciones convencionales cuando se trata de reuniones de instituciones del más alto nivel, como las de los poderes del estado de los países, donde los protocolos siguen un ritmo exigente en cuanto al proceso establecido. No son desconocidos para los medios de comunicación los informes que transmiten o que provienen de cualquier parte del mundo, cuando algún dignatario que visita otra nación, *“rompe el protocolo”* por desconocimiento de las delimitaciones que aplican en el ceremonial.

Los procedimientos que convergen en los protocolos son un conjunto de reglas que rigen esos actos y las ceremonias que las entidades estatales aplican rigurosamente. Los gobiernos nacional, regional o municipal y sus reparticiones u otras entidades del sector público, tienen dependencias encargadas del protocolo y ceremonial denominadas “oficina de protocolo e imagen institucional”, oficina de imagen institucional”, “oficina de relaciones públicas e imagen institucional” entre otras nominaciones que al final, cumplen similares funciones y de acuerdo a los manuales del perfil para el puesto (MPP), deben estar dirigidas por comunicadores sociales, aunque en ocasiones, debido a ciertas avenencias e improvisaciones, esas reglas son omitidas

por factores concurrentes, debido a factores adicionales al nivel de desconocimiento de los procedimientos o por la despreocupación y el poco valor estratégico que le dan al protocolo y a las relaciones públicas, por las autoridades que tutelan las instituciones, tan es así que Sánchez (2020), en referencia a los actos del protocolo y ceremonial del estado, ha referido que “es visto como un mero cumplimiento y activismo dentro del mundo de las comunicaciones y relaciones públicas desde el enfoque nada estratégico que le dan las entidades del estado en la provincia de Pasco”.

Así como existen normas para el desenvolvimiento de las autoridades en cumplimiento de sus funciones, los procedimientos protocolares y ceremonial están normados para su aplicación en toda institución pública del país a través de los Decretos Supremos N<sup>o</sup>s. 096 y 100-2005, que contribuyen a la optimización de las ceremonias y la precedencia protocolar en actos públicos. Tenicela (2018), aludiendo a ambos decretos, asegura que son esenciales para los profesionales de las ciencias de la comunicación dedicados a las labores protocolares en distintas entidades estatales, por lo que se evidencia serios descuidos en “el desarrollo de los honores, uso de símbolos y condecoraciones regionales, cuadro regional de precedencia protocolar, uso de símbolos patrios, honras fúnebres”, como se han registrado en ceremonias importantes en la ciudad de Cerro de Pasco.

En tal sentido, ambas acciones se consideran esenciales para la proyección de una buena imagen corporativa y una adecuada gestión de la comunicación ante la opinión pública, dependiendo de las formas y del buen manejo del protocolo para proyectarla como tal, no obstante, su manejo empírico; que se aprecia incluso en ceremonias nacionales; pareciera que ha tenido repercusiones en el interior del país, puesto que en el ámbito de este estudio, apriorísticamente se ha demostrado que no se le da la valía e importancia como un eje importante en la estrategia de comunicación corporativa.

De otro lado, respecto a la imagen corporativa, empresarial o institucional, que son similares y que identifican a determinado ente, las instituciones públicas de Pasco

tratan de manejarlas a través de estrategias con el objetivo de cambiar o fortalecer el concepto generado en el público sobre la imagen que proyectan. La imagen corporativa, que no es de responsabilidad exclusiva de una oficina o de un grupo de personas, es la construcción conceptual que se va ganando en el público a través de acciones que desarrolla la misma institución, pero recae en la responsabilidad de los profesionales de la comunicación, principalmente en los relacionistas públicos, una cabal y adecuada gestión de la imagen corporativa, considerando la identidad y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la institución. Sobre el caso, existen muchos conceptos científicos y teorías que sustentan su aplicación, tan es así que Pérez (2014:100) sostiene que “el concepto de identidad sirve de base para explicar la gran mayoría de conceptos que a nivel corporativo se desarrollan en las empresas, tales como la imagen, la reputación o la comunicación corporativa”, sin embargo, tal premisa no siempre está presente en las organizaciones, simplemente porque el relacionista no tiene un adecuado manejo de sus comunicaciones haciendo que el público, asuma una imagen negativa de la institución que a la par, incide en el desprestigio de la autoridad que la representa.

Esa percepción positiva o negativa que tiene el público sobre la imagen de una institución, tiene vital repercusión porque gracias a ella, se pueden consolidar acciones benéficas para la institución y la demanda creciente de sus servicios, resultado del bienestar de sus públicos internos y externos, lo que determina su importancia corporativa de hacer las cosas bien entre todos y para todos. En el contexto regional y local, las acciones del “buen servicio al ciudadano” pensando en el bien común, son poco valoradas en las dependencias del gobierno regional, de las municipalidades provinciales o distritales, incluso en la misma universidad, donde un manejo equivocado de las relaciones públicas, de sus estrategias de comunicación, del protocolo y de las ceremonias oficiales, lamentablemente repercuten en un concepto negativo de su imagen corporativa en la opinión pública.

Así como los actos de transparencia y simplificación administrativa, el buen trato y cordial atención al usuario, la generación de novedosos servicios u obras de impacto

social, se tienen otros indicadores que contribuyen a la proyección de una buena imagen corporativa. Por la misma génesis de la carrera de ciencias de la comunicación, el estudio se ha centrado en la medición del manejo y aplicación del protocolo y ceremonial y su repercusión en la imagen corporativa de las instituciones de Pasco, a través del análisis y descripción de los registros gráficos que son el reflejo de cómo se manejan las actividades oficiales en el ámbito de estudio.

Lo que se conoce es que en la mayoría de entidades públicas de Pasco, no aplican las reglas protocolares en sus ceremonias oficiales, omitiendo la formulación de sus planes rigurosos para el desarrollo de sus ceremonias. Es una realidad evidenciada por los resultados empíricos del estudio, el cierto desconocimiento sobre las normas de protocolo y ceremonial del estado, además de una despreocupación en la organización de eventos corporativos con implicaciones negativas en la imagen corporativa, que las instituciones públicas de Pasco, tratan de mejorar. La investigación consolida la identificación de esa realidad problemática que a veces pasa desapercibida.

## **1.2. Delimitación del problema**

**Espacial:** la investigación se realizó en tres instituciones públicas del distrito de Yanacancha, una entidad del distrito de Chaupimarca y otra del distrito de Simón Bolívar, en la provincia y región Pasco, durante los meses de enero a diciembre de 2019.

**Social:** el estudio consideró a profesionales de las ciencias de la comunicación, a periodistas y personas sin especialidad que prestan servicios en las oficinas de relaciones públicas o análogas de las instituciones involucradas.

**Conceptual:** el estudio se limita al conocimiento de las acciones de protocolo y ceremonial que desarrollan las instituciones públicas de Pasco a través de sus oficinas de relaciones públicas, de imagen institucional o análogas, las que repercuten en la imagen corporativa de las mismas.



### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿De qué manera se manifiesta el protocolo y ceremonial del estado en la mejora de la imagen corporativa de las instituciones públicas de Pasco?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

a) ¿Cuáles son los factores importantes que determinan el buen o mal manejo del protocolo y ceremonial del estado en las instituciones públicas de la provincia de Pasco?

b) ¿Cuáles son las características comunicacionales que predominan en la gestión de la imagen corporativa de las instituciones públicas de la provincia de Pasco?

### **1.4. Formulación de objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Describir de qué manera se manifiesta el protocolo y ceremonial del estado en la mejora de la imagen corporativa de las instituciones públicas de Pasco.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

a) Detallar cuáles son los factores importantes que determinan el buen o mal manejo del protocolo y ceremonial del estado en las instituciones públicas de la provincia de Pasco.

b) Identificar cuáles son las características comunicacionales que predominan en la gestión de la imagen corporativa de las instituciones públicas de la provincia de Pasco.

### **1.5. Justificación de la investigación**

La investigación tiene importancia porque es necesario conocer los fundamentos teóricos sobre el protocolo y ceremonial del estado que se ejecutan en las entidades públicas de Pasco. La investigación coadyuva al conocimiento situacional y real del manejo protocolar en las ceremonias oficiales de la provincia de Pasco y de cómo estas acciones repercuten en la imagen corporativa. Asimismo, la investigación enriquece el

conocimiento científico sobre disciplinas de las ciencias de la comunicación, especialmente las de relaciones públicas y protocolo.

**Práctica:** las normas que rigen el protocolo y ceremonial del estado, deben ser aplicadas en las instituciones de la región mediante sus oficinas de relaciones públicas, de imagen institucional o análogas, con fines de optimización de los actos públicos que repercutan, además en la imagen favorable de la institución.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

- **Poco acceso a documentación:** los representantes de las entidades públicas de Pasco que forman parte de la investigación no mostraron su interés de compartir la información en relación a la normativa institucional sobre protocolo, ceremonial, imagen, comunicación corporativa, entre otros.

- **Desinterés de los relacionistas:** justificándose en agendas laborales recargadas, no se tuvo el apoyo al 00% de los relacionistas o comunicadores incluidos en la muestra de estudio

- **Escasa bibliografía especializada local:** no se halló bibliografía actualizada y especializada en las bibliotecas de la ciudad de Cerro de Pasco. Lo mismo sucedió en la biblioteca central de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

##### **2.1.1. Investigaciones nacionales**

Olivas y Ricapa (2019), efectuaron una investigación cuantitativa de pregrado con el que optaron el título profesional en ciencias de la comunicación, que tuvo el objetivo de conocer la influencia de las relaciones públicas internas en la opinión pública del distrito de Yanacancha, 2018 en Pasco. El tipo de investigación fue el descriptivo – explicativo con método “inductivo-explicativo” de diseño correlacional causal, donde aplicaron las técnicas de la observación y la encuesta en dos poblaciones: la primera de 20,593 ciudadanos electores (sic) del Distrito de Yanacancha con una muestra de 378 electores y la población 2, por 162 trabajadores de la Municipalidad y una muestra de compuesta por “el 50 % del total de la población equivalente a 81 personas”. Entre las conclusiones del estudio se menciona que la falta de reuniones de trabajo influye en los resultados lentos de la gestión, no hay trabajo en equipo y tiene un impacto negativo en la imagen institucional.

Ramos y Gaona (2018), desarrollaron una investigación titulada “Cultura organizacional y su influencia en la imagen institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión”, tesis que sirvió para optar el título profesional de licenciado en Ciencias de la Comunicación y que tuvo como objetivo determinar si la cultura organizacional influye en la imagen institucional de la UNDAC, para lo cual empleó el método de investigación descriptivo, analítico, explicativo y utilizó como instrumentos la encuesta y el fichaje bibliográfico. La población estuvo conformada por todos los estudiantes, docentes y administrativos universitarios con una muestra de 50 unidades. Los resultados de la investigación dan cuenta que la cultura organizacional sí influye en la imagen institucional y se presenta de manera directa y negativa por los docentes, administrativos y estudiantes.

Espinoza (2017) realizó un estudio titulado “La relación entre la comunicación e imagen corporativa en trabajadores de Ripley, sede Lima sur 2017”, que sirvió para optar el título profesional de licenciado en Ciencias de la Comunicación en la Universidad César Vallejo. El estudio tuvo el objetivo de determinar la relación existente entre las dos variables que se propuso investigar, para lo cual empleó el enfoque cuantitativo, utilizando como técnica de investigación la encuesta con un cuestionario de 20 preguntas en escala de Likert como instrumento, que fue aplicado en una población de 279 trabajadores de la empresa Ripley sede Lima sur, de la que se tomó una muestra de 132 individuos. Los resultados de la investigación dan cuenta en sus conclusiones que la comunicación, como la imagen corporativa tienen una relación fuerte entre los trabajadores de la empresa Ripley – sede Lima sur, debido a que la mayoría de ellos respondió que están de acuerdo con las decisiones que la empresa acata y se sienten identificados y conformes con la información que reciben.

Remigio (2018) realizó un estudio sobre el “Impacto de la comunicación estratégica en la identidad corporativa de las universidades privadas licenciadas de Lima”, con el que optó el grado académico de maestra en relaciones públicas de la

Universidad de San Martín de Porres. El estudio ha determinado que "en 68 de cada 100 estudiantes universitarios la comunicación estratégica tiene impacto positivo en la identidad corporativa de las universidades privadas licenciadas de Lima". Este enfoque de las relaciones públicas favorece el vínculo con sus públicos objetivos a través de acciones planificadas que satisfagan sus necesidades de comunicación.

Valdiviezo (2017) investigó sobre "Las relaciones públicas, ceremonial, protocolo y organización de eventos: una experiencia en el hospital central FAP" para optar el título en ciencias de la comunicación. Una de sus conclusiones da cuenta que las empresas dependen en gran parte de su entorno social por lo cual debe fomentar sus relaciones sociales y contactos institucionales mediante la función del ceremonial y protocolo, ya que, por medio de éste, facilita la comunicación dentro de las actividades del hospital central de la Fuerza Aérea del Perú (FAP), lo cumplen los actos sociales, espacios dedicados a la interacción y participación en acciones de integración entre los miembros.

Muguerza (2017) en su tesis para optar el grado de maestra en relaciones públicas por la Universidad de San Martín de Porres, estudió la "Relación entre la comunicación estratégica, como herramienta de las relaciones públicas y la imagen institucional del Congreso de la República, año 2017". Los resultados más relevantes fueron que la comunicación, planificación y evaluación tienen un impacto directo en la confianza, por lo que las ineficientes acciones comunicacionales puestas en práctica recientemente han traído como consecuencia, que el Congreso de la República registre un alto porcentaje de desaprobación, concluyendo además que las instituciones, entidades y empresas más exitosas del mundo, son aquellas que, a través de un plan de comunicaciones, han sido capaces de crear vínculos muy estrechos con sus públicos internos y externos. En el caso del Congreso de la República del Perú; que no cuenta con un plan; necesita poner énfasis en el uso de herramientas de comunicación que proporcionen un mayor acercamiento con la población.

Gotuzzo (2016), para obtener el grado de magíster en relaciones públicas con mención en administración de medios, efectuó una investigación titulada “La formación académico profesional sobre normas de protocolo y su influencia en el desarrollo de actos públicos en las oficinas de imagen institucional de las instituciones públicas de la provincia de Tacna”. Entre sus conclusiones se tiene que la realización de las normas de protocolo y ceremonial se realizan en forma incorrecta, ya que solo el 30% tiene procesos adecuados en sus ceremonias, 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% llevó correctamente el orden del programa, el 20% vistió de manera correcta, el 23.33% desarrolló correctamente el protocolo de mesa, el 13.33% realizó el acto protocolar con puntualidad y el 36.67% lo realizó con orden. Estas características son el resultado de una falta de formación académico profesional sobre protocolo y ceremonial en sus estudios universitarios. De otro lado, se determinó que 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 en desacuerdo con la solemnidad de las actividades registradas, mientras que el 46.67% estaba en total desacuerdo en que se haya llevado “de ese modo”, debido a la falta de capacitación en protocolo y ceremonial, de los encargados de las oficinas de imagen institucional.

Castillo (2016) hizo una investigación titulada “Consecuencias de la falta de estrategias de marketing de servicios en la imagen corporativa de la empresa Sedapar de Arequipa” que le sirvió para optar el título en ciencias de la comunicación. Entre sus conclusiones evidencia que hay una relación entre las estrategias de marketing y la imagen corporativa obteniendo una correlación positiva débil, puesto que la empresa no se toma el tiempo necesario para explicar o atender al usuario generando la incomodidad malestar originando comentarios negativos hacia la imagen de la empresa. En su séptima conclusión refiere que existe una relación entre las estrategias para empresa que

ofrecen servicios y los efectos de una proyección de imagen corporativa siendo un tipo de correlación positiva débil, las respuestas que brinda no satisfacen a las quejas o reclamos que hacen a la empresa.

### **2.1.2 Investigaciones internacionales**

Salazar (2018) ha realizado el estudio teórico práctico “Comunicación corporativa y protocolo empresarial” en el que se aplicó un método analítico de empresa. A través de este análisis, se elaboró un plan de comunicación para la empresa “Twitter”, en el que se demostró cómo es que la comunicación puede cubrir las necesidades y sus deseos de marketing para encontrar un lugar en el mercado. El análisis ha permitido conocer la influencia de los temas relacionados con la comunicación corporativa, y cuán importante resulta la puesta en marcha de un plan comunicacional relacionados al protocolo empresarial. La investigación de caso concluye en que una organización necesita poner en valor sus acciones responsables de manera coherente para generar un retorno positivo para la marca. El autor del estudio refiere que los canales de comunicación a través de las plataformas sociales, facilita el vínculo de la empresa con el consumidor y fortalece la difusión de las buenas prácticas contribuyendo de tal modo a la imagen de la organización.

Calvopiña e Iza (2015) a través del “Manual de protocolo para la organización de eventos del gobierno autónomo descentralizado del cantón Pujilí en el año 2015”, con el que optaron el título de licenciadas en secretariado ejecutivo gerencial, se propusieron “Diseñar un Manual de Protocolo para la Organización de Eventos que permita mejorar la realización de los diferentes eventos internos y externos del Municipio del Cantón” en el Ecuador y “regularizar errores mediante normas, reglas de protocolo que se deben aplicar en los diferentes eventos a desarrollarse” en dicha entidad”. El tipo de estudio fue el descriptivo no experimental, con los métodos deductivo e inductivo, empleándose como técnicas la entrevista y encuesta, con una guía de entrevista y cuestionario como instrumentos, con los que se alcanzaron datos reales y precisos de una serie de

situaciones, contextos y problemas que se registraron “dentro y fuera de la institución”. Entre las principales conclusiones del estudio se tiene que el 97% de personas encuestadas está de acuerdo con la propuesta práctica (manual) planteada por las autoras, ya que se infiere que “ayudará a conocer mejor las reglas de protocolo en los diferentes actos solemnes que realizan las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pujilí en la ciudad de Latacunga en el Ecuador.

Se tiene el estudio de Castillero (2014) titulado “El protocolo como gestor de públicos”, que le sirvió para optar el grado de doctor en la Universidad de Málaga, orientado a demostrar que no es solo una mera ordenación de ubicación “la disposición espacio-temporal marcada por el protocolo de las autoridades del régimen franquista en los actos oficiales analizados, a través de las fotografías oficiales o de la información proporcionada por periódicos de la época”. La investigación fue de tipo histórico, el que partiendo de la observación y la puesta en práctica del análisis de contenido se han inferido resultados. Refiere el autor que “concretamente se ha realizado un análisis protocolario de los actos celebrados en dos días festivos durante el régimen franquista, el Día de la Hispanidad-Raza y el Primero de Mayo o San José Artesano, desde 1939 hasta 1975” de tales fechas se acopiaron fotografías publicadas en los diarios de la época, que luego fueron comparadas con los artículos 6 y 11 del decreto sobre actos oficiales de 1968, se hizo el análisis de la presencia y ubicación del Jefe del Estado, su esposa los Príncipes de España entre otros dignatarios en los actos registrados. Tras el análisis de los actos seleccionados el autor presenta sus conclusiones considerando que a esa fecha regía “la Real Orden Circular de 1926”, que estas directrices no se cumplieron “en la totalidad de los actos” oficiales. “Siendo el incumplimiento de la norma o su no aplicación más acusada en el caso de los actos del Día de la Hispanidad-Raza”, así como que “Conforme al Decreto 1483/68 de 27 de junio de 1968 sobre ACTOS OFICIALES. Reglamento de precedencias y ordenación de autoridades y corporaciones” referente al orden de prelación de los ministros, en las actividades seleccionadas “no se pusieron en



marcha en un número importante de actos, en los años anteriores a su promulgación, las instrucciones reflejadas en el decreto” y “en la mayoría de los actos no puede distinguirse la posición tomada por los ministros o quien acompaña al Jefe del Estado y su esposa son SS.AA.RR. los Príncipes”.

Merari (2014) desarrolló una investigación con el objetivo de Diseñar un manual de protocolo y ceremonial para estandarizar las operaciones de organización y montaje de eventos en hoteles de Guatemala, lo que finalmente ocurrió y le sirvió para optar el grado académico de licenciada en administración, El estudio, de acuerdo a la autora, se hizo con el método descriptivo mediante el cual, “recopiló la información necesaria para lograr un posterior análisis y utilizarlo en la elaboración de la propuesta: Manual de protocolo y ceremonial para la organización y montaje de eventos en hoteles”. Empleó la técnica de la encuesta con un cuestionario de preguntas cerradas y abiertas aplicadas a un universo hotelero de la ciudad de Guatemala resaltándose a través de una serie de figuras y sus análisis, que la precedencia y presidencia que son parte del ceremonial que el personal de las instituciones estudiadas deben aplicar, no solo en el montaje sino en la asesoría al cliente, para la realización de eventos dentro del mismo, sin dejar de lado las leyes y decretos nacionales establecidos, tomando en cuenta las costumbres de los usuarios porque juegan un papel muy importante dentro del protocolo y ceremonial de cada país. La investigación concluye principalmente en que en “los hoteles de la ciudad de Guatemala, los eventos sociales que se realizan con mayor frecuencia son bodas, quince años (sic), celebraciones de cumpleaños y baby shower” habiéndose registrado además, eventos corporativos “de los que sobresalen las asambleas y reuniones de trabajo en los cuales se hace necesaria la estandarización de operaciones que regule la organización de cada uno de estos”. Finalmente, la autora presentó una propuesta de manual establecido en su objetivo.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **2.2.1. Teoría del protocolo**

De manera genérica se conoce que la palabra protocolo es un término polivalente, lo que implica que tiene una serie de significados, y no precisamente porque diversos conceptos científicos las extiendan o reduzcan en su real definición, sino porque su significante representa distintos ámbitos de utilización como por ejemplo el protocolo de internet, el protocolo médico; el protocolo jurídico entre otros que se respetan escrupulosamente en todos los campos del conocimiento y de las disciplinas. Sobre el protocolo de las ceremonias oficiales que asumen las instituciones estatales y que es materia del estudio, Arista-Salado (2019) en un artículo científico lo resume del siguiente modo:

El Protocolo como disciplina científica carece de reflexión epistemológica, a pesar de su exponencial desarrollo teórico, lo cual ha potenciado el nacimiento de diversas escuelas de pensamiento cargadas de análisis teleológicos o de préstamos doctrinales desde las Ciencias de la Comunicación o el Derecho. Este trabajo ofrece una teoría propia con la cual dotar al Protocolo de una teoría capaz explicarlo sin necesidad de recurrir al instrumental de las ciencias sociales ya consagradas. (Arista-Salado, 2019, p.107)

Ensayando conceptos más cercanos a la teoría de la relación jerárquica, relacionada con los actos protocolares en las ceremonias oficiales, cita a José Antonio de Urbina, quien, aunque de manera poco clara a la vez, postula dos definiciones:

“Protocolo es aquella disciplina que, con realismo, técnica y arte, determina las estructuras o formas bajo las cuales se desarrolla una actividad humana pluripersonal e importante; con el objetivo de su eficaz realización y, en último lugar, de mejorar la convivencia”. Más adelante en el mismo párrafo, agrega, a modo de simplificar, que “protocolo es aquella actividad determinante de las

formas bajo las cuales han de llevarse a cabo, del mejor modo posible, las relaciones del ser humano con sus semejantes” (p.110)

De tales postulados, se puede deducir que la fundamentación disciplinaria a la que es sometido el protocolo, al margen de las acepciones establecidas por la Real Academia Española (RAE), la que más se acerca es el modelo propuesto por la Dra. Dolores del Mar González Sánchez; citada por el autor; para quien el protocolo es un “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”, sustentándose teóricamente en que el protocolo está relacionado de manera jerárquica a toda manifestación social, entendiéndose como “relación jerárquica”, al vínculo de “gradación determinado en tiempo y espacio concretos entre varios sujetos de Derecho, extendido a sus posesiones patrimoniales y representaciones simbólicas” e identificado como una ciencia transdisciplinar cuyo objeto de estudio está en función a la relación jerárquica y a un método científico de estudio, siendo así, debe considerarse al protocolo, como una disciplina científica coexistente en las ciencias sociales, “con independencia del aparato categorial que sirva de ciencia auxiliar”. (p.114)

### **2.2.2. El protocolo en la historia**

Entendido como un conglomerado de disposiciones que facilitan las relaciones sociales en todo nivel, rigiendo el ordenamiento en la celebración de actos oficiales y de cualquier índole, el protocolo es resultado de costumbres y tradiciones de un determinado grupo social, caracterizándose de acuerdo a la idiosincrasia de cada nación, las normas protocolares oficiales, empresariales, militares, religiosos, deportivos, turísticos u otras, están más vigentes que nunca en la vida de la sociedad moderna, pese a que existe un concepto errado en que la regulación, precedencia y desarrollo de los actos protocolares en las ceremonias, como algo propio de las altas esferas y de asuntos de estado.

En tal sentido, Fernández y Vázquez (2012) como resultado de un estudio, señala que el protocolo siguió un proceso histórico influyendo en los estados y en la sociedad, especialmente de España, teniendo sus cimientos en la antropología y en la sociología, disciplinas que ayudaron a su socialización con la inevitable jerarquización posterior de las relaciones humanas. Se refiere que existen escritos muy antiguos que dan raíz al protocolo refiriendo ejemplos desde el paleolítico, “que para sobrevivir debía relacionarse con sus iguales siguiendo unas pautas o modos de conducta establecidos para aquella época”. Partiendo de tal concepción, asegura que el primer manual de etiqueta, data de aproximadamente dos mil años antes que se escribiera la Biblia, registrada por Ptahotep, quien fuera administrador y visir<sup>2</sup> del faraón de la quinta dinastía del Alto y Bajo Egipto Dyedkara-Isesi. Se atribuye a Ptahotep, la consejería como “Procura que tu pensamiento sea profundo y tu lengua parca en hablar, Guarda silencio porque es un don del que han de venirte muchos bienes”. Más adelante, los egipcios en el año 3000 antes de Cristo, fueron quienes desarrollaron el primer protocolo y ceremonial de estado como resultado de la batalla de Qadesh en 1279 a. C. entre Ramsés II y Khatussi III, con ocasión del primer tratado de paz realmente moderno. (Fernández y Vázquez, 2012, p.740)

Entre las normas protocolares consideradas en la historia, el primer código que se tiene como referencia data de más de 3,750 años y es el “Código de Hammurabi”. Hammurabi era el Rey de Babilonia en el siglo XVIII a.C., y consta de normas integrales debido a que establecían los criterios que regían la vida de “ciudadanos” y “no ciudadanos”, entendiéndose que los esclavos carecían de dignidad ciudadana o simplemente “no eran personas”. Es así que, para la mejor convivencia en el antiquísimo reino de la primera Babilonia, se dispuso tres artículos que son puro protocolo:

El primero describe minuciosamente la ceremonia y actos de coronación del rey de Babilonia. Utiliza un lenguaje muy preciso. 2. El segundo establece las

---

<sup>2</sup> Ministro de un soberano musulmán.

precedencias en todos los niveles, ya sean de autoridades como corporativas, así como de los grupos sociales en los que se clasificaba la población babilónica. 3. El tercero era una recomendación ordenada a los “funcionarios babilonios de protocolo”: a. Tratar siempre con máximo respeto y cortesía a todos los ciudadanos del reino, sea cual fuere su nivel personal y social. b. Poner el mayor cuidado y ejecutar bien y de un modo justo los actos y ceremonias del reino, porque esto contribuye a la felicidad, prosperidad y paz de todos los súbditos (y así podríamos seguir explicando estas normas protocolarias). (p.741)

Esta breve descripción de lo que fueron los inicios de esa técnica o disciplina, nos da una idea de cómo, a través del tiempo, el protocolo y ceremonial del estado fueron tomando mayor presencia con innovaciones propias de la evolución social, hasta nuestros días.

