

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

Facultad de Ciencias Empresariales

EAP de Administración



Una Institución Adventista

**INTERIORIZACIÓN DE LAS NORMAS DEL PROTOCOLO DE ACTOS
ACADÉMICOS POR LOS ADMINISTRADORES, DOCENTES
Y PERSONAL DE APOYO DE LA UNIVERSIDAD
PERUANA UNIÓN, AÑO 2014**

Tesis presentada para optar el título profesional de licenciadas en Administración
– mención: Gestión Empresarial

Autoras:

Danny Lita Alomía Lozano

Nancy Abigaíl Lazo Palacios

Asesor:

Dr. Víctor Daniel Álvarez Manrique

Lima, diciembre de 2014

A nuestra familia por motivarnos en la realización del presente estudio y la generosidad del tiempo cedido por ellos.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Raúl Acuña Casa, por brindarnos las orientaciones metodológicas y estadísticas para la culminación de nuestro trabajo de investigación.

A la administración central de la Universidad Peruana Unión, por incentivarnos a culminar nuestro trabajo de investigación y obtener el título profesional de Administración y Negocios Internacionales.

A la administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, por el apoyo brindado en todo momento.

Al Dr. Víctor Álvarez Manrique, por el despertar a la investigación que provocó en nosotras y por sus valiosos consejos para la realización del presente trabajo de investigación.

SÍMBOLOS USADOS

DRAE: Diccionario de la Real Academia Española

MERCOSUR: Mercado Común del Sur

ADP: Academia Diplomática del Perú

UPeU: Universidad Peruana Unión

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
SÍMBOLOS USADOS	iv
TABLA DE CONTENIDO.....	v
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiv
ABSTRAC	xvi
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPITULO 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1. Planteamiento del problema	1
1.1. Descripción de la situación problemática	1
1.2. Planteamiento y formulación del problema	3
2. Finalidad e importancia de la investigación	4
2.1. Propósito	4
2.2. Relevancia social	4
3. Objetivos de la investigación	5
3.1. Objetivo general	5
3.2. Objetivos específicos	5
4. Hipótesis de estudio	6
5. Variables de estudio	6
6. Dimensiones	6
7. Operacionalización de variables	7

CAPITULO 2. FUNDAMENTO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	8
1. Antecedentes de la investigación	8
1.1. Estudios nacionales	8
1.2. Estudios internacionales	9
2. Bases teóricas	11
2.1. Marco histórico	11
2.2. Marco teórico	16
2.3. Marco conceptual	34
CAPÍTULO 3. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
1. Tipo de estudio	37
2. Diseño de la investigación	37
3. Población y muestra	37
3.1. Delimitación espacial y temporal	37
3.2. Delimitación de la población y muestra	38
4. Recolección de datos y procesamiento	38
4.1. Diseño del instrumento de investigación	38
4.2. Técnicas de recolección de datos	39
4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	39
5. Instrumentos utilizados	40
6. Confiabilidad	41
7. Medición de las variables	43
CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN	45
1. Análisis de los datos generales	52
2. Contrastación de la hipótesis de trabajo	58
3. Análisis del nivel de interiorización de las normas del protocolo	120

CONCLUSIONES	125
RECOMENDACIONES	128
REFERENCIAS	130
ANEXOS	134

INDICE DE TABLAS

1.	Tabla 1. Operacionalización de variables	8
2.	Tabla 2. Distribución de la muestra según el personal que labora en la UPeU	45
3.	Tabla 3. Estadística de fiabilidad del cuestionario sobre el nivel de interiorización cognitiva, actitudinal y práctica del protocolo de los actos académicos	50
4.	Tabla 4. Distribución de frecuencias de la edad de los trabajadores encuestados	32
5.	Tabla 5. Distribución de frecuencias de años de servicios de los trabajadores encuestados de la UPeU y Filiales	53
6.	Tabla 6. Distribución de frecuencias del género de los trabajadores encuestados de la UPeU y Filiales	54
7.	Tabla 7. Distribución de frecuencias del cargo que desempeña el personal encuestado de la UPeU y filiales	55
8.	Tabla 8. Distribución de frecuencias del lugar de trabajo de los trabajadores encuestados de la UPeU	56
9.	Tabla 9. Edad, categoría interiorización cognitiva	58
10.	Tabla 10. Pruebas de chi-cuadrado	61
11.	Tabla 11. Medidas simétricas	61
12.	Tabla 12. Edad, categoría interiorización actitudinal	62
13.	Tabla 13. Pruebas de chi cuadrado	65

14.	Tabla 14. Medidas simétricas	65
15.	Tabla 15. Edad, categoría interiorización práctica	66
16.	Tabla 16. Pruebas de chi-cuadrado	69
17.	Tabla 17. Medidas simétricas	69
18.	Tabla 18. Edad, categoría interiorización del protocolo	70
19.	Tabla 19. Pruebas de chi-cuadrado	73
20.	Tabla 20. Medidas simétricas	73
21.	Tabla 21. Años de servicio, categoría interiorización cognitiva	74
22.	Tabla 22. Pruebas de chi-cuadrado	76
23.	Tabla 23. Medidas simétricas	77
24.	Tabla 24. Años de servicio, categoría interiorización actitudinal	78
25.	Tabla 25. Pruebas de chi-cuadrado	80
26.	Tabla 26. Medidas simétricas	81
27.	Tabla 27. Años de servicio * categoría interiorización práctica	82
28.	Tabla 28. Pruebas de chi-cuadrado	85
29.	Tabla 29. Medidas simétricas	85
30.	Tabla 30. Años de servicio * categorías protocolo	86
31.	Tabla 31. Pruebas de chi-cuadrado	89
32.	Tabla 32. Medidas simétricas	89
33.	Tabla 33. Género * categorías interiorización cognitiva	90
34.	Tabla 34. Pruebas del chi-cuadrado	92
35.	Tabla 35. Medidas simétricas	93
36.	Tabla 36. Género * categorías de interiorización actitudinal	94
37.	Tabla 37. Pruebas de chi-cuadrado	96

38.	Tabla 38. Medidas simétricas	96
39.	Tabla 39. Género * interiorización práctica	97
40.	Tabla 40. Pruebas de chi-cuadrado	99
41.	Tabla 41. Medidas simétricas	100
42.	Tabla 42. Genero * interiorización protocolo	100
43.	Tabla 43. Pruebas de chi-cuadrado	102
44.	Tabla 44. Medidas simétricas	103
45.	Tabla 45. Personal * categorías interiorización cognitiva	104
46.	Tabla 46. Pruebas de chi-cuadrado	106
47.	Tabla 47. Medidas simétricas	107
48.	Tabla 48. Personal * categorías de interiorización actitudinal	108
49.	Tabla 49. Pruebas de chi-cuadrado	110
50.	Tabla 50: Medidas simétricas	111
51.	Tabla 51. Personal * categorías interiorización práctica	112
52.	Tabla 52. Pruebas de chi-cuadrado	114
53.	Tabla 53. Medidas simétricas	115
54.	Tabla 54. Personal * categorías interiorización protocolo	116
55.	Tabla 55. Pruebas chi-cuadrado	118
56.	Tabla 56. Medidas simétricas	119
57.	Tabla 57. Nivel de interiorización de las normas de protocolo del personal encuestado de la Sede y filiales de la UPeU	120
58.	Tabla 58. Nivel de interiorización cognitiva de las normas de protocolo de personal encuestado de la Sede y filiales de la UPeU	121

59.	Tabla 59. Nivel de interiorización actitudinal de las normas de protocolo del personal encuestado de la Seda y filiales de la UPeU	121
60.	Tabla 60. Nivel de interiorización de la práctica de las normas de protocolo del personal encuestado de la Sede y filiales de la UPeU	123

INDICE DE FIGURAS

1.	Figura 1. Colocación de precedencias en el sistema inglés	25
8.	Figura 2. Colocación de precedencias en el sistema francés	25
9.	Figura 3. Precedencias con cuatro participantes	27
10.	Figura 4. Lugar del anfitrión con cuatro participantes	28
11.	Figura 5. Ordenación de banderas si en número es impar	30
12.	Figura 6. Ordenación de banderas si el número es par	30
13.	Figura 7. Ordenación de banderas partiendo de un punto central	31
14.	Figura 8. Ordenación de banderas. Doble hilera	31
15.	Figura 9. Edad de los trabajadores encuestados	53
16.	Figura 10. Año de servicio de los trabajadores	54
17.	Figura 11. Genero de los trabajadores encuestados	55
18.	Figura 12. Distribución de frecuencias del cargo que desempeña el personal encuestado de la UPeU y filiales	56
19.	Figura 13. Distribución de frecuencias del lugar de trabajo de los trabajadores encuestados de la UPeU	57
20.	Figura 14. Edad * categoría interiorización cognitiva	59
21.	Figura 15. Edad * categoría interiorización actitudinal	63
22.	Figura 16. Edad * categoría interiorización práctica	67
23.	Figura 17. Edad * categoría interiorización del protocolo	71
24.	Figura 18. Años de servicio * categoría interiorización cognitiva	75
25.	Figura 19. Años de servicio * categoría interiorización actitudinal	79
26.	Figura 20. Años de servicio * categoría interiorización práctica	83

27.	Figura 21. Años de servicio * categorías protocolo	87
28.	Figura 22. Genero * categorías interiorización cognitiva	91
29.	Figura 23. Género * categorías de interiorización actitudinal	94
30.	Figura 24. Género * interiorización práctica	98
31.	Figura 25. Genero * interiorización protocolo	101
32.	Figura 26. Personal * categorías interiorización cognitiva	105
33.	Figura 27. Personal * categorías de interiorización actitudinal	109
34.	Figura 28. Personal * categorías interiorización práctica	113
35.	Figura 29. Personal * categorías interiorización protocolo	117

RESUMEN

Desde el siglo XIV a nivel de las casas reales hasta 1975 se adopta las normas de comportamiento y etiqueta social a nivel institucional, a partir del siglo XVI se inicia el cambio de la idea de universidad concebido tres siglos antes, y en el siglo XIX se culmina el proceso de estatalización y se fijan los símbolos y las normas que han de regir el ceremonial universitario.

La presente investigación tuvo el propósito de analizar el nivel de interiorización tanto a nivel de conocimientos, prácticas y actitudes en la aplicación de las normas del protocolo de actos académicos por los administradores y docentes de la Universidad Peruana Unión en el desarrollo de los eventos académicos del año lectivo 2014. El método de estudio corresponde a una investigación descriptiva comparativa, descriptiva, siendo que se midió independientemente el nivel de interiorización en cada dimensión considerada tanto de los administradores, docentes y personal de apoyo; y comparativa pues se trata de establecer las diferencias o semejanzas por los niveles de interiorización que lo definen, en base a la descripción. El diseño corresponde a un estudio observacional donde la recolección de datos fue a través de la aplicación del instrumento “cuestionario sobre el nivel de interiorización cognitiva, actitudinal y práctica del protocolo de actos académicos por los administradores, docentes y personal de apoyo de la UPeU”. El cuestionario se estructuró en tres dimensiones de interiorización: cognitiva, actitudinal y práctica, con 19, 14 y 13

ítems respectivamente de acuerdo a la definición conceptual de los constructos establecidos en el marco teórico. La muestra de estudio es de 167 trabajadores de la UPeU, calculado con el 95% de confiabilidad y el 5% de margen de error según los estándares establecidos. Los resultados mostraron que el nivel de interiorización de las normas de protocolo de la filial Juliaca es mayor con un 37.2%, seguido por la sede Lima con un 31.2% y finalmente, Tarapoto con un 30.6%. También se demostró, que el personal administrativo (16.2%) y docente (18%) tiene mayor porcentaje de nivel de interiorización de las normas de protocolo que el personal de apoyo (15%), quienes tienen que ver directamente con la realización de los actos académicos en la universidad. Esta investigación puede resultar de interés en el ámbito académico peruano para ayudar a explicar la realidad del protocolo e impulsar su desarrollo y práctica correcta la misma que ayudará a consolidar su imagen corporativa.

Palabras claves: protocolo, actos académicos, organización, normas, símbolos.

ABSTRAC

From the XIV century at the royal houses until 1975, the social norms of behavior and social etiquette at the institutional level are adopted, from the XVI century, the changing of the idea of the university starts as it was conceived three centuries earlier, and in the XIX century, the process of nationalization finishes and the symbols and rules to rule the university ceremonial fixing are stated. This research was aimed to analyze the level of internalization in terms of knowledge, attitudes and practices in the implementation of the protocol standards of academic events by administrators and teachers from the Universidad Peruana Union, in the development of academic events the school year 2014, in order to strengthen and develop the use of the protocol, to enhance the corporate image. The study method corresponds to a comparative descriptive research: descriptive, since the level of internalization was independently measured in each dimension considering administrators, teachers and support staff; and comparative reserarch: since it is about to establish the differences or similarities by internalization levels that define itself, based on the description. The design corresponds to an observational study where data collection was through the application of the instrument "questionnaire on the level of cognitive, attitudinal and practical internalization of the protocol in academic events by administrators, teachers and support staff of UPeU", it was structured in three dimensions of internalization: cognitive, attitudinal and practical, with 19, 14 and 13 items

respectively according to the conceptual definition of the already established constructs in the theoretical framework. The study sample is 167 workers from UPeU, calculated with 95% confidence level and 5% error margin according to established standards. The results showed that the level of internalization of norms of protocol from filial Juliaca is higher with 37.2%, followed by the seat Lima with 31.2% and finally, Tarapoto with 30.6%. It was also shown that the administrative (16.2%) and teachers (18%) have a higher percentage of level of internalization of norms of protocol than support staff (15%) who deal directly with doing academic events at the university. For this reason, this research may be of interest in the Peruvian academic environment to help to explain the reality of the protocol to boost its development and good practice in the universities which will help strengthen their corporate image.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se elaboró con el propósito de analizar el nivel de interiorización tanto a nivel de conocimientos, prácticas y actitudes en la aplicación de las normas del protocolo de actos académicos por los administradores, docentes y personal de apoyo de la Universidad Peruana Unión en el desarrollo de los eventos académicos. En un centro educativo de nivel superior y de renombre, es necesario contar con personal que conozca las normas de protocolo para que sepan el lugar que les corresponde, el orden y todo lo concerniente a la realización de los actos académicos. Dependiendo del buen desarrollo de los mismos se podrá proyectar una buena imagen, pues el objetivo de toda dirección en la actualidad es crear una identidad corporativa, que tenga personalidad y abarque a todas las formas de expresión de la organización, ya sean verbales, simbólicas o de comportamiento (Benito Sacristán, 2008). La imagen corporativa es el resultado de emitir numerosas señales para mostrar nuestra identidad, y estas señales son recibidas por los clientes, proveedores, competidores, por los medios de comunicación y por la opinión pública, a más señales emitidas, más interés se despertará en el público para dar a conocer los productos o servicios ofrecidos.

El primer capítulo del este trabajo define el problema de investigación, la finalidad e importancia, los objetivos, las hipótesis, las variables y la justificación de su realización.

En el capítulo dos, se exponen los antecedentes de la investigación, los fundamentos teóricos, marco teórico y el marco conceptual.

En capítulo tres, se exponen claramente los aspectos metodológicos de la investigación: Tipo de estudio, diseño de la investigación, población y muestra, así como los instrumentos utilizados para la medición de las variables estudiadas.

En el capítulo cuatro, se realiza el análisis de datos y la discusión de los resultados estadísticos obtenidos.

Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones más importantes a las que se llegaron.

En cuanto a la medición, la variable de estudio fue medida de dos maneras: por tablas personalizadas y a través de la prueba del chi-cuadrado para establecer la asociación entre las variables demográficas y las dimensiones de la variable nivel de interiorización.

Adicionalmente se incluyen las partes formales como la dedicatoria, agradecimiento, índice, resumen y la presente introducción.

En resumen, se cree que se ha cumplido con el objetivo del estudio, pues es básico conocer el nivel de interiorización de las normas de protocolo de los actos académicos por los administradores, docentes y personal de apoyo de la Universidad

Peruana Unión, contenido en el presente trabajo de investigación, para dar propuestas de mejora en las actividades académicas que fortalecerán a la imagen corporativa de la institución educativa.

CAPITULO 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. Planteamiento del problema

1.1 . Descripción de la situación problemática

El protocolo ha ido evolucionando a lo largo de nuestra historia: en el siglo XIV se inicia en Europa un protocolo muy básico, en las casas reales, luego en el siglo XVII aumenta en las comunicaciones y eventos sociales; ya que se ocupa de algunas normas para los actos públicos y sociales, ordenación de personas, y el puesto que ocupan. En el siglo XIX y a principios del siglo XX, tiene mayor auge y crecimiento, se inicia en Europa las primeras reglas básicas de protocolo con el fin de demostrar el dominio de las normas sociales, donde se incluyen pautas de comportamiento y etiqueta social, ordenación de acuerdo a la jerarquía. En 1950-1910, el protocolo europeo trasciende sus fronteras y se da inicio al protocolo internacional; y en 1975 nace el protocolo empresarial que se expande al sector privado, adquiriendo relevancia en todos los ámbitos empresariales. (Muñoz, 2010)

Los negocios internacionales nacen a raíz de la globalización que se inicia a mediados del siglo XX, lo que permite que el mundo no tenga fronteras, que las personas que las conforman puedan tratar libremente, realizando negocios en diferentes partes del mundo manejando un mismo lenguaje y comunicación, sin embargo, estas transacciones económicas necesitan realizarse de acuerdo a un protocolo de empresa internacional, pues esto ayuda a que las relaciones sean más fáciles, y favorezcan las relaciones sociales (Arroyo & Morrueco 2013) y por ende los negocios realizados de acuerdo a los protocolos internacionales podrán desarrollar una labor profesional en forma correcta favoreciendo el ahorro ya que entender la cultura de su interlocutor comercial y saber comportarse en una reunión

multicultural puede ser más productivo que costosas campañas de mercadotecnia. (Fernández , Bernácer, Castellanos, & Romero, 2010).

Considerando que esta investigación se realizó en una entidad particular-educativa, se hará uso del protocolo de empresa, siendo este el conjunto de normas o reglas que facilitan las relaciones sociales o rigen un determinado acto ceremonial, en nuestro caso actos académicos. Aunque también se puede decir que es el producto de la reglamentación de las tradiciones y costumbres obedecen a un modelo de sociedad. Por ello, estas normas se establecen por costumbre, decreto o arraigo (Arroyo & Morrucco 2013). Sin embargo, para el protocolo empresarial no existe una legislación propia, sino que adopta las pautas del protocolo oficial y las aplica en su ámbito (Cabero, 2012).

Bajo la tutela de la Academia Diplomática del Perú, anexada al Ministerio de Relaciones Exteriores, el protocolo tiene un sentido más amplio, pues nos facilitan las reglas, normas sociales que se deben respetar y cumplirlas en actividades de carácter diplomático, oficial, internacional, social, laboral, académico, cultural, etc. (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2012) de manera especial en el desarrollo de los actos académicos que competen a las universidades.

Mediante la presente tesis, se pretende demostrar cuál es la situación de la aplicación del protocolo en los actos académicos que se realizan en la Universidad Peruana Unión: sede Lima, Juliaca y Tarapoto, ya que aparentemente se exime de la opinión teórica, y los resultados que arrojó esta investigación ayudará a que se pueda aplicar correctamente el protocolo empresarial pues hoy en día se ha convertido en una herramienta indispensable en diversos ámbitos, permitiendo que la organización de actos académicos puedan realizarse con eficacia y excelencia

teniendo como objetivo mejorar la imagen corporativa de la institución de educación superior.

1.2. Planteamiento y formulación del problema

En el presente trabajo de investigación se formula las siguientes interrogantes, de acuerdo a la operacionalización de las variables y para su respectivo análisis.

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de interiorización de las normas del protocolo de actos académicos asimilado por los administradores, docentes y personal de apoyo encuestados según las sedes de la Universidad Peruana Unión 2014?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de interiorización cognitivo de las normas del protocolo de actos académicos asimilado por los administradores, docentes y personal de apoyo encuestados según las sedes de la Universidad Peruana Unión 2014?

- ¿Cuál es el nivel de interiorización actitudinal de las normas del protocolo de actos académicos por los administradores, docentes y personal de apoyo encuestados según las sedes de la universidad peruana unión 2014?

- ¿Cuál es el nivel de interiorización del aspecto práctico de las normas del protocolo de actos académicos por los administradores, docentes y personal de apoyo encuestados según las sedes de la Universidad Peruana Unión 2014?

2. Finalidad e importancia de la investigación

2.1. Propósito

El propósito de este estudio es fortalecer y desarrollar el uso del protocolo en los administradores, docentes y personal de apoyo de la Universidad Peruana Unión, no solo en el conocimiento teórico, sino también en la actitud, que da como consecuencia la práctica del protocolo de actos académicos. Este estudio nos permitirá determinar el nivel de conocimiento, actitud y práctica para poder aportar con cursos, seminarios y charlas para superar el problema y consecuentemente mejorar la imagen de la Universidad Peruana Unión.

La información de la presente investigación, será utilizada por la institución educativa de la Universidad Peruana Unión, siendo que no existe ningún estudio científico respecto a la aplicación del protocolo en eventos académicos ni en la sede principal ni en las sedes, y este trabajo permitirá establecer ciertas mejoras, proponer acciones que van dirigidos a la promoción de la aplicación del protocolo con la finalidad de mejorar la imagen corporativa de la Universidad Peruana Unión.

2.2. Relevancia social

En la actualidad se avanza hacia una sociedad de servicios cuyo eje principal son las relaciones humanas y la comunicación. Pero la automatización y la información de todos los sistemas dentro de las instituciones ha hecho que perdamos el contacto personal, es por ello que el conocimiento de las normas básicas de educación y cortesía empresarial está siendo valorada más que nunca, y mucho más en un centro del saber cómo es una universidad. Por ello, que el tema del conocimiento, actitud y práctica de las normas de protocolo se torna por demás importante.

El protocolo y las buenas maneras han de ser algo espontáneo. Su finalidad es que todas las personas integrantes de una empresa, se sientan cómodas independientemente del cargo que ostente. A veces, ha de reglamentarse mediante normas, como el protocolo de estado, sin embargo en otras ocasiones las personas se comportarán siguiendo las políticas y normas de su propia intuición y buen sentido común.

3. Objetivos de la investigación

3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de interiorización de las normas del protocolo de actos académicos asimilado por los administradores, docentes y personal de apoyo encuestados según las sedes de la Universidad Peruana Unión 2014.

3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de interiorización cognitivo de las normas del protocolo de actos académicos asimilado por los administradores, docentes y personal de apoyo encuestado según las sedes de la Universidad Peruana Unión 2014.
- Determinar el nivel de interiorización actitudinal de las normas del protocolo de actos académicos asimilado por los administradores, docentes y personal de apoyo encuestado según las sedes de la Universidad Peruana Unión 2014.
- Determinar el nivel de interiorización aspecto práctico de las normas del protocolo de actos académicos asimilado por los administradores, docentes y personal de apoyo encuestado de las sedes de la Universidad Peruana Unión 2014.

4. Hipótesis de estudio

Siendo que el presente trabajo de investigación, es descriptiva no corresponde la formulación de hipótesis, ni general ni específicas.

5. Variables de estudio

Nivel de interiorización.

6. Dimensiones

Interiorización cognitiva

Interiorización actitudinal

Interiorización práctica

7. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA O VALOR (DEFINICIÓN OPERACIONAL)
Interiorización del protocolo	Interiorización Cognitiva Def. Operacional: Es el entendimiento y la noción de las normas del protocolo de actos académicos que deben aplicarse en los actos y ceremonias que conciernen el ceremonial de la Universidad Peruana Unión en los diferentes niveles académicos.	<ul style="list-style-type: none"> -Correcta ordenación de personas y cosas en un evento. -Lugar de la Bandera Nacional. -Ordenación de banderas de países. -Uso bandera institucional. -Separación de banderas de países e instituciones. -Importancia de la precedencia. -Ordenamiento de autoridades. -Presencia de primeras autoridades en mesa de honor. -Tratamiento a una autoridad cuando se desconoce el cargo. -Prevalencia del cargo administrativo sobre la categoría personal. - Lugar de honor. - Vigencia de títulos nobiliarios. - Confección de símbolos patrios. - Obligatoriedad del uso de la Bandera Nacional. -Características del pabellón Nacional. - Orden de los discursos. 	<p>La respuesta a esta pregunta se valora de acuerdo a la escala de Likert (-)</p> <p>1: Totalmente incorrecto.</p> <p>2: Incorrecto.</p> <p>3: Ni incorrecto, ni correcto.</p> <p>4: Correcto.</p> <p>5: Totalmente correcto.</p>
	Interiorización actitudinal Def. Operacional: Predisposición del personal de la Universidad Peruana Unión, expresada en su comportamiento y estado anímico cuando participa o apoya un evento en un evento académico para producir una buena imagen.	<ul style="list-style-type: none"> -Importancia del ordenamiento jerárquico de personas. - Participación en actos académicos bien organizados. - Uso correcto de los símbolos institucionales. - Importancia del protocolo en la realización de eventos. - Lugar de las autoridades y personalidades. - Capacitación sobre temas protocolares. - Uso correcto del teléfono móvil. - Falta de respeto al Himno Nacional. - Presentación de autoridades en orden jerárquico. - Impacto del buen uso del protocolo. - Actitud de práctica del protocolo. - Uso correcto de los símbolos patrios e institucionales. - Vestimenta protocolar adecuada. - Igualdad soberana de las naciones. 	<p>La respuesta a esta pregunta se valora de acuerdo a la escala de Likert (-)</p> <p>1: Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2: En desacuerdo.</p> <p>3: Indeciso.</p> <p>4: De acuerdo.</p> <p>5: Totalmente de acuerdo.</p>
	Interiorización práctica Def. Operacional: Es el ejercicio o la aplicación de lo que ha aprendido referente a las normas del protocolo de actos académicos, siendo de mucha utilidad su práctica para garantizar la calidad de la imagen institucional.	<ul style="list-style-type: none"> -Respeto al cantar el Himno Nacional. - Gestión del protocolo. - El uso adecuado del saludo. - Aplicación del protocolo. - Forma del saludo. - Presentación y saludo. - Respeto a la bandera. - Vigilar por la ubicación de las autoridades. - Indumentaria apropiada. 	<p>La respuesta a esta pregunta se valora de acuerdo a la escala de Likert (-)</p> <p>1: Definitivamente no.</p> <p>2: Probablemente no.</p> <p>3: Indeciso.</p> <p>4.: Probablemente sí.</p> <p>5: Definitivamente sí.</p>

CAPÍTULO 2. FUNDAMENTO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1. Antecedentes de la investigación

Se ha recogido información que permite tener una visión más clara sobre el presente estudio, estas investigaciones son las siguientes.

1.1. Estudios nacionales

Alessandra M. Pomarino A., presentó el trabajo de investigación para optar el grado de licenciatura en Administración de Servicios, en la Universidad de Piura, titulado “Plan de negocios para el lanzamiento de una empresa de organización de eventos corporativos”, 2013, donde su principal objetivo fue demostrar que la importancia del tema radica en que los eventos de empresas podrían convertirse en una de las más eficaces herramientas para la comunicación interna y externa de una empresa si son utilizados de una manera acertada, indicando además, que tanto en la vida de las personas como de las empresas, los eventos corporativos suponen hitos en el camino que marcan, con letras mayúsculas, las etapas de su evolución, pues se celebran diferentes actos y eventos que van transmitiendo de manera más eficaz un mensaje determinado a un público concreto para generar una actitud o respuesta. Así mismo, se llega a la conclusión que los eventos realizados por las empresas en forma apropiada, son una eficaz herramienta de marketing para la comunicación empresarial, así como lo afirma Raimond (2005), y su principal ventaja radica en la forma en que se transmite el mensaje, en vivo, cara a cara, y su principal peligro también, estos deben alinearse con los objetivos trazados, como el comunicar el éxito o fracaso de alguna acción o simplemente para reforzar la identificación del personal con la empresa (comunicación interna), además puede transmitir a los inversionistas o clientes la cultura organizacional de la empresa y

exponer las fortalezas de esta (comunicación externa). En el Perú hay empresas de organización de eventos, que se comprometen con sus clientes, proponiéndoles tácticas que ayuden a que todos los detalles necesarios para realizar el eventos den como resultad una experiencia inolvidable y útil para el logro de objetivos motivacionales o de negociación. En ese sentido, esta investigación estudio el sector servicios en el rubro de eventos, que es de suma importancia para una elaboración del plan de marketing, donde se analizó el sector de servicios en el rubro de organización de eventos, creo una estrategia de diferenciación para la nueva empresa, definió propuestas de valor y otros.

1.2. Estudios internacionales

La investigación de María Luz Álvarez Rodríguez (2008), titulado “Nociones de protocolo desde la bibliografía de sus autoridades”, tuvo el objetivo de fundamentar el protocolo como materia teórica para darlo a conocer en España, donde realizó su investigación. Su énfasis en el mundo académico español le permitió utilizar análisis documental, textual, de contenido y de discurso, empleó técnicas cualitativas y cuantitativas para realizar su investigación, la que demostró grandes cambios sufridos por el protocolo en los últimos años en España. A través del corpus documental constató la existencia de varias perspectivas científicas de estudio, justificando el uso de una perspectiva comunicacional, no se encontró limitaciones razonables para excluir el protocolo de subdisciplinas relacionadas con el tronco científico de la comunicación. Si bien parece mejor encuadrarse en la información, las Relaciones Públicas y la comunicación en organizaciones (instituciones, empresas, comunidades virtuales, etc.). El protocolo como un objeto de estudio poco explorado e investigado sin alcanzar todavía una fundamentación suficiente a pesar de la existencia de varias escuelas de protocolo se mantiene

abierta a su evolución histórica. Sin embargo, resulta notorio que la llamada escuela comunicológica representa la producción más importante y una tendencia marcada a tener en cuenta el reconocimiento académico de ésta y otras nuevas especialidades comunicativas.

En el trabajo realizado por Javier Sierra Sánchez (2008), titulada “Protocolo: herramienta comunicativa persuasiva y simbólica” se comprobó que esta disciplina ha sido tradicionalmente abordada desde planteamientos normativistas carentes de fundamentación científica. A partir de este presupuesto vislumbró que el protocolo, asistido por sus disciplinas auxiliares como la Heráldica, Nobiliaria y Vexilología, puede ser descubierto desde ángulos científicos que lo vinculen a las ciencias de la Comunicación y que el protocolo del siglo XXI, además de establecer y ordenar jerárquicamente las formalidades que se articulan en los actos y en las personas que intervienen en él, gestiona un proceso integral de comunicación. A partir de esta premisa, formuló en la parte empírica y su trabajo de investigación fue un método aplicado (método Delphi), con resultados que conducen a aseverar que el protocolo es un instrumento de comunicación persuasiva y simbólica (verbal y no verbal) que emplean las instituciones u organizaciones (públicas/privadas) para una uniforme y coherente transmisión de identidad y cultura corporativa propia, es así que el protocolo se convierte en la extensión natural personalizada de la comunicación corporativa, presentada por cualquier interlocutor en sus acciones de comunicación comercial y acciones de Relaciones Públicas.

2. Bases teóricas

2.1. Marco histórico

2.1.1. Origen del protocolo

Desde tiempos arcaicos existe el protocolo, siendo ligado a la actividad humana, este era practicado en las ceremonias o rituales más antiguas, como en las ofrendas que se otorgaban a los dioses por las buenas cosechas obtenidas, la realización de una boda, ritos funerarios, etc. Las primeras referencias al ceremonial que se encuentran en la historia son a través de comunicaciones gráficas y son conocidas por la arqueología. Es por eso que Muñoz boda dice que el protocolo nace con el ser humano y está al servicio del hombre, no se podría decir que es algo rígido, estático e inamovible, pues el protocolo se adapta en función de la evolución de la sociedad, tal y como se da en nuestros días (Múñoz, 2010).

En Asia Anterior: se encuentran esquemas heráldicos y fiestas religiosas, los historiadores indican que existían términos y expresiones protocolarias en documentos tan importantes como el “Código de Hammurabi” (1793-1749 a. C.), este se conserva en el museo de Louvre de París y describe la ceremonia de coronación del rey de Babilonia, siendo esta, similar a la coronación real de nuestros días, regula las precedencias por cargo y grupos sociales, estableciendo recomendaciones para los funcionarios de protocolo del reino en lo referente a los tratamientos, normas de cortesía y respeto a todos los ciudadanos del reino y otras ceremonias más.

En Egipto: en el antiguo Egipto existen muchas referencias de jeroglíficos y escritas, siendo que este imperio adquiere su equilibrio a través de la vinculación ritual entre religión y poder político, pues el faraón era considerado el dios. Existe un documento único por su antigüedad (1279 a. C.), en los muros de Karnak y

tablillas de arcilla de la ciudad hitita de Hattusas que contiene el tratado de paz entre Ramsés II y el rey Hattusil III, el cual se ha convertido en el hilo conductor de las relaciones diplomáticas de la igualdad soberana entre Estados (Otero, 2010).

En China: evoluciona desde los siglos XVI a XI a.C. y es utilizada para ordenar a la sociedad y que sus habitantes vivan en comunidades con disciplina, evitando parecerse a la conducta de los bárbaros, pues en el Tribunal de Ritos de mandarines y letrados la misión era organizar las ceremonias públicas cortesanas y religiosas.

En Grecia: en esta cultura el ceremonial se encarga a la parte cultural y religiosa, sin embargo, cuando Alejandro conquista la parte asiática del su impero en el siglo IV a.C), incorpora la suntuosidad y solemnidad de sus reyes. También en esta cultura se desarrolló los pensamientos de Sócrates, Platón y Aristóteles, quienes crearon algunos principios básicos de derecho internacional y del ceremonial público que los griegos respetaban, siendo consideradas vínculos de fraternidad como representación de noción fundamental de convivencia.

En Roma: los emperadores romanos prestaron mucha atención a su imagen pública, ritos religiosos que consistían en danzas y banquetes que eran realizados en un estricto ceremonial, lo cual les daba visibilidad y prestigio, en esta época, cuando los emperadores realizaban sus apariciones ante el pueblo, estaban transmitiendo su imagen, lo que ahora se consideraría como comunicación institucional (Otero & Verdugo, 2001).

Edad Media: en esta época resaltó la figura del Rey Pedro IV de España, quien fue apodado del “ceremonioso”, porque publicó en 1344, un ordenamiento “Ordenacións Fétes par le molt alt señor en Pere Ters, Rey de Aragón, sobre lo

regiment de tots les oficials de la sua Cort”, donde se describían con lujo de detalles los oficios de la Casa Real con sus respectivo personal protocolar, siendo el inicio, ya que se considera el origen protocolar en España, en de la Casa de Borgoña, datado en el siglo XVI, durante el reinado de Felipe II, quien incorpora normas y pautas de la etiqueta de Castilla y Aragón y otras de la Corte de Carlos V y allí se instauró el denominado “Protocolo español”, el cual fue adoptado por otros países de Europa regidos por los Habsburg, donde las funciones básicas del protocolo era la de ordenar todos los elementos que forman parte de un acto (Cabero & Sánchez, 2012).

Edad Moderna: en el Renacimiento el protocolo avanza al ámbito público, y se ve la importancia de la etiqueta que rige a la alta sociedad, donde el monarca francés Enrique II, crea el Reglamento sobre recepción de embajadores (1578) y Enrique III (1551-1589), crea el cargo de maestro de ceremonias e introductor de embajadores (Otero, 2009).

Siglos XVII y XVIII: en esta época se establecen las que en la actualidad llamamos precedencias, siendo estas las normas de actos y ordenación de personas y el puesto que ocupan que va de la mano con la etiqueta, especialmente en la corte francesa, pues define los actos sociales, ordenando y jerarquizando el espacio, el tiempo y las personas. Se otorgan los títulos nobiliarios. Se realiza el Congreso de Viena (1815), donde los embajadores se convierten en base de las misiones permanentes y la diplomacia pasa a ser el instrumento habitual de las relaciones internacionales y las cuestiones de precedencia se multiplican como fuente de conflictos.

Siglo XIX: en este siglo se empiezan a redactar normas para el cumplimiento de las pautas protocolarias, donde se redactan documentos que en que se diferencia

las clases y categorías de actos, para determinar el ordenamiento jerárquico de sus concurrentes en función de su rango o cargo. En el ámbito social, también se redactan manuales que rigen la conducta de buenas costumbres.

Siglo XX y la actualidad: en este siglo se acrecienta el interés por conocer y respetar normas propias y ajenas y la incorporación de agentes privados no estatales (empresas, organizaciones, instituciones o personalidades) al ámbito de lo público ha provocado que las normas hayan de adecuarse a la realidad. Es así que cada Estado, crea la entidad donde se marcan las pautas para las reglas de protocolo propias y para con otros estados. En un principio de igualdad jurídica de los Estados, se ha ido extendiendo el uso del orden alfabético en las relaciones multilaterales, se crean organismos como la ONU (en inglés), OEA (en español). En el Perú, a través de la Constitución Política promulgada el 12 de noviembre de 1823, se dispuso la creación del Ministerio de Relaciones Exteriores, que a lo largo de los años le suceden una serie de dispositivos, desde 1903 hasta el año 2010, se decretaron respecto a la organización interna del Ministerio de Relaciones Exteriores. Este ministerio se encarga del Protocolo de Estado en el Perú, que es un conjunto de reglas y formalidades que se realizan entre funcionarios o autoridades de los estados para garantizar la buena comunicación, favorecer las relaciones, negociaciones, convenios e intercambios entre las personas, dando una imagen de cortesía, seriedad, respeto y prestigio en los actos que se realicen en materia de política exterior (<http://www.rree.gob.pe>).

Cada Estado, realiza su presidencia de actos, ésta sienta el principio general de la presidencia unipersonal, se puede designar a otras autoridades para que la acompañen y deben estar presentes en ese caso los estamentos “civil, eclesiástico, militar y judicial”; así como la ordenación de los asistentes, el cargo prima sobre la

categoría personal y sólo las autoridades tienen un orden de precedencia establecido. En cuanto al Perú, el Decreto Supremo N° 100-2005-RE, aprueba el Cuadro General de Precedencias protocolares para actos y ceremonias que conciernan al Ceremonial del Estado. Así mismo, este ministerio sienta la base legal para el uso y de los símbolos patrios: banderas, pabellón y estandarte y los honores que se deben rendir a estos; las condecoraciones que son distinciones que se otorgan a personalidades tanto peruanas como extranjeras que han brindado importantes servicios a la nación: Orden “El Sol del Perú”, Orden “Al mérito por Servicios Distinguidos”, Orden “Al Mérito del Servicio Diplomático del Perú José Gregorio Paz Soldán”. Todo esto manifiesta que el Estado tiene la capacidad de ordenarse a sí mismo y hacer uso de sus reglas protocolares para el buen convivir de sus ocupantes. Siendo que los ciudadanos, también son el Estado, como dice Otero, es necesario que las distintas organizaciones que componen ese complejo entramado denominado sociedad civil o fuerzas sociales entiendan que deben ser ellas las principales responsables de su presencia y visibilidad públicas, asumiendo responsabilidad correspondientes en materia de ordenación interna a través de sus privados sistemas ceremoniales y sus normas de precedencia propias. (Otero, 2009).

2.2. Marco teórico

2.2.1. Protocolo

A través, del tiempo el protocolo ha ido tomando importancia primero en el entorno público, dando el poder en quienes lo ejercen, y en el ámbito social también, hasta el punto de que políticos y grandes empresarios han logrado sus metas a través de ellas pues no es más que la normativa que va legislada o establecida por usos y costumbres donde se determinan, la precedencia y honores que deben tener las

personas y símbolos, la solemnidad y desarrollo del ceremonial de los actos importantes donde se relacionan las personas que un fin determinado (Fernández, Fabró i, Barquero, Nicolau, & Alfredo, 2009), es decir, se implanta como una necesidad social de las entidades públicas y privadas.

Concepto

Este término proviene del latín "protocollum", que hace referencia a una serie de ordenada de escrituras y documentos, esta a su vez se deriva del griego (en griego deviene de protos: 'primero' y kollos 'parte o miembro'), y significa prioridad o superioridad, ya que se refiere a la primera hoja o tapa de un manuscrito importante. En la primera hoja es en la que se marcan unas determinadas instrucciones. Esta definición marca el inicio de lo que más tarde será el verdadero significado del término protocolo.