#### ***2.2.1.1. Clases de protocolo.***

Según Martínez (2007), el protocolo que rigen las ceremonias del estado y en otras organizaciones, están enmarcadas en su propia naturaleza, sea por las personas que los realizan o por su propia finalidad diferenciadas por normas específicas destinadas a cumplir con los procedimientos en el afán de elevar el nivel de aceptación y prestigio de la imagen del evento y por ende de la entidad organizadora. La autora, señala en su libro hasta siete clases de protocolo, entre los que se hallan el protocolo oficial, relacionado a los actos públicos que comprometen a los órganos e instituciones y se rigen por las normas del cada estado; el protocolo internacional, donde se da énfasis al orden de precedencias y tratamiento a dignatarios de otros países del mundo; se tiene además el protocolo diplomático, donde prima la diplomacia y las relaciones internacionales; de la misma manera se distingue al protocolo religioso, que respeta las normas del clero e iglesias religiosas. También se han identificado al protocolo militar, el que se cumplen las en las instituciones castrenses como la Policía Nacional del Perú el Ejército, la Marina de Guerra y la Fuerza Aérea. Tal vez son las normas más rigurosas

al igual que las internacionales. La autora señala también la distinción del protocolo universitario, referido a las ceremonias que se registran en los claustros universitarios y se le conoce también como el ‘protocolo académico’ y, finalmente hace referencia al protocolo empresarial que como tal “no existe”, pero muchas organizaciones se adecúan para distinguir a sus organizaciones en el mundo empresarial.

#### ***2.2.1.2. Importancia del protocolo.***

Tanto el protocolo y las ceremonias, como parte de la proyección de la imagen corporativa, son términos importantes debido al ordenamiento que se necesita en una actividad oficial, facilitando que las personas participantes al evento, se ubiquen en el lugar establecido previamente y que les corresponde, con el que se logran los procedimientos necesarios para el cumplimiento de la planificación, organización e implementación efectiva de cualquier evento institucional o ceremonia que se registre en la organización.

Las organizaciones empresariales e instituciones estatales, cuentan con un área encargada del ceremonial y protocolo y, ante la inexistencia de la dependencia, las oficinas de Relaciones Públicas, buscan establecer parámetros protocolares para el desarrollo de sus ceremonias en fechas cívicas u otras que identifican a la organización. En todas las organizaciones empresariales se realizan eventos considerados de gran importancia, sin embargo, al no aplicarse las reglas y formalidades protocolares, “puede llegar a ser un mal evento en donde los invitados no se sientan a gusto y la organización sea criticada y quede en una mala posición”. Sobre el protocolo, la web site Relaciones públicas y marketing experiencial (2020), el protocolo orienta el desarrollo de actividades en el entendido que “todo salga bien y las personas puedan sentirse cómodas e interactuar como se debe”, por lo que reviste importancia para la buena imagen de la empresa u organización.

De acuerdo a cómo se planifica el protocolo y las ceremonias, se respetan las jerarquías y honores que deben cumplirse durante los actos públicos, permitiendo ordenar la ubicación de las autoridades cuya responsabilidad recae en el encargado de

la unidad o área de relaciones públicas u otra oficina análoga que tenga la organización. Esta persona encargada del ceremonial y protocolo, es el único que debe dar las disposiciones a cumplirse, pero en estrecho contacto con los directivos de la empresa, siempre con el ánimo de hacer cumplir las reglas protocolares en la institución, siendo así, sus funciones, además, recaen en el asesoramiento y orientación de los eventos que deben cumplirse y con la mejor performance que genere el reconocimiento de la opinión pública. De otro lado, la recepción, el registro y otras actividades relacionadas al ceremonial deben tener una orientación lógica, de constante supervisión, verificación en el cumplimiento estricto de las normas y disposiciones, para tener resultados satisfactorios cuando se ejecute la evaluación de lo ejecutado.

### ***2.2.1.3. El ceremonial.***

Desde muchos siglos atrás, tanto el protocolo como el ceremonial han sido parte de las sociedades incluso no civilizadas, desde cuando las tribus se conducían a través de rituales que debían cumplir estrictamente como estaban pre diseñados. Conforme fueron pasando los siglos hasta la actualidad y con las revoluciones que se alcanzaron en el mundo, el grado de ritualismo y simbolismo fue innovándose dando paso a la política. En la época contemporánea las sociedades modernas se conducen a través de ceremonias diseñadas para ordenar el desarrollo de actos públicos de la mano con el protocolo y la etiqueta (social) cuya finalidad se orienta a la valoración y realce de las creencias y la idiosincrasia de los grupos sociales en distintos tiempos y lugares.

En la modernidad, con la multiplicidad de actos ceremoniales de toda índole, estos actos han dejado de considerarse “una disciplina reservada solamente a la diplomacia y a las instituciones dependientes del Estado, adquiriendo una relevancia cada vez mayor en el ámbito privado y empresarial”, debido a que el ceremonial es considerada como una herramienta esencial para que las organizaciones de toda categoría, puedan desempeñarse correcta y ordenadamente “en diversos ámbitos sociales según las reglas vigentes y proporciona solidez, fluidez y soltura a la hora de la organización de actividades sociales, académicas y culturales” (Capacitarte, 2019)

Según este sitio especializado en eventos, el ceremonial reviste importancia en el desarrollo de todo tipo de actos públicos, sean académicos, sociales, religiosos o políticos, por lo que la conducción de los mismos, necesitan óptimos niveles de profesionalidad y experiencia, acorde a las exigencias de la sociedad actual donde la improvisación no tiene lugar, implicando que el ceremonial, protocolo (incluyendo la etiqueta) aplicados a los eventos, son elementos de la estructura de actos públicos de alta performance, buen gusto, paciencia y dedicación, sin descuidar los modelos que rigen el orden de precedencia y las jerarquías, cuidando en todo momento los detalles que deben darle un profundo sentido de armonía y estética, facilitando la interrelación entre los involucrados en el evento y por ende, redundando en favor de la imagen que proyecta la organización que la realiza.

Profundizando los conceptos relacionados al ceremonial, sus tipos y el orden de precedencias, se tiene lo definido por Alban A. (2007) quien refiere sobre las ceremonias aludiendo a lo expresado por especialistas en el tema como “el acto público o privado celebrado con solemnidad y según ciertas normas establecidas por ley o por la costumbre” citando como ejemplos a las ceremonias de izamiento dominical del Pabellón Nacional, que es un acto público; la ceremonia de bautizo de los recién nacidos, que es un acto privado pero ceremonia religiosa al fin y al cabo; la ceremonia de premiación o de clausura de un ciclo académico o escolar, la ceremonia matrimonial, entre otros tipos de ceremonias, donde el orden, el protocolo y la etiqueta, siempre están presentes durante el acto. (p.169)

#### ***2.2.1.4. Ceremonial del Estado y ceremonia regional.***

Considerando que el ceremonial “es una serie o conjunto de formalidades que deben cumplirse estrictamente para cualquier acto público o solemne” vinculada a los rituales, secuencia, orden, programa y planificación previamente establecidos, se tiene el ceremonial del Estado (peruano) definido como el “conjunto de formalidades que se aplican en dos tipos de ceremonias realizadas por el Estado Peruano” y diferenciados



por el tipo de actos entre ellos las ceremonias oficiales generales, como las de Fiestas Patrias o el Día de la Bandera; así como las ceremonias oficiales especiales, tales como las inauguraciones o aniversarios y; el ceremonial diplomático, relacionado al conjunto de formalidades utilizadas durante la visita de presidentes de otros países, embajadores u otros dignatarios, en las que la “Dirección General de Protocolo y Ceremonial del Estado” del Ministerio de Relaciones Exteriores, cumple las funciones establecidas en las normas oficiales y que deben cumplirse estrictamente para la mejor comunicación entre los visitantes de otros países o de los asistentes locales, cuando se trate de las ceremonias de tipo general. (Alban A. 2007, p.171)

En nuestro país, tanto el ceremonial del Estado y el ceremonial regional, se deben cumplir estrictamente con lo dispuesto en el Decreto Supremo N.096-2005-RE, promulgado durante el gobierno de Alejandro Toledo, el que precisa las pautas a cumplirse en todos los actos oficiales que se realicen en cualquier parte del país, para “facilitar la ubicación protocolar, de conformidad con la precedencia correspondiente y rendir los honores correspondientes (sic) a las altas autoridades nacionales. Asimismo, incluye las normas de estilo aplicables en la relación con los demás Estados de la Comunidad Internacional”. Este decreto que difícilmente se cumple en los actos oficiales, especialmente en las ceremonias del gobierno regional de Pasco, consta de 108 artículos de los cuales se puede apreciar que en su artículo 86, precisa que son considerados actos regionales oficiales: “a) Ceremonias de Toma de Posesión de los Presidentes Regionales; b) Ceremonia conmemorativa del Aniversario de la Independencia Nacional; c) Aniversario de la Región; y, d) Otras ceremonias declaradas como regionales”, donde deberían cumplirse las disposiciones generales como:

Al avistarse la llegada del presidente regional, el jefe de línea ordenará tocar atención; b. Cuando el vehículo que lo conduzca se aproxima a la formación, el jefe de Línea ordenará presentar armas y la banda de músicos interpretará marcha redoblada; c. El jefe de Línea se adelantará a recibirlo, lo acompañará durante el saludo a la Bandera y hasta el estrado oficial, donde le pedirá permiso

para dar inicio a la ceremonia; d. Las autoridades saludarán al presidente regional cuando llegue al estrado oficial; e. Al retirarse el presidente regional se le rendirán los mismos honores. (Decreto Supremo N°096-2005-RE, 2005, P.17)

#### **2.2.1.5. El tratamiento.**

Sobre el tratamiento que debe brindarse a las personas que ostentan ciertos grados de autoridad asistentes a los actos oficiales, entiéndase que es el acto de cortesía con el que se les distingue, de lo que Alban (2005), lo define como:

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.

Las expresiones que se utilizan en el tratamiento de personas ilustres o de quienes ostentan cargos importantes, difiere mucho de lo que en la realidad ocurre. Ese símbolo de respeto hacia la persona a quien nos dirigimos, debe seguir el orden de tratamiento según la autoridad y/o cargo que desempeña, de lo que el mismo autor recomienda en su manual, los términos que deben emplearse en la realeza; en dignatarios de la iglesia y en militares, así como en las autoridades gubernamentales regionales y universitarias, de lo que sugiere lo siguiente:

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. (pp.177-179)

Para el caso de las autoridades universitarias, remarca que debe emplearse el tratamiento como “excelentísimo señor” para distinguir a los rectores; excelentísimo

vicerector; muy ilustre o ilustrísimo señor decano, para las otras autoridades de menor rango y, para el resto de personas se puede utilizar el tratamiento de “señor don”.

#### **2.2.1.6. La precedencia.**

Se denomina precedencia al orden de ubicación o disposición de las personas categorizadas según criterios de su autoridad, poder, clase, oficio u otra forma de clasificación social. Por lo tanto, las precedencias significan que las personas notables en la sociedad, tienen una determinada y ordenada ubicación en la mesa de honor (presídium) como en toda formación protocolar, dispuestas según el grado de importancia por su cargo político, social, cultural, edil o militar. De acuerdo a un Decreto Supremo aún en vigencia emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, el orden protocolar de precedencia en los actos oficiales en las capitales de las regiones del Perú, que debe cumplirse en la ciudad de Cerro de Pasco para el caso de la región Pasco, es el siguiente:

1. Presidente regional.
2. Prefecto.
3. Presidente de la corte superior de justicia.
4. Alcalde Provincial.
5. Comandante general de la región.
6. Comandante de la zona naval.
7. Comandante del ala aérea.
8. Miembros del Consejo Regional.
9. Obispo.
10. Jefe de la región PNP.
11. Decano del cuerpo consular.
12. Miembros del cuerpo consular.
13. Vocales y fiscales de la Corte Superior
14. Segundo comandante de la región militar.
15. Comandante de las grandes unidades de las fuerzas armadas.

16. Oficiales generales y almirantes.
17. Jefes de la oficina regional de procesos electorales.
18. Rectores de las universidades.
19. Directores regionales del sector público
20. Director de la beneficencia pública.
21. Director del cuerpo de bomberos.
22. Directores de instituciones cívicas.
23. Jefes de las fuerzas armadas y policía nacional.
24. Oficiales de las FF. AA y PNP
25. Jueces y fiscales provinciales.
26. Decanos facultad o programas académicos de universidades. (D.S. 23 de julio 2003)

Los aspectos saltantes de este orden de precedencias en los actos oficiales que se desarrollen en las capitales de las regiones del país, siempre pasaron desapercibidos por los conductores de los protocolos y ceremonias, aunque los cambios políticos y administrativos han surgido desde entonces, las equivalencias de cargos deben permitir un ordenamiento, en cumplimiento de la normativa no derogada, teniendo en cuenta que estas precedencias de orden protocolar, no significa necesariamente que tengan una relación de “subordinación funcional entre las diversas autoridades” de la relación referida.

#### ***2.2.1.7. La ordenación en el protocolo.***

En todo acto oficial de las entidades públicas, se ha tratado de respetar el lugar de ubicación de las autoridades, la disposición de los símbolos patrios o institucionales, pero no con un criterio protocolar y técnico, sino en el comportamiento de la autoridad que preside el acto, a través de su criterio personal. Es así que la ubicación en la mesa de honor, generalmente es desordenada y ocupada por familiares cercanos a la autoridad, rompiendo el orden de precedencia regida como tal. La ordenación en los actos

protocolares y en las ceremonias oficiales, se distinguen por criterios de espacio y de tiempo, además de considerar diversos sistemas para su aplicación en los eventos.

En el caso de la ordenación espacial, la ubicación de las autoridades tiene un correlato significativo, lo que permite ubicar a las personas unas al lado de otras en orden de precedencia, mientras que la ordenación temporal, se efectúa al nombrar a una autoridad antes que otra, durante el discurso. La ordenación espacial tiene tres criterios: alternado, lineal y cartesiano, los dos primeros sistemas se aplican en la ordenación de banderas y autoridades; el último solo en la ordenación de autoridades. En la ordenación espacial de autoridades en sistema alternado se aplica la “ley de la derecha”, que consiste en identificar al anfitrión y al invitado de honor y ubicar a este a la derecha del primero.

La ordenación temporal solo se aplica a las autoridades, sea de manera descendente (de la autoridad de mayor precedencia a la de menor precedencia) y ascendente (de la autoridad de menor precedencia a la de mayor precedencia). El modo descendente se aplica al mencionar a las autoridades al iniciar un discurso; sin obviar que el maestro de ceremonias, comenzando el evento; debe saludar a los miembros del presidium, saludando en primer lugar al anfitrión, luego al invitado de honor y culminará con la persona de menor precedencia. El sistema ascendente, dispone que al componer el programa de un evento, debe procurarse siempre que la autoridad de menor precedencia hable primero y así sucesivamente hasta que la autoridad de mayor jerarquía, hable al final. Aquí es menester mencionar la llamada “ley de la derecha”, que es un principio de ordenación del lugar de honor en un evento público, donde el lado derecho del anfitrión, generalmente está reservado para el invitado de honor. “Conviene recordar que el anfitrión de un evento siempre se le asigna la precedencia ‘o’ y al invitado de honor, la precedencia ‘i’, mientras que el saludo que se expresa en toda ceremonia debe respetar dos partes importantes: la identificación y la complementación. “En la primera parte se identifica a las personas presentes y se les nombra por su grado, cargo, título y/o nombre, por ejemplo: Señor Alcalde provincial, señores regidores”. En la segunda parte llamada complementación, se trata de un saludo de cortesía breve como

los buenos días o buenas tardes, teniendo en cuenta que, ante una cantidad de autoridades, mencionar solo a las más importantes “o en su defecto hacer un saludo de forma general para que todos se sientan incluidos. No olvidarse de saludar al público o multitud reunida” (Alban 2005, pp.89-90)

Siempre de acuerdo con Alban (2005), se deben considerar las precedencias impares y pares. La precedencia impar respeta la ubicación de la persona que preside el acto que debe ser siempre en el centro. A su derecha, el número 2 del orden de precedencias y a la izquierda de quien preside, se ubica al número 3 de dicha lista. Una vez establecida la parte central de la presidencia se van ubicando por orden alternado a derecha e izquierda, a las personas consideradas en la lista de precedencias.

En la precedencia par no existe un lugar central donde ubicar a quien preside la mesa, por ello se le sitúa a la derecha de la parte central; a su izquierda al número 2 de la lista de precedencias, a su derecha al número 3 y así sucesivamente por orden y de forma alternada a quienes están considerados en la lista de precedencias.

### **2.2.3. Teoría de la imagen corporativa**

Tomando en cuenta las distintas definiciones acerca de la imagen corporativa como que es una suerte de personalidad de la organización, resultante de su historia y filosofía vinculada a su forma de gestión y reputación; o que suele considerarse como la autopresentación y el comportamiento interno y externo de la empresa, siempre vinculado a su filosofía persiguiendo concentrar la mayor atención a través de la ejecución de estrategias, con el ánimo de lograr una “imagen deseada”, Nina (2018), a través de un artículo resultante de una investigación, presenta un resumen de la compilación de conceptos científicos, cuyo análisis le permite ensayar su teoría de la imagen corporativa, citando a Birkigt y Staler (1986); Black (1999) y a Ferrari (2005), para deducir que “la Imagen corporativa es un término anglosajón<sup>3</sup> que se refiere al proceso por el cual se crea y construye una imagen de marca”, argumentando que la

---

<sup>3</sup> Pertenece a los pueblos germánicos que invadieron Gran Bretaña en los siglos V y VI.

finalidad de esa construcción, pasa por “desarrollar y mantener un conjunto de atributos y valores de una marca de manera tal que estos sean percibidos como únicos, distintos y coherentes por los consumidores”, lo que incide en la valoración de la reputación<sup>4</sup> de cualquier empresa, en función a la calidad de su comportamiento y de los servicios o productos que ofertan al público. Sin embargo, a veces suelen revelarse confusiones entre la imagen corporativa con la identidad corporativa, por lo que el autor, como resultado de una minuciosa revisión del origen de cada término, logró establecer las diferencias subyacentes, definiendo el concepto de ‘imagen corporativa’ en su real dimensión, “como el conjunto de significados que una persona asocia a una organización, es decir, las ideas utilizadas para describir o recordar a dicha organización”, citando además a Dowling (1994), quien sostiene que la imagen corporativa es el resultado de la impresión total de creencias y sentimientos que una organización genera en la mente de los públicos. (p.40)

Como toda acción encaminada a la generación de una buena imagen corporativa o imagen de una organización, en ocasiones llamada también imagen institucional, se trazan objetivos comunes, los que se han identificado en la mayoría de conceptos como el afán de lograr una buena posición de la organización en la opinión pública, así como generar una identidad con la organización para establecer valores corporativos como la credibilidad y confianza. Sin lugar a dudas, el objetivo común es el incremento de adherentes o consumidores, fieles a la marca o a la organización. Por tanto, la imagen corporativa, gestionada desde conceptos filosóficos congruentes con las líneas de acción de la organización, tienen definidas sus posiciones y convenciones para mantener y desarrollar los atributos y valores intangibles, que hagan de la “marca” una fidelizada en la mente del consumidor, “de tal manera que se crea mucho prestigio y un gran valor de los productos o servicios que están asociados al nombre de la empresa”. (Library, 2018)

### **Elementos de la imagen corporativa**

---

<sup>4</sup> Opinión positiva que mucha gente tiene sobre una persona o una cosa por sus buenas cualidades.

La imagen que proyecta una institución o empresa como parte de su consolidación de valores, debe asimilar ciertas características que resulten de un previo análisis de sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades. Aquí es necesario conocer al “público objetivo” y establecer su misión y visión, como parte de su presentación social. Partiendo de esta información, la empresa comienza a crear su propia “imagen” que involucra a sus integrantes quienes forman parte del compromiso de crear y mantener una óptima imagen corporativa, por lo que no es ajena que se añadan ciertas características como:

**Nombre de la empresa.** Es el primer elemento que transmite una idea de la empresa, por lo que es importante que sea breve, atractivo, memorable y diferenciador.

**Eslogan.** Resume la filosofía de la empresa, por lo que debe ser creativo, innovador e impactante, facilitando que el target se identifique con la marca.

**Logotipo y símbolos.** Las imágenes sirven para resumir la esencia de la empresa, por lo que deben ser creativas y sencillas, para que sean fáciles de recordar.

**Identidad cromática.** La elección adecuada de los colores contribuye a reforzar la imagen que desea transmitir la empresa.

**Material corporativo.** Todas las vías de comunicación corporativa que use la empresa, desde las tarjetas de presentación hasta los folletos y el packaging, deben transmitir su identidad de manera coherente, generando las mismas sensaciones y evocando los valores que se desean asociar a la imagen corporativa.

**Sitio web.** En la era digital, el sitio web es una pieza esencial de la imagen corporativa ya que se convierte en el principal escaparate de la empresa para transmitir su filosofía y atraer a los clientes potenciales. (Eserp, 2022)



### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Protocolo**

Es la disciplina y normativa establecida por costumbre o legislada, que regula el espacio, el tiempo y el orden donde se realizan los actos ceremoniales.

#### **Ceremonial**

Pérez (1999), afirma que el término o expresión ceremonial viene del latín ‘caeremoniālis’, “perteneiente o relativo al uso de las ceremonias”, De acuerdo con la Real Academia Española, el ceremonial es el conjunto de formalidades que se cumplen en los actos públicos o solemnes.

#### **Estado**

Para Roldán (2017), el Estado es una organización política integrada por su población, territorio y poder, como tres elementos fundamentales que le otorgan autonomía administrativa y soberana sobre una determinada zona geográfica. “Esta organización política se constituye en un determinado territorio y tiene el poder de ordenar y administrar la vida en sociedad. También se denomina Estado al conjunto de instituciones que tienen la finalidad de administrar los asuntos públicos”.

#### **Ceremonial del estado**

El ceremonial del estado son las formalidades que deben estar presentes en un acto oficial promovido por los entes estatales expandidas progresivamente en forma paralela a la aparición de nuevos actores de la comunidad internacional y al desarrollo del proceso de globalización económica, política y cultural. Tanto el protocolo diplomático y el ceremonial, en esencia, velan por el respeto debido entre los integrantes de la sociedad internacional, en un marco de igualdad jurídica establecido en el tiempo a través de normas de cortesía, reglas consuetudinarias y tratados internacionales. (Ministerio de Relaciones Exteriores, s.f.)

#### **Imagen corporativa**

La imagen es la representación mental que se forman los públicos sobre las organizaciones como resultado de las acciones relacionales y comunicacionales de las

mismas organizaciones, aprobadas y comprobadas por los propios públicos. (Pérez, 1999).

### **La precedencia**

Se entiende como precedencia a la ordenación jerárquica de las personas en un acto oficial según normas ya establecidas. Para ordenar a las autoridades, téngase en cuenta cuántas personas ocuparán la mesa de honor, no debe excederse con demasiadas personas. El resto de personas se les ubica con el público en las primeras filas. Se debe cumplirse la regla de la derecha.

### **Etiqueta**

Así como el ceremonial está ligado al protocolo, también lo está la etiqueta, y varios autores la denominan protocolo social, además está ligada a la comunicación personal, las normas sociales, la cortesía, los saludos, las presentaciones, los tratamientos, y por supuesto a la vestimenta.

### **La comunicación y el protocolo**

La aplicación del protocolo debe ubicársele dentro de las ciencias sociales, y más exactamente en las ciencias de la comunicación porque el protocolo se configura como una herramienta de comunicación corporativa y eficaz, que utilizan las instituciones públicas y privadas para dar a conocer a sus públicos - externos e internos- su identidad y cultura corporativa.

### **Identidad e imagen corporativa**

Como se ha visto en la revisión teórica, los ejes relaciones públicas y comunicación estratégica se relacionan entre sí a partir del análisis del enfoque cooperativo.

Este mismo enfoque se aplica a la formación de la identidad e imagen de las organizaciones, aunque éstos son fenómenos que se producen en la organización gestados por los propios públicos, es posible gestionarlos si se pone en práctica la comunicación estratégica, siguiendo la línea de concepciones y perspectivas de gestión

de autores que hemos analizado, para posteriormente ejecutar un plan de relaciones públicas adecuado según la realidad de la organización y su contexto.

### **Corporación**

Es una organización y un instrumento de la sociedad. Posee una responsabilidad social, que consiste en la realización exitosa de su papel económico. Es una organización humana y a su vez una institución social. Forma parte de la sociedad y por tanto debe vivir de acuerdo a sus valores y creencias.

### **Opinión pública**

Según Lozano, (2016.) la opinión pública es un proceso complejo que opera en base a dos niveles principalmente: uno es la influencia social y el otro es a través de los medios de comunicación; estos dos factores interactúan y contribuyen para generar una mayor o menor percepción de la credibilidad de las fuentes de información o de las instituciones. Se considera como parte fundamental de la teoría democrática, que a su vez está relacionado con las circunstancias históricas, la cultura prevaleciente en una sociedad, la tecnología comunicativa y la participación pública en las labores diarias del gobierno. Hay cinco categorías que considera la opinión pública. Primero, como un conjunto de opiniones individuales; segundo, como una reflexión de las creencias de las mayorías; tercero, como el resultado del choque de los grupos de interés; cuarto, como la opinión de los medios y de la elite social; y quinto, como una ficción.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

El incumplimiento de las normas del protocolo y ceremonial del Estado en las ceremonias institucionales, repercuten negativamente en la imagen corporativa de las instituciones públicas de la provincia de Pasco.