El protocolo puede ser conceptualizado considerando los siguientes criterios: por su carácter procesal, por su naturaleza normativa y como técnica. Según Otero Alvarado (2009), el protocolo tiene un carácter procesal porque se refiere al modo como se desarrollan las cosas, que para Fernández Sánchez, Fabró i Ráfols, Barquero Cabrero, Nicolau, & Alfredo (2009), es una necesidad social que permite establecer como se deben desarrollar los actos importantes en la sociedad. Por otro lado, el protocolo es visto como la normatividad que es legislada y establecida por usos y costumbres donde se determina la precedencia y honores que deben tener las personas y símbolos, la solemnidad y desarrollo de los actos importantes para un fin determinado. (Fernández, Bernácer, Castellanos, & Romero, 2010). En este sentido, el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española DRAE 2001, define al protocolo como la "regla" ceremonial, diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre. Por último el protocolo es considerado

como la técnica comunicativa que tiene por objeto la eficiencia y la excelencia en las actividades públicas de las empresas e instituciones, Ramos (2008)

Importancia del protocolo

La importancia del protocolo en el ámbito empresarial tiene como base tres determinantes: porque las empresas forman parte de la sociedad, mejora y refuerza la imagen pública; y por último permite la integración con eficacia en el terreno social y profesional. Según Benito Sacristán (2008), la importancia del protocolo gira entorno a que las empresas modernas forman parte de la sociedad, por lo tanto en ellas se debe conocer la aplicación del protocolo en relación a las normas sociales como cuestión obligada para que su interacción con la sociedad en general esté en función del éxito de sus objetivos. El conocimiento de las normas sociales y técnicas de protocolo conlleva a saber proyectar de una manera visual la imagen personal y corporativa. Por otro lado, considerando que las empresas siempre realizan eventos empresariales y otros, el protocolo permite ordenar y disponer todos los elementos necesarios para que la celebración de un acto se desarrolle según lo previsto, teniendo así la formalidad de los actos sociales, dotándolos de dignidad y solemnidad (Cabero, 2012). Además, siendo que está en una sociedad dinámica, en el mundo globalizado, es importante aprender el manejo de herramientas que serán necesarias para poder integrarse con eficacia en el terreno social y profesional, ya que su conocimiento y aplicación promueven la integración, desarrollo del respeto por las personas, culturas y costumbres diferentes (Bugallo, 2009).

Principios fundamentales del protocolo: a continuación planteamos los tres principios que consideramos fundamentales al ejercer el protocolo.

- **Principio de ordenación:** antes de organizar un acto, este debe ser perfectamente clasificado según el tipo o naturaleza del mismo. Un acto privado, oficial, público, etc.
- **Principios de jerarquización:** establecer las categorías necesarias para la correcta ubicación de elementos y personas. La jerarquización pueden ser: materiales que ordenan símbolos e instrumentos; personal: la que ordena personas dentro de los espacios que se establezcan.
- **Principio de armonización:** tratar de suavizar y solucionar situaciones nuevas y desconocidas, que se nos pueden presentaren determinados actos y ocasiones. Este principio, no es más que un “amortiguador” en las relaciones cada vez más complejas, con distintos pueblos, razas, religiones y culturas. La base de este principio de armonización es el respeto.

Protocolo y ceremonial

Comprende el conjunto de formalidades y elementos que acompañan a los actos públicos y solemnes, destinados a destacar y proporcionar honor a las personas en razón del cargo que ostentan, incluyendo las secuencias hasta la decoración prevista en determinada ceremonia, esta técnica emplea el uso de la cortesía, ya que tiene que ver con reglas que orienta la conducta de los individuos en sus relaciones. El ceremonial no crea jerarquías, sino que las reconoce las que ya existentes, el uso del protocolo y ceremonial, hace que la convivencia modera las tensiones, hace el momento más agradable y opera como base el entendimiento de las personas de bien y de buena educación (Bugallo, 2009).

Reglas básicas del protocolo

Las reglas de protocolo hacen más sencillo el desarrollo de los actos de instituciones públicas y privadas, es por eso que seguir las pautas aceptadas por la sociedad, hará de ella una sociedad dinámica, en el mundo globalizado actual, el aprender el manejo de estas herramientas es necesario para poder integrarse con eficacia en el terreno social y profesional. Son muchas las reglas del protocolo, sin embargo, detallaremos algunas que creemos que son relevantes para poder entender mejor el presente trabajo de investigación y que son básicas y aplicables a todo tipo de actos independientemente de su naturaleza:

Puntualidad y rigor: la puntualidad demuestra educación y respeto hacia las demás personas, por ende no se puede hacer perder el tiempo a los demás, esta regla tan simple pero básica, demostrará la buena educación de quien la posee, demostrará un hábito de cumplir obligaciones a su debida hora y fecha, siendo la carta de presentación de la institución que la posee. Hay países, como Alemania, en que la falta de puntualidad es motivo para comenzar mal cualquier tipo de relación o negociación (Benito, 2008).

Indumentaria adecuada al acto, al lugar y hora de la celebración: en la sociedad moderna se hace más importante el desarrollo profesional es decir el cuidado de la imagen personal: porte, forma de hablar, vestir y todo lo que pueda ayudar a mejorarla imagen. Es por eso, que existen estudios que demuestran que de todos los elementos que percibimos de una persona nada más al conocerla, casi un 80% se corresponde con la imagen personal (Arroyo & Morrucco, 2013). El cuidado y limpieza personal, así como de la indumentaria suman puntos fundamentales a la hora de proyectar una buena imagen. El saber qué tipo de indumentaria usar para participar en eventos protocolarios, demostrará la sobriedad y la elegancia que se

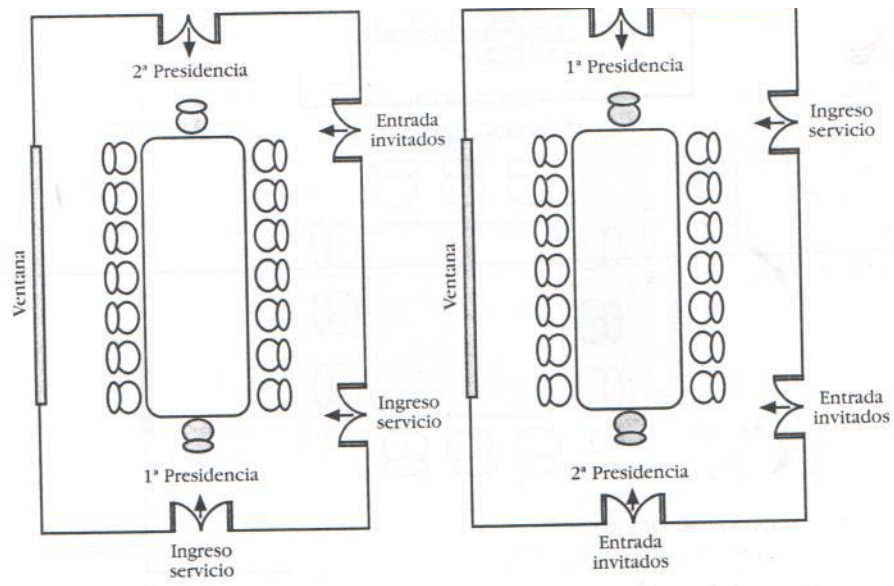
necesitan para crear un efecto positivo de acuerdo al contexto que requiera la ocasión, tanto para varones como para mujeres (Bugallo, 2009).

Saludar a la llegada y despedirse a la salida conforme al protocolo y los asistentes: el primer paso para entablar un contacto entre dos o más personas es el saludo, éste, se realiza físicamente y también a través de los medios de comunicación, ha llegado a ser un signo de identificación para algunos grupos sociales, políticos, militares y eclesiásticos. El saludo ha ido evolucionando a través de los siglos, y en la actualidad tiene un gran valor simbólico, pues en el expresamos un gesto de cercanía o proximidad o un mero gesto de cortesía y buenas costumbres (Arroyo & Morrueco, 2013). El apretón de manos es el saludo por excelencia y utilizado por la sociedad en el mundo globalizado.

2.2.2. La presidencia de los actos

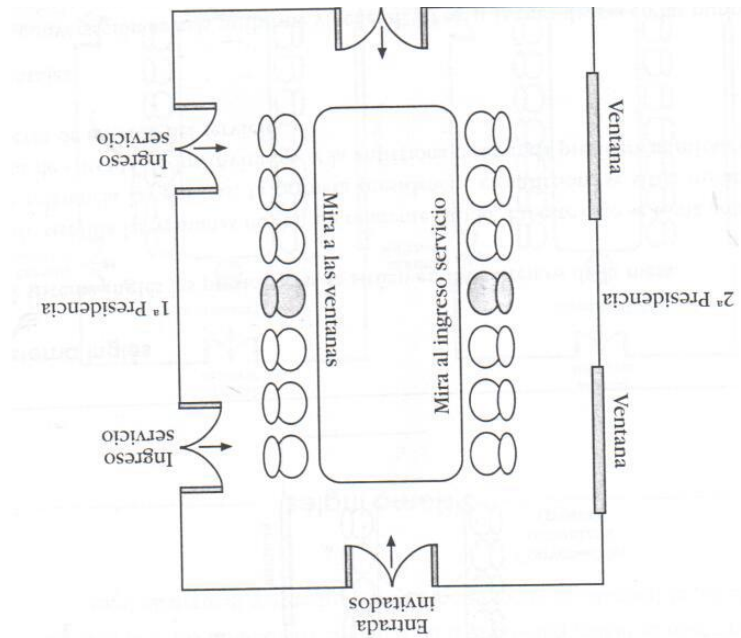
La presidencia es el conjunto de personas que ocupan el lugar más preeminente y destacado de un acto protocolar, por lo general está claramente diferenciada del resto de participantes, si el acto se celebra en una empresa privada debe ser presididos por el máximo representante de la misma. Esto quiere decir, que la presidencia está compuesta por las personas de mayor honor, y esto les conlleva a dirigir el acto.

FIGURA 1: Colocación de precedencias en el sistema inglés



Fuente: Guía de estilo, protocolo y etiqueta en la empresa, Pilar Benito, pág. 171.

FIGURA 2: Colocación de precedencias en el sistema francés



Fuente: Guía de estilo, protocolo y etiqueta en la empresa, Pilar Benito, pág. 169.

2.2.3. La precedencia

La Palabra **precedencia** viene del verbo **preceder**. Implica preeminencia o preferencia en el lugar o asiento, no necesariamente una jerarquía o título, significa ir delante de, de modo que en un listado de invitados se establece un orden numérico por el cual unos preceden a otros. Esta ordenación se lleva a cabo: en los actos oficiales, aplicando la normativa oficial vigente (estatal, autonómica o local). Y en los actos privados, utilizando las costumbres familiares o las reglas internas corporativas (Otero, 2009)

La precedencia determina el orden de antelación de las distintas dignidades o cargos que coinciden en un mismo colectivo, usando como parámetro principal su rango y antigüedad en el cargo.

Reglas para las precedencias

Los actos serán presididos por la autoridad que los organice. En caso de que dicha autoridad no ostente la presidencia, ocupará lugar inmediato a la misma. La distribución de los puestos de las demás autoridades se hará alternándose a derecha e izquierda del lugar ocupado por la presidencia. Si a un acto oficial asistieron varias personas del mismo rango y orden de precedencia, prevalecerá el criterio de antigüedad en relación a su nombramiento o en su defecto, el de creación de la institución a las que ellas pertenecen y/o representan.

FIGURA 3: Precedencias con cuatro participantes



Fuente: Elaboración propia

De no ser posible la aplicación de los referidos criterios, el orden de precedencia se establecerá de conformidad con el orden alfabético de las instituciones que representan (caso gremios empresariales). La persona que asista a un acto en representación de una autoridad superior a la de su propio cargo, no ocupará el lugar de precedencia de la autoridad que representa. Cuando un funcionario desempeñe conjuntamente dos cargos que tengan diferente nivel o categoría, su precedencia será establecida en función de su mayor cargo.

El lugar del anfitrión en actos oficiales

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. El artículo seis del Ceremonial del Estado y Ceremonial Regional señala que, el Presidente de la República preside todo acto o ceremonia pública a la que asista.

En caso que también esté presente alguna personalidad de mayor precedencia al del anfitrión, aquel se ubicará en el tercer lugar de precedencia.

FIGURA 4: Lugar del anfitrión con cuatro participantes



Fuente: Elaboración propia

2.2.4. Los símbolos nacionales

Decreto Ley N° 11323, de 31 de marzo de 1950, artículo 9° a la letra dispone: “Los símbolos de la patria son intangibles debiendo ser tratados con respeto, preferencia y lucimiento en las diversas actuaciones cívicas y de otra índole que ordene la ley, no debiendo, por ningún motivo, ser empleados para propósitos equivocados ni deformados para fines extraños para los que fueron creados”. <http://www.mininter.gob.pe/pdfs/simbolos-patrios.pdf>. No han de utilizarse en los actos de forma indiscriminada, ni por parte de asociación o persona alguna.

El Himno Nacional del Perú: quedan reservados exclusivamente para los actos de gran solemnidad o con ocasión de visitas oficiales realizadas por altas autoridades nacionales o extranjeras. El Ministerio de Educación, mediante Resolución Ministerial N° 0244-2010-ED de fecha 18 de agosto del año 2010 resuelve: “Desarrollar una campaña educativa a nivel nacional en las instituciones de Educación Básica, Técnico Productiva y Educación Superior (institutos y escuelas) para que los estudiantes y demás actores educativos canten con fervor

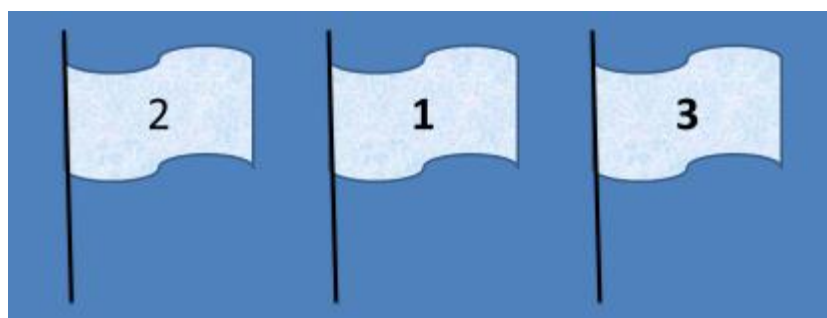
patriótico el Coro y la Sexta Estrofa del Himno Nacional para contribuir al fortalecimiento de la identidad peruana y la conciencia histórico-nacional.”

- Se interpretan de mayor a menor categoría al inicio de un acto, y en orden inverso si se programan al final.
- Si además hubiera que interpretar himnos extranjeros, al inicio de un acto se tocará en primer lugar el extranjero y a continuación el nacional. Y a la inversa si fuera al cerrar el acto.
- Debe evitarse el empleo de cintas o discos compactos cuando haya que interpretar algún himno. Lo mejor es que se recurra a una banda.
- Al cantar el Himno Nacional: se debe hacer con civismo, sin conversaciones ni risas y con respeto.

Las Banderas: la bandera es objeto de honor máximo en un país. Está prohibido incorporar algún símbolo o siglas de entidades particulares (partidos políticos, asociaciones, etc.). La bandera en territorio: nacional ocupa el puesto de honor.

Ordenación de banderas: se hará de acuerdo al principio de cortesía dada la igualdad soberana de todos los Estados, las banderas de los países que se enarboles juntas deberán ondear el mismo nivel y tener idéntico tamaño.

FIGURA 5: Ordenación de banderas: si el número es impar, la de la nación anfitriona se colocará en el centro y la extranjera a su derecha, siguiendo a continuación el resto de banderas



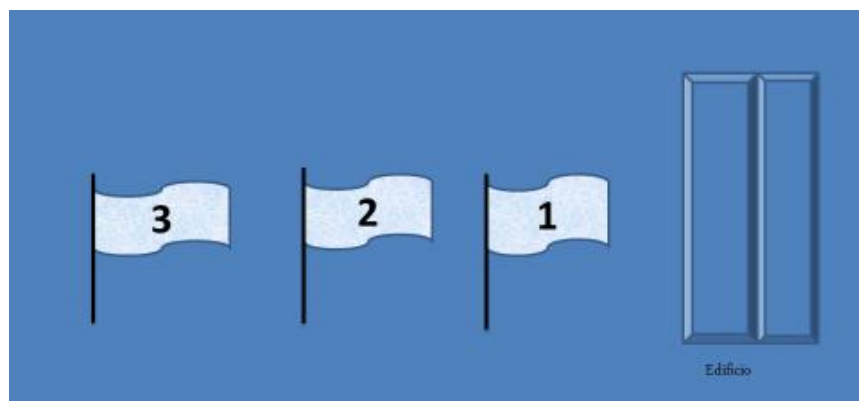
Fuente: Elaboración propia

FIGURA 6: Ordenación de banderas: Si el número es par, aquélla se situará en el puesto de la derecha de las dos centrales y la del otro país a la izquierda



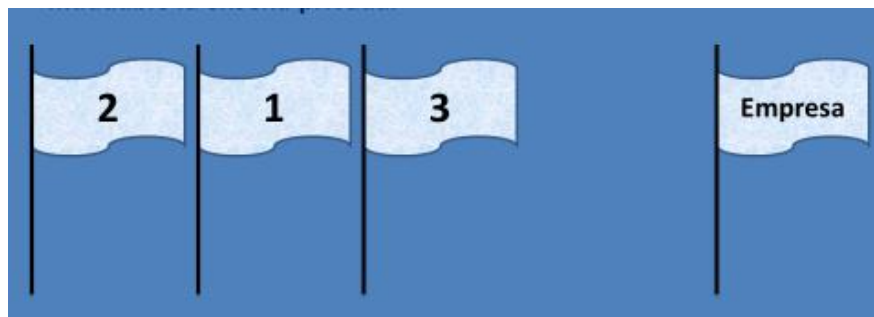
Fuente: Elaboración propia

FIGURA 7: Ordenación de banderas: Partiendo de un punto central (podio, puerta de un edificio, etc.) se ordenan en fila india, ocupando el primer lugar la bandera más próxima al centro y el último el más alejado



Fuente: Elaboración propia

FIGURA 8: Ordenación de banderas: Doble hilera: si en un mismo acto de carácter empresarial concurren banderas oficiales y la de la compañía anfitriona, lo correcto es no mezclarlas entre sí, separando de manera indudable la enseña privada



Fuente: Elaboración propia

2.2.5. Tipos de protocolo

Siendo que el protocolo sirve para ordenar a las personas, ordenar los símbolos, mobiliario, etc., según el cargo que ostentan, según tipo de evento, existen diferentes tipos de protocolo, los cuales se mencionarán a continuación:

Protocolo Institucional: éste es el que se rige en los diferentes estados. En el caso del Perú, está regido, fundamentalmente, por el Decreto Supremo N° 096-2005-RE, “El ceremonial del Estado y Ceremonial Regional”, donde se definen los diferentes tipos de actos y su organización, es decir rige las precedencias, tratamiento e imagen institucional a las que hay que añadir las tradiciones arraigadas, realizadas en el Estado Peruano. Des mismo modo el Decreto Supremo N° 100-2005-RE, aprueba el “Cuadro General de Precedencias Protocolar para actos y ceremonias que conciernen al Ceremonial del Estado”, allí se indica las precedencias que existen en el Perú, es decir, el lugar que le corresponde a

cada miembro que participa en el evento protocolar organizado por el Estado Peruano.

Protocolo empresarial o de actos privados (de gestión): en este protocolo se encuentran las normas y técnicas necesarias para la planificación, preparación, desarrollo y control de cualquier acto promovido por una empresa privada o institución, sin embargo, en la actualidad la interrelación entre el sector privado y público es muy frecuente esto hace que, cuando una autoridad esté presente en un evento empresarial o del sector privado este se convierta en mixto y se aplican obligatoriamente las normas jurídicas de carácter protocolario, así como las costumbres y los usos sociales admitidos, aunque no tengan carácter jurídico (Ramos, 2008). Se pone como ejemplo que si a una institución privada, al realizar la inauguración de una fábrica, se invita al presidente del Gobierno, varios ministros y alcalde, se deberá atener a la norma jurídica de precedencias a la hora de ordenar la colación de las autoridades.

El protocolo empresarial es sin normativa, siendo una guía que informa sobre el comportamiento profesional, comprende todas aquellas normas o referencias que marca la propia empresa conforme a su organigrama, estatutos, beneficio que persiga el acto, de acuerdo con los usos sociales o las costumbres establecidas (Muñoz, 2010). Este tipo de protocolo se ha convertido en un instrumento de comunicación de la empresa, dentro de su entorno como fuera de él.

Protocolo eclesiástico o religioso: la iglesia cuenta con una amplia tradición protocolar-ceremonial que propone la participación de los fieles pudiendo observarse algunos elementos básicos: lugar de la ceremonia o rito, personas que intervienen en el acto, vestuario e indumentaria, libros utilizados para la celebración

y otros símbolos, pues el protocolo en estos actos están unidos a la liturgia y a la fe de los creyentes (Muñoz, 2010).

Protocolo internacional: según mencionamos en la historia del protocolo, desde que el hombre comienza a relacionarse entre sí, y con los pueblos, imperios, naciones y países, para ello establece una serie de formalidades y ceremonias no verbales que determinaron el nacimiento del Protocolo internacional. En este protocolo también, se rige las normas del Protocolo Diplomático, que además, tiene la facultad de negociar y medir cuestiones internacionales. Se debe distinguir que las precedencias entre las organizaciones internacionales: en primer lugar, la Organización internacional más importante debido a su carácter mundial es la organización de las naciones Unidas (ONU), a ésta, la siguen las organizaciones regionales, políticas y militares y por último, los grandes organismos de carácter administrativo, económico, social o cultural. Respecto a las precedencias internas, la máxima que se respeta escrupulosamente en las ceremonias oficiales de las Organizaciones, el principio de igualdad soberana entre Estados (Cabero, 2012).

Protocolo universitario: siendo que desde el siglo XIII, cuando por los menos 10 instituciones universitarias inician sus actividades en Europa, las universidades nacen por bula pontificia y al amparo de la iglesia, y enseña a los estudiantes venidos de todas partes en una lengua única, que es el latín. Sin embargo, a partir del siglo XVI, cuando se inicia el cambio de la idea de universidad a lo concebido tres siglos antes, y es en el siglo XIX en el que se culmina el proceso de estatalización y se fijan los símbolos y las normas que han de regir el ceremonial universitario.

En las universidades, la máxima autoridad es el rector, existiendo la tradición universitaria “todos los actos de la universidad serán presididos por el rector”. Todo acto universitario requiere de ciertas formalidades para su organización y desarrollo, de modo de otorgarle la solemnidad inherente a su propio carácter. Algunas de las formalidades que deben observarse en la organización de un acto universitario son: tarjetas de invitación, recepción y ubicación de invitados, himnos, banderas y escudos (Ramos, 2007).

2.2.6. Organización de eventos

Consideraciones generales

La organización de eventos puede considerarse de manera general los siguientes criterios: el logro de objetivos a partir del caos, organizar conforme a un plan o proyecto y herramienta de proyección externa de una imagen corporativa. Según Ramos (2008), la organización de eventos es partir del caos hacia un objetivo, aunque no siempre se parte del caso, sino que con frecuencia lo que ordenamos son estructuras que pre existen siendo que la acción humana persigue un objetivo y para alcanzarlos se dispone de medios como la producción, protocolo, comunicación, creatividad y otros. Por otro lado, la organización de eventos, es realizar un acto conforme a un plan o proyecto que requiere de alto nivel de eficiencia, capacitación, información permanente actualizada para lograr competir con excelencia en la calidad del servicio siendo esto un reductor de riesgo existente, ya que por el número de condiciones internas y externas, más la intervención de decisiones humanas, hace que siempre esté presente, Jijena (2009). La organización de eventos empresariales se trata de una fabulosa herramienta de proyección externa de la imagen corporativa, cuando se plantea la organización de

un evento, sea del tipo que sea, pudiendo ser este un acto público oficial o no oficial o, un acto privado o empresarial según Cabero (2012).

Evento

Un evento está definido bajo tres enfoques primordiales: es un acontecimiento, suceso o eventualidad, que es importante y programado pudiendo ser de índole social, académica, artística y deportiva, que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos.

Arroyo y Morrucco (2013) define a un evento como una reunión de personas que conlleva un motivo en particular, proviene del latín *eventus*, siendo este un acontecimiento, suceso o eventualidad, existiendo eventos corporativos que tienen como objetivo la vinculación para la negociación, la incentivación, la capacitación y el trabajo entre las personas que participan.

Según Otero (2009), son actividades o acciones que se realizan en las empresas y corporaciones que no forman parte del su desarrollo habitual, sino de manera extraordinaria, siendo un evento un suceso importante y programado, de índole social, académica, artística o deportiva como lo indica el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española DRAE 2001. Estos actos importantes y especiales acciones ligadas a las relaciones públicas emprendidas a lo largo de la historia.

Además, Jijena (2009) menciona que siendo los eventos acontecimientos previamente organizados, reúnen a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos, donde se desarrollan actividades afines a un mismo objetivo donde el actor y el público están uno al lado del otro con una misma finalidad.

Tipos de eventos

Los actos o evento están divididos en dos dimensiones: actos oficiales organizados por el estado, entidad pública y reglamentada por éste y los actos privados o empresariales que adoptan como referència las normas jurídicas en forma no tan estricta.

Según Otero (2009) divide en dos grandes grupos: los actos oficiales realizados por organismos del estado y los actos privados, que pueden ser de carácter familiar o bien de carácter corporativos.

Ramos (2008) indica que los actos organizados por una autoridad o entidad pública donde se aplican obligatoriamente las normas jurídicas de carácter protocolario, así también las costumbre y lo usos sociales admitidos aunque no tengan carácter jurídico; y en los actos privados o empresariales las normas jurídicas establecen las pautas de referencia, sin embargo considera que si en un acto privado o empresarial se invita a una autoridad del gobierno, se deberá atener a las norma jurídica de precedencias y formalidades, según lo indica también el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, refrendado por el Decreto Supremo N. 096-2005-RE.

Por último según Fernández, Fabró, Barquero y Rocafort (2009) el entorno empresarial o privado desarrolla sus actos y eventos utilizando la normativa de manera no muy estricta como la usada en los actos públicos, siendo sus principales parámetros los usos socias, costumbre, estatutos, organigramas, es decir la importancia que tienen las personas o instituciones que aportarán o generarán beneficios para la empresa o institución.

Actos oficiales o público

Los actos oficiales son actos organizados por el estado y entidades paraestatales donde intervienen Instituciones y autoridades del estado.

Según Otero (2009), los actos organizados por el estado son llamados oficiales, así como las entidades paraestatales que son la Unión Europea, naciones, Unidades, Organización de Estados Americanos, MERCOSUR, etc., donde inclusive el presupuesto para la realización de eventos o actos oficiales está sujeto a fiscalización. Estos eventos pueden ser Inauguraciones, ceremonias de la realiza, ceremonias de estado, tomas de posesión, constitución de corporaciones, celebración de consejos de Gobierno, etc.

El Ministerio de Relaciones Exteriores y según el Decreto Supremo N. 096-2005-RE, menciona que las ceremonias o actos oficiales de estado del Perú siendo algunas: saludo del Presidente de la República con motivo del Año Nuevo, renovación del Juramento de Fidelidad a la Bandera, aniversario de la Independencia nacional, transmisión del Mando Supremo y las ceremonias que sean establecidos por la Dirección nacional de Protocolo y Ceremonial del Estado.

Eventos empresariales

Los eventos empresariales se dividen en dos áreas: eventos corporativos y comerciales; y eventos académicos y de capacitación profesional; y actos mixtos.

Arroyo y Morrucco (2013), mencionan que los eventos corporativos son los que afectan al ámbito empresarial, siendo algunos: asambleas, conferencias, congresos, convenciones. Ferias, exposiciones, inauguraciones, firmas de convenios, video conferencias, desayunos, almuerzos y cenas de trabajo, desfiles de moda, espectáculos etc.

Según Jijena (2009), los eventos de capacitación profesional son aquellos que ayudan a enriquecer la cultura y la comunicación se dan en forma de transmisión de mensajes entre los que participan. Entre estos se encuentran los congresos que es un atractivo programa académico que permite el intercambio de conocimientos entre sus actores; seminarios, simposios, cursos, jornadas, coloquios, etc.

Los actos mixtos menciona Fernández, Fabró, Barquero y Rocafort (2010), son aquellas eventos organizados por una empresa particular donde asiste una autoridad del Gobierno, siendo el caso de un Ministro u otro, y se aplicará el tratamiento de estado y también los usos y costumbres establecidos en la empresa, de ahí el nombre de acto mixto, donde se aplica el sentido común y se respeta la idiosincrasia de las Instituciones. En este marco se puede decir que en el Perú y de acuerdo al Decreto Supremo N° 100-2005-RE, donde se aprueba el Cuadro General de Precedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernan el Ceremonial del Estado, deberá ser usado como referencia en un acto mixto. Entre estos actos están: visita del presidente, ministros o entidades públicas a una sede corporativa por la realización de eventos académicos, o inauguraciones empresariales, conferencias, etc.

2.3. Marco conceptual

Actitud

Predisposición del ser humano, que es expresada con sus movimientos y estados de ánimo. En protocolo se manifiesta una buena actitud cuando se realiza un acto con buena disposición teniendo como resultado el desarrollo de los actos en formas eficientes y eficaces, sacando el mayor partido a las aptitudes para producir una determinada imagen.

Conocimiento

Es el entendimiento y noción de algo, acontecimientos mentales mediante los cuales se llega a conocer algo y a creerlo, el conocimiento de protocolo es tener nociones de tratamientos usos, costumbres, etc. que serán consideradas como creencias almacenadas en la mente, considerándolas como ciertas y verdaderas, conociendo el orden que determina la precedencia, el lugar que es donde se sitúan las autoridades y símbolos y por último el tratamiento que se brinda a las autoridades.

Lugar

Espacio ocupado o que puede ser ocupado por un cuerpo cualquiera, en protocolo se dice que lugar es dónde se va a situar a la autoridad o al símbolo, dependiendo del puesto que tiene dentro del ordenamiento, siendo el lugar que corresponde a cada persona, no se trata sólo de un privilegio personal sino a lo que pertenece o representa y se sitúa en el lugar de acuerdo con la importancia que tenga dentro del ordenamiento general de un acto.

Orden

Determina el lugar y la ubicación (precedencia) de una persona o símbolo con respeto a los demás, es la prelación que se debe seguir individualmente por las autoridades concurrentes a un acto oficial de carácter general, al colocar a los invitados en un orden protocolario correspondiente, de acuerdo a la importancia y preeminencia. El orden de acuerdo al protocolo es indispensable para la ubicación de personas, símbolos, mobiliario, etc., de acuerdo a la rigurosidad del acto, sin orden los actos serían un caos.

Práctica

Ejercitar o poner en práctica algo que se ha aprendido siendo de utilidad que produce provecho material inmediato. Una vez adquirido el conocimiento de las reglas y normas de protocolo la práctica será de gran valor en todos los tipos de actos independientemente de su tipología, así mismo, la repetición de la práctica ayuda el perfeccionamiento de los mismos, su correcta aplicación en la planificación estratégica de las ceremonias repercutirá en una imagen impecable del que organiza.

Símbolos

Manifestación de la herencia histórica, cultural colectiva, presentada en una autoimagen de la sociedad como comunidad, siendo estos: signos, himnos, banderas, escudos, etc., teniendo su normativa propia para su uso en actos oficiales. En casos de empresas privadas sus símbolos pueden ser banderas, himnos, logos, etc. de la empresa que las distinguen e identifique. De acuerdo al protocolo, los símbolos nacionales se usan de acuerdo a ley del 25 de febrero de 1825, ateniéndose los eventos privados o empresariales a la misma.

Tratamiento

Es la muestra de respeto y reconocimiento del cargo que se ocupa, del título nobiliario que se posea, de la condecoración que se le haya concedido, etc., de acuerdo a los usos y costumbres de los países extranjeros para dar a cada cual el trato adecuado otorgan a personas con cargos públicos o a personalidades, el tratamiento es usado en el protocolo de actos oficiales de manera estricta para dirigirse a una personalidad del gobierno mostrando cortesía al dirigirnos a la autoridad de manera correcta y apropiada.

2.4. Sustento bibliográfico a los indicadores.

En la mayoría de las bibliografías utilizadas en la presente investigación nos llevan a los indicadores utilizados en las tres dimensiones cognitiva, actitudinal y práctica.

El siguiente cuadro, mencionaremos las bibliografías que más se destacan de acuerdo a los indicadores mencionados en la investigación realizada:

Tabla 2: Sustento bibliográfico a los indicadores

Dimensión	Indicadores	Sustento Bibliográfico
Interiorización Cognitiva	<ul style="list-style-type: none"> -Correcta ordenación de personas y cosas en un evento. -Lugar de la Bandera Nacional. -Ordenación de banderas de países. -Uso bandera institucional. -Separación de banderas de países e instituciones. -Importancia de la precedencia. -Ordenamiento de autoridades. -Presencia de primeras autoridades en mesa de honor. -Tratamiento a una autoridad cuando se desconoce el cargo. -Prevalencia del cargo administrativo sobre la categoría personal. - Lugar de honor. - Vigencia de títulos nobiliarios. - Confección de símbolos patrios. - Obligatoriedad del uso de la Bandera Nacional. -Características del pabellón Nacional. - Orden de los discursos. 	<p>Frnández, Fabró, Barquero, Rocafort (2009) – Protocolo de las personas y cosas: orden, lugar y tratamiento.</p> <p>Cabero (2012) – Ubicación correcta de símbolos, banderas oficiales y enseñas privadas.</p> <p>Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú (2012) – Ubicación y tratamiento de la bandera nacional.</p> <p>Otero (2010) – Tratamiento de autoridades, títulos nobiliarios, actos oficiales y privados.</p> <p>Benito (2008) – Tratamiento a los símbolos de estado banderas nacionales, universidades e instituciones públicas y privadas.</p>
Interiorización Actitudinal	<ul style="list-style-type: none"> -Importancia del ordenamiento jerárquico de personas. - Participación en actos académicos bien organizados. - Uso correcto de los símbolos institucionales. - Importancia del protocolo en la realización de eventos. - Lugar de las autoridades y personalidades. - Capacitación sobre temas protocolares. 	<p>Otero (2010) – Precedencias y presidencias.</p> <p>Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú (2012) – Uso correcto de símbolos nacionales e institucionales.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Uso correcto del teléfono móvil. - Falta de respeto al Himno Nacional. - Presentación de autoridades en orden jerárquico. - Impacto del buen uso del protocolo. - Actitud de práctica del protocolo. - Uso correcto de los símbolos patrios e institucionales. - Vestimenta protocolar adecuada. - Igualdad soberana de las naciones. 	<p>Rocafort (2009) – Protocolo vestimenta adecuada para el acto protocolario.</p> <p>Benito (2008) – Vestimenta oficial.</p> <p>Jijena (2009)- Protocolo en la organización de eventos.</p> <p>Bugallo (2009) – Actitud y vestimenta en actos protocolares.</p> <p>Cabero (2010) – Protocolo en actos académicos.</p>
<p>Interiorización Práctica</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Respeto al cantar el Himno Nacional. - Gestión del protocolo. - El uso adecuado del saludo. - Aplicación del protocolo. - Forma del saludo. - Presentación y saludo. - Respeto a la bandera. - Vigilar por la ubicación de las autoridades. - Indumentaria apropiada. 	<p>Otero (2010) – Gestión del protocolo.</p> <p>Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú (2012) – Respeto al Himno Nacional.</p> <p>Muñoz (2010) – Uso adecuado del saludo.</p> <p>Rocafort (2009) – Protocolo ubicación de autoridades, aplicación del protocolo.</p> <p>Bugallo (2009) – Presentaciones y saludo.</p> <p>Lozada (2007) – Ubicación de autoridades, indumentaria apropiada en actos protocolares.</p>

2.5. Fuentes de las dimensiones utilizadas

La variable de estudio realizada en la investigación fue la **interiorización de protocolo**. Se entiende como interiorización, el hacer propio un pensamiento, ya que se un verbo, tendrá como resultado a la acción de realizar lo que se cree, es decir incorporar a la acción el protocolo. Según Maqueda, siendo el protocolo, parte del saber estar, al hablar y comunicarnos con las demás personas en el ámbito empresarial, ya que es el componente humano el que lo ejecuta en las empresas para generar una imagen positiva en el mundo de los negocios, Así mismo, el protocolo se realiza con “serenidad y conocimiento”, así como con preparación, cada actividad y lugar nos exigen formas diferentes de actuar, lo que nos lleva a practicar de manera correcta, es decir a realizar bien las cosas, según lo menciona (Maqueda Lafuente, 2003). Las dimensiones utilizadas para poner determinar el nivel de interiorización del protocolo, fueron Interiorización cognitiva, interiorización actitudinal e interiorización práctica, las están sustentadas varios autores entre ellos Maqueda, Bugallo, Martienez, Fernández, Fabró, Barquero y Rocafort, quienes indican que el uso del protocolo se realiza conociéndolo y aplicándolo, pues esto promueve la integración de actitudes oportunas para mejorar la imagen empresarial, incluso no sólo basta con saber hacer las cosas o saber hablar en actos protocolarios, sino se tienen que aprender, ya que no se nace sabiendo, lo cual implica dedicación y voluntad de acción para mejorar y actuar de acuerdo a las normas protocolarias.

Tabla 3: Fuentes de las dimensiones

Variable	Fuentes	Significado	Dimensiones
Interiorizar Protocolo	RAE	Incorporar a la propia manera de ser, de pensar y sentir ideas o acciones ajenas.	Se puede interiorizar algo cuando se tiene conocimiento y esta es la parte cognitiva , el conocimiento en los actos permite generar credibilidad y confianza. Se puede demostrar la interiorización de algo, cuando se demuestra con hechos, y esta es la parte actitudinal . Las ideas transformadas en hechos, actividades tangibles y positivas para las organizaciones a través del protocolo Se puede practicar lo que se ha interiorizado, plantarse cómo realizar los cambios, llevándolos a la práctica.
	Maqueda, 2003	Saber estar, saber hablar, saber relacionarse apropiadamente en la ejecución de actividades pues cada una exige modo diferente de comportamiento y práctica.	
	Martínez, 2013	“Kulturnorme” que equivale a una norma cultura, que está dentro de las más profundas convicciones, las cuales nos inspiran a actuar y expresar correctamente en	
	Bugallo	Su conocimiento y aplicación promueven al desarrollo de actividades con eficacia.	
	Fernandez, Fabró, Barquero y Rocafort	Las habilidades de saber escuchar y el saber hablar se tiene que aprender, que implica dedicación y voluntad.	

CAPÍTULO 3. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

1. Tipo de estudio

El tipo de estudio del presente trabajo de investigación es descriptivo por que mide las dimensiones de la variable protocolo de actos académicos: cognitivo, actitudinal y práctico según los conceptos fundamentados en el marco teórico. En una segunda instancia se comparó los resultados según la percepción de los administradores, docentes y personal de apoyo, estableciendo las diferencias y semejanzas del nivel de interiorización en cada una de las dimensiones especificadas, recurriendo a las medidas de tendencia central y de variabilidad de la estadística descriptiva apoyada por el software estadístico SPSS versión 22.

2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación corresponde a un estudio de encuestas de corte transversal pues los datos se recogieron en un determinado tiempo donde se analizó las sub variables en forma independiente en una primera instancia y luego las posibles interrelaciones entre las mismas.

3. Población y muestra

3.1. Delimitación espacial y temporal

El trabajo de investigación se desarrolló en la Universidad Peruana Unión en Lima, Juliaca y Tarapoto. Los datos que se recogieron pertenecen al periodo 2014-I, respecto al nivel de interiorización de las normas del protocolo de actos académicos en sus tres dimensiones interiorización: cognitiva, actitudinal y práctica.

3.2. Delimitación de la población y muestra

La población que se tomó en cuenta para la recolección de datos se estratificó de acuerdo a los estamentos académicos de la universidad.

Tabla 4: Distribución de la muestra según el personal que labora en la UPeU

	Lima	Juliaca	Tarapoto	Total
Administradores, decanos, gerentes de áreas	16	2	2	20
Docentes	52	27	13	92
Personal de poyo	35	12	8	55
Total	103	41	23	167

La muestra seleccionada es intencional y no probabilística, obedece al objetivo de la a los criterios de inclusión considerando el personal misionero y empleado de acuerdo al régimen laboral institucional de la UPeU.