### 2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Es perceptible la no adecuación de las normas de protocolo y ceremonial regional del Estado en las ceremonias oficiales propiciadas por las instituciones públicas de la provincia de Pasco.
- b) Las instituciones públicas de Pasco no le dan la debida importancia a la imagen corporativa como un activo intangible trascendental e importante para el cumplimiento de sus objetivos institucionales a nivel interno y externo.

### 2.5. Identificación de variables

**Variable 1:** Protocolo y ceremonial del Estado

**Variable 2:** Imagen corporativa

### 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

<b>Variables descriptivas</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Variable 1:</b> El protocolo y ceremonial del Estado	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aplicación de normas protocolares</li><li>- Ceremonial del Estado</li><li>- El tratamiento</li><li>- La precedencia</li><li>- Técnicas de organización de actos</li><li>- El ceremonial regional</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Entrada, saludo, cortesía</li><li>- Regla de la derecha</li><li>- Pre, producción y evaluación de eventos.</li><li>- Honores regionales</li></ul>
<b>Variable 2:</b> Imagen corporativa	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atributos de la imagen</li><li>- Importancia de la imagen corporativa</li><li>- Efectos de una proyección de imagen corporativa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Logotipo</li><li>- eslogan</li><li>- Identidad gráfica y colores corporativos</li><li>- Cultura organizacional</li><li>- Herramientas digitales (web, redes sociales).</li><li>- identificación</li><li>- Diferenciación</li><li>- Influencia en la opinión pública</li><li>- Compromiso y lealtad del público interno</li><li>- Lograr posicionamiento en los stakeholders</li><li>- Reputación</li></ul>

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo básico no experimental, porque se observó el problema de investigación en su manifestación natural, describiéndola, analizándola y fundamentándola con teorías y conceptos científicos, que forman parte del corpus teórico. El enfoque de la investigación fue mixto con prioridad al cuantitativo, del que Hernández et al. (2014) los fundamentan de la siguiente manera:

**Prioridad o peso** Este elemento se refiere a establecer cuál de los dos métodos tendrá mayor peso en el estudio, o bien, si ambos poseerán la misma prioridad. Esto depende de los intereses del investigador plasmados en el planteamiento del problema. En ocasiones un método (menor importancia) se usa simplemente para validar los resultados del método con mayor primacía. (Hernández, 2014, p.546)

#### **3.2. Nivel de investigación**

El estudio es de nivel descriptivo en razón que el objetivo de la investigación descriptiva, está orientada a buscar el conocimiento de las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de un fenómeno o hecho, a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

### 3.3. Métodos de investigación

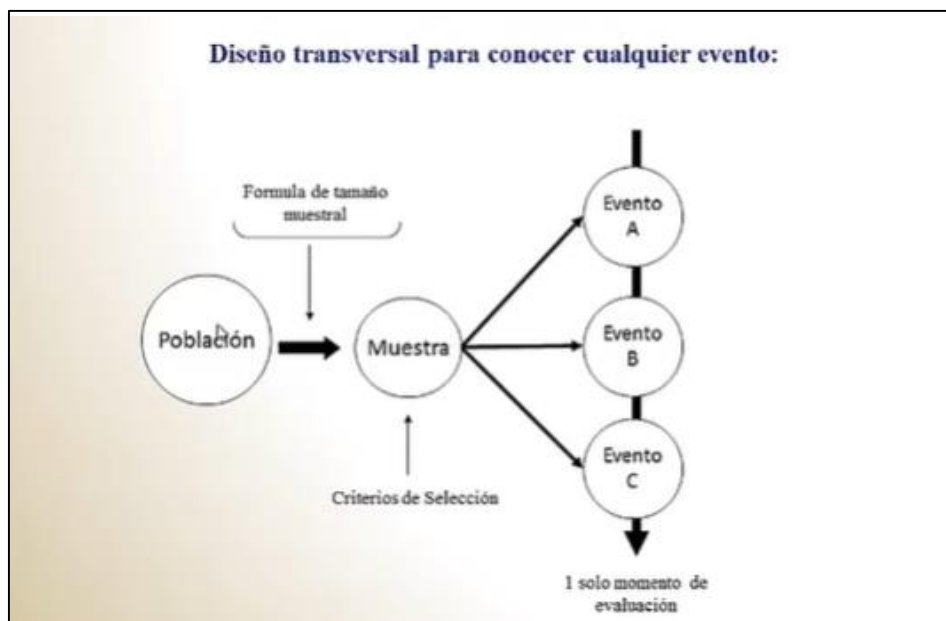
El método general fue el hipotético – deductivo, complementado por el descriptivo<sup>5</sup>, porque se han observado los comportamientos naturales sin que estos sean afectados de ninguna manera.

### 3.4. Diseño de investigación

Transeccional o transversal, porque se recopilaban datos en un tiempo determinado con el objetivo de describir las variables presentes y analizar su incidencia o responsabilidad en lo acontecido durante la investigación. Su esquema es el siguiente:

**Figura 1**

*Diseño de estudio transversal para la investigación descriptiva básica.*



Para el caso de la investigación, se homologaron los eventos A y B, para la descripción de la variable Protocolo y Ceremonial del estado y el evento c, para la variable Imagen Corporativa. (Arriola, s.f.)

<sup>5</sup> Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas (de pronóstico de una cifra o valores). (Hernández, et al., pp.152-153)

### 3.5. Población y muestra

#### 3.5.1. Población

La población en estudio estuvo conformada por los trabajadores de 22 instituciones con presencia pública en la provincia de Pasco y que cuentan, al menos, con una oficina de comunicaciones, relaciones públicas o imagen institucional.

**Tabla 1**

*Instituciones públicas que tienen su oficina de relaciones públicas, imagen institucional, Imagen corporativa o similares en el ámbito de estudio.*

N°	INSTITUCIONES PÚBLICAS
01	Gobierno Regional de Pasco
02	Honorable Municipalidad Provincial de Pasco
03	Municipalidad Distrital de Yanacancha
04	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
05	Corte Superior de Justicia de Pasco
06	Ministerio Público (Distrito Fiscal de Pasco)
07	Defensoría del Pueblo de Pasco
08	Dirección Territorial Policial de Pasco
09	Municipalidad Distrital de Simón Bolívar
10	Unidad de Gestión Educativa Local de Pasco
11	Dirección Regional de Salud
12	Dirección Regional de Educación
13	Dirección Regional de Trabajo
14	Dirección Regional de Agricultura
15	Dirección Regional de Cultura
16	Dirección Regional de Transportes
17	Dirección Regional de Energía y Minas
18	Oficina Desconcentrada de la Contraloría General de la República, sede Pasco
19	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, sede Pasco
20	Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo
21	EsSalud Pasco
22	Qali Warma Pasco

### 3.5.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 30 personas (profesionales, egresados y otros) vinculadas a las oficinas de relaciones públicas, de imagen institucional y afines de 5 entidades públicas de la provincia de Pasco, con mayor dinamismo en la realización de actos protocolares y ceremonial del Estado con un promedio de 4 eventos mensuales. A ellas, se les aplicó el instrumento de la encuesta.

### 3.5.3. Muestreo

El muestreo fue por conveniencia, a razón de que el estudio tuvo un enfoque mixto con prioridad al cuantitativo. Las cinco instituciones elegidas facilitaron el acceso a los datos que se requerían para el estudio, similar al citado por Hernandez, et al. (2010) sobre el caso de Rizzo (2004), “quien no pudo ingresar a varias empresas para efectuar entrevistas con profundidad” sobre los factores relacionados al clima organizacional y, “entonces, decidió entrevistar a compañeros que junto con ella cursaban un posgrado en Desarrollo humano y eran directivos de diferentes organizaciones”.

**Tabla 2**

*Instituciones seleccionadas por conveniencia para el acopio de información*

N°	INSTITUCIÓN	ENCUESTADOS
01	Gobierno Regional de Pasco	12
02	Honorable Municipalidad Provincial de Pasco	03
03	Municipalidad Distrital de Yanacancha	07
04	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión	06
05	Municipalidad Distrital de Simón Bolívar	02
<b>TOTAL:</b>		<b>30</b>

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### **Técnicas:**

En el estudio se aplicó como técnica la encuesta para el acopio de información cuantificable.



La observación, como técnica cualitativa, se utilizó para analizar y describir los registros fotográficos de los archivos facilitados por las entidades públicas.

#### **Instrumentos:**

Se utilizó un cuestionario de 27 items con escala de Likert, que se aplicaron a las unidades de estudio.

Se empleó un cuaderno de resumen para anotar las cualidades observables de los registros fotográficos que se presentan en los resultados cualitativos.

### **3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación**

#### **Validación de instrumento**

El instrumento de cuantificación fue validado por dos docentes expertos en el desarrollo de cursos de protocolo y ceremonial que prestan servicios en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú y en la Universidad César Vallejo, campus Lima Norte.

- 1) Mg. Marina Maribel MURANO CÁCERES (Docente del curso de ceremonial y protocolo) de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú.
- 2) Mg. Luis CARLÍN MARRES (Docente del curso de ceremonial y protocolo) de la Universidad César Vallejo.

#### **Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach<sup>6</sup>, cuya ecuación arrojó un valor de 0.899404, que se halla dentro del rango de alta confiabilidad.

---

<sup>6</sup> El coeficiente Alfa de Cronbach es una medida que se utiliza para evaluar la confiabilidad o consistencia interna de un conjunto de escalas o elementos de prueba dentro de un cuestionario. En pocas palabras, el Alfa de Cronbach mide la fiabilidad de un cuestionario.

## Figura 2

Índices de consistencia estandarizada para determinar la confiabilidad de los instrumentos de investigación (Pérez G., 2022)

Rangos del Alfa de Cronbach	
Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Aplicando el Alfa de Cronbach a través de la hoja de cálculo Excel, se tuvo como resultado un índice de 0.89, determinándose que el instrumento elaborado por la investigadora, tuvo alta confiabilidad.

## Figura 3

Resultado del Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de acopio de datos del estudio

<b>(Alfa) =</b>	<b>0.899404</b>
<b>K Número de ítems =</b>	27
<b>Vi varianza de cada ítem =</b>	18.7
<b>Vt varianza total =</b>	139.648889

### 3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos en el estudio fueron tabulados manualmente y luego fueron transcritos a la hoja de cálculo Excel. Se ingresó la información de las respuestas registradas en el instrumento y se procesaron los gráficos con sus respectivos porcentajes tal como se presentan en el apartado de resultados.

### **3.9. Tratamiento estadístico**

Para el tratamiento estadístico se utilizó la hoja de cálculo Excel, mediante el cual se obtuvieron los gráficos que facilitan las descripciones e interpretación sobre los ítems contenidos en el instrumento de acopio de datos.

### **3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica**

El aporte al conocimiento se sustenta en las normas éticas de la investigación científica. Tan es así que en el estudio se respetaron los derechos de propiedad intelectual, citando las fuentes de información reflejadas en las referencias, así como al manejo responsable de la información recopilada donde no hubo manipulación o adulteración de resultados. Se aplicaron las normas establecidas en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

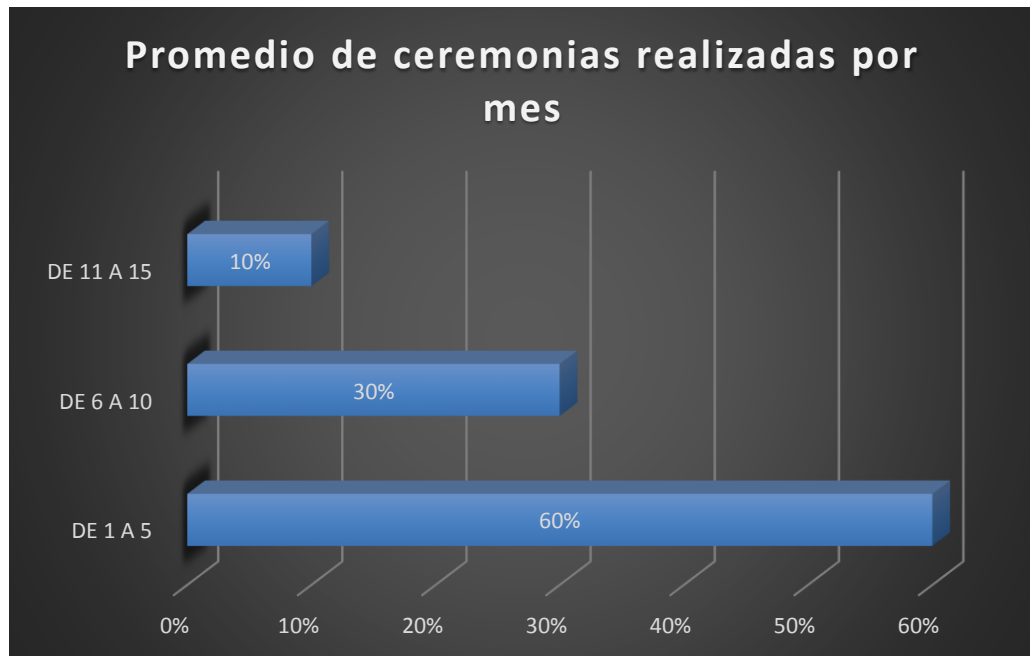
El trabajo de campo para el recojo de datos a través del cuestionario de encuesta, se realizó entre los meses de julio a diciembre del año 2019, teniéndose acceso a las oficinas de relaciones públicas, imagen institucional o análogas de las instituciones ubicadas en los distritos de Chaupimarca, Yanacancha y Simón Bolívar, en la provincia y región de Pasco. En estas dependencias se abordaron a 30 personas entre profesionales de las ciencias de la comunicación, egresados de pre y posgrado, técnicos y bachilleres, quienes fueron los que aportaron la información que luego sirvió para la elaboración de figuras y cuadros que contiene el estudio.

Recibida la información de campo, se procedió a su tabulación manual y luego; a través de la hoja de cálculo Excel; se obtuvieron los resultados porcentuales para su correspondiente interpretación. Asimismo, con los registros fotográficos obtenidos de las mismas oficinas, se procedió a analizarlas e identificar los aspectos más relevantes y discordantes con las normas protocolares, cuya interpretación acompaña a cada fotografía en los resultados cualitativos, comentados en base a las normas de protocolo y ceremonial oficial que rige en el país.

#### 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

**Figura 3**

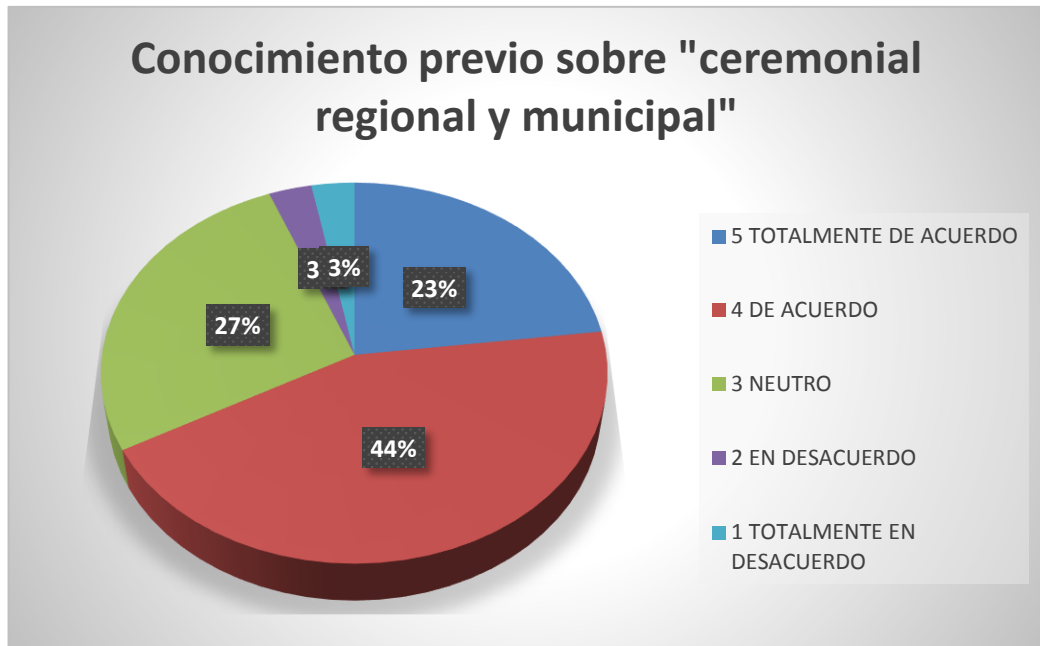
*Estimado de ceremonias que se realizan por mes*



Ante la consulta sobre la cantidad de ceremonias que promueven las instituciones que forman parte del presente estudio, 18 encuestados igual al 60 % respondieron que organizan de 1 a 5 ceremonias mensuales. 9, que equivale al 30 %, dijeron que propician entre 6 a 10 ceremonias y 3 personas (10 %), dijeron que organizan más de 11 ceremonias mensuales, de acuerdo a sus necesidades, a las fechas cívicas o simplemente porque deben izar el Pabellón Nacional, limitándose a cumplir con los eventos coyunturales, donde no necesariamente aplican las normas protocolares para ceremonias debidamente planificadas.

**Figura 4**

*Conocimientos del personal (de la oficina) sobre ceremonial regional y municipal*

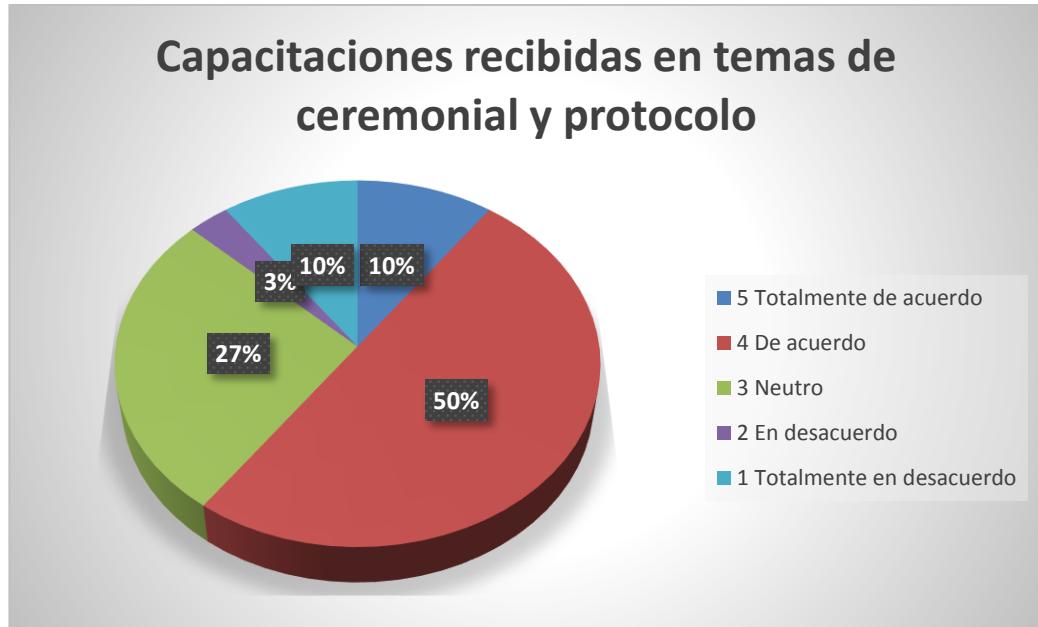


Las respuestas se sitúan en el siguiente orden: el 44% (13 encuestados), dice estar de acuerdo con los conocimientos del personal, sobre el montaje de ceremonias, el 23% (7 personas) reconoce estar totalmente de acuerdo con sus conocimientos. El 27% (8 personas) no emite opinión; Dos personas encuestadas igual al 6 %, dijo estar en desacuerdo con las normas de protocolo y ceremonial regional y municipal.

Se estima que los encuestados no habrían sido transparentes en sus respuestas porque si un total de 67% está de acuerdo con sus conocimientos sobre la normativa del ceremonial regional y municipal, no se refleja en la práctica, de acuerdo a los análisis cualitativos que se presentan en el estudio. Surge la posibilidad que, conociendo la normativa, no la aplican por la improvisación o poco interés que conceden las autoridades a estos actos de honor.

**Figura 5**

*Si están de acuerdo con las capacitaciones que reciben en temas de ceremonial y protocolo*

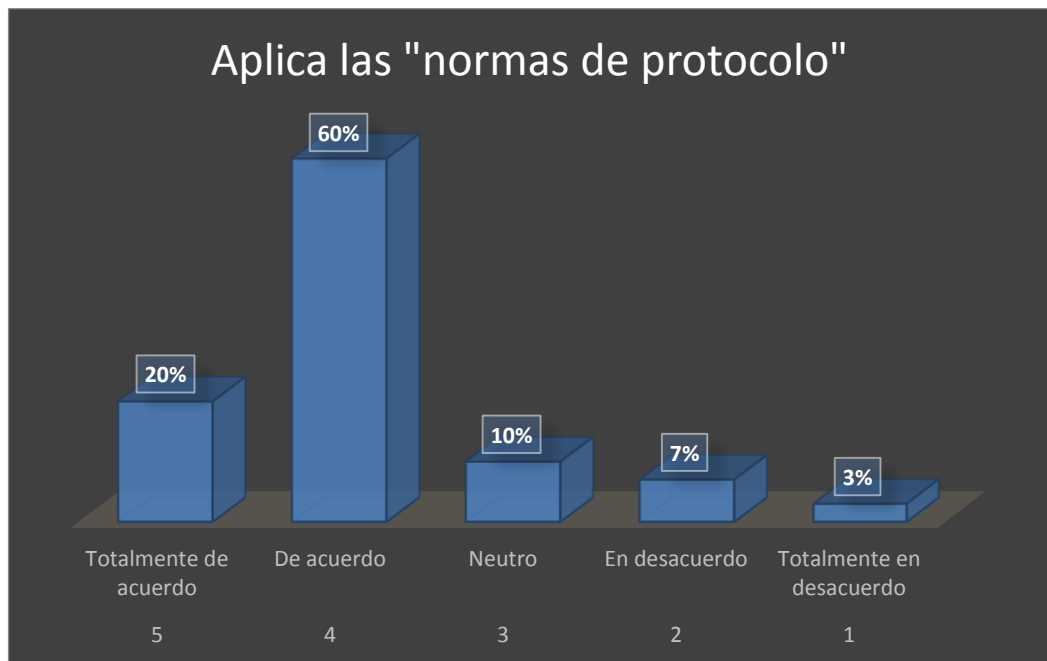


De los encuestados, el 60 % (18 personas) ha referido que están de acuerdo y que tienen actualización en temas concernientes al protocolo y ceremonial del estado propiciadas por su centro de trabajo; el 13 % (4) refiere que no lo están, mientras que el 27 % (8 encuestados) se mantiene neutro y no emitió opinión sobre el tema.

Tal situación evidencia que la mayoría de personas que trabajan en las oficinas de relaciones públicas o afines, son capacitados en asuntos de protocolo, ceremonial, organización de eventos institucionales y otros, sin embargo, no se ven reflejados en la práctica, por las debilidades que se presentaron en las ceremonias desarrolladas durante el periodo de investigación. Las capacitaciones deberían manifestarse en la práctica diaria y no solo en el enriquecimiento cognitivo teórico.

**Figura 6**

*Sobre las normas de protocolo que se aplican en las ceremonias.*



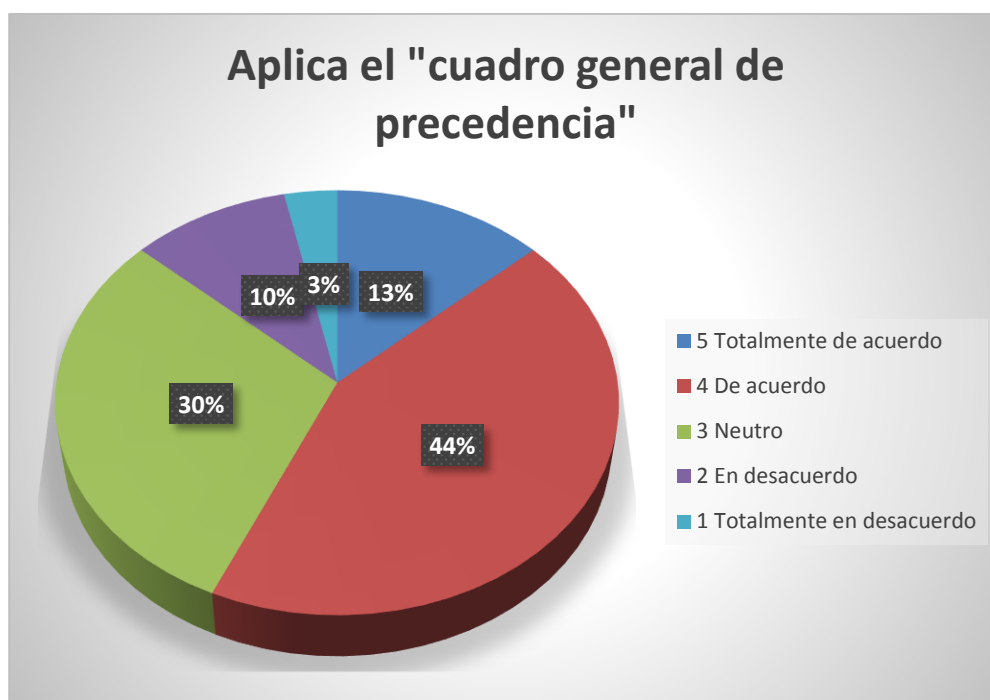
En este ítem, si están de acuerdo con las normas de protocolo en el desarrollo de las ceremonias oficiales, el 80 % (24) de los encuestados respondió que sí, un 10% (3 personas) dijo estar en desacuerdo mientras que otro 10 % (3), se mantiene en latitud de no compromiso.

Esta interrogante va en relación con la pregunta anterior porque si el personal es capacitado, estos conocimientos deberían ser aplicados en la práctica durante los actos ceremoniales de las instituciones de Pasco, por lo mismo, los eventos programados deberían tener el sello de calidad y las autoridades ceñidas a la aplicación de las normas, pero no es así.



**Figura 7**

*Sobre la aplicación del cuadro general de precedencia protocolar para actos que conciernen al ceremonial del Estado.*

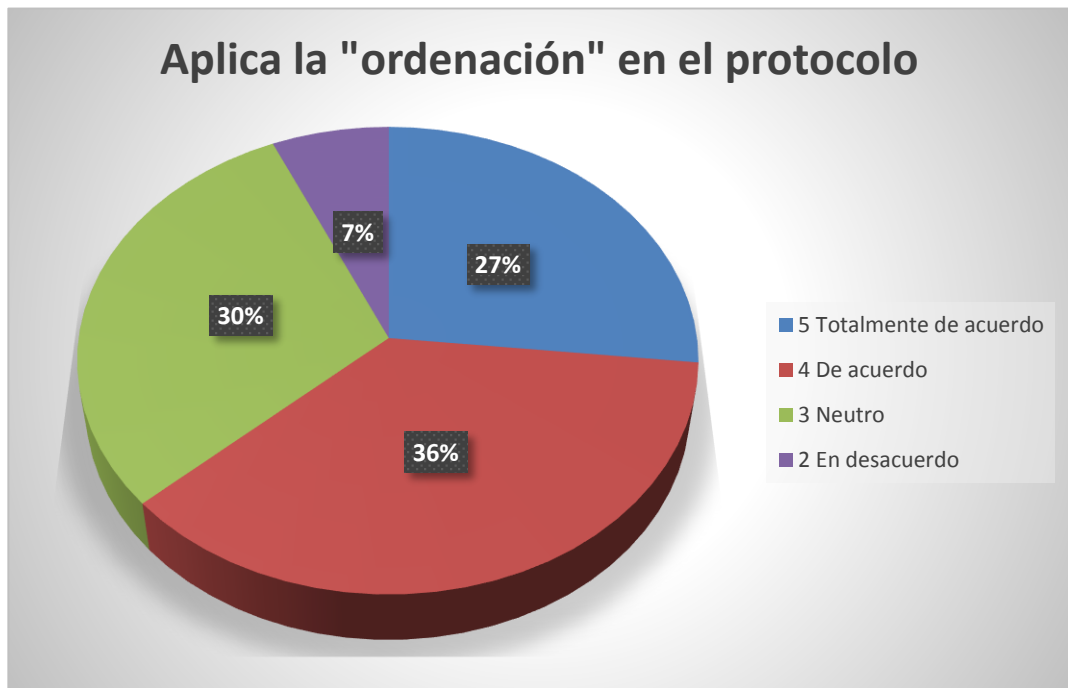


Los resultados de la interrogante dan cuenta que el 57 % (17 personas) refiere que sí están de acuerdo y aplican el cuadro general de precedencia protocolar para actos que conciernen al ceremonial del Estado; el 13 % (4) dijo estar en desacuerdo y el 30% igual a 9 encuestados prefirió no responder ni opinar sobre el tema.

Estos resultados permiten percibir que solo 17 comunicadores sociales y personal de relaciones públicas u oficinas afines, están de acuerdo en aplicar el cuadro general de precedencia, teniendo en cuenta que es un insumo necesario para el desarrollo óptimo de las ceremonias institucionales, para evitar la improvisación y desórdenes en los actos oficiales, lo que finalmente repercute de manera negativa en la percepción pública creándose una imagen deficiente que trasmite la institución.

### Figura 8

*Los relacionistas u otros, están de acuerdo con la aplicación de las técnicas de ordenación durante las ceremonias protocolares*



En lo concerniente a la ordenación durante las ceremonias oficiales de la instituciones de Pasco, el 63 % (19) de los encuestados dijo estar de acuerdo con las técnicas de ordenación durante las ceremonias protocolares ejecutadas por sus oficinas de relaciones públicas, imagen institucional o análogas; el 7 % (2) no está de acuerdo con las técnicas de ordenación y el 30% (9) se halla en dudas acerca de su aprobación o conocimientos en temas de ordenación durante el protocolo de las ceremonias institucionales.

De igual manera, si el 63% de los encuestados considera estar de acuerdo con las técnicas de ordenación del anfitrión, autoridades e invitados en las ceremonias institucionales, no se refleja en las fotografías de las ceremonias desarrolladas por diversos motivos durante el año 2019, tal como se evidencian en los análisis de resultados cualitativos del estudio.

**Figura 9**

*¿De acuerdo con la vexilología (disciplina que estudia, las banderas, pendones y estandartes) en la realización de los actos protocolares?*

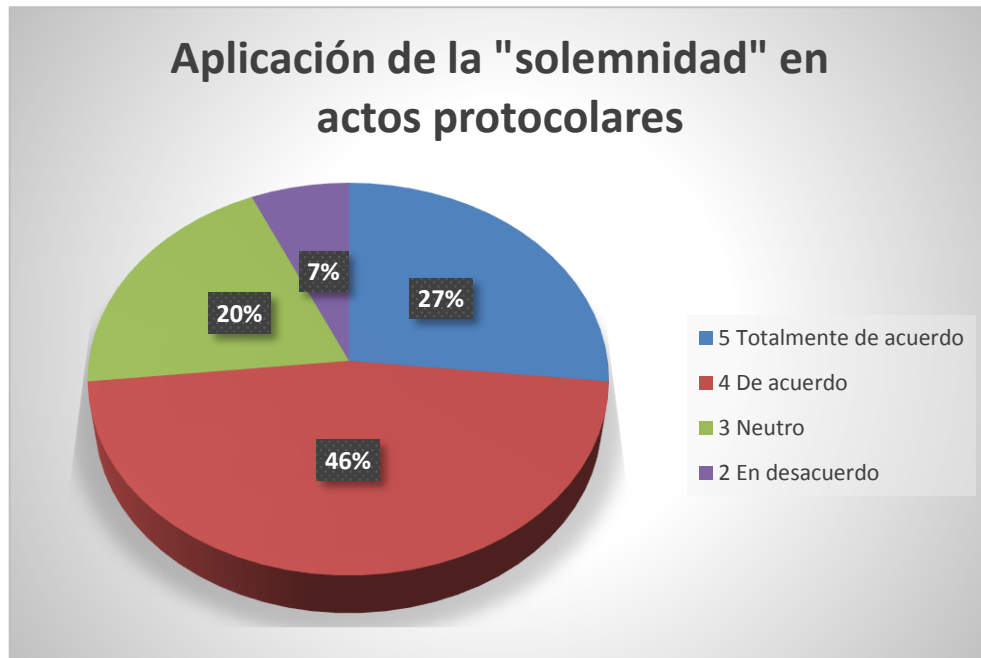


El 63 % de los encuestados (19) están de acuerdo y totalmente de acuerdo con sus conocimientos sobre la vexilología (estudio de las banderas, pendones y estandartes) en la realización de los actos protocolares, mientras que el 37 % (11) se mantiene neutral y no emite opinión alguna. Nadie ha respondido en contra o estar en desacuerdo.

Se infiere por lo tanto, que es un término comunicacional desconocido para los integrantes de las oficinas de relaciones públicas, de imagen institucional o afines, quienes son los encargados de realizar las ceremonias protocolares, aun así, respondieron que sí están de acuerdo y conocen acerca de la ubicación de banderas, estandartes y pendones, durante las ceremonias institucionales.

**Figura 10**

*Sobre los actos protocolares de solemnidad (eventos de gran importancia y con formalidad)*

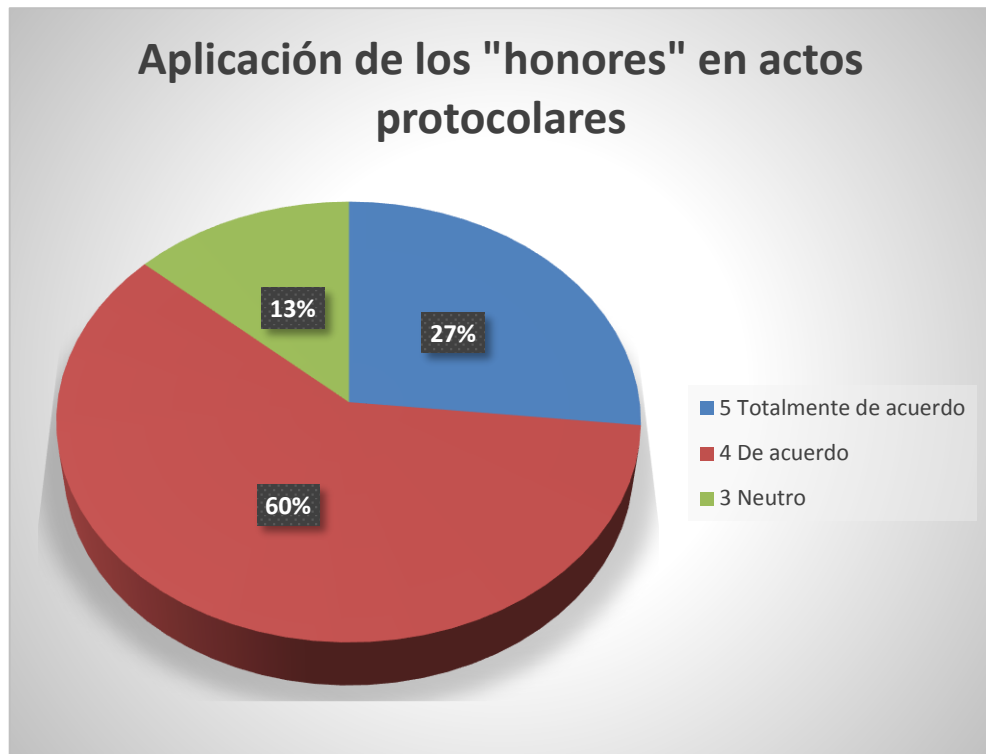


Ante la consulta sobre solemnidad, el 73 % (22) aducen que aplica los actos protocolares de solemnidad, mientras que solo el 7 % dice que no, ello implica que 7 de cada 10 encuestados sí conoce sobre la solemnidad para los actos protocolares institucionales.

Hay actos solemnes que requieren que los comunicadores sociales conozcan y apliquen al 100 % este acto que se debe dar con firmeza, validez y compromiso, cosa que no está sucediendo a la hora de llevar a cabo las ceremonias programadas por cada entidad pública.

**Figura 11**

*Acerca de la normativa referente a los honores en los actos protocolares*

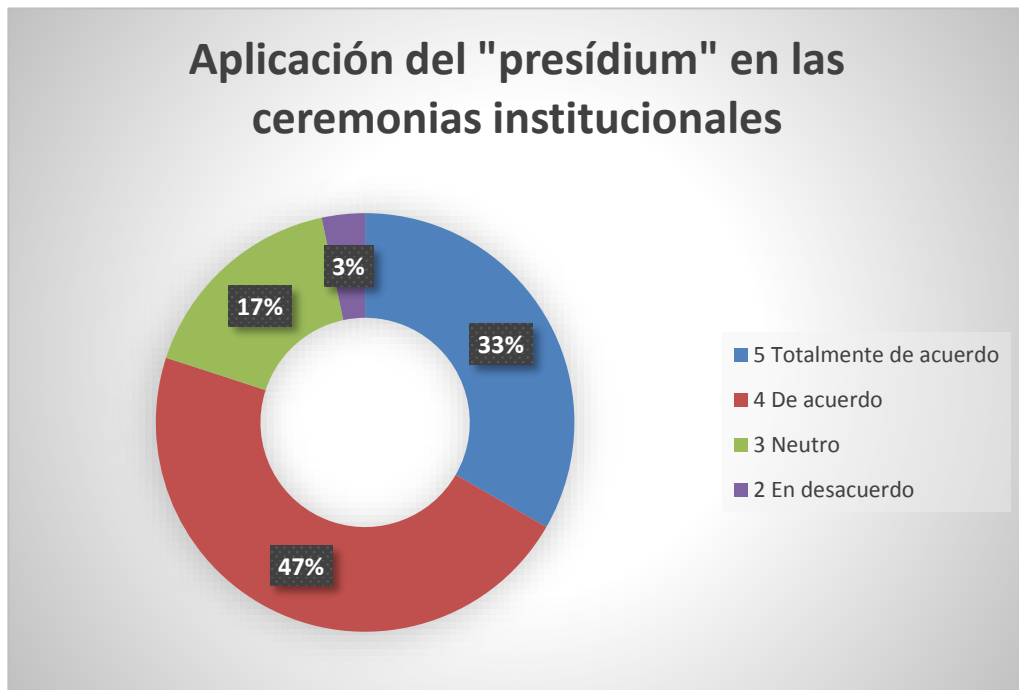


A la interrogante, ¿considera la normativa referente a los honores en los actos protocolares?; el 87 % (26) respondieron que sí aplican los honores en diversos actos protocolares, mientras que el 13 % (4) se mantienen neutro.

Esta manifestación pública de respeto, admiración y estima en razón al cargo o dignidad de alguna autoridad, o incluso, a nuestros símbolos patrios, debería de ser aplicado en todas las ceremonias protocolares institucionales, puesto que así lo requiere el protocolo regional y municipal. También hay desconocimiento sobre los honores en los encuestados a la hora de aplicarlos en las ceremonias protocolares.

## Figura 12

*Sobre las consideraciones en la ubicación principal de quien preside las ceremonias institucionales*

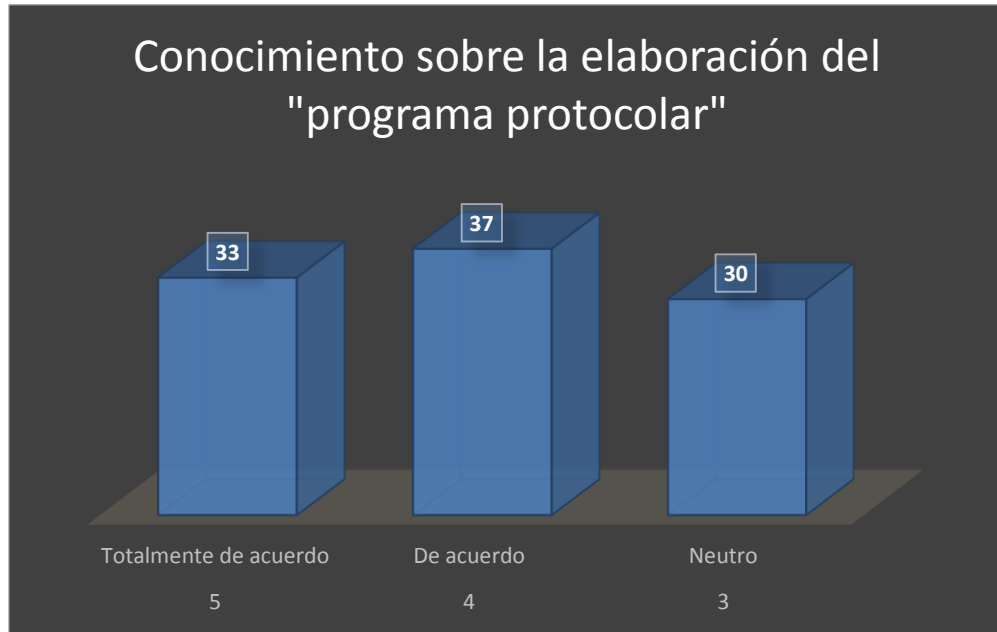


Del total de los comunicadores sociales pasqueños encuestados, el 80 % (23) toman en cuenta el presídium en las ceremonias institucionales dentro de su entidad y el 3 % (1) dice que no lo toma en cuenta.

Cabe precisar, que el presídium es el órgano representativo del evento que se sitúa en el escenario, donde se ubica el anfitrión y el invitado de honor. El presídium debe de ser aplicado en el 100 % de las ceremonias y que los organizadores, de igual manera, deben tener pleno conocimiento de su importancia e implicancia. Si sólo el 80 % lo aplica, vale decir que un 20 % no lo hace, dejando en evidencia que las ceremonias que se desarrollan no cumplen con esta regla fundamental para el buen desarrollo e imagen de las entidades organizadoras de dichas ceremonias.

**Figura 13**

*Si están de acuerdo que para cada acto protocolar debe establecerse un programa que respetar*

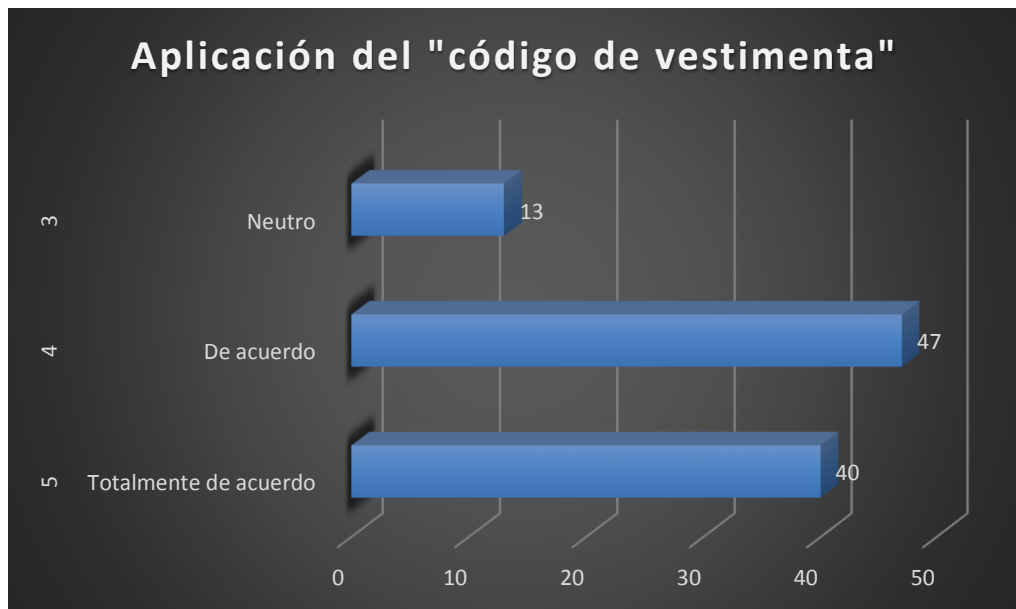


Ante el planteamiento de la pregunta a la muestra de estudio: ¿Conoce usted que para cada acto protocolar hay un programa establecido que respetar?, el 70 % (21) refirieron que sí conoce, mientras que el 30 % se mantuvo en neutro.

Las ceremonias protocolares institucionales requieren de una planificación previa, dentro de ella se tiene previsto el diseño del programa protocolar. No puede ser posible que las ceremonias se realicen en forma desorganizada y que sólo el 70 % mencione que si debe haber un programa o guion a seguir. Ello amerita mayor reflexión por los comunicadores sociales de las instituciones públicas de Pasco porque no se debe improvisar ni antes ni durante las ceremonias institucionales programadas.

**Figura 14**

*¿De acuerdo con la aplicación del código de vestimenta congruente con el acto protocolar del cual es partícipe la autoridad?*



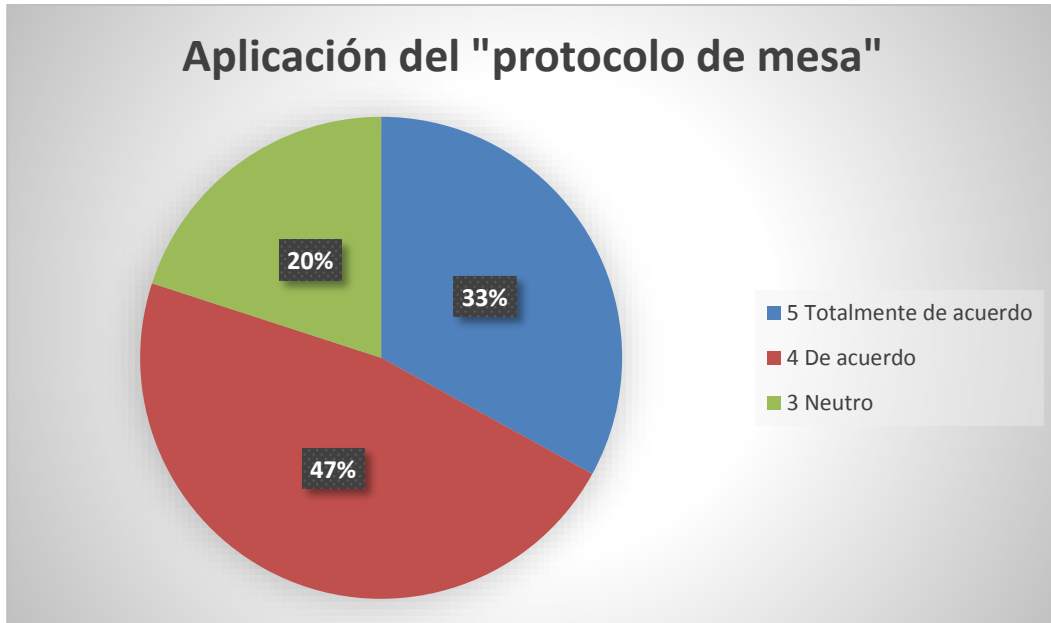
A la pregunta si las autoridades aplican el código de vestimenta de acuerdo al acto protocolar en sus ceremonias oficiales, 14 personas (47%) está de acuerdo; 12 (40%) respondió totalmente de acuerdo es decir 26 encuestados, dijeron que sí aplican adecuadamente el código de vestimenta, mientras que el 13 % (04) se mantiene neutro.

Tanto para las autoridades y los organizadores de las ceremonias, esta norma social por excelencia es el código formal. En el Perú no están normadas por ley, sin embargo, tomando en cuenta los usos y costumbres de nuestro país, se puede crear una síntesis como casual, semiformal, formal y etiqueta. Es necesario que los comunicadores sociales de estas entidades públicas apliquen y conozcan sobre la importancia y prestancia en el traje de las autoridades y de ellos mismos en las ceremonias protocolares.



**Figura 15**

*Las oficinas de RR.PP. u otras, deben considerar el protocolo de mesa en las ceremonias en ambientes cerrados*

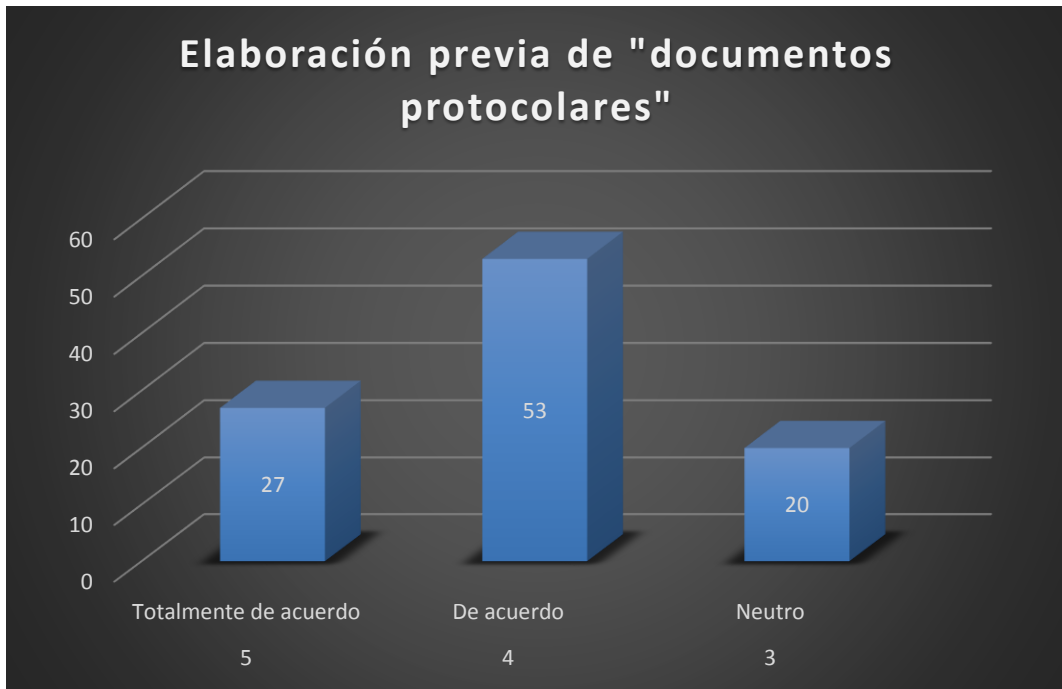


Sobre el protocolo de mesa, el 80 % (24) dijeron que, en los actos protocolares en ambientes cerrados, la oficina donde labora si están de acuerdo y consideran el protocolo de mesa, mientras que el 20 % (6) se mantuvo neutral y no opinó sobre el particular.

Si el protocolo de mesa considera el conjunto de modales y reglas en un ambiente formal con sus respectivos elementos como mantelería, vajillas, cristalería, decoración, etc., estos deben de ser usados en las ceremonias institucionales, lo cual dista mucho durante las ceremonias realizadas en ambientes cerrados por parte de las entidades públicas que forman parte del presente estudio.

**Figura 16**

*¿De acuerdo con que previamente se diseñen los documentos para los actos protocolares?*

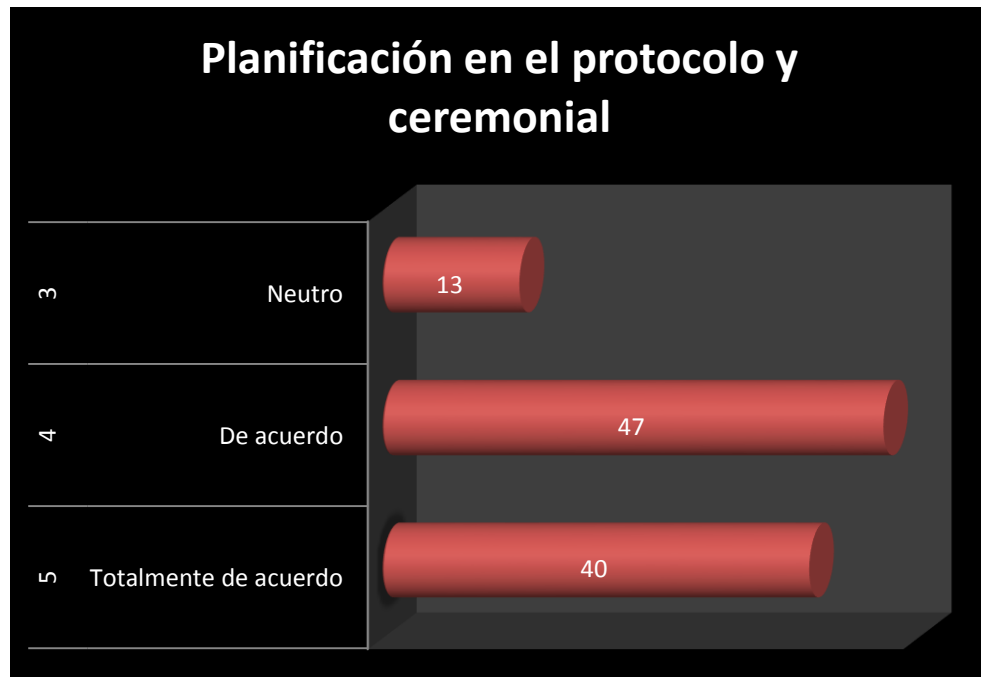


A la consulta si están de acuerdo con la preparación de documentos protocolares antes de cualquier ceremonia institucional, el 80 % (24), refirió que están de acuerdo y se encargan de diseñar los documentos protocolares para los actos del mismo. El 20 % (6) no respondió y mantuvo opinión neutral. No hubo desacuerdos sobre la interrogante.