4. Recolección de datos y procesamiento

4.1. Diseño del instrumento de investigación:

Con el objetivo de medir el nivel de interiorización de las normas del protocolo de actos académicos por los administradores, personal docente y de apoyo en la UPeU, se elaboró un cuestionario tipo Likert orientado a tres dimensiones de interiorización: Cognitiva, actitudinal y práctica.

4.2. Técnicas de recolección de datos

Para esta investigación se propuso un estudio de encuesta. En este sentido se elaboró un instrumento utilizando una escala de Likert, con preguntas planteadas para valorar las opiniones frente a las dimensiones elegidas. A partir de aquí se

tuvo en cuenta las tres dimensiones de interiorización: Cognitiva, actitudinal y práctica.

Una vez elaborados los ítems del cuestionario, se procedió al análisis del contenido de cada uno de ellos a fin de facilitar su comprensión. Para ello se tuvo en cuenta las palabras a emplear que debían estar caracterizadas por la facilidad de lectura, evitando mucho tecnicismo. Además del lenguaje claro, se tuvo en cuenta la combinación aleatoria de ítems y una estructuración inicial que va desde los ítems genéricos a los específicos.

El cuestionario se estructuró en tres dimensiones de interiorización: cognitiva, actitudinal y práctica, con 19, 14 y 13 ítems respectivamente de acuerdo a la definición conceptual de los constructos establecidos en el marco teórico. La muestra de estudio es de 167 empleados de la UPeU, calculado con el 95% de confiabilidad y el 5% de margen de error según los estándares establecidos. La combinación aleatoria de estos 46 ítems permite reducir el problema de contaminación.

4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

El modelo de respuesta elegido para el instrumento fue la escala de Likert o Método de Evaluaciones Sumarias, cuyas respuestas polinómicas contienen un número de 5 niveles de escala de intensidad, recibiendo puntuaciones más altas cuando más favorables y menos puntuación cuando son desfavorables.

Finalmente se obtuvo la medida de la suma total de las puntuaciones obtenidas por el sujeto, los cuales orientan sus respuestas.

5. Instrumentos utilizados

Se ha utilizado un cuestionario de 46 preguntas, de las cuales 19 son para recoger datos sobre la interiorización cognitiva, 14 para la interiorización actitudinal y 13 para la interiorización práctica.

Cada enunciado es presentado seguido de una escala de estimación que consisten una graduación que va desde “totalmente incorrecto” hasta “totalmente correcto”, en el cuestionario sobre interiorización cognitiva; “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo” en el cuestionario sobre interiorización actitudinal y “definitivamente no” hasta “definitivamente si” en el cuestionario sobre interiorización práctica.

Para medir el nivel de interiorización de las normas de protocolo se usó la siguiente escala de valoración:

1. 49 – 90, nivel de interiorización bajo
2. 90 – 131, nivel de interiorización regular
3. 131 – 172, nivel de interiorización medio
4. 172 – 213, nivel de interiorización alto

Para medir el nivel de interiorización en la primera dimensión que fue cognitiva, se usó la siguiente escala de valoración:

1. 9 – 30, nivel de interiorización bajo
2. 30 – 51, nivel de interiorización regular
3. 51 – 72, nivel de interiorización medio
4. 72 – 93, nivel de interiorización alto

Para medir el nivel de interiorización en la segunda dimensión que fue actitudinal, se usó la siguiente escala de valoración:

1. 1 – 18, nivel de interiorización bajo
2. 18 – 55, nivel de interiorización regular
3. 35 – 52, nivel de interiorización medio
4. 52 – 69, nivel de interiorización alto

Para medir el nivel de interiorización en la tercera dimensión que fue práctica, se usó la siguiente escala de valoración:

1. 1 – 17, nivel de interiorización bajo
2. 17 – 33, nivel de interiorización regular
3. 33 – 49, nivel de interiorización medio
4. 49 -65, nivel de interiorización alto

6. Confiabilidad

El coeficiente de alfa de Cronbach es un recurso numérico muy significativo para evaluar la confiabilidad de instrumentos escritos en el marco de la teoría de los tests que permite cuantificar la consistencia interna de la prueba propuesta, esto es, si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. La ecuación de alfa de Cronbach es:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde

S_i^2 es la varianza del ítem i

S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems

K es el número de preguntas o ítems

La consistencia interna de una escala se considera aceptable cuando se encuentra entre 0.70 y 0.90. Valores de consistencia interna inferiores a 0,70 indican una baja correlación entre los ítemes y aquellos por encima de 0,90 indican redundancia o duplicación de ítemes, es decir por lo menos un par de ítemes miden exactamente el mismo aspecto de un constructo y uno de ellos debe eliminarse (Bland JM, Altman DG. Cronbach's alpha. Br Med J 1997; 314: 572.)

Procesamiento de casos

Casos válidos	167	100,0
Casos excluido	0	,0
Total	167	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procesamiento.

Tabla 5: Estadística de fiabilidad del cuestionario sobre el nivel de interiorización

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Todas las variables	,817	21
Interiorización cognitiva	,832	9
Interiorización actitudinal	,830	6
Interiorización práctica	,789	6

De la tabla 2 se puede observar que el valor de α de Cronbach del cuestionario sobre el nivel de interiorización cognitiva, actitudinal y práctica del protocolo de los actos académicos por los administradores, docentes y personal de apoyo de la Universidad Peruana Unión es de 0,817, valor que indica o muestra un alto grado de confiabilidad garantizando la consistencia de los resultados. Para la primera dimensión interiorización cognitiva, el alfa de Cronbach es 0,832, un valor que indica un alto grado de confiabilidad garantizando la consistencia de los resultados para dicha dimensión. Para la segunda dimensión interiorización actitudinal, el alfa de Cronbach es 0,830, un valor que indica un alto grado de confiabilidad

garantizando la consistencia de los resultados para esta dimensión. Para la tercera dimensión interiorización práctica, el alfa de Cronbach es 0,789, un valor que indica un alto grado de confiabilidad garantizando la consistencia de los resultados para la mencionada dimensión.

Para la validez del test, esto es, para garantizar que se mida lo que se espera que mida, los constructos de los ítems para el cuestionario cuestionario sobre el nivel de interiorización cognitiva, actitudinal y práctica del protocolo de los actos académicos por los administradores, docentes y personal de apoyo de la Universidad Peruana Unión han sido elaborados tomando en cuenta la operacionalización de la variable interiorización del protocolo que contemplan proporcionalmente las tres dimensiones: interiorización cognitiva, interiorización actitudinal e interiorización práctica, que se definen tomando en cuenta el marco teórico de la tesis sobre este constructo.

7. Medición de las variables estudiadas

La variable de estudio fue medida de dos maneras: 1) tablas personalizadas para medir el nivel de interiorización de las normas de protocolo, a nivel de todos los ítems como de sus tres dimensiones: cognitivo, actitudinal y práctica. 2) prueba del chi-cuadrado para establecer la asociación entre las variables demográficas y las dimensiones de la variable nivel de interiorización; cuyo fórmula es la siguiente:

$$\chi^2 = \sum \frac{(fo - ft)^2}{ft}$$

Donde

fo : es la frecuencia observada

ft : es la frecuencia tabulada

CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Análisis del nivel interiorización de las normas de protocolo

Tabla 6: Nivel de interiorización de las normas de protocolo del personal encuestado de la Sede y Filiales de la UPEU

UPEU	TIPO DE PERSONAL	Nivel de Interiorización							
		Bajo		Regular		Medio		Alto	
		Recuento	% del N de la tabla	Recuento	% del N de la tabla	Recuento	% del N de la tabla	Recuento	% del N de la tabla
Lima	Administrativo	4	2,4%	0	,0%	11	6,6%	10	6,0%
	Docente	0	,0%	1	,6%	4	2,4%	6	3,6%
	De apoyo	0	,0%	0	,0%	7	4,2%	9	5,4%
Juliaca	Administrativo	1	,6%	2	1,2%	7	4,2%	8	4,8%
	Docente	1	,6%	1	,6%	11	6,6%	10	6,0%
	De apoyo	0	,0%	1	,6%	11	6,6%	11	6,6%
Tarapoto	Administrativo	1	,6%	0	,0%	9	5,4%	9	5,4%
	Docente	0	,0%	0	,0%	15	9,0%	9	5,4%
	De apoyo	0	,0%	0	,0%	7	4,2%	1	,6%
TOTAL						82	49.20%	73	43.80%

De la tabla 4, se puede observar que del personal encuestado de la Universidad Peruana Unión sobre el nivel de interiorización de las normas de protocolo, el 49.20% se ubica en la categoría medio, seguido de un 43.80% en el nivel alto. En la categoría medio, la distribución de los porcentajes con referencia al 49,20% es el siguiente 1) el 18.6% pertenecen a la Filial de Tarapoto, 2) el 17.4% pertenecen a la Filial de Juliaca, y 3) 13,2% pertenece a la Sede de Lima. En la categoría alto, la distribución de los porcentajes con referencia al 43,80% es: 1) el 17,4% pertenece a la Filial de Juliaca, 2) el 15% pertenece a la Sede de Lima, y el 3) 11.4% pertenece a la Filial de Tarapoto. Uniendo las categorías medio y alto, el análisis comparativo resulta, que la Filial de Juliaca tiene un porcentaje mayor de

interiorización de las normas de protocolo con un 4.8%, luego le sigue la Filial de Tarapoto con un 30%, y finalmente la Sede de Lima con un 28,2%. En conclusión las filiales superan a la sede central de la UPeU.

Nivel de interiorización de las dimensiones

Tabla 7: Nivel de interiorización cognitiva de las normas de protocolo del personal encuestado de la Sede y Filiales de la UPeU

PEU	TIPO DE PERSONAL	Nivel cognitivo							
		Bajo		Regular		Medio		Alto	
		Recuento	% del N de la tabla	Recuento	% del N de la tabla	Recuento	% del N de la tabla	Recuento	% del N de la tabla
Lima	Administrativo	0	,0%	2	1,2%	20	12,0%	3	1,8%
	Docente	1	,6%	0	,0%	8	4,8%	2	1,2%
	De apoyo	0	,0%	0	,0%	7	4,2%	9	5,4%
Juliaca	Administrativo	2	1,2%	2	1,2%	6	3,6%	8	4,8%
	Docente	0	,0%	0	,0%	18	10,8%	5	3,0%
	De apoyo	0	,0%	1	,6%	16	9,6%	6	3,6%
Tarapoto	Administrativo	0	,0%	0	,0%	16	9,6%	3	1,8%
	Docente	0	,0%	0	,0%	20	12,0%	4	2,4%
	De apoyo	0	,0%	0	,0%	7	4,2%	1	,6%
TOTAL						118	66.00%	41	24.60%

De la tabla 5, se puede observar que del personal encuestado de la Universidad Peruana Unión sobre el nivel de interiorización de las normas de protocolo, el 66.00% se ubica en la categoría medio, seguido de un 24.60% en el nivel alto. En la categoría medio, la distribución de los porcentajes con referencia al 49,20% es el siguiente 1) el 25.8% pertenecen a la Filial de Tarapoto, 2) el 24% pertenecen a la Filial de Juliaca, y 3) 21% pertenece a la Sede de Lima. En la categoría alto, la distribución de los porcentajes con referencia al 24,60% es: 1) el 11,4% pertenece a la Filial de Juliaca, 2) el 8,4% pertenece a la Sede de Lima, y el 3) 4.8% pertenece a la Filial de Tarapoto. Uniendo las categorías medio y alto, el análisis comparativo

resulta, que la Filial de Juliaca tiene un porcentaje mayor de interiorización cognitiva de las normas de protocolo con un 35.4%, luego le sigue la Filial de Tarapoto con un 30,6%, y finalmente la Sede de Lima con un 29,4%. En conclusión las filiales superan a la sede central de la UPeU.

Tabla 8: Nivel de interiorización actitudinal de las normas de protocolo del personal encuestado de la Sede y Filiales de la UPeU

UPEU	TIPO DE PERSONAL	Nivel actitudinal							
		Bajo		Regular		Medio		Alto	
		Recuento	% del N de la tabla	Recuento	% del N de la tabla	Recuento	% del N de la tabla	Recuento	% del N de la tabla
Lima	Administrativo	0	,0%	0	,0%	5	3,0%	20	12,0%
	Docente	0	,0%	0	,0%	2	1,2%	9	5,4%
	De apoyo	0	,0%	0	,0%	1	,6%	15	9,0%
Juliaca	Administrativo	0	,0%	0	,0%	3	1,8%	15	9,0%
	Docente	0	,0%	0	,0%	2	1,2%	21	12,6%
	De apoyo	0	,0%	1	,6%	5	3,0%	17	10,2%
Tarapoto	Administrativo	0	,0%	0	,0%	3	1,8%	16	9,6%
	Docente	0	,0%	0	,0%	6	3,6%	18	10,8%
	De apoyo	0	,0%	0	,0%	2	1,2%	6	3,6%
TOTAL						29	17.40	137	82.20%

De la tabla 6, se puede observar que del personal encuestado de la Universidad Peruana Unión sobre el nivel de interiorización actitudinal de las normas de protocolo, el 82.20% se ubica en la categoría alto, seguido de un 17.40% en el nivel medio. En la categoría alto, la distribución de los porcentajes con referencia al 82,20% es el siguiente 1) el 31.8% pertenecen a la Filial de Juliaca, 2) el 26,4% pertenecen a la Sede de Lima, y 3) 24% pertenece a la Filial de Tarapoto. En la categoría medio, la distribución de los porcentajes con referencia al 17,40% es: 1) el 6,6% pertenece a la Filial de Tarapoto, 2) el 6% pertenece a la Filial de Juliaca, y el 3) 4.8% pertenece a la Sede de Lima. Uniendo las categorías medio y alto, el

análisis comparativo resulta, que la Filial de Juliaca tiene un porcentaje mayor de interiorización actitudinal de las normas de protocolo con un 37.8%, luego le sigue la Sede de Lima con un 31,2%, y finalmente la Filial de Tarapoto con un 30,6%. En conclusión la Filial de Juliaca supera a la Sede de la UPEU; y la Sede supera a la Filial de Tarapoto.

Tabla 9: Nivel de interiorización de la práctica de las normas de protocolo del personal encuestado de la Sede y Filiales de la UPEU

UPEU	TIPO DE PERSONAL	Nivel práctico							
		Bajo		Regular		Medio		Alto	
		Recuento	% del N de la tabla	Recuento	% del N de la tabla	Recuento	% del N de la tabla	Recuento	% del N de la tabla
Lima	Administrativo	0	,0%	0	,0%	12	7,2%	13	7,8%
	Docente	0	,0%	0	,0%	6	3,6%	5	3,0%
	De apoyo	0	,0%	0	,0%	10	6,0%	6	3,6%
Juliaca	Administrativo	0	,0%	1	,6%	11	6,6%	6	3,6%
	Docente	0	,0%	1	,6%	15	9,0%	7	4,2%
	De apoyo	0	,0%	0	,0%	15	9,0%	8	4,8%
Tarapoto	Administrativo	0	,0%	0	,0%	12	7,2%	7	4,2%
	Docente	0	,0%	0	,0%	19	11,4%	5	3,0%
	De apoyo	0	,0%	0	,0%	8	4,8%	0	,0%
TOTAL						108	64.80	57	34.20%
								%	

De la tabla 7, se puede observar que del personal encuestado de la Universidad Peruana Unión sobre el nivel de interiorización de la práctica de las normas de protocolo, el 64.80% se ubica en la categoría medio, seguido de un 34.20% en el nivel alto. En la categoría medio, la distribución de los porcentajes con referencia al 64,80% es el siguiente 1) el 24.6% pertenecen a la Filial de Juliaca, 2) el 23,4% pertenecen a la Filial de Tarapoto, y 3) 16,8% pertenece a la Sede de Lima. En la categoría alto, la distribución de los porcentajes con referencia al 34,20% es: 1) el 14,4% pertenece a la Sede de Lima, 2) el 12,6% pertenece a la Filial de Juliaca, y el 3) 7.2% pertenece a la Filial de Tarapoto. Uniendo las categorías medio y alto, el análisis comparativo resulta, que la Filial de Juliaca tiene un porcentaje mayor de interiorización de la práctica de las normas de protocolo con un 37.2%, luego le

sigue la Sede de Lima con un 31,2%, y finalmente la Filial de Tarapoto con un 30,6%. En conclusión, la Filial de Juliaca supera a la Sede de Lima, y la Sede de Lima supera a la Filial de Tarapoto.

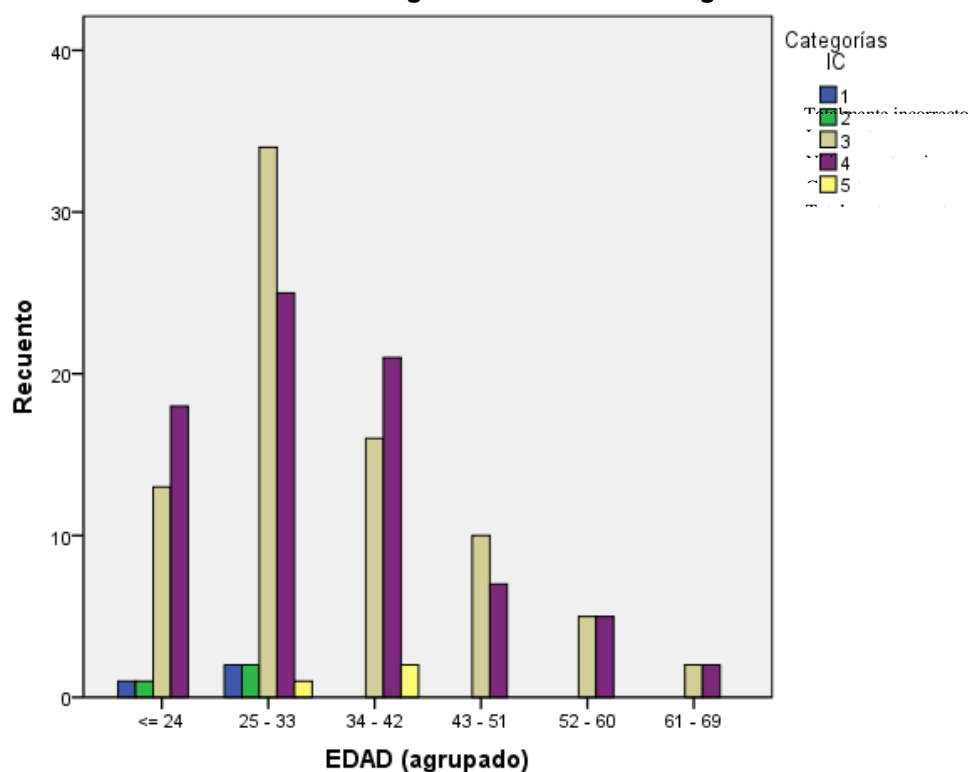
2. Contrastación de las hipótesis de trabajo

Hipótesis de trabajo: relación edad e interiorización cognitiva

Tabla 10: Edad * Categoría interiorización cognitiva

			Categorías Interiorización Cognitiva					Total
			Total mente incorrecto 1	Incorrecto 2	Ni incorrecto, ni correcto 3	Correcto 4	Totalmente correcto 5	
EDAD (agrupado)	<= 24	Recuento	1	1	13	18		
		Frecuencia esperada	,6	,6	15,8	15,4		
		% dentro de EDAD	3,0%	3,0%	39,4%	54,5%	,0%	100,0%
		% dentro de IC	33,3%	33,3%	16,3%	23,1%	,0%	19,8%
		% del total	,6%	,6%	7,8%	10,8%	,0%	19,8%
	25 - 33	Recuento	2	2	34	25	1	64
		Frecuencia esperada	1,1	1,1	30,7	29,9	1,1	64,0
		% dentro de EDAD	3,1%	3,1%	53,1%	39,1%	1,6%	100,0%
		% dentro de IC	66,7%	66,7%	42,5%	32,1%	33,3%	38,3%
		% del total	1,2%	1,2%	20,4%	15,0%	,6%	38,3%
	34 - 42	Recuento	0	0	16	21	2	39
		Frecuencia esperada	,7	,7	18,7	18,2	,7	39,0
		% dentro de EDAD	,0%	,0%	41,0%	53,8%	5,1%	100,0%
		% dentro de IC	,0%	,0%	20,0%	26,9%	66,7%	23,4%
		% del total	,0%	,0%	9,6%	12,6%	1,2%	23,4%
	43 - 51	Recuento	0	0	10	7	0	17
		Frecuencia esperada	,3	,3	8,1	7,9	,3	17,0
		% dentro de EDAD	,0%	,0%	58,8%	41,2%	,0%	100,0%
		% dentro de IC	,0%	,0%	12,5%	9,0%	,0%	10,2%
		% del total	,0%	,0%	6,0%	4,2%	,0%	10,2%
	52 - 60	Recuento	0	0	5	5	0	10
		Frecuencia esperada	,2	,2	4,8	4,7	,2	10,0
		% dentro de EDAD	,0%	,0%	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
		% dentro de IC	,0%	,0%	6,3%	6,4%	,0%	6,0%
		% del total	,0%	,0%	3,0%	3,0%	,0%	6,0%
	61 - 69	Recuento	0	0	2	2	0	4
		Frecuencia esperada	,1	,1	1,9	1,9	,1	4,0
		% dentro de EDAD	,0%	,0%	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
		% dentro de IC	,0%	,0%	2,5%	2,6%	,0%	2,4%
		% del total	,0%	,0%	1,2%	1,2%	,0%	2,4%
Total		Recuento	3	3	80	78	3	167
		Frecuencia esperada	3,0	3,0	80,0	78,0	3,0	167,0
		% dentro de EDAD	1,8%	1,8%	47,9%	46,7%	1,8%	100,0%
		% dentro de IC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	1,8%	1,8%	47,9%	46,7%	1,8%	100,0%

FIGURA 9: Edad * Categoría interiorización cognitiva



En cada celda de la tabla de contingencia se puede encontrar la frecuencia observada que representa el número de casos que cumplen las dos características a la vez en la muestra, lo que interesa saber es los tantos porcientos que representa esta frecuencia por filas, por columnas y sobre el total.