Es prioritario que en el desarrollo de las ceremonias institucionales se preparen previamente los documentos protocolares como invitaciones, oficios, etc., sin estos las ceremonias no tendrán el realce que se pretende. Si 24 de los encuestados refieren que sí diseñan tales documentos y 6 no lo hacen, implica que las ceremonias se realizan al azar sin respaldo de documentos preestablecidos.

**Figura 17**

*¿Está de acuerdo con la planificación previa para el desarrollo de los actos protocolares?*

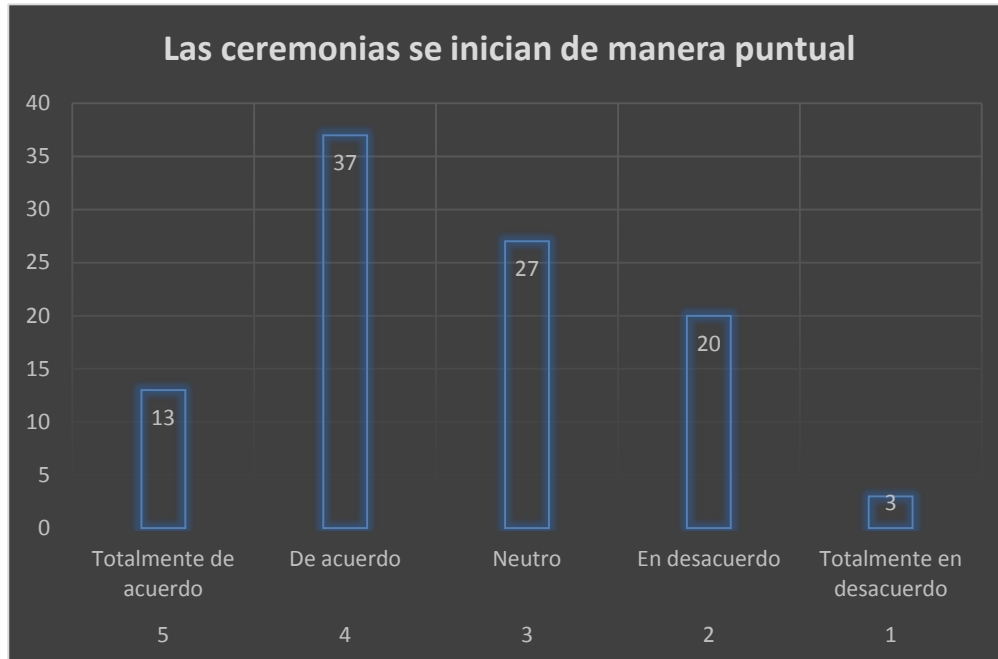


Sobre el tema de planificación en el protocolo y ceremonial del Estado, el 87 % igual a 26 de los encuestados dijeron que sí están de acuerdo y que existe una planificación previa para el desarrollo de los actos protocolares. El 13 % (4) no respondió ni opinó a la interrogante.

Es pertinente destacar que la planificación en el protocolo y ceremonial es fundamental para su fiel cumplimiento y que esta proyecte una adecuada imagen corporativa hacia las autoridades participante y público asistente. Todavía falta concientizar a los responsables de la organización de ceremonias, que la planificación es fundamental en todas las acciones, más aún, si se trata de mejorar la proyección de una imagen corporativa positiva a través de las ceremonias.

## Figura 18

*Sobre la puntualidad en el inicio de las ceremonias oficiales*

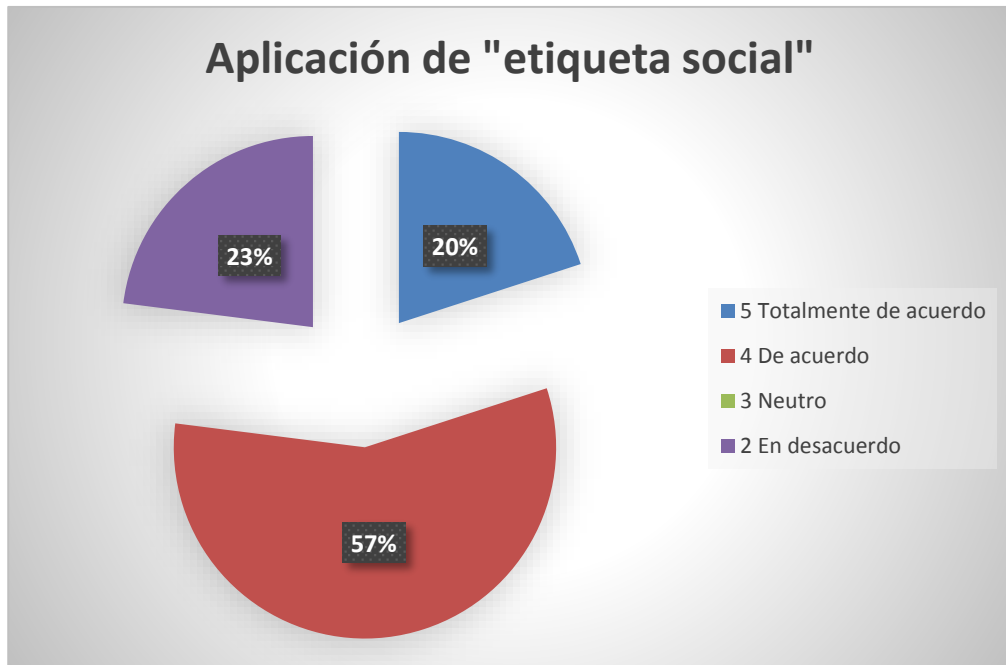


El 50 % (15 de los encuestados) consideran estar de acuerdo con que las ceremonias se realizan en la hora indicada, el 27 % se mantiene neutro y el 23 % (7) muestran su desacuerdo en que las ceremonias no se inician a la hora indicada.

Aunque pareciera ser que la hora es un indicador intrascendente, en el ceremonial y protocolo si juega un papel preponderante porque se trata además de personalidades, autoridades, recepción, invitados, etc. que deben ser tratados con respeto y cortesía. Si 7 de los encuestados refieren que las ceremonias no se inician a la hora indicada, se debe tomar cartas en el asunto para que las ceremonias institucionales se inicien a la hora en que fueron convocadas. Lo contrario, proyecta una mala imagen para la entidad convocante.

**Figura 19**

*¿De acuerdo con que la etiqueta social es parte del protocolo?*

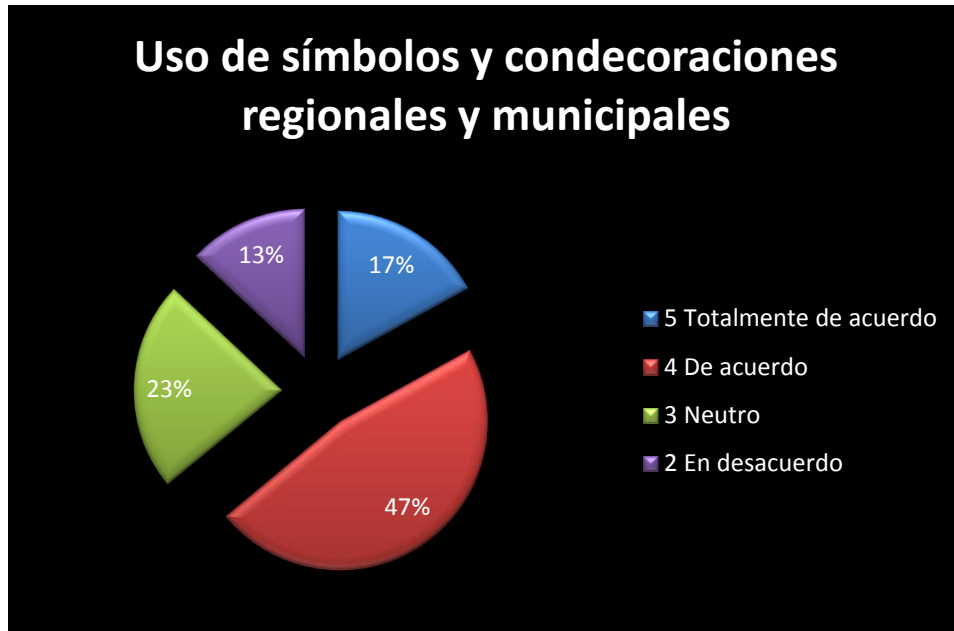


Como parte de la investigación, el 77 % (23) considera estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la etiqueta social como parte del protocolo, el 23 % (7) dijeron estar en desacuerdo y no lo considera. Considerando que el protocolo es un conjunto de reglas que rigen los privilegios, lo mismo se debe hacer con la etiqueta social como los buenos modales o buen desenvolvimiento social antes, durante y después de una ceremonia institucional.

El que 23 encuestados consideren la etiqueta como tal, llama la atención que el 23 % no lo aplique como o tal o estar en desacuerdo con su importancia durante las ceremonias protocolares, en base a sus propias culturas y costumbres tradicionales.

## Figura 20

*Sobre el respeto de la normativa en relación al uso de símbolos y condecoraciones regionales y municipales*

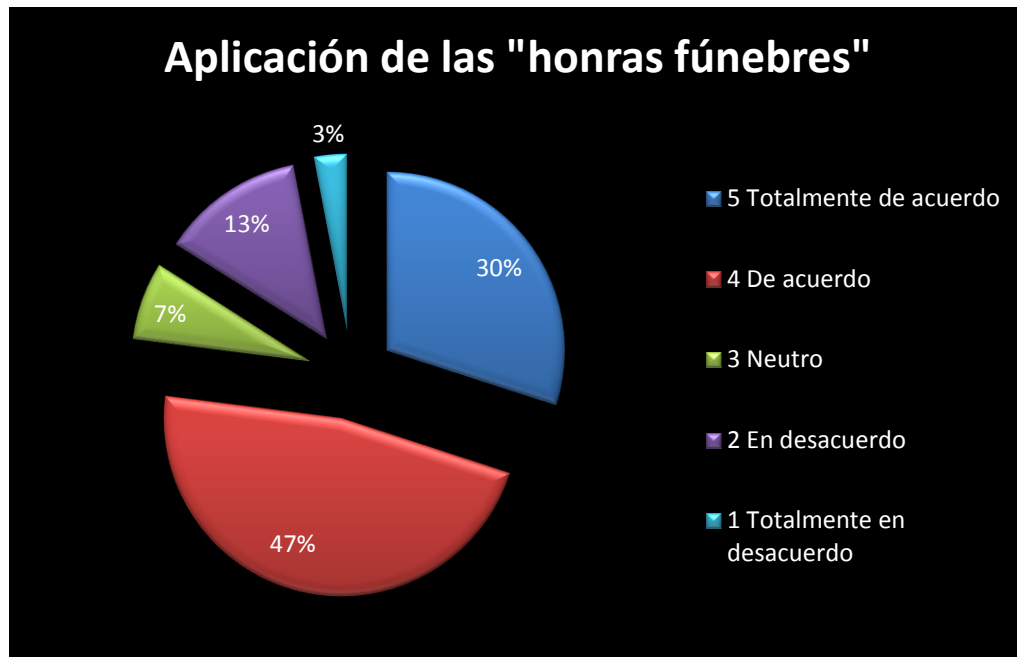


El 64 % (19 de los encuestados) dijo estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el respeto y aplicación de la normativa en relación al uso de símbolos y condecoraciones regionales y municipales y el 13 % (4) aseveró su desacuerdo; un 23 % se mantuvo sin opinar ni responder por ninguna de las posibilidades.

Si el estudio concentra como muestra un municipio provincial y dos municipalidades distritales, es pertinente que los comunicadores sociales de estas entidades aprueben y conozcan el uso de símbolos y condecoraciones regionales y municipales tal como lo rige el protocolo regional y municipal. No saberlo o no aplicarlo amerita una preocupación porque se estarían obviando ciertos aspectos claves durante las ceremonias protocolares y en particular el uso de símbolos y condecoraciones.

**Figura 21**

*De presentarse el caso en su entidad: ¿de acuerdo con que se apliquen las honras fúnebres para las autoridades?*

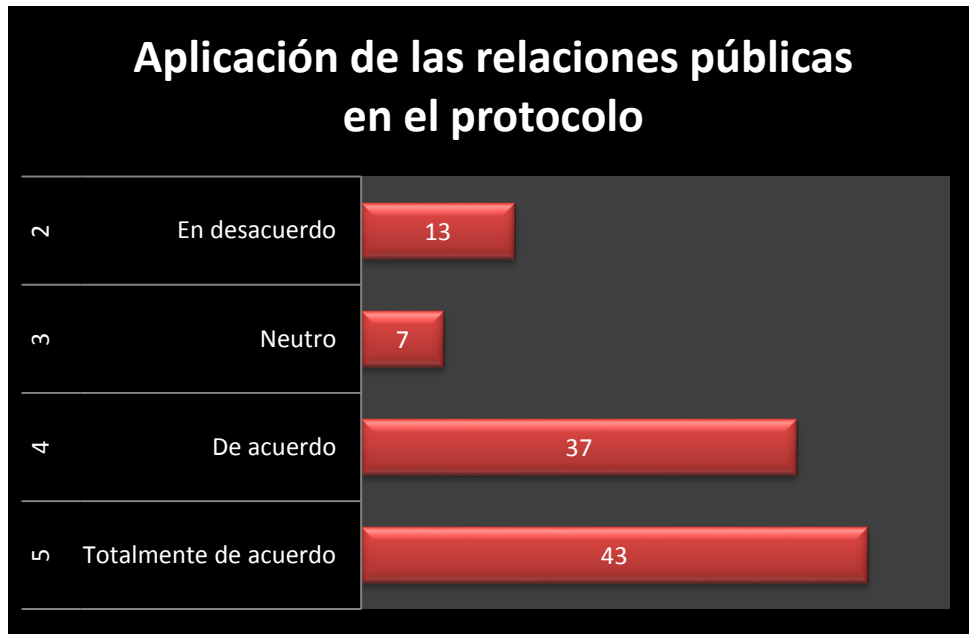


De presentarse el caso en su entidad, el 77 % (23) dijo estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, dadas las circunstancias, en aplicar las honras fúnebres para autoridades, mientras que el 16 % (5) respondió no estar de acuerdo y que no lo asumirían.

Al ser las horas fúnebres el duelo provincial o distrital ante el fallecimiento de alguna autoridad, los responsables de las oficinas de RR.PP., de imagen institucional o afines, deben tener el conocimiento necesario de cómo proceder si se diera el caso. Si el 16 % no toma en consideración las honras fúnebres, todavía hay un margen que debería saber y conocer su importancia y aplicación en esos momentos difíciles que podrían presentarse.

**Figura 22**

*¿De acuerdo con que las relaciones públicas (como disciplina) contribuyen al buen desarrollo del protocolo y ceremonial?*



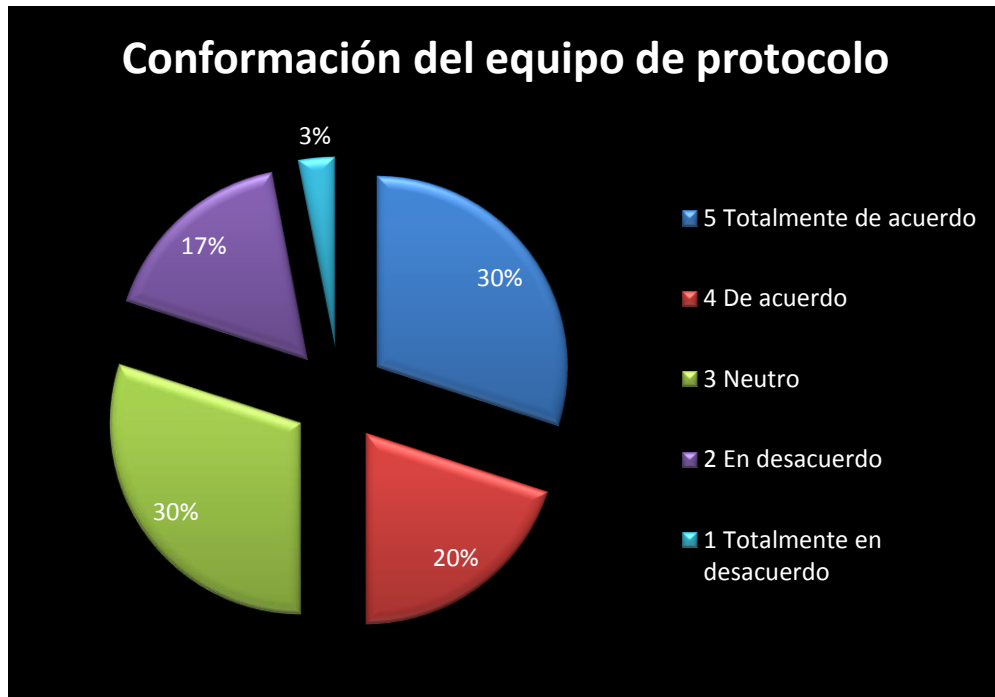
El 80 % (24 de los encuestados) están de acuerdo y consideran a las relaciones públicas como disciplina de apoyo para el buen desarrollo del protocolo y ceremonial, mientras que el 13 % (4) expresan su desacuerdo. Las relaciones públicas y el protocolo van de la mano al momento de la realización de ceremonias institucionales. Para una mayor eficacia y buen prospecto de las ceremonias protocolares se requiere de una comunicación estratégica que construye relaciones beneficiosas entre las organizaciones.

Si tenemos un buen nivel de relacionamiento con las demás organizaciones, el éxito de las ceremonias se pondrá de manifiesto tal como lo considera el 80 % a las relaciones públicas como apoyo en las ceremonias protocolares.



**Figura 23**

*Sobre el equipo de protocolo para el desarrollo de cada acto protocolar*



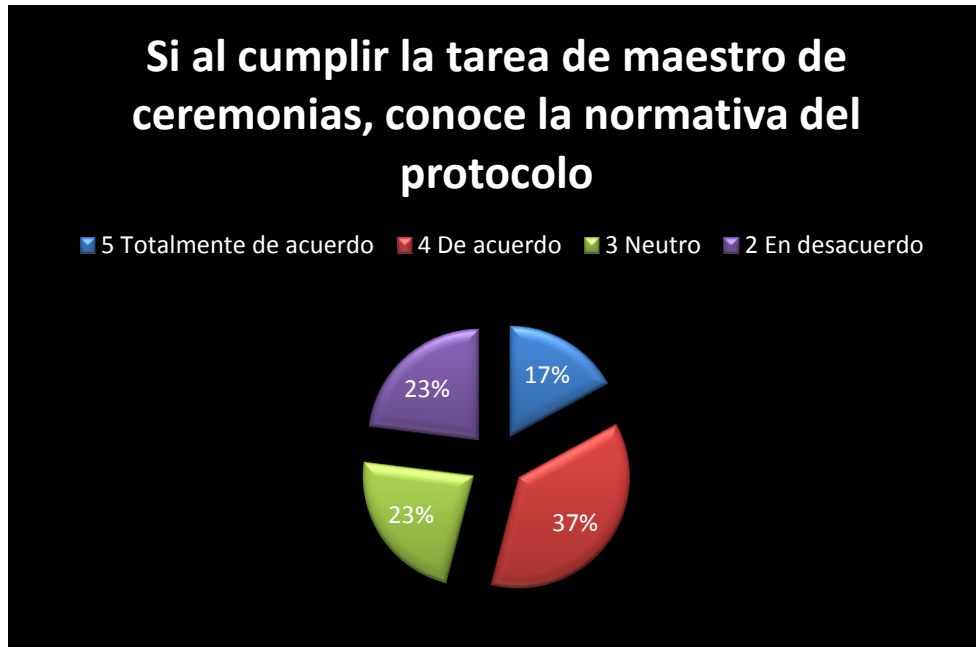
El 50 % (15) de los encuestados está de acuerdo con que existe un equipo de protocolo para el desarrollo de cada acto protocolar, el 20 % (6) expresa su desacuerdo y refiere que no lo tienen. Un 30 % (9) se mantiene neutral.

Para toda ceremonia protocolar se requiere conformar un equipo idóneo y multidisciplinario para la consecución de los objetivos propuestos. El desarrollo de ceremonias tan solo por mero cumplimiento no es el camino viable, lo que se requiere es tomar con seriedad dentro del plan operativo el desarrollo de estas ceremonias con una visión estratégica para que estas generen valor intangible y se geste una buena imagen corporativa para los organizadores.

Hay todavía un 20 % que no se consideran parte de un equipo de protocolo porque este no fue previamente conformado. Del éxito de una ceremonia protocolar institucional depende mucho del recurso humano y del compromiso, responsabilidades y empoderamiento que se les pueda otorgar a cada una de ellas.

## Figura 24

*El maestro de ceremonias, conoce la normativa vigente del protocolo regional y municipal*

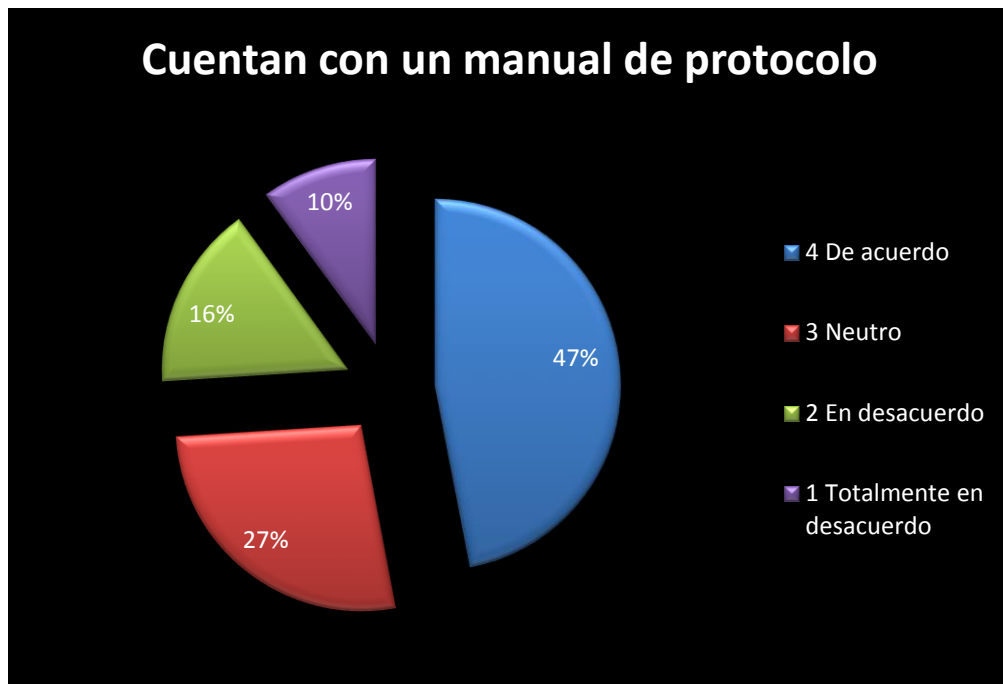


El 54 % menciona estar de acuerdo con que el maestro de ceremonias sí tiene pleno conocimiento de la normativa vigente del protocolo regional y municipal, mientras que el 23 % dice que no. El hombre orquesta en toda ceremonia es, sin duda, el maestro de ceremonias. Para dirigirlas con profesionalismo y elocuencia, es necesario que este profesional clave sepa de las normas del protocolo regional y municipal, no saberlas solo apunta a que los hombres claves para las ceremonias protocolares vendrían a ser personas prácticas o empíricas que asumen o son contratados externamente para dirigir una ceremonia sin la gran responsabilidad que dicho acto amerita.

Un maestro de ceremonias debe de saber, conocer y aplicar de la mejor manera las normas del protocolo ceremonial regional y municipal. En él recae una gran responsabilidad del éxito o fracaso de cada ceremonia a su cargo.

**Figura 25**

*¿De acuerdo con sus conocimientos sobre algún manual de protocolo y ceremonial?*

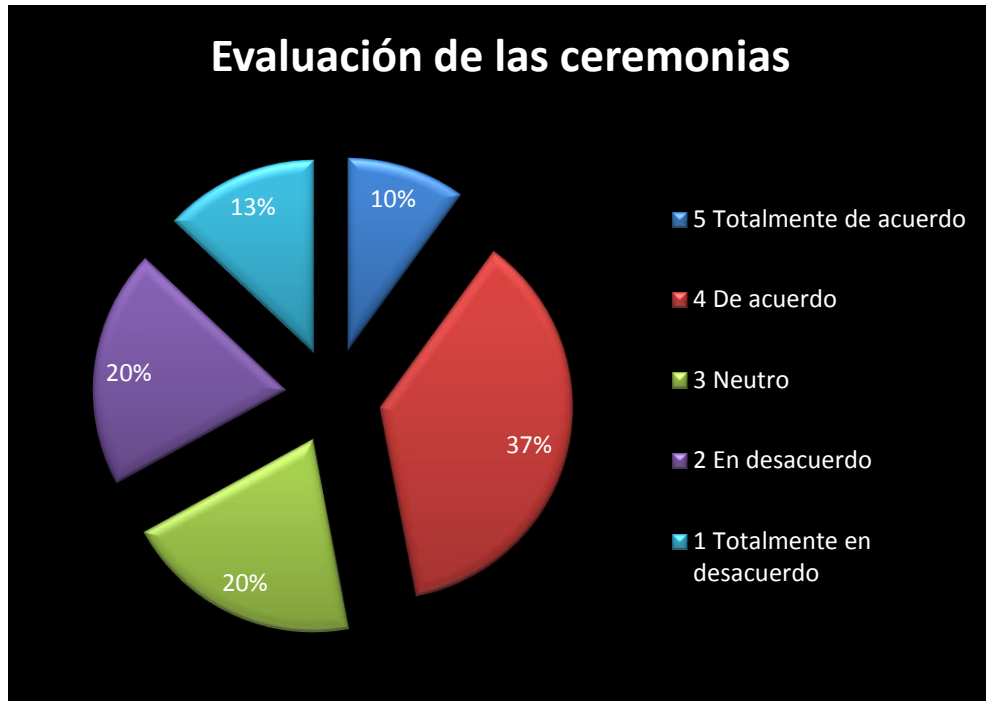


El 74 % (22) de los entrevistados, mencionó que sí cuentan con un manual de protocolo y ceremonial que se aplica en la institución donde laboran por lo mismo, expresan estar de acuerdo, mientras que el 10 % (3) dijo estar en desacuerdo.