En la muestra, tabla 8 hay 78 trabajadores entre administradores, docentes y personal de apoyo con un nivel de interiorización cognitiva de “correcto”, de los cuales:

- 1) el 32.1% del personal encuestado con una interiorización cognitiva en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 25 y 33 años, que representa el 39.1% del 100% en esta categoría de edad.

2) el 26.9 % del personal encuestado con una interiorización cognitiva en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 34 y 42 años, que representa el 53.8% del 100% en esta categoría de edad.

3) el 23.1 % del personal encuestado con una interiorización cognitiva en la categoría de “correcto” tiene una edad menor o igual a 24 años, que representa el 54.5% del 100% en esta categoría de edad.

4) el 9.0 % del personal encuestado con una interiorización cognitiva en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 43 y 51 años, que representa el 41.2% del 100% en esta categoría de edad.

5) el 6.4 % del personal encuestado con una interiorización cognitiva en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 52 y 60 años, que representa el 50 % del 100% en esta categoría de edad.

6) el 2.6 % del personal encuestado con una interiorización cognitiva en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 61 y 69 años, que representa el 50 % del 100% en esta categoría de edad.

Para continuar el análisis abordaremos las siguientes hipótesis de trabajo.

H_0 : El nivel de interiorización cognitiva del protocolo de los actos académicos no depende del rango de la edad del personal de la Universidad Peruana Unión.

H_1 : El nivel de interiorización cognitiva del protocolo de los actos académicos depende del rango de la edad del personal de la Universidad Peruana Unión.

Criterio de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Y, se acepta H_1

Tabla 11: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,400 ^a	20	,935
Razón de verosimilitudes	13,946	20	,833
Asociación lineal por lineal	,654	1	,419
N de casos válidos	167		

a. 22 casillas (73,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

Análisis

En este caso, su valor es de 11,400, con 20 grados de libertad [(filas – 1) × (columnas – 1)] y su significación es de 0,935. Así que, para cualquier nivel, como aceptamos la hipótesis nula, entonces no hay dependencia; o lo que es igual, la interiorización cognitiva del protocolo de los actos académicos no depende del rango de la edad del personal de la Universidad Peruana Unión. Como puede observarse en la tabla 10 hay 22 casillas con frecuencias esperadas menores que 5, es decir, el 73.3% del total, siendo el recuento mínimo esperado de 0,07. Así la razón de verosimilitud 13,946. Sería un porcentaje no muy aceptable, pero continuamos con el análisis.

Tabla 12: Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,261	,935
	V de Cramer	,131	,935
N de casos válidos		167	

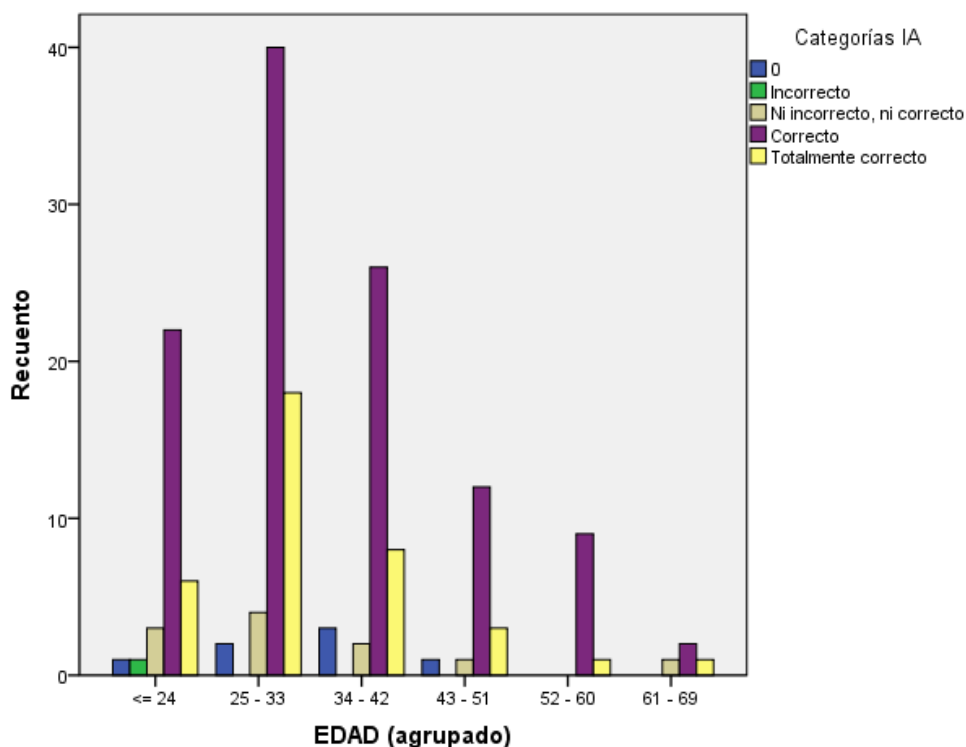
Teniendo en cuenta que el coeficiente de contingencia para una tabla de dimensiones 6x5 tiene una cuota superior inferior a 1, el valor 0,261 indica un grado de asociación bajo.

Hipótesis de trabajo: relación edad e interiorización cognitiva

Tabla 13: Edad * Categoría interiorización actitudinal

		Categorías interiorización actitudinal				Totalmente correcto	Total
		Totalmente incorrecto	Incorrecto	Ni incorrecto, ni correcto	Correcto		
Edad <= 24	Recuento	1	1	3	22	6	33
	Frecuencia esperada	1,4	,2	2,2	21,9	7,3	33,0
	% dentro de EDAD (agrupado)	3,0%	3,0%	9,1%	66,7%	18,2%	100,0%
	% dentro de Categoría IA	14,3%	100,0%	27,3%	19,8%	16,2%	19,8%
	% del total	,6%	,6%	1,8%	13,2%	3,6%	19,8%
25 - 33	Recuento	2	0	4	40	18	64
	Frecuencia esperada	2,7	,4	4,2	42,5	14,2	64,0
	% dentro de edad	3,1%	,0%	6,3%	62,5%	28,1%	100,0%
	% dentro de Categoría IA	28,6%	,0%	36,4%	36,0%	48,6%	38,3%
	% del total	1,2%	,0%	2,4%	24,0%	10,8%	38,3%
34 - 42	Recuento	3	0	2	26	8	39
	Frecuencia esperada	1,6	,2	2,6	25,9	8,6	39,0
	% dentro de edad	7,7%	,0%	5,1%	66,7%	20,5%	100,0%
	% dentro de categoría IA	42,9%	,0%	18,2%	23,4%	21,6%	23,4%
	% del total	1,8%	,0%	1,2%	15,6%	4,8%	23,4%
43 - 51	Recuento	1	0	1	12	3	17
	Frecuencia esperada	,7	,1	1,1	11,3	3,8	17,0
	% dentro de edad	5,9%	,0%	5,9%	70,6%	17,6%	100,0%
	% dentro de categorías IA	14,3%	,0%	9,1%	10,8%	8,1%	10,2%
	% del total	,6%	,0%	,6%	7,2%	1,8%	10,2%
52 - 60	Recuento	0	0	0	9	1	10
	Frecuencia esperada	,4	,1	,7	6,6	2,2	10,0
	% dentro de edad	,0%	,0%	,0%	90,0%	10,0%	100,0%
	% dentro de categorías IA	,0%	,0%	,0%	8,1%	2,7%	6,0%
	% del total	,0%	,0%	,0%	5,4%	,6%	6,0%
61 - 69	Recuento	0	0	1	2	1	4
	Frecuencia esperada	,2	,0	,3	2,7	,9	4,0
	% dentro de edad	,0%	,0%	25,0%	50,0%	25,0%	100,0%
	% dentro de categorías IA	,0%	,0%	9,1%	1,8%	2,7%	2,4%
	% del total	,0%	,0%	,6%	1,2%	,6%	2,4%
Total	Recuento	7	1	11	111	37	167
	Frecuencia esperada	7,0	1,0	11,0	111,0	37,0	167,0
	% dentro de EDAD (agrupado)	4,2%	,6%	6,6%	66,5%	22,2%	100,0%
	% dentro de Categorías IA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	4,2%	,6%	6,6%	66,5%	22,2%	100,0%

FIGURA 10: Edad * Categoría interiorización actitudinal



En cada celda de la tabla de contingencia se puede encontrar la frecuencia observada que representa el número de casos que cumplen las dos características a la vez en la muestra, lo que interesa saber es los tantos porcientos que representa esta frecuencia por filas, por columnas y sobre el total.

En la muestra, tabla 11 hay 111 trabajadores entre administradores, docentes y personal de apoyo con un nivel de interiorización cognitiva de “correcto”, de los cuales: 1) el 36.0 % del personal encuestado con una interiorización actitudinal en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 25 y 33 años, que representa el 62.5 % del 100 % en esta categoría de edad, 2) el 23.4 % del personal encuestado con una interiorización actitudinal en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 34 y 42 años, que representa el 66.7 % del 100 % en esta categoría de edad, 3) el 19.8 % del personal encuestado con una interiorización actitudinal en la categoría de “correcto” tiene una edad menor o igual

a 24 años, que representa el 66.7 % del 100% en esta categoría de edad, 4) el 10.8 % del personal encuestado con una interiorización actitudinal en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 43 y 51 años, que representa el 70.6 % del 100% en esta categoría de edad, 5) el 8.1 % del personal encuestado con una interiorización actitudinal en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 52 y 60 años, que representa el 90 % del 100% en esta categoría de edad, 6) el 1.8 % del personal encuestado con una interiorización actitudinal en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 61 y 69 años, que representa el 50 % del 100% en esta categoría de edad.

Para continuar el análisis abordaremos las siguientes hipótesis de trabajo.

H_0 : El nivel de interiorización actitudinal del protocolo de los actos académicos no depende del rango de la edad del personal de la Universidad Peruana Unión.

H_1 : El nivel de interiorización actitudinal del protocolo de los actos académicos depende del rango de la edad del personal de la Universidad Peruana Unión.

Criterio de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Y, se acepta H_1

Tabla 14: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,706 ^a	20	,890
Razón de verosimilitudes	12,088	20	,913
Asociación lineal por lineal	,015	1	,902
N de casos válidos	167		

a. 22 casillas (73,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Análisis

En este caso, su valor es de 12,706, con 20 grados de libertad $[(\text{filas} - 1) \times (\text{columnas} - 1)]$ y su significación es de 0,890. Así que, para cualquier nivel, como aceptamos la hipótesis nula, entonces no hay dependencia; o lo que es igual, la interiorización actitudinal del protocolo de los actos académicos no depende del rango de la edad del personal de la Universidad Peruana Unión. Como puede observarse en la tabla 12 hay 22 casillas con frecuencias esperadas menores que 5, es decir, el 73.3% del total, siendo el recuento mínimo esperado de 0,02. Así la razón de verosimilitud 12,088. Sería un porcentaje no muy aceptable, pero continuamos con el análisis.

Tabla 15: Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,276	,890
	V de Cramer	,138	,890
N de casos válidos		167	

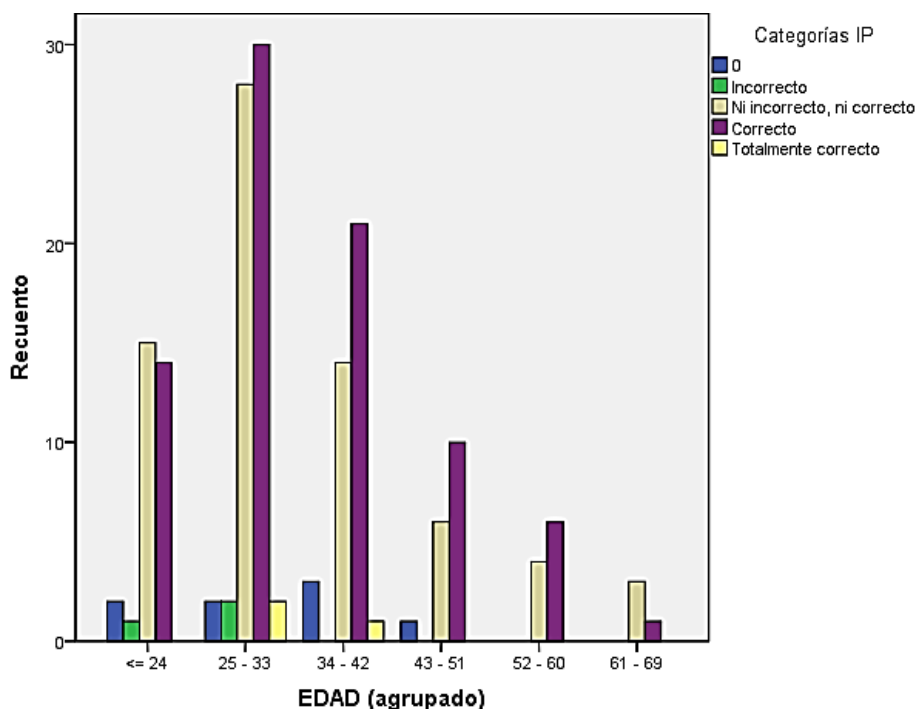
Teniendo en cuenta que el coeficiente de contingencia para una tabla de dimensiones 6x5 tiene una cota superior inferior a 1, el valor 0,276 indica un grado de asociación bajo.

Hipótesis de trabajo: relación edad e interiorización practica
Tabla 16: Edad * Categoría interiorización práctica

		Categoría interiorización práctica					Total
		0	Incorrecto	Ni incorrecto, ni correcto	Correcto	Totalmente correcto	
Edad <= 24	Recuento	2	1	15	14	0	32
	Frecuencia esperada	1,5	,6	13,5	15,8	,6	32,0
	% dentro de edad	6,3%	3,1%	46,9%	43,8%	,0%	100,0%
	% dentro de categorías IP	25,0%	33,3%	21,4%	17,1%	,0%	19,3%
	% del total	1,2%	,6%	9,0%	8,4%	,0%	19,3%
25 - 33	Recuento	2	2	28	30	2	64
	Frecuencia esperada	3,1	1,2	27,0	31,6	1,2	64,0
	% dentro de edad	3,1%	3,1%	43,8%	46,9%	3,1%	100,0%
	% dentro de categorías IP	25,0%	66,7%	40,0%	36,6%	66,7%	38,6%
	% del total	1,2%	1,2%	16,9%	18,1%	1,2%	38,6%
34 - 42	Recuento	3	0	14	21	1	39
	Frecuencia esperada	1,9	,7	16,4	19,3	,7	39,0
	% dentro de edad	7,7%	,0%	35,9%	53,8%	2,6%	100,0%
	% dentro de categorías IP	37,5%	,0%	20,0%	25,6%	33,3%	23,5%
	% del total	1,8%	,0%	8,4%	12,7%	,6%	23,5%
43 - 51	Recuento	1	0	6	10	0	17
	Frecuencia esperada	,8	,3	7,2	8,4	,3	17,0
	% dentro de edad	5,9%	,0%	35,3%	58,8%	,0%	100,0%
	% dentro de categorías IP	12,5%	,0%	8,6%	12,2%	,0%	10,2%
	% del total	,6%	,0%	3,6%	6,0%	,0%	10,2%
52 - 60	Recuento	0	0	4	6	0	10
	Frecuencia esperada	,5	,2	4,2	4,9	,2	10,0
	% dentro de edad	,0%	,0%	40,0%	60,0%	,0%	100,0%
	% dentro de categorías IP	,0%	,0%	5,7%	7,3%	,0%	6,0%
	% del total	,0%	,0%	2,4%	3,6%	,0%	6,0%
61 - 69	Recuento	0	0	3	1	0	4
	Frecuencia esperada	,2	,1	1,7	2,0	,1	4,0
	% dentro de edad	,0%	,0%	75,0%	25,0%	,0%	100,0%
	% dentro de categorías IP	,0%	,0%	4,3%	1,2%	,0%	2,4%
	% del total	,0%	,0%	1,8%	,6%	,0%	2,4%
Total	Recuento	8	3	70	82	3	166
	Frecuencia esperada	8,0	3,0	70,0	82,0	3,0	166,0
	% dentro edad	4,8%	1,8%	42,2%	49,4%	1,8%	100,0%
	% dentro de Categorías IP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	4,8%	1,8%	42,2%	49,4%	1,8%	100,0%

FIGURA 11: Edad * Categoría interiorización práctica

Gráfico de barras



En cada celda de la tabla de contingencia se puede encontrar la frecuencia observada que representa el número de casos que cumplen las dos características a la vez en la muestra, lo que interesa saber es los tantos porcientos que representa esta frecuencia por filas, por columnas y sobre el total.

En la muestra, tabla 14, hay 82 trabajadores entre administradores, docentes y personal de apoyo con un nivel de interiorización cognitiva de “correcto”, de los cuales: 1) el 36.6 % del personal encuestado con una interiorización practica en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 25 y 33 años, que representa el 46.9 % del 100 % en esta categoría de edad, 2) el 25.6 % del personal encuestado con una interiorización practica en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 34 y 42 años, que representa el 53.8 % del 100 % en esta categoría de edad, 3) el 17.1 % del personal encuestado con una interiorización practica en la categoría de “correcto” tiene una edad menor o igual

a 24 años, que representa el 43.8 % del 100% en esta categoría de edad, 4) el 12.2 % del personal encuestado con una interiorización practica en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 43 y 51 años, que representa el 58.8 % del 100% en esta categoría de edad, 5) el 7.3 % del personal encuestado con una interiorización practica en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 52 y 60 años, que representa el 60 % del 100% en esta categoría de edad, 6) el 1.2 % del personal encuestado con una interiorización practica en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 61 y 69 años, que representa el 25 % del 100% en esta categoría de edad.

Para continuar el análisis abordaremos las siguientes hipótesis de trabajo.

H_0 : El nivel de interiorización práctica del protocolo de los actos académicos no depende del rango de la edad del personal de la Universidad Peruana Unión.

H_1 : El nivel de interiorización práctica del protocolo de los actos académicos depende del rango de la edad del personal de la Universidad Peruana Unión.

Criterio decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Y, se acepta (H_1)

Tabla 17: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,219 ^a	20	,980
Razón de verosimilitudes	11,853	20	,921
Asociación lineal por lineal	,554	1	,457
N de casos válidos	166		

a. 22 casillas (73,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

Análisis

En este caso, su valor es de 9,219, con 20 grados de libertad $[(\text{filas} - 1) \times (\text{columnas} - 1)]$ y su significación es de 0,980. Así que, para cualquier nivel, como aceptamos la hipótesis nula, entonces no hay dependencia; o lo que es igual, la interiorización práctica del protocolo de los actos académicos no depende del rango de la edad del personal de la Universidad Peruana Unión. Como puede observarse en la tabla 15 hay 22 casillas con frecuencias esperadas menores que 5, es decir, el 73.3% del total, siendo el recuento mínimo esperado de 0,07. Así la razón de verosimilitud 11,853. Sería un porcentaje no muy aceptable, pero continuamos con el análisis.