Contar con una manual de protocolo regional y municipal ayudará a cumplir los procesos que se deben aplicar en las ceremonias protocolares. En protocolo nada se debe hacer al azar, todo está normado y esas normativas deben ser el punto de partida para adecuar y diseñar manuales que sirvan como documento de gestión de las comunicaciones concernientes al protocolo y ceremonial del Estado. Regirse a un manual protocolar de cada entidad ayudará a que las ceremonias fluyan con prestancia, objetividad y respeto hacia la propia normativa y las autoridades e invitados participantes.

**Figura 26**

*¿De acuerdo con que luego de las ceremonias, se haga una evaluación mensual del desarrollo de las mismas?*



El 47 % (14 de los encuestados) dicen que sí existe una evaluación mensual del desarrollo de las mismas, mientras que el 33 % (10) dicen que no hay una evaluación mensual. Aun siendo el 47 % que considera que sí hay una evaluación mensual luego del desarrollo de las ceremonias protocolares, falta mucho por llegar al 100 % para que la evaluación deba considerarse como una buena práctica permanente para conocer lo bueno y lo malo de las ceremonias que tenemos bajo nuestra responsabilidad.

Si en ese proceso de evaluación hay cosas que están fallando o se hicieron mal es el momento adecuado para corregir errores y mejorar día a día para el beneficio e imagen de la institución que organiza dichas ceremonias. La evaluación nos ayuda en todo aspecto medir como vamos haciendo las cosas.

### 4.3. Resultados cualitativos

#### Figura 27

*En la ceremonia oficial desarrollada por el Gobierno Regional de Pasco en las fiestas patrias del año 2019, las normas de protocolo del Estado no se cumplieron*



De acuerdo a las normas de precedencia, la esposa del gobernador no debió ocupar el lugar reservado solo para autoridades. Las solaperas que portan el Vicerrector de Investigación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (extremo derecho), el Rector (segundo del lado derecho; el Vice gobernador regional (lado derecho de la esposa del Gobernador) y el mismo Gobernador de Pasco, no se ajustan a las recomendaciones protocolares. Sólo debe llevarse un distintivo, en este caso la escarapela del Perú preferentemente de color dorado y de 15 mm de diámetro.

El gobernador de Pasco, Sr. Pedro Ubaldo Polinar, hace gala de un bando de color rojo con letras amarillas. Sin embargo, los textos son antiestéticos y las normas protocolares recomiendan no imprimirlas.

El bastón o vara que porta el Gobernador, no es distintivo normado por el protocolo ni le otorga autoridad, ya que los varayoc<sup>7</sup> son jefes que ostentan el poder y gobierno en comunidades indígenas, por lo tanto, no es propio de los gobernadores regionales del país. A través de los círculos y flechas rojas se señalan las observaciones discordantes registradas en esta ceremonia.

### **Figura 28**

*Ceremonia de licenciamiento realizada en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión el 22 de agosto de 2019*



Se aprecia improvisación en una ceremonia institucional trascendental, partiendo desde lo logístico hasta una pérdida del sentido protocolar. Por precedencia, el Ministro de Educación está desubicado y no guarda relación con el anfitrión que en este caso es el Rector de la Universidad local, quien a la vez, no cumple el código de vestimenta recomendado.

---

<sup>7</sup> En ciertas comunidades quechuas andinas, como en Perú, autoridad de origen inca, que tiene a su cargo la administración de justicia de las comunidades locales.

## Figura 29

*Ceremonia registrada el 11 de agosto de 2019, cuando el Gobierno Regional de Pasco, a través de la Dirección Regional de Energía y Minas, firmó un convenio interinstitucional con empresas mineras en favor de los estudiantes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.*



El protocolo regional se rompió y se aprecia el incumplimiento de la ley de la derecha y el orden de precedencia. En este y muchos casos, el desconocimiento de las normas protocolares por las autoridades y responsables de conducir las ceremonias, terminan por ubicar a los asistentes “en cualquier lugar” para las fotografías oficiales, prevaleciendo el afán de lograr la mejor ubicación y las cuestiones políticas o de conveniencia.

### Figura 30

*Registro fotográfico de la ceremonia realizada por la Municipalidad Distrital de Yanacancha, por lo mismo, su Alcalde fue el anfitrión.*



El 8 de noviembre de 2019 se desarrolló la ceremonia protocolar del LXVII aniversario del distrito de Yanacancha. Véase en la foto que la precedencia no se cumple como tal. El prefecto aplica mal el código de vestimenta, no debe llevar chaleco dentro del saco de terno.

Se señala las observaciones con círculos y flechas rojas.



### Figura 31

*Ceremonia donde el anfitrión fue el alcalde de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar, Pablo Valentín Melgarejo*



En la fotografía registrada los primeros días del mes de enero de 2019 se aprecia que el distintivo del alcalde, la medalla (70 mm de largo y 57 mm de ancho) y cinta que lleva sobre el pecho no son de las medidas establecidas. La cinta de la que pende la medalla es de seda, pero no es del color predominante de la bandera municipal. De acuerdo al protocolo, los alcaldes de una municipalidad no pueden utilizar una banda que cruce del hombro a la cintura como se observa y que no guarda simetría y desdibuja la vestimenta y cubre la medalla. El distintivo debe pender siempre desde una cinta sobre el pecho. En esta ceremonia y en otras realizadas en el 2019, las normas de protocolo no se cumplen, sea por desconocimiento de los realizadores de la ceremonia o por costumbre arraigada en el medio.

### Figura 32

*Ceremonia con ocasión del LXXV aniversario de creación política del departamento de Pasco*



En la ceremonia realizada el 27 de noviembre de 2019 y organizada por la Municipalidad Provincial de Pasco en coordinación con el Gobierno Regional, con motivo del LXXV aniversario de creación política del departamento de Pasco, se aprecia que el Gobernador regional porta una vara en señal de “autoridad”, sin embargo, las normas de protocolo no estipulan su uso. El orden y precedencia de las autoridades asistentes al acto, no se aplican de acuerdo a la normativa protocolar. Los responsables de protocolo y ceremonial, debieron ubicar al Alcalde provincial al lado derecho del Gobernador regional, siguiendo los lineamientos de precedencia.

De otro lado, el código de vestimenta del Gobernador regional no es el adecuado para dicha ceremonia. El registro fotográfico es evidente.

### Figura 33

*Ceremonia oficial con presencia del presidente de la República, Martín Vizcarra Cornejo en Pasco*



Este es el registro fotográfico de la ceremonia oficial desarrollada el 25 de noviembre de 2019, con presencia del presidente de la república Martín Vizcarra Cornejo al coliseo municipal de Pasco, donde hicieron la entrega de títulos de propiedad a titulares de predios, por la Comisión Formalizadora de la Propiedad Privada (COFOPRI), con la participación de los ministros de Vivienda y Salud.

De acuerdo a lo previsto en el protocolo sobre el código de vestimenta y etiqueta social, el atuendo del alcalde provincial de Pasco, no es el adecuado para ese tipo de ceremonias. La ubicación de autoridades para la fotografía oficial, no es la adecuada.

### Figura 34

*Audiencia de rendición de cuentas por el Gobernador regional de Pasco*



Ceremonia desarrollada el 27 de diciembre de 2019 con ocasión de la audiencia pública de rendición de cuentas, organizada por la oficina de Imagen Institucional del Gobierno Regional de Pasco. Se observa que la autoridad hace uso de la medalla distintiva, cuando las normas recomiendan no hacer uso de ella en reuniones de tal naturaleza e incluso, el color y la cinta de la que pende el distintivo no es el adecuado.

La ubicación del estandarte que identifica a la dependencia regional no es la adecuada y se encuentra cubierta con material transparente (plástico), lo que desdibuja el protocolo, además de tener impreso el logotipo de la institución sin la inclinación que demandaría el estandarte cuando se le extiende.

### **4.3. Prueba de hipótesis**

Al tratarse de un estudio transeccional descriptivo y al no ser sometidas a las estadísticas paramétrica o no paramétrica, la prueba recae en la argumentación sobre si la información apoya o no a las hipótesis planteadas, “de acuerdo con ciertos datos obtenidos” en la investigación. (Hernández, et al., p. 108)

#### **Argumentación**

Al haberse planteado como hipótesis general: “el incumplimiento de las normas del protocolo y ceremonial del Estado en las ceremonias institucionales, repercuten negativamente en la imagen corporativa de las instituciones públicas de la provincia de Pasco”, los resultados obtenidos evidencian que en las instituciones públicas de Pasco, solo el 57 % de ellas haga uso del cuadro general de precedencia, siendo uno de los insumos protocolares trascendentales para el desarrollo eficaz de las ceremonias institucionales. En tal sentido, se proyecta improvisación y desconocimiento de las normas de ceremonias protocolares, esto indudablemente repercute de manera negativa en la imagen corporativa de la entidad.

De igual manera, si el 63 % de las instituciones, a través de sus oficinas de relaciones públicas, de imagen institucional o afines, considera alguna técnica de ordenación del anfitrión, autoridades e invitados en las ceremonias protocolares, esto no se ve reflejado en las fotografías de las ceremonias desarrolladas por diversos motivos durante el año 2019, tal como se evidencian en los análisis de las figuras que presenta el estudio. Tal conjetura está respaldada por los resultados obtenidos en la estadística descriptiva: El 67 % dice tener conocimiento sobre el ceremonial y regional del Estado. En la práctica se puede denotar que las 5 ceremonias visualizadas, no cumplen con la normativa protocolar vigente. Asimismo, la ordenación, no se toma en cuenta; (aun siendo una técnica importante del protocolo), al momento de ubicar al anfitrión, a las autoridades e invitados antes del inicio de una ceremonia. Los encargados o responsables de protocolo deben conocer y aplicar al 100 % esta técnica para proyectar

una buena imagen de planificación y dedicación a la hora del desarrollo de las ceremonias protocolares programadas.

La suposición se fortalece con el análisis cualitativo de ceremonias organizadas por el Gobierno Regional de Pasco, por las municipalidades provincial y distritales y por la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión donde, se resaltan los errores más comunes y que no son tomados en cuenta, al momento de asumir la conducción protocolar de las ceremonias oficiales. Se ha observado en el caso del Gobierno Regional de Pasco que, durante la ceremonia de fiestas patrias del 2019, se incumplieron las normas de protocolo sobre precedencia, vestimenta, presídium, entre otros, tal como se puede apreciar en la figura 27. Esto va en consonancia con los resultados en el sentido que solo el 67 % de los integrantes de las oficinas de relaciones públicas, de imagen institucional o análogas, están de acuerdo con sus conocimientos sobre el ceremonial y protocolo regional y municipal.

Debe resaltarse además que el 60 % se siente de acuerdo con la actualización en temas de protocolo y ceremonial y el 40 % no está de acuerdo porque no recibe algún tipo de capacitación, de lo que se debe entender que los cursos de manejo de protocolo y ceremonial del Estado, deben aplicarse a los profesionales en la conducción de las oficinas encargadas de organizar las ceremonias oficiales o eventuales. En tanto, en la figura 28, de la ceremonia organizada por la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión el 22 de agosto de 2019, se aprecia que la oficina de relaciones públicas no previó las condiciones protocolares desde la precedencia hasta la logística (sillas y otros elementos), que generaron cierto desorden y desorientación entre los asistentes, que incidieron en la percepción de una imagen corporativa negativa.

En la figura 29 11 de agosto de 2019, el Gobierno Regional de Pasco celebró una ceremonia institucional con empresas mineras en favor de estudiantes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. No se cumplen las recomendaciones y procedimientos protocolares que deben regir para una ceremonia de tal envergadura regional. Solo prevaleció el indicador político con la presencia de personas que no debieron formar

parte de la firma de convenio interinstitucional. Por otro lado, en otra ceremonia a cargo de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, se aprecia en la figura 30, que la precedencia de las autoridades para el saludo a las delegaciones en formación y respectivo izamiento del pabellón nacional no es el que debía cumplirse. En ese momento, la precedencia la tenía el alcalde distrital Omar Raraz Pascual y quien debió ubicarse al lado derecho, debió ser el vicepresidente regional de Pasco y al otro extremo ubicar al subprefecto de Yanacancha y cómo último elemento, al representante de la Municipalidad Provincial de Pasco. No se respetaron las disposiciones en materia de precedencia.

Otro ejemplo es el caso de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar. La figura 31 que grafica la ceremonia oficial de asunción del cargo de alcalde del señor Pablo Valentín Melgarejo (2019-2022), se aprecia que hay un desorden entre el bando, el distintivo, la medalla y la cinta sobre el pecho, percibiéndose un esnobismo en la autoridad. De acuerdo al protocolo municipal, los alcaldes de una municipalidad no pueden utilizar una banda que cruce desde el hombro hasta la cintura.

Para toda ceremonia protocolar se requiere conformar un equipo idóneo y multidisciplinario para el logro de los objetivos propuestos. El desarrollo de ceremonias tan solo por mero cumplimiento no es el camino viable, lo que se requiere es tomar con seriedad dentro del plan operativo el desarrollo de estas ceremonias con una visión estratégica para que estas generen valor intangible y se geste una buena imagen corporativa para los organizadores. Es pertinente destacar que la planificación en el protocolo y ceremonial es fundamental para su fiel cumplimiento y que esta proyecte una adecuada imagen corporativa hacia las autoridades participante y público asistente.

Finalmente, a la luz de los resultados obtenidos, siendo que concuerdan con las hipótesis planteadas, entonces, la no adecuación de las normas de protocolo y ceremonial no contribuyen a la buena imagen corporativa, como un activo intangible trascendental e importante para el cumplimiento de sus objetivos institucionales. De la misma forma, si el protocolo y ceremonial es de poco interés por parte de las

instituciones, este desinterés, repercute negativamente en la imagen que proyectan hacia sus públicos.

#### **4.4. Discusión de resultados**

Es importante contrastar los resultados obtenidos con las posturas teóricas sobre el protocolo y ceremonial del Estado. El ceremonial y protocolo trasciende las normas de urbanidad, de buenas maneras o de comportamiento social. No obstante, en su esencia, pretenden necesariamente lo mismo: el respeto que nos debemos unos a otros. El 67 % de los encuestados dice conocer sobre el ceremonial regional y municipal; no obstante, el análisis realizado de las ceremonias realizadas durante el 2019 se condice con tal aseveración de los encuestados. Una cosa es conocer las normas y técnicas del protocolo y ceremonial y otra muy distinta ponerla en práctica durante las labores cotidianas y ceremonias de las que participan.

Hay todavía un 20 % que no se consideran parte de un equipo de protocolo porque este no fue previamente conformado. Del éxito de una ceremonia protocolar institucional depende mucho del recurso humano y del compromiso, responsabilidades y empoderamiento que se les pueda otorgar a cada una de ellas. En tanto, el 60 % de los encuestados asevera que se actualiza en temas de protocolo y ceremonial. Se infiere, que el 40 % no recibe algún curso de capacitación propiciado por su entidad. Según Otero Alvarado (2018) los actos protocolares ordenan el espacio y el tiempo, donde se desenvuelve el emisor, para lograr un doble objetivo: el de transmitir fidedignamente la propia identidad y con ella, el equilibrio de fuerzas existentes en la comunidad; y generar o mantener un clima favorable que permita un cordial desarrollo de determinados eventos.

Daniel Martí (2008), considerando al protocolo como una regulación de comunicación entre autoridad e invitados, señala que se ajusta a los tres niveles de teorías comunicativas desde una perspectiva funcional de Ron Wright (grupales, organizacionales y de aplicación pública de la retórica); porque, por un lado, es un acto



de relación interpersonal en los que el ambiente ayudan a alcanzar el objetivo de relación. Y, por otro lado, se construye un grupo entre los invitados que entre ellos se genera una primera evaluación (comunicación grupal).

El 80 % considera las normas de protocolo en la realización de actos protocolares. Sobre la ordenación, el 63 % considera alguna técnica de ordenación durante las ceremonias protocolares dentro de la entidad donde labora. También el 63 % considera la vexilología (estudios de las banderas, pendones y estandartes en su amplio sentido) en la realización de los actos protocolares. El orden de precedencia debe observarse teniendo en cuenta el carácter de la ceremonia que se trate, sea ella de orden diplomática, militar, civil o religiosa. La ordenación de las personas se deberá realizar en virtud de su nivel o rango oficial o de acuerdo a su importancia dentro de la sociedad.

La precedencia es el punto crucial y la base del ceremonial, ya que ésta respeta las jerarquías y categorías de las personas y establece su ubicación y orden de la estructura interna, tanto de los estados como en el ámbito internacional. La precedencia desde tiempos antiguos y en todas partes es motivo de normas estrictas que de no acatarse produce desavenencias y ofensas. Ceder el paso o el lugar de honor en toda la escala de las jerarquías es un derivado del orden de precedencia. Sobre otros elementos protocolares, el 73 % de los encuestados aducen que aplican los actos protocolares de solemnidad y el 87 % considera de manera correcta los honores. El 80 % toma en cuenta el presídium y el 70 % dice conocer que para cada acto protocolar hay un programa establecido que respetar. El 87 % dice conocer la aplicación del código de vestimenta, al igual que el 80 % que dice conocer sobre el diseño de documentos protocolares. Sobre la planificación, el 87 % dijo que sí existe una planificación previa para el desarrollo de los actos protocolares.

Álvarez Rodríguez, M. (2008.) ubica al protocolo en las teorías de la comunicación. El protocolo y el ceremonial no tienen exactamente teorías propias de carácter científico; no obstante, presentan características de la tradición funcional de la comunicación basada en la gestión de públicos en un escenario mediático para la

creación de eventos; además, no solo considera únicas a las teorías funcionalistas, sino también a las de carácter interpretativa y crítica. 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.

De acuerdo a nuestro estudio, añadimos también, que no se cumple el sistema de ordenación espacial, alternado, lineal ni cartesiano, ni tampoco el temporal. Se vulnera la precedencia. El presidente regional, el prefecto, el presidente de la Corte Superior, el fiscal superior decano y el alcalde provincial tienen, en ese orden, precedencia sobre las autoridades nacionales. Hay un desorden en las precedencias en las ceremonias porque definir con rigurosidad la precedencia, exhibe seriedad.

El estudio también indica que el 84 % cuenta con un plan ceremonial y el 23 % no considera la etiqueta social. Solo el 64 % sí respeta la normativa en relación al uso de símbolos y condecoraciones regionales y municipales. El 80 % considera que las relaciones públicas, como disciplina, para el buen desarrollo del protocolo y ceremonial. Solo para el 50 % existe un equipo de protocolo para el desarrollo de cada acto protocolar; el 54 % menciona que el maestro de ceremonias si tiene pleno conocimiento del programa para la respectiva ceremonia. El 74 % dice sí contar con un manual de protocolo y ceremonial dentro de sus instituciones. El 33 % dice que no hay una evaluación luego del desarrollo de las ceremonias protocolares.

Para finalizar, si nos referimos a la imagen corporativa, para Valdiviezo G. (2017) la imagen corporativa es la personalidad de la empresa o institución, lo que la simboliza, dicha imagen tiene que estar impresa en todas partes que involucren a la entidad para darle cuerpo, para repetir la imagen y posicionar ésta en el mercado. La imagen corporativa debe ser una dimensión importante para los comunicadores de las instituciones públicas de la provincia de Pasco, porque proyectará un trabajo previo y articulado basado en una estrategia comunicacional que va desde las acciones de prensa,

difusión, comunicación organizacional, relaciones públicas, comunicación interna y protocolo y ceremonial. De lo contrario, nada podrá tener sentido comunicacional.

## **CONCLUSIONES**

01. La aplicación del protocolo como parte de las ciencias sociales y las ciencias de la comunicación se configura en una herramienta de comunicación corporativa eficaz que utilizan las instituciones públicas y privadas para dar a conocer a sus públicos internos y externos su cultura e identidad corporativa.
02. De acuerdo a las entidades estudiadas, la imagen corporativa de las instituciones públicas de la provincia de Pasco proyecta una mala imagen por el mismo hecho que las ceremonias protocolares no son desarrolladas de acuerdo a la normativa vigente.
03. La organización de eventos institucionales representa la comunicación formal que convoca al público de interés de la institución a participar de un evento. Se debe tomar en consideración el tipo de mesa, presídium, precedencia, vexilología, logística, etiqueta social, entre otros aspectos importante en el protocolo y ceremonial.
04. Para gestionar la imagen se requiere previamente hacer un programa de identidad corporativa basado en comunicaciones cohesionadas y coherentes que comuniquen de modo efectivo el mensaje central de la empresa o institución a sus públicos atendiendo sus diferentes intereses.
05. Los responsables de organizar las ceremonias institucionales mostraron su total acuerdo en las capacitaciones recibidas; sin embargo, estas capacidades no se ven reflejadas durante el desarrollo de las mismas, evidenciándose serias falencias en el cumplimiento del protocolo y ceremonial en las instituciones públicas que formaron parte del estudio.
06. Luego de las ceremonias que desarrollan las instituciones de Pasco, éstas no son evaluadas, lo que impide el planteamiento de mejora para la siguiente ceremonia programada. No hay retroalimentación.

## **RECOMENDACIONES**

01. Se recomienda a las instituciones públicas de la provincia de Pasco, proveerse de planes de comunicación corporativa, considerando las estrategias de comunicación y los elementos importantes del protocolo y ceremonial del Estado.
02. Los decisores o titulares de las entidades públicas de la provincia de Pasco deben prestar mayor importancia a las acciones de las oficinas de relaciones públicas, imagen institucional o similares, en la ejecución de ceremonias protocolares teniéndolas como gestores de la imagen corporativa.
03. Las entidades públicas de la provincia de Pasco deben preocuparse por brindar temas de actualización en protocolo y ceremonial del Estado dirigido a sus trabajadores de la oficina de comunicaciones para fortalecer sus capacidades y habilidades sobre esos temas que van en constante cambio de vanguardia.
04. Las instituciones públicas de la provincia de Pasco deben dejar de lado los criterios políticos y de coyuntura al momento del desarrollo de las ceremonias protocolares, priorizando los criterios técnicos y normativos para proyectar una adecuada imagen corporativa hacia la ciudadanía dentro de su ámbito de influencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alban, A. (2007). *Manual de Oratoria* (Edición electrónica ed.). Lima: Marketing Mix Editores. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/302/index.htm>
- Arista-Salado, M. (2019). Protocolo: teoría de la relación jerárquica. *Estudios Institucionales*, VI(11), 107-115.
- Arriola, L. (s.f.). *Diseño transversal*. <https://www.youtube.com/watch?v=r1EwunlIXX8>
- Calvopiña e Iza, M. (2015). *Manual de protocolo para la organización de eventos del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Pujilí en el año 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Archivo digital. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2222/1/T-UTC-3432.pdf>
- Capacitarte. (2019). *Importancia del ceremonial en la organización de eventos*. <https://www.capacitarte.org/blog/nota/blog-importancia-del-ceremonial-en-la-organizacion-de-eventos>
- Castillero, E. (2014). *El Protocolo como gestor de públicos. Estudio sobre el ceremonial oficial en el franquismo*. [Tesis doctoral, Universidad de Málaga]. Archivo digital. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TDR\\_CASTILLERO\\_OSTIO.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TDR_CASTILLERO_OSTIO.pdf)
- Castillo Curi, K. (2016). *Consecuencias de la falta de estrategia de marketing de servicios en la imagen corporativa de la empresa Sedapar*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín]. Archivo digital. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2150/CCcacukp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- D.S. 23 de julio 2003. (s.f.). Lima, Perú.
- Decreto Supremo N.096-2005-RE. (2005).
- Eserp. (2022). *¿Qué es la imagen corporativa de una empresa?* <https://es.eserp.com/articulos/que-es-la-imagen-corporativa-de-una-empresa/>
- Espinoza, J. R. (2017). *La relación entre la comunicación e imagen corporativa en trabajadores de Ripley, sede Lima sur 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15544/Espinoza\\_MJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15544/Espinoza_MJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Fernández y Vázquez, J. (2012). Antecedentes históricos del protocolo y su influencia a través de la historia en los Estados, en la sociedad y en la política en España y Europa. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, XLV, 737-754.
- Gotuzzo, G. (2016). *La formación académico profesional sobre normas de protocolo y su influencia en el desarrollo de los actos públicos en las instituciones de la provincia de Tacna*. [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna]. Archivo digital. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/62>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S. A. . (6ª edición).
- Library. (2018). *La teoría de la imagen corporativa*. <https://1library.co/article/teor%C3%ADa-imagen-corporativa-clima-organizacional-imagen-corporativa-gobiern.q05mmjjy>
- Lozano, A. (2016.). *Percepción de la opinión pública*. Junín. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Martínez, M. d. (2007). *Manual Básico de Protocolo Empresarial y Social*. Madrid: Diaz de Santos. <https://books.google.com.pe>
- Merari, A. (2014). *Manual de protocolo y ceremonial para la organización y montaje de eventos en hoteles*. [Tesis de pregrado, Universidad Mariano Gálvez de Guatemala]. Archivo digital. <https://docplayer.es/94599179-Manual-de-protocolo-y-ceremonial-para-la-organizacion-y-montaje-de-eventos-en-hoteles.html>
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (s.f.). *Protocolo del Estado*. <http://portal.rree.gob.pe/sitepages/protocolo.aspx>
- Muguerza, M. (2017). *Relación entre la comunicación estratégica, como herramienta de las relaciones públicas y la imagen institucional*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres] Archivo digital. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3011>
- Nina, E. (2018). *Clima organizacional y la imagen corporativa en el Gobierno Regional de Tacna, período 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Jorge Basadre Grohmann]. Archivo digital. <http://repositorio.unjbg.edu.pe>
- Olivas y Ricapa (2019). *Las relaciones públicas internas del municipio y su influencia en la opinión pública del distrito de Yanacancha* [Tesis de pregrado,

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión] archivo digital.  
<http://repositorio.undac.edu.pe>

Pérez, A. (2014.). *Identidad, imagen y reputación*. Cuadernos de Gestión.  
<https://www.redalyc.org>

Pérez, G. (2022). *GPL research*. Coeficiente Alfa de Cronbach: ¿Qué es y para qué sirve el Alfa de Cronbach?: <https://gplresearch.com/coeficiente-alfa-de-cronbach/>

Pérez, R. (1999.). *Relaciones públicas superiores*. Revista Correspondencia y Análisis, Universidad de San Martín de Porres.  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-FuncionRelacionalComunicacionalYSinergicaDeLasRela-6068734.pdf

Ramos y Gaona (2018) *Cultura organizacional y su influencia en la imagen institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Archivo digital.  
<http://repositorio.undac.edu.pe>

Relaciones públicas y marketing experiencial. (2020). *Ceremonial y protocolo ¿qué es y para qué sirve?* <https://uprelacionespublicas.com/ceremonial-y-protocolo-que-es-y-para-que-sirve/>

Remigio, R. d. (2018). *Impacto de la comunicación estratégica en la identidad corporativa de las universidades privadas licenciadas de Lima, 2018* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres] Archivo digital.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4030/remigio\\_grp.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4030/remigio_grp.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Roldán, P. (2017). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/estado.html>

Salazar Parodi, J. (2018). *Comunicación corporativa y protocolo empresarial*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica de Catalunya]. Archivo digital.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/1560546/1/SalazarParodiJM.pdf>

Sánchez, C. (2020). El protocolo de estado. (D. Charry, Entrevistadora) Cerro de Pasco.

Tenicela, C. (2018). *Protocolo Regional y Municipal*. Lima. Litho & Arte.

Urbina, J. (2003). *El gran libro de protocolo*. México.



Valdiviezo, G. (2017). *Relaciones públicas, ceremonial, protocolo y organización de eventos: una experiencia en el Hospital Central FAP* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad de San Martín de Porres] Archivo digital. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3012/VALDIVIESO\\_VG.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3012/VALDIVIESO_VG.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Villafañe, J. (2007). *La gestión profesional de la imagen corporativa*. Madrid, España: Editorial Pirámide.

## **ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

**EL PROTOCOLO Y LA IMAGEN CORPORATIVA EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE PASCO, 2019**

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>General</b> ¿De qué manera se pone de manifiesto el protocolo y ceremonial del Estado para la mejora de la imagen corporativa en las instituciones públicas de Pasco?</p> <p><b>Específicos</b> a. ¿Cuáles son los factores importantes que determinan el buen o mal manejo del protocolo y ceremonial del Estado en las instituciones públicas de Pasco?</p> <p>b. ¿Cuáles son las características comunicacionales que predominan para la mala imagen corporativa de las instituciones públicas de Pasco?</p>	<p><b>General</b> Describir de qué manera se pone de manifiesto el protocolo y ceremonial del Estado para la mejora de la imagen corporativa en las instituciones públicas de Pasco.</p> <p><b>Específicos</b> a. Detallar cuáles son los factores importantes que determinan el buen o mal manejo del protocolo y ceremonial del Estado en las instituciones públicas de Pasco.</p> <p>b. Identificar cuáles son las características comunicacionales que predominan para la mala imagen corporativa de las instituciones públicas de Pasco</p>	<p><b>General</b> El no cumplimiento a cabalidad del protocolo en las ceremonias nacionales e institucionales, proyecta una deficiente imagen corporativa en las instituciones públicas de Pasco.</p> <p><b>Específicas</b> a. Incipiente formación y desconocimiento de las normas de protocolo y ceremonial del Estado, inciden en el manejo del mismo en las instituciones públicas de Pasco.</p> <p>b. Al no existir un plan de comunicaciones, ésta repercute de manera negativa en la imagen corporativa de las entidades del Estado.</p>	<p><b>Variable:</b> Protocolo</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de normas protocolares</li> <li>- El tratamiento</li> <li>- La precedencia</li> <li>- Técnicas de organización de eventos</li> <li>- Relaciones públicas</li> <li>- El ceremonial regional y municipal</li> </ul> <p><b>Variable:</b> Imagen corporativa</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atributos de la imagen</li> <li>- Importancia de la imagen corporativa</li> <li>- Efectos de una proyección de imagen corporativa</li> </ul>	<p><b>Población:</b> Conformada por 22 instituciones públicas que cuentan con una oficina de RR.PP. imagen institucional o afines.</p> <p><b>Muestra:</b> por conveniencia, conformada por 5 entidades públicas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gobierno regional Pasco</li> <li>2. Honorable Municipalidad Provincial de Pasco</li> <li>3. Municipalidad Distrital de Yanacancha</li> <li>4. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión</li> <li>5. Municipalidad Distrital de Rancas</li> </ol>	<p><b>Tipo:</b> Básico No experimental</p> <p><b>Método:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> Transeccional o transversal - descriptivo</p> <p><b>Técnicas e instrumentos:</b> Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario de 27 items</p>

**Anexo 2: Ficha de encuesta**

**EL PROTOCOLO EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE PASCO**

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Profesión:** \_\_\_\_\_ **Entidad pública en la que trabaja:** \_\_\_\_\_

**Cargo que desempeña:** \_\_\_\_\_

**Nivel de estudios:**

Estudiante de comunicaciones:

Egresado

Bachiller:

Titulado

Estudios de maestría:

Grado de magíster:

Otro:

**En su condición de integrante de la oficina en la que labora, ¿estudió la carrera de ciencias de la comunicación?**

Sí

No

2.

**¿Cuál es el promedio de ceremonias protocolares por semana, en las que organiza y participa la oficina en la que labora?**

Entre 1 y 5

Entre 6 y 10

Entre 11 y 15

Entre 15 y 20

Más de 20

		<i>Asimismo, marque con una X la respuesta que considere pertinente, tomando en consideración:</i>					
		<b>1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutro 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo</b>					
<b>PROTOCOLO Y CEREMONIAL</b>	<b>N°</b>	<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	01	¿Está de acuerdo con los conocimientos (del personal de oficina) sobre ceremonias regional y municipal?					
	02	¿De acuerdo con la actualización en temas de protocolo y ceremonial capacitaciones propiciadas por su centro de trabajo?					
	03	¿Está de acuerdo con las normas de protocolo en la realización de las ceremonias?					
	04	¿De acuerdo con la aplicación del cuadro general de precedencia protocolar por ceremonias que conciernen al ceremonial del Estado?					
	05	Aplica el protocolo y ceremonial regional					
	06	¿Está de acuerdo con las técnicas de ordenación durante las ceremonias protocolares?					
	07	¿De acuerdo con la vexilología (disciplina que estudia, las banderas, pendones y en la realización de los actos protocolares)?					
	08	¿De acuerdo con los actos protocolares de solemnidad? (eventos de gran importancia formalidad)					
	09	¿Está de acuerdo con la normativa referente a los honores en los actos protocolares?					
	10	¿De acuerdo con las consideraciones en la ubicación principal de quien preside ceremonias institucionales?					
	11	¿está de acuerdo con que para cada acto protocolar hay un programa establecido para respetar?					
	13	¿De acuerdo con la aplicación del código de vestimenta congruente con el acto protocolar en el cual es participe la autoridad?					
	14	¿De acuerdo con que su oficina considere el protocolo de mesa en las ceremonias en ambientes cerrados?					
	15	¿De acuerdo con que previamente se diseñen los documentos para los actos protocolares?					

16	¿Está de acuerdo con la planificación previa para el desarrollo de los actos prot					
16	¿De acuerdo con que antes, se cumpla con diseñar un plan ceremonial?					
17	¿Está de acuerdo con que las ceremonias se realicen de manera puntual?					
18	¿De acuerdo con que la etiqueta social es parte del protocolo?					
19	¿De acuerdo con el uso del tratamiento de cortesía durante las ceremonias prot					
20	¿De acuerdo con que se respete la normativa en relación al uso de símbolos y condecoraciones regionales y municipales?					
21	¿De presentarse el caso en su entidad, de acuerdo con que se apliquen las honr para las autoridades?					
22	¿De acuerdo con que las relaciones públicas (como disciplina) contribuyen al b desarrollo del protocolo y ceremonial?					
23	¿De acuerdo con el equipo de protocolo para el desarrollo de cada acto protoco					
24	De acuerdo a su percepción: ¿el maestro de ceremonias tiene pleno conocimien normativa vigente del protocolo regional y municipal?					
25	El montaje como: la decoración, podio, backing, mesa de honor, bufet, otros, fu previamente coordinados para el buen desarrollo del acto protocolar					
26	¿De acuerdo con sus conocimientos sobre algún manual de protocolo y ceremo					
27	¿De acuerdo con que luego de las ceremonias, se haga una evaluación mensual desarrollo de las mismas?					

### Anexo 3: Validación de juicio de expertos (1)

#### **“EL PROTOCOLO Y LA IMAGEN CORPORATIVA EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE PASCO, 2019”**

- Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación sobre el protocolo y la imagen corporativa. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.
- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación. A continuación, sírvase identificar el ítem y escriba el porcentaje que considere conveniente.

CRITERIOS	PUNTAJE	%
No cumple con el criterio	(3 puntos)	(7.5 %)
Bajo nivel	(5 puntos)	(12.5 %)
Moderado nivel	(7 puntos)	(17.5 %)
Alto nivel	(10 puntos)	(25 %)

#### CUADRO DE CALIFICACIÓN:

n.	CATEGORÍA	%	OBSERVACIONES
01	<b>SUFICIENCIA (25 %)</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	25 %	
02	<b>CLARIDAD (25 %)</b> Los ítems se comprenden fácilmente, es decir, su redacción, sintáctica y semántica son adecuadas.	17.5 %	
03	<b>COHERENCIA (25 %)</b> Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	17.5 %	
04	<b>RELEVANCIA (25 %)</b> Los ítems son esenciales o importantes.	25 %	
Apellidos y nombres:		Mg. Munares Cáceres Marina Maribel	
Experiencia docente: 3 años		Docente del curso de Protocolo y Ceremonial de la EO-PNP, Lima.	
DNI:10086396		Lic. En mención Docente Superior Universitaria	



Firma

## Anexo 4: Validación de juicio de expertos (2)

### VALIDEZ DE INSTRUMENTO

#### EL PROTOCOLO Y LA IMAGEN CORPORATIVA

#### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

- Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación sobre el protocolo y la imagen corporativa. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.
- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación. A continuación sírvase identificar el ítem y escriba el porcentaje que considere conveniente.

CRITERIOS	PUNTAJE	%
No cumple con el criterio	(3 puntos)	(7.5 %)
Bajo nivel	(5 puntos)	(12.5 %)
Moderado nivel	(7 puntos)	(17.5 %)
Alto nivel	(10 puntos)	(25 %)

#### CUADRO DE CALIFICACIÓN:

n.	CATEGORÍA	%	OBSERVACIONES
01	<b>SUFICIENCIA (25 %)</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	17.5	
02	<b>CLARIDAD (25 %)</b> Los ítems se comprenden fácilmente, es decir, su redacción, sintáctica y semántica son adecuadas.	25	
03	<b>COHERENCIA (25 %)</b> Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	25	
04	<b>RELEVANCIA (25 %)</b> Los ítems son esenciales o importantes.	25	

Apellidos y nombres:	Abg. Luis Carlin Marres
Experiencia docente:	Docente del curso de protocolo y ceremonial de la EOP-PNP.
3 años	

  
Firma

## Anexo 5: Tabulación de resultados y hallazgo de Alfa de Cronbach

Microsoft Excel 2010 interface showing a spreadsheet for Cronbach's Alpha calculation. The spreadsheet contains 32 rows of subject data (Sujeto 1 to Sujeto 32) and 27 columns of items (p1 to p27). The results are summarized in the right side of the sheet:

Item	Value
(Alfa) =	0.63086164
K Número de ítems =	27
Vi varianza de cada ítem =	67.45
Vt varianza total =	171.845556

An overlay image titled "ALFA DE CRONBACH" shows a scale from 0 to 1.0 with labels: Muy baja (0), Baja (0.2), Moderada (0.4), Buena (0.6), and Alta (1.0).

Zoomed-in view of the spreadsheet data. The results are updated:

Item	Value
(Alfa) =	0.899404
K Número de ítems =	27
Vi varianza de cada ítem =	18.7
Vt varianza total =	139.648889



## **Anexo 6: D.S 100-2005 del ceremonial del estado**

### **CAPÍTULO PRIMERO DE LAS CEREMONIAS O ACTOS OFICIALES DEL ESTADO**

**Artículo 2.-** Se consideran ceremonias o actos oficiales los siguientes:

- a) Saludo al presidente de la República con motivo del Año Nuevo;
- b) Renovación del Juramento de Fidelidad a la Bandera;
- c) Aniversario de la Independencia Nacional (Misa Solemne y Te Deum, Sesión Solemne del Congreso de la República, Saludo al presidente de la República y, Parada y Desfile Militar);
- d) Festividad de la Patrona de las Armas del Perú y Día de las Fuerzas Armadas;
- e) Transmisión del Mando Supremo;
- f) Los actos considerados como Ceremonias Nacionales en los Manuales de Ceremonial de los Institutos Armados;
- g) Las ceremonias o actos oficiales que sean establecidos por la Dirección Nacional de Protocolo y Ceremonial del Estado.

**Artículo 3.-** Para el desarrollo de los actos indicados en el artículo anterior la Dirección Nacional de Protocolo y Ceremonial del Estado efectuará en cada caso las coordinaciones con las autoridades competentes.

### **DE LOS HONORES A LAS AUTORIDADES EN LAS CEREMONIAS O ACTOS OFICIALES**

**Artículo 4.-** En las ceremonias donde asista el presidente de la República será el único en recibir honores militares plenos, en su calidad de Jefe de Estado y quien personifica a la Nación, así como, en su condición de Jefe Supremo de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú. A las siguientes autoridades se les presentarán honores y ellas a su vez, saludarán al Pabellón Nacional.

- a) Presidente del Poder Legislativo;
- b) Presidente del Poder Judicial;
- c) Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, Comandantes Generales de las Fuerzas Armadas y Director General de la Policía Nacional del Perú, y Comandante General de Armas de ser el caso. Debido a que las referidas autoridades ejercen mando de tropa, éstas además pasarán revista a las tropas.

**Artículo 5.-** La ejecución de la Marcha de Banderas estará reservada a los honores que se le rinde a:

- a) El presidente Constitucional de la República;
- b) La elevación del Santísimo;
- c) La Bandera Nacional;
- d) Los jefes de Estado o de Gobierno extranjeros;

### **DE LA PRECEDENCIA Y REPRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**

**Artículo 6.-** El presidente de la República preside todo acto o ceremonia pública a la que asista.

La única autoridad nacional que puede hacerse representar en una ceremonia o acto oficial, es el presidente de la República. Su representación podrá recaer en la persona de un

vicepresidente de la República quien asume su precedencia. El jefe de la Casa Militar y los Edecanes cumplirán las misiones de cortesía que se les asigne.

#### **DE LOS HONORES AL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA A SU SALIDA Y LLEGADA DEL EXTRANJERO DESDE Y A LA CAPITAL**

**Artículo 7.-** Los honores de salida y llegada del presidente de la República en una visita oficial al extranjero serán determinados por la Dirección Nacional de Protocolo y Ceremonial del Estado en coordinación con lo prescrito en el Ceremonial Terrestre y Protocolo Militar para las Fuerzas Armadas y Policía Nacional.

#### **DEL USO DE LA BANDA PRESIDENCIAL**

**Artículo 8.-** La Banda Presidencial constituye la insignia del mando supremo, que se impone al presidente de la República por ser quien constitucionalmente personifica a la Nación.

En consideración a su elevado simbolismo, solamente debe ser ostentada en las ceremonias de Estado descritas en el artículo 2, con excepción de los incisos “a” y “g”.

Igualmente se usará en la ceremonia de juramentación de los Ministros de Estado.

#### **DE LOS MINISTROS DE ESTADO**

**Artículo 9.-** El orden de precedencia entre los Ministros de Estado, se rige por la fecha de creación de los respectivos Ministerios.

**Artículo 10.-** La fórmula para el juramento de un Ministro de Estado es la siguiente: “Juráis por Dios y estos Santos Evangelios desempeñar leal y fielmente el cargo de Ministro de Estado en el Despacho de..... que os confío?”

Si Juro

Si así lo hiciéreis, que Dios os premie y si no, El y la Patria os lo demanden”.

El texto del juramento se adecuará en lo pertinente a la opción religiosa de las personas.

**Artículo 11.-** En el marco de ceremonia protocolar el Viceministro Secretario General de Relaciones Exteriores, en razón de ocupar el cargo más antiguo de la Administración Pública, dará lectura al texto correspondiente.

**Artículo 12.-** El uso del Fajín Ministerial está restringido a las ceremonias descritas en el artículo 2 con excepción de los incisos “a” y “g”. Asimismo, se usará cuando se trata de una ceremonia de juramentación de Ministro.

#### **DE LAS NORMAS GENERALES DE PRECEDENCIA**

**Artículo 13.-** En las ceremonias o actos oficiales, la ubicación de autoridades se regirá de acuerdo al Cuadro General de Precedencias protocolar.

#### **DEL LUGAR DEL ANFITRIÓN EN LOS ACTOS OFICIALES**

**Artículo 14.-** En todo acto o ceremonia oficial al que asista el Jefe del Estado o el Vicepresidente en su representación, el anfitrión ocupará el segundo lugar de precedencia. En caso que también esté presente alguna personalidad de mayor precedencia al del anfitrión, aquel se ubicará en el tercer lugar de precedencia.

#### **DEL SALUDO A LA BANDERA NACIONAL**

**Artículo 15.-** La Bandera Nacional es el principal símbolo de la Patria. En sus diversas representaciones, Estandarte o Pabellón, debe ser saludada por las autoridades civiles con una reverente inclinación de cabeza y por las autoridades castrenses de acuerdo con sus reglamentos.

## **DEL TRATAMIENTO A LAS AUTORIDADES NACIONALES**

**Artículo 16.-** Las autoridades nacionales no utilizarán tratamiento honorífico alguno que anteceda al título oficial del cargo que desempeñan los altos dignatarios del Estado, cuando se dirijan a ellos.

### **CAPÍTULO II**

#### **DE LAS VISITAS DE ESTADO, OFICIALES Y DE TRABAJO**

**Artículo 17.-** Se entenderá como Visita de Estado, aquella que realiza exclusivamente un jefe de Estado extranjero, por expresa invitación del Presidente de la República o por iniciativa propia del dignatario extranjero, aceptada por el Presidente de la República. Para dicha visita se observarán las formalidades descritas en los artículos 21 al 24 de la presente norma.

**Artículo 18.-** Se entenderá como Visita Oficial, aquella que realizan los Jefes de Estado, los Jefes de Gobierno, los Príncipes herederos de casas reinantes, los presidentes de Poderes Públicos, los Ministros de Relaciones Exteriores y Ministros de Estado, por invitación del Presidente de la República, del Ministro de Relaciones Exteriores u otra autoridad de jerarquía equivalente en nuestro país y que tienen un fin oficial específico.

**Artículo 19.-** Se denomina como Visita de Trabajo a aquella que realiza un Jefe de Estado o de Gobierno, los Ministros de Relaciones Exteriores u otra autoridad de jerarquía equivalente en nuestro país, para tratar asuntos puntuales o que por circunstancias especiales, impliquen una estadía muy corta en el territorio nacional.

**Artículo 20.-** La calificación de la visita será establecida por la Dirección Nacional de Protocolo y Ceremonial del Estado.

#### **DE LAS VISITAS DE ESTADO**

**Artículo 21.-** Cuando un Jefe de Estado extranjero realiza una Visita de Estado al país, tanto a la llegada como a la partida será recibido y despedido en el aeropuerto, por el Presidente de la República o la alta autoridad que nombre en su representación; el Director Nacional de Protocolo y Ceremonial del Estado; el Comandante del Ala Aérea, de ser el caso; el Jefe de la Misión Diplomática correspondiente acompañado por miembros de la misma; y altas autoridades nacionales que correspondan a la comitiva visitante. Los honores militares se realizarán conforme a lo estipulado en el artículo 36 del presente ceremonial.

En el caso que el ilustre visitante llegue en compañía de su cónyuge, la más alta autoridad nacional que reciba al dignatario concurrirá con su cónyuge, de ser el caso.

**Artículo 22.-** Al arribar la nave del ilustre dignatario tanto su Embajador como el director nacional de Protocolo y Ceremonial del Estado ingresarán a la misma, para saludarlo e invitarlo a descender, acompañándolo al encuentro con el Presidente de la República o su representante.

Acto seguido, el jefe de Línea invitará al dignatario visitante a saludar la Bandera de Guerra y pasar revista a las tropas. Posteriormente, el dignatario visitante se colocará junto con el representante del Gobierno del Perú en el estrado de honor y se interpretará el Himno Nacional del país del dignatario visitante y el Himno Nacional del Perú. Luego de ello, el ilustre visitante y su comitiva recibirán el saludo de las autoridades nacionales concurrentes. Por su parte, la comitiva del ilustre huésped, que ha sido conducida hasta el lugar correspondiente, presentará también su saludo a la más alta autoridad nacional. Terminados los saludos, la comitiva oficial abordará los automóviles dispuestos para su traslado.

**Artículo 23.-** En caso que el jefe de Estado visitante llegue en horas que no corresponden honores militares según el artículo 36 del presente ceremonial, el mandatario extranjero será recibido por un Corredor de Honor dispuesto para la ocasión. En este caso, los honores militares correspondientes a su alta investidura serán rendidos en Palacio de Gobierno.

El desarrollo de la visita se sujetará al programa convenido en cada caso entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y la representación diplomática que corresponda.

**Artículo 24.-** Toda Visita de Estado comprenderá las siguientes actividades:

- a) Ofrenda floral ante el monumento a los Próceres y Precursores de la Independencia;
- b) Saludo del ilustre visitante al presidente de la República, en Palacio de Gobierno;
- c) Saludo al presidente del Congreso. Discurso del dignatario extranjero ante el pleno del Congreso de la República, de considerarse oportuno,
- d) Saludo al presidente del Poder Judicial. Sesión de Sala Plena de la Corte Suprema de Justicia, de corresponder;
- e) Saludo al Alcalde de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Declaración de Huésped Ilustre y entrega de la llave de la ciudad, si fuera pertinente.
- f) Almuerzo o banquete ofrecido por el presidente de la República en honor del ilustre visitante.
- g) Ceremonia de suscripción de convenios y/o declaración conjunta de ser el caso.
- h) Condecoración al ilustre visitante de ser el caso.

### **DE LAS VISITAS OFICIALES**

**Artículo 25.-** Cuando se trate de una Visita Oficial de un jefe de Estado o de Gobierno, tanto a la llegada como a la partida será recibido y despedido por el Ministro de Relaciones Exteriores; el Director Nacional de Protocolo y Ceremonial del Estado; el Comandante General del Ala Aérea, de ser el caso; y el Jefe de la Misión Diplomática correspondiente acompañado por miembros de la misma.

En el caso que el ilustre visitante llegue en compañía de su cónyuge, la más alta autoridad nacional que lo reciba en el aeropuerto concurrirá con su cónyuge.

**Artículo 26.-** En el aeropuerto, el jefe de Estado o de Gobierno será recibido y despedido por una guardia de honor. Los honores militares correspondientes a su alta investidura serán rendidos en Palacio de Gobierno.

**Artículo 27.-** El desarrollo de la visita se sujetará al programa convenido entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Representación Diplomática correspondiente.

**Artículo 28.-** En el caso de visita oficial de altas autoridades o personalidades extranjeras que no sean Jefes de Estado ni de Gobierno, la Dirección Nacional de Protocolo y Ceremonial del Estado coordinará y/o ejecutará el ceremonial que corresponda.

**Artículo 29.-** Cuando se traten de Visitas Oficiales hechas por jefes de Estado, Jefes de Gobierno o Príncipes de casas reinantes, se realizarán las siguientes actividades siempre que las circunstancias lo permitan:

- a) Ofrenda floral ante el monumento a los Próceres y Precursores de la Independencia.
- b) Saludo del ilustre visitante al presidente de la República, en Palacio de Gobierno.
- c) Saludo al Alcalde de la Municipalidad de Lima. Declaración de Huésped Ilustre y entrega de la llave de la ciudad.
- d) Almuerzo o banquete ofrecido por el presidente de la República.

### **DE LAS VISITAS DE TRABAJO**

**Artículo 30.-** Cuando se trate de una Visita de Trabajo de un Jefe de Estado o de Gobierno, tanto a la llegada como a la partida será recibido y despedido por el Ministro de Relaciones Exteriores o su representante, y el Jefe de la Misión Diplomática correspondiente acompañado por miembros de la misma. Tratándose de otras autoridades el recibimiento será hecho por el director nacional de Protocolo y Ceremonial del Estado.

El desarrollo de la visita se sujetará al programa convenido entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Representación Diplomática correspondiente.

## DE LAS VISITAS PRIVADAS

**Artículo 31.-** Cuando se trate de Visitas Privadas, la Dirección Nacional de Protocolo y Ceremonial del Estado coordinará con la respectiva Misión Diplomática el desarrollo de la visita y le ofrecerá las cortesías y deferencias propias a la alta investidura del visitante mientras dure su permanencia en el territorio nacional.

**Artículo 32.-** Cuando un dignatario extranjero se encuentre en tránsito por territorio nacional, la Dirección Nacional de Protocolo y Ceremonial del Estado coordinará con la respectiva Misión Diplomática el desarrollo de su estadía y le ofrecerá las cortesías y deferencias propias a su alta investidura mientras dure su permanencia en el territorio nacional.

**Artículo 33.-** Todos los actos de cortesía de carácter internacional considerados en este Capítulo, se sujetarán a la aplicación del principio de reciprocidad.

## CAPÍTULO III DE LOS SALUDOS OFICIALES

**Artículo 34.-** El día de la celebración del Aniversario Nacional de un Estado que mantenga relaciones diplomáticas con el Perú, el presidente de la República y el Ministro de Relaciones Exteriores enviarán los mensajes de estilo al Jefe de Estado y al Ministro de Relaciones Exteriores, respectivamente.

**Artículo 35.-** Para la respuesta del mensaje en que un Jefe de Estado comunique al Presidente de la República haber asumido el Mando Supremo, el Ministerio de Relaciones Exteriores se encargará de tramitar el texto del documento correspondiente.

## DE LOS HONORES MILITARES

**Artículo 36.-** Cuando correspondan, los honores militares se rendirán únicamente entre las ocho (08:00) horas y las dieciocho (18:00) horas, lapso durante el cual permanecerá reglamentariamente izado el pabellón nacional.

## CAPÍTULO IV DE LAS HONRAS FÚNEBRES DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

**Artículo 37.-** Al fallecer el presidente de la República en ejercicio de sus funciones, la Dirección Nacional de Protocolo y Ceremonial del Estado en coordinación con la Secretaría General de la Presidencia de la República, comunicará el deceso a los Presidentes de los Poderes Públicos; a los Vicepresidentes; al Cardenal de la Iglesia Católica, Arzobispo de Lima y Primado del Perú; al Presidente del Consejo de Ministros; al Decano del Cuerpo Diplomático y al Alcalde de Lima.

**Artículo 38.-** Previo traslado en privado, los restos mortales serán velados en la Basílica Metropolitana donde el Cardenal de la Iglesia Católica, Arzobispo de Lima y Primado del Perú oficiará las exequias, con asistencia del Presidente en ejercicio, de los Presidentes de los Poderes Públicos, del Vicepresidente, del Gabinete Ministerial, del Decano del Cuerpo Diplomático y los Jefes de Misión, del Alcalde de Lima y altas autoridades civiles, militares y eclesiásticas.