Tabla 18: Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,236	,980
	V de Cramer	,118	,980
N de casos válidos		166	

Teniendo en cuenta que el coeficiente de contingencia para una tabla de dimensiones 6x5 tiene una cota superior inferior a 1, el valor 0,236 indica un grado de asociación bajo.

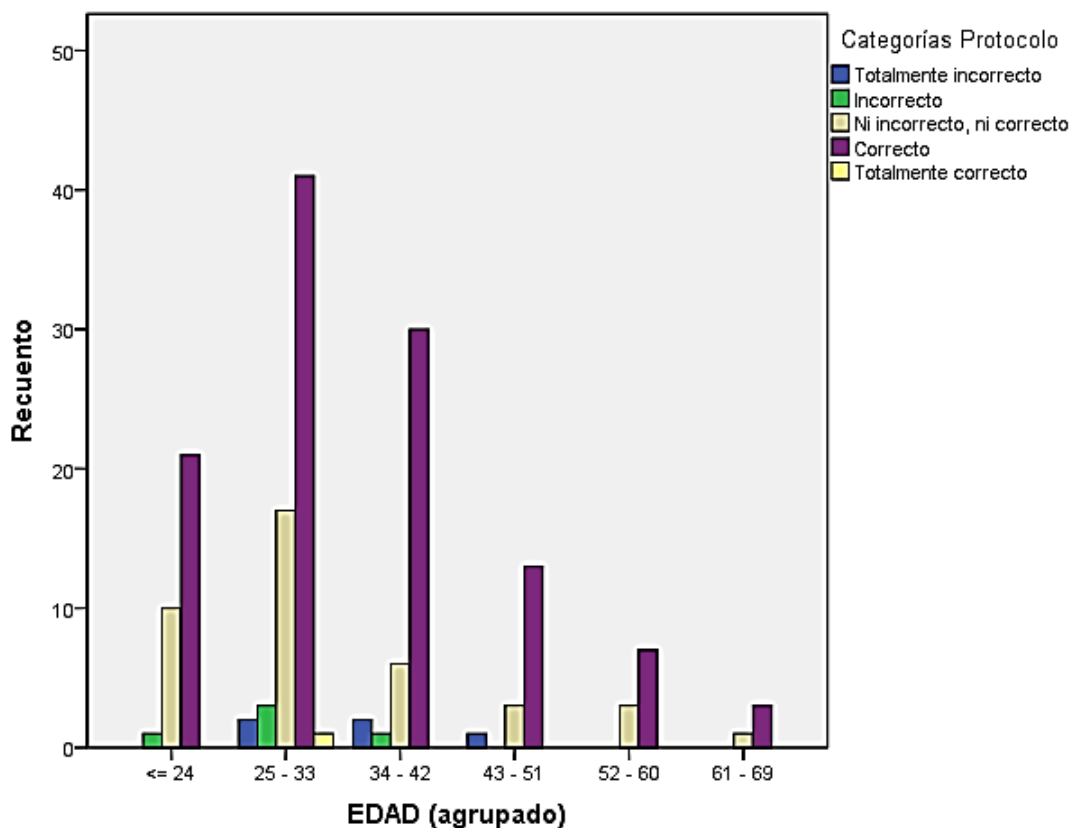
Hipótesis de trabajo: relación edad e interiorización del protocolo

Tabla 19: Edad * Categoría interiorización del protocolo

Edad		Categoría interiorización del protocolo					Total
		Totalmente incorrecto	Incorrecto	Ni incorrecto, ni correcto	Correcto	Totalmente correcto	
<= 24	Recuento	0	1	10	21	0	32
	Frecuencia esperada	1,0	1,0	7,7	22,2	,2	32,0
	% dentro de edad	,0%	3,1%	31,3%	65,6%	,0%	100,0%
	% dentro de protocolo	,0%	20,0%	25,0%	18,3%	,0%	19,3%
	% del total	,0%	,6%	6,0%	12,7%	,0%	19,3%
25 - 33	Recuento	2	3	17	41	1	64
	Frecuencia esperada	1,9	1,9	15,4	44,3	,4	64,0
	% dentro de edad	3,1%	4,7%	26,6%	64,1%	1,6%	100,0%
	% dentro de protocolo	40,0%	60,0%	42,5%	35,7%	100,0%	38,6%
	% del total	1,2%	1,8%	10,2%	24,7%	,6%	38,6%
34 - 42	Recuento	2	1	6	30	0	39
	Frecuencia esperada	1,2	1,2	9,4	27,0	,2	39,0
	% dentro de edad	5,1%	2,6%	15,4%	76,9%	,0%	100,0%
	% dentro de protocolo	40,0%	20,0%	15,0%	26,1%	,0%	23,5%
	% del total	1,2%	,6%	3,6%	18,1%	,0%	23,5%
43 - 51	Recuento	1	0	3	13	0	17
	Frecuencia esperada	,5	,5	4,1	11,8	,1	17,0
	% dentro de edad	5,9%	,0%	17,6%	76,5%	,0%	100,0%
	% dentro de protocolo	20,0%	,0%	7,5%	11,3%	,0%	10,2%
	% del total	,6%	,0%	1,8%	7,8%	,0%	10,2%
52 - 60	Recuento	0	0	3	7	0	10
	Frecuencia esperada	,3	,3	2,4	6,9	,1	10,0
	% dentro de edad	,0%	,0%	30,0%	70,0%	,0%	100,0%
	% dentro de protocolo	,0%	,0%	7,5%	6,1%	,0%	6,0%
	% del total	,0%	,0%	1,8%	4,2%	,0%	6,0%
61 - 69	Recuento	0	0	1	3	0	4
	Frecuencia esperada	,1	,1	1,0	2,8	,0	4,0
	% dentro de edad	,0%	,0%	25,0%	75,0%	,0%	100,0%
	% dentro de protocolo	,0%	,0%	2,5%	2,6%	,0%	2,4%
	% del total	,0%	,0%	,6%	1,8%	,0%	2,4%
Total	Recuento	5	5	40	115	1	166
	Frecuencia esperada	5,0	5,0	40,0	115,0	1,0	166,0
	% dentro de edad	3,0%	3,0%	24,1%	69,3%	,6%	100,0%
	% dentro de protocolo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	3,0%	3,0%	24,1%	69,3%	,6%	100,0%

FIGURA 12: Edad * Categoría interiorización del protocolo

Gráfico de barras



En cada celda de la tabla de contingencia se puede encontrar la frecuencia observada que representa el número de casos que cumplen las dos características a la vez en la muestra, lo que interesa saber es los tantos porcientos que representa esta frecuencia por filas, por columnas y sobre el total.

En la muestra, tabla 17, hay 115 trabajadores entre administradores, docentes y personal de apoyo con un nivel de categorización de protocolo de “correcto”, de los cuales: 1) el 35.7 % del personal encuestado con una categorización de protocolo en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 25 y 33 años, que representa el 64.1 % del 100 % en esta categoría de edad, 2) el 26.1 % del personal encuestado con una categorización de protocolo en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 34 y 42 años, que representa el 76.9

% del 100 % en esta categoría de edad, 3) el 18.3 % del personal encuestado con una categorización de protocolo en la categoría de “correcto” tiene una edad menor o igual a 24 años, que representa el 65.6 % del 100% en esta categoría de edad, 4) el 11.3 % del personal encuestado con una categorización de protocolo en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 43 y 51 años, que representa el 76.5 % del 100% en esta categoría de edad, 5) el 6.1 % del personal encuestado con una categorización de protocolo en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 52 y 60 años, que representa el 70 % del 100% en esta categoría de edad, 6) el 2.6 % del personal encuestado con una categorización de protocolo en la categoría de “correcto” tiene una edad comprendida entre 61 y 69 años, que representa el 75 % del 100% en esta categoría de edad.

Para continuar el análisis abordaremos las siguientes hipótesis de trabajo.

H_0 : El nivel de interiorización de protocolo de los actos académicos no depende del rango de la edad del personal de la Universidad Peruana Unión.

H_1 : El nivel de interiorización de protocolo de los actos académicos depende del rango de la edad del personal de la Universidad Peruana Unión.

Criterio decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Y, se acepta (H_1)

Tabla 20: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,882 ^a	20	,984
Razón de verosimilitudes	11,353	20	,937
Asociación lineal por lineal	,351	1	,554
N de casos válidos	166		

a. 22 casillas (73,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Análisis

En este caso, su valor es de 8,882, con 20 grados de libertad [(filas – 1) × (columnas – 1)] y su significación es de 0,984. Así que, para cualquier nivel, como aceptamos la hipótesis nula, entonces no hay dependencia; o lo que es igual, la interiorización del protocolo de los actos académicos no depende del rango de la edad del personal de la Universidad Peruana Unión. Como puede observarse en la tabla 18 hay 22 casillas con frecuencias esperadas menores que 5, es decir, el 73.3% del total, siendo el recuento mínimo esperado de 0,02. Así la razón de verosimilitud 11,353. Sería un porcentaje no muy aceptable, pero continuamos con el análisis.

Tabla 21: Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,231	,984
	V de Cramer	,116	,984
N de casos válidos		166	

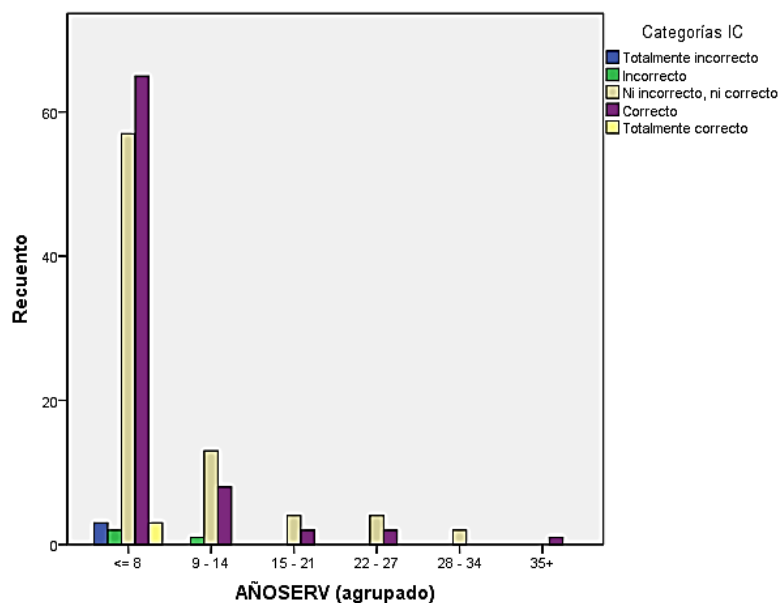
Teniendo en cuenta que el coeficiente de contingencia para una tabla de dimensiones 6x5 tiene una cota superior inferior a 1, el valor 0,231 indica un grado de asociación bajo.

Hipótesis de trabajo: relación años de servicio e interiorización cognitiva

Tabla 22: Años de servicio * Categoría interiorización cognitiva

		Categoría interiorización cognitiva						
		Totalmente incorrecto	Incorrecto	Ni		Totalmente correcto	Total	
				incorrecto,	Correcto			
Años de servicio	<= 8	Recuento	3	2	57	65	3	130
		Frecuencia esperada	2,3	2,3	62,3	60,7	2,3	130,0
		% dentro de años servicio	2,3%	1,5%	43,8%	50,0%	2,3%	100,0%
		% dentro de IC	100,0%	66,7%	71,3%	83,3%	100,0%	77,8%
		% del total	1,8%	1,2%	34,1%	38,9%	1,8%	77,8%
9 - 14		Recuento	0	1	13	8	0	22
		Frecuencia esperada	,4	,4	10,5	10,3	,4	22,0
		% dentro de años servicio	,0%	4,5%	59,1%	36,4%	,0%	100,0%
		% dentro de IC	,0%	33,3%	16,3%	10,3%	,0%	13,2%
		% del total	,0%	,6%	7,8%	4,8%	,0%	13,2%
15 - 21		Recuento	0	0	4	2	0	6
		Frecuencia esperada	,1	,1	2,9	2,8	,1	6,0
		% dentro de años servicio	,0%	,0%	66,7%	33,3%	,0%	100,0%
		% dentro de IC	,0%	,0%	5,0%	2,6%	,0%	3,6%
		% del total	,0%	,0%	2,4%	1,2%	,0%	3,6%
22 - 27		Recuento	0	0	4	2	0	6
		Frecuencia esperada	,1	,1	2,9	2,8	,1	6,0
		% dentro de años servicio	,0%	,0%	66,7%	33,3%	,0%	100,0%
		% dentro de IC	,0%	,0%	5,0%	2,6%	,0%	3,6%
		% del total	,0%	,0%	2,4%	1,2%	,0%	3,6%
28 - 34		Recuento	0	0	2	0	0	2
		Frecuencia esperada	,0	,0	1,0	,9	,0	2,0
		% dentro de años servicio	,0%	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		% dentro de IC	,0%	,0%	2,5%	,0%	,0%	1,2%
		% del total	,0%	,0%	1,2%	,0%	,0%	1,2%
35+		Recuento	0	0	0	1	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,5	,5	,0	1,0
		% dentro de años servicio	,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
		% dentro de IC	,0%	,0%	,0%	1,3%	,0%	,6%
		% del total	,0%	,0%	,0%	,6%	,0%	,6%
Total		Recuento	3	3	80	78	3	167
		Frecuencia esperada	3,0	3,0	80,0	78,0	3,0	167,0
		% dentro de años servicio	1,8%	1,8%	47,9%	46,7%	1,8%	100,0%
		% dentro de IC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	1,8%	1,8%	47,9%	46,7%	1,8%	100,0%

FIGURA 13: Años de servicio * Categoría interiorización cognitiva



En cada celda de la tabla de contingencia se puede encontrar la frecuencia observada que representa el número de casos que cumplen las dos características a la vez en la muestra, lo que interesa saber es los tantos porcentos que representa esta frecuencia por filas, por columnas y sobre el total.

En la muestra, tabla 20, hay 78 trabajadores entre administradores, docentes y personal de apoyo con un nivel de categorización de interiorización cognitiva de “correcto”, de los cuales: 1) el 83.3 % del personal encuestado con una categorización de interiorización cognitiva en la categoría de “correcto” sirve menor o igual a 8 años, que representa el 50 % del 100 % en esta categoría de años de servicio, 2) el 10.3 % del personal encuestado con una categorización de interiorización cognitiva en la categoría de “correcto” sirve entre 9 y 14 años, que representa el 36.4 % del 100 % en esta categoría de años de servicio, 3) el 2.6 % del personal encuestado con una categorización de interiorización cognitiva en la categoría de “correcto” sirve entre 15 y 21 años, que representa el 33.3 % del 100% en esta categoría de años de servicio, 4) el 2.6 % del personal encuestado con una categorización de interiorización cognitiva en la categoría de “correcto” sirve entre

22 y 27 años, que representa el 33.3 % del 100% en esta categoría de años de servicio, 5) el 1.3 % del personal encuestado con una categorización de interiorización cognitiva en la categoría de “correcto” sirve entre 52 a más años, que representa el 100 % en esta categoría de años de servicio, 6) el 0 % del personal encuestado con una categorización de interiorización cognitiva en la categoría de “correcto” sirve entre 28 y 34 años, que representa el 0 % del 100% en esta categoría de años de servicio.

Para continuar el análisis abordaremos las siguientes hipótesis de trabajo.

H₀: El nivel de interiorización cognitiva del protocolo de los actos académicos no depende del rango de años de servicio del personal de la Universidad Peruana Unión.

H₁: El nivel de interiorización cognitiva del protocolo de los actos académicos depende del rango de años de servicio del personal de la Universidad Peruana Unión.

Criterio decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H₀). Y, se acepta (H₁)

Tabla 23: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,274 ^a	20	,980
Razón de verosimilitudes	11,517	20	,932
Asociación lineal por lineal	,914	1	,339
N de casos válidos	167		

a. 26 casillas (86,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Análisis

En este caso, su valor es de 9,274, con 20 grados de libertad [(filas – 1) × (columnas – 1)] y su significación es de 0,980. Así que, para cualquier nivel, como aceptamos la hipótesis nula, entonces no hay dependencia; o lo que es igual, la interiorización cognitiva del protocolo de los actos académicos no depende del rango de años de servicio del personal de la Universidad Peruana Unión. Como puede observarse en la tabla 21 hay 26 casillas con frecuencias esperadas menores que 5, es decir, el 86.7% del total, siendo el recuento mínimo esperado de 0,02. Así la razón de verosimilitud 11,517. Sería un porcentaje no muy aceptable, pero continuamos con el análisis.

Tabla 24: Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,236	,980
	V de Cramer	,118	,980
N de casos válidos		167	

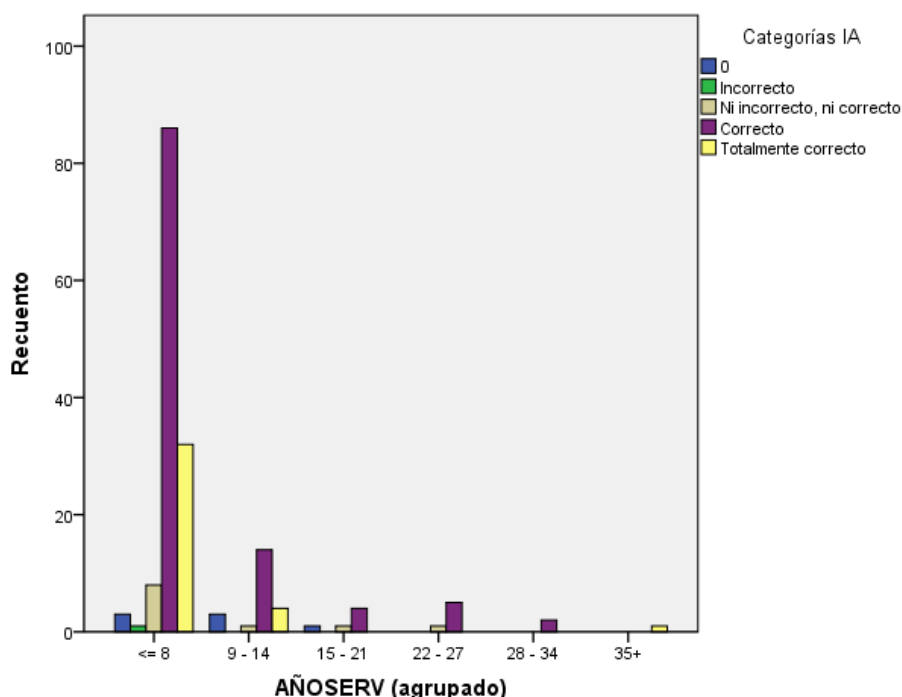
Teniendo en cuenta que el coeficiente de contingencia para una tabla de dimensiones 6x5 tiene una cota superior inferior a 1, el valor 0,236 indica un grado de asociación bajo.