**Artículo 39.-** El presidente de la República en ejercicio y los deudos acompañarán el féretro al momento que ingrese a la Basílica Metropolitana.

**Artículo 40.-** Terminada la ceremonia fúnebre, el féretro será trasladado en hombros hasta la puerta principal del Palacio de Gobierno en donde será depositado en el carro mortuorio.

**Artículo 41.-** En este trayecto tomarán las cintas las siguientes personalidades:

- a) Presidente del Poder Legislativo;
- b) Presidente del Poder Judicial;
- c) Presidente del Consejo de Ministros;

- d) Decano del Cuerpo Diplomático;
- e) Alcalde de Lima; y,
- f) Persona designada por la familia.

**Artículo 42.-** Acto seguido, los asistentes a las honras fúnebres abordarán sus vehículos para acompañar el féretro al lugar de la inhumación de los restos mortales.

**Artículo 43.-** Los primeros automóviles corresponderán al presidente en ejercicio; a los familiares; a los presidentes de los poderes públicos; Cardenal de la Iglesia Católica, Arzobispo de Lima y Primado del Perú; Vicepresidente de la República; Decano del Cuerpo Diplomático; Ministros de Estado, y Alcalde de Lima.

A continuación de éstos, los vehículos de las personalidades que deben tomar las cintas del féretro en el lugar donde hayan de ser inhumados los restos mortales.

**Artículo 44.-** Al llegar el cortejo a dicho lugar, tomarán las cintas las siguientes personalidades:

- a) Vicepresidente;
- b) Presidente del Tribunal Constitucional;
- c) Presidente del Consejo Nacional de la Magistratura;
- d) Presidente del Jurado Nacional de Elecciones;
- e) Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas; y,
- f) Persona designada por la familia.

En el cementerio, antes de la inhumación de los restos, será pronunciado el discurso oficial por el presidente en ejercicio.

**Artículo 45.-** Los honores militares desde el fallecimiento del presidente hasta la inhumación de sus restos mortales, se rendirán de conformidad con las normas establecidas en el Reglamento de Ceremonial Terrestre y Protocolo Militar para las Fuerzas Armadas y Policía Nacional.

**Artículo 46.-** Se izará el Pabellón Nacional a media asta en los edificios públicos, bases militares, buques de la Armada, establecimientos policiales y demás dependencias del Estado, durante los días declarados de Duelo Nacional en todo el territorio de la República y en las misiones diplomáticas y consulares en el exterior. En las embajadas peruanas en el exterior se abrirá un libro de condolencias.

#### **EL PRESIDENTE DEL PODER LEGISLATIVO**

**Artículo 47.-** Al fallecer el presidente del Congreso, la Dirección Nacional de Protocolo y Ceremonial del Estado, en coordinación con el Oficial Mayor, comunicará el deceso al Presidente de la República; al Presidente del Poder Judicial; al Cardenal de la Iglesia Católica, Arzobispo de Lima y Primado del Perú; a los Vicepresidentes; al Presidente del Consejo de Ministros, y al Alcalde de Lima.

**Artículo 48.-** Se izará el Pabellón Nacional a media asta en los edificios públicos, bases militares, buques de la Armada, establecimientos policiales y demás dependencias del Estado durante el día de Duelo Oficial.

**Artículo 49.-** Se rendirá honores militares desde el fallecimiento hasta la inhumación de los restos mortales, de conformidad con las normas establecidas en el Reglamento de Ceremonial Terrestre y Protocolo Militar para las Fuerzas Armadas y Policía Nacional. Los restos serán velados en el Congreso de la República.

**Artículo 50.-** A la salida del féretro del Congreso tomarán las cintas: el Presidente del Poder Legislativo en ejercicio, el Presidente del Poder Judicial, el Presidente del Tribunal Constitucional, el Presidente del Consejo de Ministros, el Presidente de la Región Lima y un representante designado por la familia.

**Artículo 51.-** Acompañarán al féretro un Ministro de Estado en representación del Poder Ejecutivo y un congresista designado por la Mesa Directiva del Congreso y los deudos.

**Artículo 52.-** Al entrar al cementerio tomarán las cintas: el primer Vicepresidente de la República, el Fiscal de la Nación, el Presidente del Jurado Nacional de Elecciones, el

Vicepresidente del Congreso, el Alcalde de Lima y un representante designado por la familia.

**Artículo 53.-** En el tránsito entre el Congreso y el cementerio, los primeros automóviles del cortejo fúnebre corresponderán a las personas designadas en el artículo 50.

A continuación de éstos, los vehículos de las personalidades que deben tomar las cintas en el cementerio.

**Artículo 54.-** En el cementerio, antes de la inhumación de los restos, será pronunciado el discurso oficial por el congresista que haya sido designado por la Mesa Directiva.

#### **DEL PRESIDENTE DEL PODER JUDICIAL**

**Artículo 55.-** Para el caso del fallecimiento del Presidente de la Corte Suprema de Justicia, se procederá a declarar Duelo Oficial y aplicar el ceremonial que establece la Ley Orgánica y el Manual de Protocolo del Poder Judicial.

**Artículo 56.-** Acompañarán al féretro el magistrado más antiguo y los familiares del ilustre extinto.

#### **DEL CARDENAL DE LA IGLESIA CATÓLICA, ARZOBISPO DE LIMA Y PRIMADO DEL PERÚ**

**Artículo 57.-** Al fallecer el Cardenal de la Iglesia Católica, Arzobispo de Lima y Primado del Perú, el encargado del Arzobispado de Lima comunicará el deceso a la Dirección Nacional de Protocolo y Ceremonial del Estado la que en coordinación con el Ministerio de Justicia aplicará el ceremonial eclesiástico.

Se izará a media asta el pabellón Nacional en los edificios públicos, así como en las bases militares, buques de la Armada, establecimientos policiales y demás dependencias del Estado y se decretará Duelo Oficial el día de la inhumación de los restos mortales.

Las exequias de cuerpo presente se celebrarán en la Catedral con la concurrencia del Presidente de la República, asistencia oficial y dignidades eclesiásticas.

**Artículo 58.-** Se le rendirá al ilustre extinto los honores militares contemplados en el Reglamento del Ceremonial Terrestre y Protocolo Militar para las Fuerzas Armadas y Policía Nacional.

#### **DE LOS EX PRESIDENTES DE LA REPÚBLICA**

**Artículo 59.-** Al conocerse el fallecimiento de un ex Presidente de la República, se izará a media asta el Pabellón Nacional en los edificios públicos, bases militares, buques, establecimientos policiales y demás dependencias del Estado y se decretará Duelo Oficial el día de la inhumación de los restos mortales en consideración a su alta investidura.

**Artículo 60.-** El traslado de los restos mortales al lugar del velatorio se realizará en privado.

Las exequias se celebrarán con asistencia oficial.

**Artículo 61.-** El cortejo fúnebre será encabezado por el Presidente de la República o su representante y los deudos del extinto.

**Artículo 62.-** Para el funeral se rendirán los mismos honores que al Presidente de la República, previa emisión del dispositivo legal respectivo.

**Artículo 63.-** Se rendirán al ilustre extinto los honores militares contemplados en el Reglamento del Ceremonial Terrestre y Protocolo Militar para las Fuerzas Armadas y Policía Nacional.

#### **DE LOS VICEPRESIDENTES**

**Artículo 64.-** Al conocerse el fallecimiento del Primer o del Segundo Vicepresidente de la República, se decretará Duelo Oficial el día de la inhumación de sus restos mortales en consideración a su alta investidura, y se izará a media asta el Pabellón Nacional en los

edificios públicos, locales militares, buques de la Armada, locales policiales y demás dependencias del Estado.

**Artículo 65.-** Los restos serán velados en la capilla del Sagrario de la Basílica Metropolitana, el traslado de los restos mortales al lugar del velatorio se realizará en privado.

**Artículo 66.-** Las exequias se celebrarán con asistencia del Jefe del Estado, los Presidentes de los Poderes Públicos, del Vicepresidente, del Gabinete Ministerial, del Decano del Cuerpo Diplomático, del Alcalde de Lima y altas autoridades civiles, militares y eclesiásticas.

**Artículo 67.-** A la salida de la capilla del Sagrario de la Basílica Metropolitana tomarán las cintas las siguientes personalidades: Presidente de la República; Vicepresidente de la República; Presidente del Consejo de Ministros; un Ministro de Estado designado, Decano del Cuerpo Diplomático; y, Persona designada por la familia. El cortejo fúnebre será acompañado por los deudos del extinto y las autoridades civiles, militares y eclesiásticas que asistieron a las exequias.

**Artículo 68.-** Acto seguido, los asistentes a las honras fúnebres abordarán sus vehículos para acompañar el féretro al lugar de la inhumación de los restos mortales. Los primeros automóviles del cortejo fúnebre corresponderán a las personas designadas en el artículo 67 del presente dispositivo.

Al entrar al cementerio tomarán las cintas las personalidades mencionadas en el artículo anterior.

En el cementerio, antes de la inhumación de los restos, será pronunciado el discurso oficial por el Presidente de la República.

**Artículo 69.-** En coordinación con la Oficina de Protocolo del Ministerio de Defensa se ejecutarán los honores militares contemplados en el Reglamento de Ceremonial Terrestre y Protocolo Militar para las Fuerzas Armadas y Policía Nacional.

#### **DE OTRAS ALTAS AUTORIDADES**

**Artículo 70.-** Corresponden exequias con honores de Ministro de Estado, de conformidad con las disposiciones contenidas en el Reglamento de Ceremonial Terrestre y Protocolo Militar para las Fuerzas Armadas y Policía Nacional, a los congresistas, a los Vocales de la Corte Suprema de Justicia, a los Magistrados del Tribunal Constitucional y Fiscales Supremos en ejercicio, demás titulares de organismos constitucionales autónomos y a quienes el gobierno disponga por Resolución Suprema.

**Artículo 71.-** A los Vocales Supremos, Magistrados del Tribunal Constitucional y Fiscales Supremos dichos honores les corresponden, tanto cuando se encuentren ejerciendo el cargo o cuando estén en la situación de cesantes o jubilados.

**Artículo 72.-** Corresponden exequias con honores de Prefecto, a los Vocales de las Cortes Superiores de Justicia de la República y Fiscales Superiores, que se encuentren en el ejercicio de sus cargos o estén en situación de cesantes o jubilados.

**Artículo 73.-** Al conocerse la noticia del fallecimiento de alguna de las autoridades mencionadas, la Dirección Nacional de Protocolo y Ceremonial del Estado coordinará ya sea con el Ministerio de Justicia o con el Oficial Mayor del Congreso la ejecución del ceremonial que en cada caso corresponda.

#### **DE LOS EMBAJADORES EN EL SERVICIO DIPLOMÁTICO DE LA REPÚBLICA, OFICIALES GENERALES Y ALMIRANTES**

**Artículo 74.-** A los embajadores en el servicio diplomático de la República se rendirán las honras fúnebres establecidas en el ceremonial del servicio diplomático de la República. En el caso de los Oficiales Generales y Almirantes fallecidos en situación de actividad, disponibilidad o retiro, se rendirán honores militares de conformidad con las normas establecidas en el ceremonial terrestre y protocolo para las Fuerzas Armadas y Policiales.



## DE OTRAS PERSONALIDADES

**Artículo 75.-** Cuando se trate de personalidades nacionales o extranjeras no contempladas en este capítulo, el supremo gobierno, a través de una resolución suprema, dispondrá que el Ministerio de Relaciones Exteriores, mediante la Dirección Nacional de Protocolo y Ceremonial del Estado, en coordinación con el Ministerio de Defensa, rinda los honores correspondientes.

**Artículo 76.-** En la misma forma se procederá con las personas civiles o eclesiásticas que no invistiendo categoría oficial se hubieren hecho dignas de recibir honores.

## DISPOSICIONES ESPECIALES

**Artículo 77.-** En los casos no contemplados en el presente ceremonial es competencia del poder ejecutivo decretar Duelo Nacional u Oficial.

**Artículo 78.-** Cuando se decrete Duelo Nacional se izará el Pabellón Nacional a media asta en los edificios públicos, bases militares, buques de la armada, establecimientos policiales y demás dependencias del Estado en todo el territorio de la República y en las misiones diplomáticas y consulares en el exterior, durante los días que haya sido señalado.

**Artículo 79.-** Cuando se decrete Duelo Oficial, se izará el Pabellón Nacional a media asta en los edificios públicos, bases militares, buques de la armada, establecimientos policiales y demás dependencias del Estado, en la capital de la república.

**Artículo 80.-** Las honras y honores considerados en el presente ceremonial pueden ser declinados por decisión de la familia del finado.

## CEREMONIAL REGIONAL

**Artículo 81.-** Los gobiernos regionales tienen jurisdicción en el ámbito de sus respectivas circunscripciones territoriales, conforme a Ley.

### CAPÍTULO I DEL OBJETO DEL CEREMONIAL REGIONAL

**Artículo 82.-** Uniformar las normas y procedimientos a que se sujetarán las regiones en el cumplimiento del ceremonial y protocolo durante las ceremonias oficiales y los honores que deben rendirse a los símbolos de la patria; así como a las autoridades de la nación y otras autoridades civiles, nacionales y regionales.

### CAPÍTULO II CEREMONIAS OFICIALES DE LOS CRITERIOS Y CLASIFICACIÓN

**Artículo 84.-** Los siguientes son los criterios que deben regir las ceremonias oficiales:

- a. Uniformidad;
- b. Solemnidad y sobriedad;
- c. Exaltación de los valores y virtudes cívicas; y,
- d. Seguridad.

**Artículo 85.-** Las ceremonias oficiales de carácter regional se clasifican en:

- a. Ceremonias regionales;
- b. Ceremonias institucionales; y,
- c. Ceremonias especiales

### DE LAS CEREMONIAS REGIONALES

**Artículo 86.-** Las siguientes son las ceremonias regionales:

- a. Ceremonias de toma de posesión de los presidentes regionales;

- b. Ceremonia conmemorativa del aniversario de la Independencia Nacional;
- c. Aniversario de la región; y,
- d. Otras ceremonias declaradas como regionales.

**Artículo 87.-** La toma de posesión de los presidentes regionales se realiza en la sede de la presidencia regional y su organización estará a cargo del consejo regional.

#### **DE LA CEREMONIA DE CONMEMORACIÓN DEL ANIVERSARIO DE LA INDEPENDENCIA NACIONAL**

**Artículo 88.-** Las ceremonias por el aniversario de la Independencia Nacional, se realizarán el 28 y 29 de julio de cada año, en conmemoración de la Proclamación de la Independencia.

Cada consejo regional organizará, coordinará y controlará las ceremonias de conmemoración del aniversario de la Independencia Nacional.

#### **DEL ANIVERSARIO DE LA REGIÓN**

**Artículo 89.-** Se realiza en la sede de la Presidencia Regional y su organización estará a cargo del Consejo Regional.

#### **DEL USO DE LOS SÍMBOLOS Y CONDECORACIONES REGIONALES**

**Artículo 90.-** Los Presidentes de los gobiernos regionales portarán en las ceremonias oficiales de Estado y regionales descritas en los artículos anteriores, como símbolo distintivo de su alta investidura, una banda de seda de color granate, de 150 centímetros de largo por 10 centímetros de ancho, de la cual penderá una medalla de bronce dorada de 50 milímetros de diámetro, en cuyo anverso se ubicará al centro, el escudo de la región, en la parte superior de la medalla se inscribirán las palabras “Gobierno Regional”, y en la parte inferior de la misma el nombre de la región correspondiente.

Al reverso de la medalla se grabará el mapa de dicha Región. Asimismo, portarán una solapera metálica dorada de 1.5 centímetros de diámetro con el escudo de la región, en la parte superior se inscribirá con letras negras “Presidente Regional”, y en la parte inferior el nombre de la región correspondiente.

**Artículo 91.-** Los gobiernos regionales podrán crear su propia Orden, con la finalidad de condecorar a las personas que hayan realizado una destacada contribución a la región. Los gobiernos regionales solicitarán la asesoría de la Dirección Nacional de Protocolo y Ceremonial del Estado para crear y reglamentar la Orden mencionada.

#### **DE LAS CEREMONIAS INSTITUCIONALES**

**Artículo 92.-** Son las que se realizan en el ámbito de los Gobiernos Regionales diferentes a las estipuladas en el artículo 86 de la presente norma.

#### **DE LAS CEREMONIAS ESPECIALES**

**Artículo 93.-** Son aquellas a las que concurren las Fuerzas Armadas para rendir homenaje a un héroe o mártir, y que son organizados por las Instituciones y Organismos Cívico – Patrióticos.

## **DE LAS PRECEDENCIAS REGIONALES**

**Artículo 94.-** En las ceremonias a las que asista el Presidente de la República, los Presidentes de los Poderes Públicos o Altas Autoridades Nacionales o Regionales, el orden de precedencia será el prescrito de acuerdo con el Cuadro Regional de Precedencias.

El orden de precedencias entre los Presidentes Regionales será determinado por el orden alfabético de los nombres de sus regiones. En toda ceremonia a la que asista el Presidente de la República, el anfitrión ocupará el primer lugar de precedencia después del primer mandatario.

En toda ceremonia regional a la que el Presidente de la República asista en compañía de su cónyuge el Presidente Regional asistirá acompañado de su cónyuge, de ser el caso.

En las capitales de Regiones, el Presidente Regional, tiene la primera precedencia, cuando no asista el Presidente de la República.

### **CAPÍTULO III DE LOS HONORES GENERALIDADES**

**Artículo 95.-** Los honores se rinden de acuerdo a los siguientes criterios:

- a. Los honores militares se rinden de 08.00 a 18.00 horas, entre las cuales debe estar izado el Pabellón Nacional;
- b. Para la rendición de honores militares a las autoridades nacionales y regionales, la Dirección Nacional de Protocolo y Ceremonial del Estado determinará, de ser el caso, la aplicación de los mismos, cuya ejecución y control estará a cargo de la Comandancia de Armas;
- c. Los honores se rinden a las autoridades, durante el desempeño activo del cargo y en el ejercicio de sus funciones;
- d. Cuando se encuentre presente una autoridad de rango superior, no se rendirán honores a aquellas de menor jerarquía que lleguen después; y,
- e. Cuando una tropa formada, tenga que rendir honores a una autoridad, el jefe que la comanda, se adelantará a recibirla y la acompañará.

### **DE LOS HONORES AL SANTÍSIMO Y AL PABELLÓN NACIONAL HONORES A LA ELEVACIÓN DEL SANTÍSIMO**

**Artículo 96.-** Los honores que se rindan cuando se eleva el Santísimo serán: Marcha de Banderas y Presentación de Armas.

### **DEL IZAMIENTO Y ARRIADO DEL PABELLÓN NACIONAL**

**Artículo 97.-** El Pabellón Nacional será izado en todas las dependencias regionales a las 08.00 horas.

Será enarbolado al tope del asta, salvo en los días declarados de Duelo Nacional, por Ley o Decreto especial del Poder Ejecutivo que disponga izarlo a media asta.

El arriado del Pabellón Nacional se realizará todos los días a las 18.00 horas en las dependencias regionales.

### **DE LOS HONORES A LAS AUTORIDADES CIVILES EN VISITAS OFICIALES AL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**

**Artículo 98.-** Cuando el Presidente de la República o el Vicepresidente encargado de la Presidencia, visite una Región, se le rendirá los siguientes honores a su llegada al aeropuerto, o en su defecto, en la sede de la Presidencia Regional:

- a. Al avistarse la insignia presidencial, un corneta tocará atención en el momento que se detenga el vehículo que lo conduzca;

- b. El Presidente de la Región acompañado de su cónyuge, de ser el caso, por el Prefecto y el Comandante General de la Región o el Comandante de la Unidad, recibirán al Presidente de la República, cuando descienda de la aeronave o vehículo que lo conduzca;
- c. En el momento de su ingreso, las tropas presentarán las armas, la banda de músicos o el corneta tocará la Marcha de Banderas y se izará la insignia presidencial;
- d. Al retirarse el Presidente de la República, se le rendirán los mismos honores. La insignia presidencial se arriará.

#### **A LOS PRESIDENTES DEL PODER LEGISLATIVO Y DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA Y DEL CONSEJO DE MINISTROS**

**Artículo 99.-** Cuando cualquiera de las autoridades señaladas, visite oficialmente una Región, se le rendirán los siguientes honores:

- a. Será recibido y despedido por el Presidente de la Región acompañado de su cónyuge, de ser el caso, por el Prefecto y por el Comandante de la Unidad Militar;
- b. Tanto a su ingreso como a su salida formará la guardia y presentará las armas, el corneta tocará atención y marcha redoblada.

#### **AL CARDENAL DE LA IGLESIA CATÓLICA, ARZOBISPO DE LIMA Y PRIMADO DEL PERÚ**

**Artículo 100.-** Cuando el Cardenal de la Iglesia Católica, Arzobispo de Lima y Primado del Perú visite oficialmente una Región, se le rendirán los siguientes honores:

- a. Lo recibirá y despedirá el Presidente de la Región acompañado por el Comandante de la Unidad Militar;
- b. Tanto a su ingreso como a su salida, formará la guardia y pondrá las armas sobre el hombro, el corneta tocará atención y llamada de honor.

#### **DE HONORES A LAS AUTORIDADES CIVILES EN CEREMONIAS OFICIALES**

**Artículo 101.-** En las ceremonias oficiales de carácter regional se seguirán las siguientes disposiciones generales:

- a. Se rinden honores a las autoridades regionales en función del cargo, jerarquía y precedencia, considerados en el presente reglamento;
- b. Durante una ceremonia oficial estará reservado a la autoridad que la presida, el saludo a la Bandera;
- c. Sólo se les rendirá honores a las autoridades civiles siguientes:
  - Presidente de la Región.
  - Prefecto.

#### **AL PRESIDENTE DE LA REGIÓN**

**Artículo 102.-** Cuando el Presidente de la Región asista a una ceremonia oficial, se le rendirán los siguientes honores:

- a. Al avistarse la llegada del Presidente Regional, el Jefe de Línea ordenará tocar atención;
- b. Cuando el vehículo que lo conduzca se aproxima a la formación, el Jefe de Línea ordenará presentar armas y la banda de músicos interpretará marcha redoblada;

- c. El Jefe de Línea se adelantará a recibirlo, lo acompañará durante el saludo a la Bandera y hasta el estrado oficial, donde le pedirá permiso para dar inicio a la ceremonia;
- d. Las autoridades saludarán al Presidente Regional cuando llegue al estrado oficial;
- e. Al retirarse el Presidente Regional se le rendirán los mismos honores.

### **AL PREFECTO**

**Artículo 103.-** Cuando el Prefecto asista a una ceremonia oficial, se le rendirán los siguientes honores:

- a. Al avistarse la llegada del Prefecto, el corneta tocará atención.
- b. Al aproximarse el Prefecto, el Jefe de Línea ordenará atención y armas sobre el hombro, la banda de músicos ejecutará Llamada de Honor, el Jefe de Línea se acercará a saludarlo y lo acompañará al estrado oficial, luego de lo cual las tropas descansarán las armas.

### **DE LOS HONORES AL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA A SU SALIDA Y LLEGADA DEL EXTRANJERO DESDE Y A LA REGIÓN**

**Artículo 104.-** Cuando el Presidente de la República entre o salga del territorio nacional por un sitio distinto de la capital, un batallón de las Fuerzas Armadas constituido por tres Compañías de Tropa de cada Instituto de las Fuerzas Armadas, de ser el caso, le rendirá honores.

Cuando el Presidente de la República salga al exterior en viaje oficial desde una Región, se rendirá los honores en la base aérea correspondiente de la Región, de ser el caso, siguiendo el siguiente procedimiento:

1. A su ingreso a la instalación el corneta tocará atención, el Jefe del Agrupamiento ordenará presentar armas y la banda de músicos ejecutará la Marcha de Banderas;
2. Será recibido por el Presidente de la Región, por el Prefecto y el Alcalde, acompañados de sus cónyuges, de ser el caso;
3. El Presidente se ubicará en el lugar señalado, a fin de recibir el saludo de despedida de las autoridades;
4. Al término del saludo, el Jefe del Agrupamiento lo invitará a despedirse de la Bandera y pasar revista a las tropas acompañado del Presidente de la Región;
5. Una vez que el Avión Presidencial se desplace para iniciar el despegue, el Presidente de la Región se despedirá de la Bandera de Guerra.

Si el Presidente de la República llegara de un viaje del exterior directamente a una Región, se rendirán los siguientes honores:

1. Al aproximarse el medio de transporte que lo conduce, el corneta tocará atención;
2. Al recibirlo, el Jefe de Agrupamiento, ordenará presentar armas, la banda de músicos tocará Marcha de Banderas;
3. Recibirá el saludo del Presidente de la Región, el cual estará acompañado del Prefecto y el Alcalde y de sus cónyuges, de ser el caso;
4. El Jefe del Agrupamiento presentará el saludo correspondiente e invitará al Presidente a saludar a la Bandera y pasar revista a las tropas;
5. Terminada la revista el Jefe de Agrupamiento pedirá permiso para retirarse, ordenará descansar las armas y la banda de músicos cesará de tocar;

6. El Presidente de la República y las autoridades que lo acompañan se ubicarán en el lugar señalado, para recibir el saludo de las autoridades asistentes.

#### **CAPÍTULO IV DE LAS HONRAS FÚNEBRES**

**Artículo 105.-** En el caso del fallecimiento de autoridades regionales se seguirán los siguientes lineamientos:

- a. Siendo deber de la Región honrar, en caso de deceso, a sus servidores, se rendirán honores fúnebres a los restos mortales de éstos, de acuerdo a lo prescrito en el presente Ceremonial;
- b. Las tropas encargadas de rendir honores fúnebres, formarán en el cementerio para el caso de personal Militar de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, y frente a la Casa Mortuoria para autoridades civiles;
- c. Las honras y honores considerados en el presente ceremonial, pueden ser declinados por voluntad expresa de la familia.

#### **DE LAS HONRAS FUNEBRES A LAS AUTORIDADES CIVILES, DE LOS PRESIDENTES DE REGIONES Y PREFECTOS**

**Artículo 106.-** En el caso del fallecimiento del Presidente Regional o de los Prefectos se seguirá el siguiente ceremonial:

- a. Formará frente a la Casa Mortuoria, una sección de tropa de las Fuerzas Armadas, con bandera y banda de músicos;
- b. A la salida del Cortejo Fúnebre de la Casa Mortuoria, el personal de Tropa colocará el arma sobre el hombro, y la Banda de Músicos tocará la Marcha Fúnebre, después de lo cual se dirigirán a sus cuarteles.

---000---