Hipótesis de trabajo: relación años e interiorización actitudinal

Tabla 25: Años de Servicio * Categoría interiorización actitudinal

		Categoría interiorización actitudinal					
		0	Incorrecto	Ni incorrecto, ni correcto	Correcto	Totalmente correcto	Total
Años de servicio	<= 8	Recuento	3	1	8	86	130
		Frecuencia esperada	5,4	,8	8,6	86,4	130,0
		% dentro de años de servicio	2,3%	,8%	6,2%	66,2%	100,0%
		% dentro de Categorías IA	42,9%	100,0%	72,7%	77,5%	86,5%
		% del total	1,8%	,6%	4,8%	51,5%	19,2%
	9 - 14	Recuento	3	0	1	14	22
		Frecuencia esperada	,9	,1	1,4	14,6	22,0
		% dentro de años de servicio	13,6%	,0%	4,5%	63,6%	100,0%
		% dentro de Categorías IA	42,9%	,0%	9,1%	12,6%	10,8%
		% del total	1,8%	,0%	,6%	8,4%	2,4%
	15 - 21	Recuento	1	0	1	4	6
		Frecuencia esperada	,3	,0	,4	4,0	6,0
		% dentro de años de servicio	16,7%	,0%	16,7%	66,7%	100,0%
		% dentro de Categorías IA	14,3%	,0%	9,1%	3,6%	,0%
		% del total	,6%	,0%	,6%	2,4%	,0%
	22 - 27	Recuento	0	0	1	5	6
		Frecuencia esperada	,3	,0	,4	4,0	6,0
		% dentro de años de servicio	,0%	,0%	16,7%	83,3%	100,0%
		% dentro de Categorías IA	,0%	,0%	9,1%	4,5%	,0%
		% del total	,0%	,0%	,6%	3,0%	,0%
	28 - 34	Recuento	0	0	0	2	2
		Frecuencia esperada	,1	,0	,1	1,3	2,0
		% dentro de años de servicio	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% dentro de Categorías IA	,0%	,0%	,0%	1,8%	,0%
		% del total	,0%	,0%	,0%	1,2%	,0%
	35+	Recuento	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,1	,7	1,0
		% dentro de años de servicio	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Categorías IA	,0%	,0%	,0%	,0%	2,7%
		% del total	,0%	,0%	,0%	,0%	,6%
Total		Recuento	7	1	11	111	167
		Frecuencia esperada	7,0	1,0	11,0	111,0	167,0
		% dentro de años de servicio	4,2%	,6%	6,6%	66,5%	100,0%
		% dentro de Categorías IA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	4,2%	,6%	6,6%	66,5%	22,2%

FIGURA 14: Años de servicio * Categoría interiorización actitudinal



En cada celda de la tabla de contingencia se puede encontrar la frecuencia observada que representa el número de casos que cumplen las dos características a la vez en la muestra, lo que interesa saber es los tantos porcientos que representa esta frecuencia por filas, por columnas y sobre el total.

En la muestra, tabla 23, hay 111 trabajadores entre administradores, docentes y personal de apoyo con un nivel de categorización de interiorización actitudinal de “correcto”, de los cuales: 1) el 77.5 % del personal encuestado con una categorización de interiorización actitudinal en la categoría de “correcto” tiene menos o igual a 8 años de servicio, que representa el 66.2 % del 100 % en esta categoría de años de servicio, 2) el 12.6 % del personal encuestado con una categorización de interiorización actitudinal en la categoría de “correcto” tiene entre 9 y 14 años, que representa el 63.6 % del 100 % en esta categoría de años de servicio, 3) el 4.5 % del personal encuestado con una categorización de interiorización actitudinal en la categoría de “correcto” tiene entre 22 y 27 años, que

representa el 83.3 % del 100% en esta categoría de años de servicio, 4) el 3.6 % del personal encuestado con una categorización de interiorización actitudinal en la categoría de “correcto” tiene entre 15 y 21 años, que representa el 66.7 % del 100% en esta categoría de años de servicio, 5) el 1.8 % del personal encuestado con una categorización de interiorización actitudinal en la categoría de “correcto” tiene entre 28 y 34 años, que representa el 100 % en esta categoría de años de servicio, 6) el 0 % del personal encuestado con una categorización de interiorización actitudinal en la categoría de “correcto” tiene entre 35 a más años, que representa el 0 % del 100% en esta categoría de años de servicio.

Para continuar el análisis abordaremos las siguientes hipótesis de trabajo.

H₀: El nivel de interiorización actitudinal del protocolo de los actos académicos no depende del rango de años de servicio del personal de la Universidad Peruana Unión.

H₁: El nivel de interiorización actitudinal del protocolo de los actos académicos depende del rango de años de servicio del personal de la Universidad Peruana Unión.

Criterio decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H₀). Y, se acepta (H₁)

Tabla 26: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,534 ^a	20	,552
Razón de verosimilitudes	18,701	20	,541
Asociación lineal por lineal	1,834	1	,176
N de casos válidos	167		

a. 25 casillas (83,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Análisis

En este caso, su valor es de 18,534, con 20 grados de libertad [(filas – 1) × (columnas – 1)] y su significación es de 0,552. Así que, para cualquier nivel, como aceptamos la hipótesis nula, entonces no hay dependencia; o lo que es igual, la interiorización actitudinal del protocolo de los actos académicos no depende del rango de años de servicio del personal de la Universidad Peruana Unión. Como puede observarse en la tabla 24 hay 25 casillas con frecuencias esperadas menores que 5, es decir, el 83.3% del total, siendo el recuento mínimo esperado de 0,01. Así la razón de verosimilitud 18,701. Sería un porcentaje no muy aceptable, pero continuamos con el análisis.

Tabla 27: Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,333	,552
	V de Cramer	,167	,552
N de casos válidos		167	

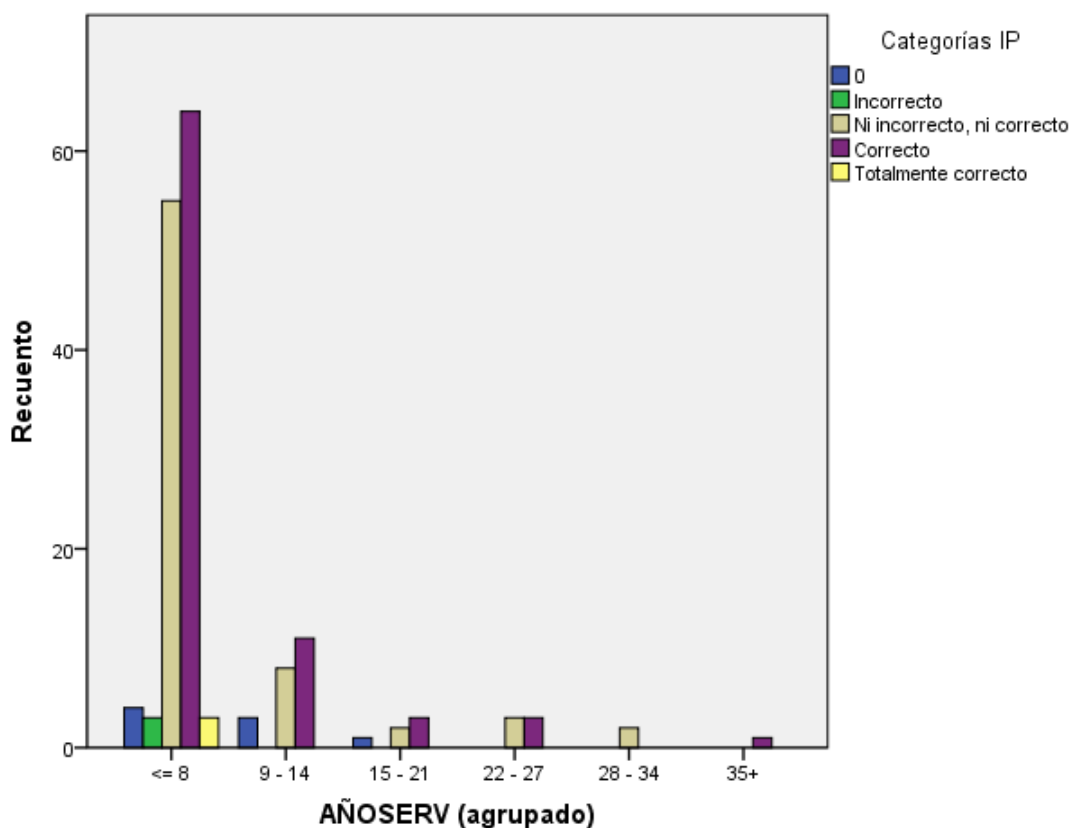
Teniendo en cuenta que el coeficiente de contingencia para una tabla de dimensiones 6x5 tiene una cota superior inferior a 1, el valor 0,333 indica un grado de asociación bajo.

Hipótesis de trabajo: relación años de servicio e interiorización práctica

Tabla 28: Años de servicio * Categoría interiorización práctica

		Categoría interiorización práctica					Total
		0	Incorrecto	Ni incorrecto, ni correcto	Correcto	Totalmente correcto	
Años de servicio	Recuento	4	3	55	64	3	129
	Frecuencia esperada	6,2	2,3	54,4	63,7	2,3	129,0
	% dentro de AÑOSERV (agrupado)	3,1%	2,3%	42,6%	49,6%	2,3%	100,0%
	% dentro de Categorías IP	50,0%	100,0%	78,6%	78,0%	100,0%	77,7%
	% del total	2,4%	1,8%	33,1%	38,6%	1,8%	77,7%
9 - 14	Recuento	3	0	8	11	0	22
	Frecuencia esperada	1,1	,4	9,3	10,9	,4	22,0
	% dentro de AÑOSERV (agrupado)	13,6%	,0%	36,4%	50,0%	,0%	100,0%
	% dentro de Categorías IP	37,5%	,0%	11,4%	13,4%	,0%	13,3%
	% del total	1,8%	,0%	4,8%	6,6%	,0%	13,3%
15 - 21	Recuento	1	0	2	3	0	6
	Frecuencia esperada	,3	,1	2,5	3,0	,1	6,0
	% dentro de AÑOSERV (agrupado)	16,7%	,0%	33,3%	50,0%	,0%	100,0%
	% dentro de Categorías IP	12,5%	,0%	2,9%	3,7%	,0%	3,6%
	% del total	,6%	,0%	1,2%	1,8%	,0%	3,6%
22 - 27	Recuento	0	0	3	3	0	6
	Frecuencia esperada	,3	,1	2,5	3,0	,1	6,0
	% dentro de AÑOSERV (agrupado)	,0%	,0%	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
	% dentro de Categorías IP	,0%	,0%	4,3%	3,7%	,0%	3,6%
	% del total	,0%	,0%	1,8%	1,8%	,0%	3,6%
28 - 34	Recuento	0	0	2	0	0	2
	Frecuencia esperada	,1	,0	,8	1,0	,0	2,0
	% dentro de AÑOSERV (agrupado)	,0%	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	% dentro de Categorías IP	,0%	,0%	2,9%	,0%	,0%	1,2%
	% del total	,0%	,0%	1,2%	,0%	,0%	1,2%
35+	Recuento	0	0	0	1	0	1
	Frecuencia esperada	,0	,0	,4	,5	,0	1,0
	% dentro de AÑOSERV (agrupado)	,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	% dentro de Categorías IP	,0%	,0%	,0%	1,2%	,0%	,6%
	% del total	,0%	,0%	,0%	,6%	,0%	,6%
Total	Recuento	8	3	70	82	3	166
	Frecuencia esperada	8,0	3,0	70,0	82,0	3,0	166,0
	% dentro de AÑOSERV (agrupado)	4,8%	1,8%	42,2%	49,4%	1,8%	100,0%
	% dentro de Categorías IP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	4,8%	1,8%	42,2%	49,4%	1,8%	100,0%

FIGURA 15: Años de servicio * Categoría interiorización práctica



En cada celda de la tabla de contingencia se puede encontrar la frecuencia observada que representa el número de casos que cumplen las dos características a la vez en la muestra, lo que interesa saber es los tantos porcientos que representa esta frecuencia por filas, por columnas y sobre el total.

En la muestra, tabla 26, hay 82 trabajadores entre administradores, docentes y personal de apoyo con un nivel de categorización de interiorización práctica de “correcto”, de los cuales: 1) el 78 % del personal encuestado con una categorización de interiorización práctica en la categoría de “correcto” sirve menos o igual a 8 años, que representa el 49.6 % del 100 % en esta categoría de años de servicio, 2) el 13.4 % del personal encuestado con una categorización de interiorización práctica en la categoría de “correcto” sirve entre 9 y 14 años, que representa el 50 % del 100 % en esta categoría de años de servicio, 3) el 3.7 %

del personal encuestado con una categorización de interiorización practica en la categoría de “correcto” sirve entre 15 y 21 años, que representa el 50 % del 100 % en esta categoría de años de servicio, 4) el 3.7 % del personal encuestado con una categorización de interiorización practica en la categoría de “correcto” sirve entre 22 y 27 años, que representa el 50 % del 100 % en esta categoría de años de servicio, 5) el 1.2 % del personal encuestado con una categorización de interiorización practica en la categoría de “correcto” sirve entre 35 a más años, que representa el 100 % del 100% en esta categoría de años de servicio, 6) el 0 % del personal encuestado con una categorización de interiorización practica en la categoría de “correcto” sirve entre 28 y 34 años, que representa el 0 % del 100% en esta categoría de años de servicio.

Para continuar el análisis abordaremos las siguientes hipótesis de trabajo.

H₀: El nivel de interiorización práctica del protocolo de los actos académicos no depende del rango de la edad del personal de la Universidad Peruana Unión.

H₁: El nivel de interiorización práctica del protocolo de los actos académicos depende del rango de la edad del personal de la Universidad Peruana Unión.

Criterio decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H₀). Y, se acepta (H₁)

Tabla 29: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,140 ^a	20	,911
Razón de verosimilitudes	12,976	20	,878
Asociación lineal por lineal	,532	1	,466
N de casos válidos	166		

a. 25 casillas (83,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Análisis

En este caso, su valor es de 12,140, con 20 grados de libertad [(filas – 1) × (columnas – 1)] y su significación es de 0,911. Así que, para cualquier nivel, como aceptamos la hipótesis nula, entonces no hay dependencia; o lo que es igual, la interiorización práctica del protocolo de los actos académicos no depende del rango de años de servicio del personal de la Universidad Peruana Unión. Como puede observarse en la tabla 27 hay 25 casillas con frecuencias esperadas menores que 5, es decir, el 83.3% del total, siendo el recuento mínimo esperado de 0,02. Así la razón de verosimilitud 12,976. Sería un porcentaje no muy aceptable, pero continuamos con el análisis.

Tabla 30: Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,270	,911
	V de Cramer	,135	,911
N de casos válidos		166	

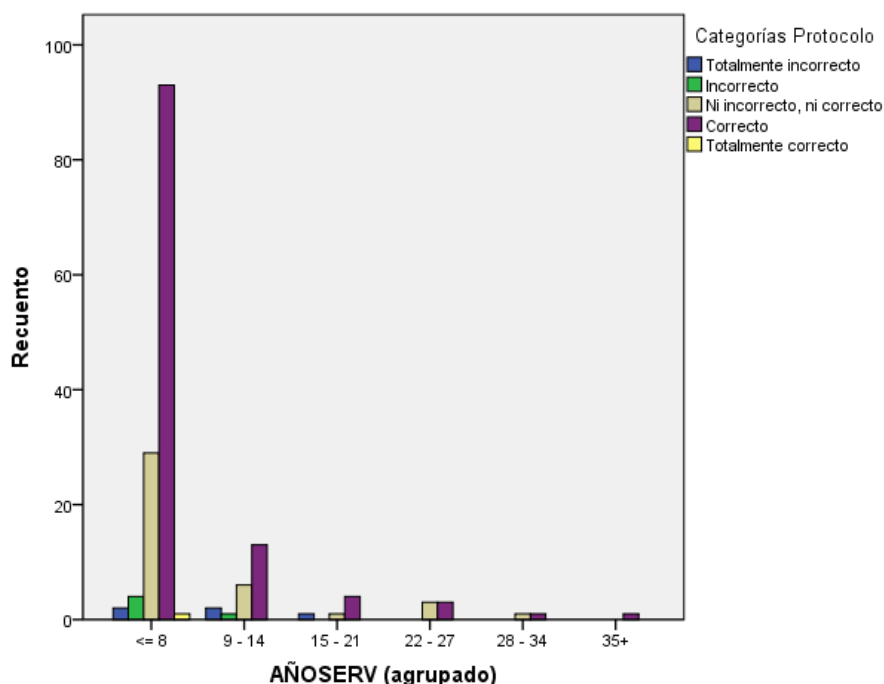
Teniendo en cuenta que el coeficiente de contingencia para una tabla de dimensiones 6x5 tiene una cota superior inferior a 1, el valor 0,270 indica un grado de asociación bajo.

Hipótesis de trabajo: relación años de servicio e interiorización protocolo

Tabla 31: Años de Servicio * Categorías Protocolo

AÑOSERV	<= 8	Categorías Protocolo	Categorías Protocolo				Total	
			Totalmente incorrecto	Incorrecto	Ni incorrecto, ni correcto	Correcto		Totalmente correcto
(agrupado)	Recuento		2	4	29	93	1	129
	Frecuencia esperada		3,9	3,9	31,1	89,4	,8	129,0
	% dentro de AÑOSERV (agrupado)		1,6%	3,1%	22,5%	72,1%	,8%	100,0%
	% dentro de Categorías Protocolo		40,0%	80,0%	72,5%	80,9%	100,0%	77,7%
	% del total		1,2%	2,4%	17,5%	56,0%	,6%	77,7%
9 – 14	Recuento		2	1	6	13	0	22
	Frecuencia esperada		,7	,7	5,3	15,2	,1	22,0
	% dentro de AÑOSERV (agrupado)		9,1%	4,5%	27,3%	59,1%	,0%	100,0%
	% dentro de Categorías Protocolo		40,0%	20,0%	15,0%	11,3%	,0%	13,3%
	% del total		1,2%	,6%	3,6%	7,8%	,0%	13,3%
15 – 21	Recuento		1	0	1	4	0	6
	Frecuencia esperada		,2	,2	1,4	4,2	,0	6,0
	% dentro de AÑOSERV (agrupado)		16,7%	,0%	16,7%	66,7%	,0%	100,0%
	% dentro de Categorías Protocolo		20,0%	,0%	2,5%	3,5%	,0%	3,6%
	% del total		,6%	,0%	,6%	2,4%	,0%	3,6%
22 – 27	Recuento		0	0	3	3	0	6
	Frecuencia esperada		,2	,2	1,4	4,2	,0	6,0
	% dentro de AÑOSERV (agrupado)		,0%	,0%	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
	% dentro de Categorías Protocolo		,0%	,0%	7,5%	2,6%	,0%	3,6%
	% del total		,0%	,0%	1,8%	1,8%	,0%	3,6%
28 – 34	Recuento		0	0	1	1	0	2
	Frecuencia esperada		,1	,1	,5	1,4	,0	2,0
	% dentro de AÑOSERV (agrupado)		,0%	,0%	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
	% dentro de Categorías Protocolo		,0%	,0%	2,5%	,9%	,0%	1,2%
	% del total		,0%	,0%	,6%	,6%	,0%	1,2%
35+	Recuento		0	0	0	1	0	1
	Frecuencia esperada		,0	,0	,2	,7	,0	1,0
	% dentro de AÑOSERV (agrupado)		,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	% dentro de Categorías Protocolo		,0%	,0%	,0%	,9%	,0%	,6%
	% del total		,0%	,0%	,0%	,6%	,0%	,6%
Total	Recuento		5	5	40	115	1	166
	Frecuencia esperada		5,0	5,0	40,0	115,0	1,0	166,0
	% dentro de AÑOSERV (agrupado)		3,0%	3,0%	24,1%	69,3%	,6%	100,0%
	% dentro de Categorías Protocolo		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total		3,0%	3,0%	24,1%	69,3%	,6%	100,0%

FIGURA 16: Años de Servicio * Categorías Protocolo



En cada celda de la tabla de contingencia se puede encontrar la frecuencia observada que representa el número de casos que cumplen las dos características a la vez en la muestra, lo que interesa saber es los tantos porcientos que representa esta frecuencia por filas, por columnas y sobre el total.

En la muestra, tabla 29, hay 115 trabajadores entre administradores, docentes y personal de apoyo con un nivel de categorización de protocolo de “correcto”, de los cuales: 1) el 80.9 % del personal encuestado con una categorización de protocolo en la categoría de “correcto” labora menos o igual a 8 años , que representa el 72.1 % del 100 % en esta categoría de años de servicio, 2) el 11.3 % del personal encuestado con una categorización de protocolo en la categoría de “correcto” labora entre 9 y 14 años, que representa el 59.1 % del 100 % en esta categoría de años de servicio, 3) el 3.5 % del personal encuestado con una categorización de protocolo en la categoría de “correcto” sirve entre 15 y 21 años, que representa el 66.7 % del 100 % en esta categoría de años de servicio, 4) el 2.6 % del personal

encuestado con una categorización de protocolo en la categoría de “correcto” sirve entre 22 y 27 años, que representa el 50 % del 100 % en esta categoría de años de servicio, 5) el 9 % del personal encuestado con una categorización de protocolo en la categoría de “correcto” labora entre 28 y 34 años, que representa el 50 % del 100% en esta categoría de años de servicio, 6) el 9 % del personal encuestado con una categorización de protocolo en la categoría de “correcto” labora entre 35 a más años, que representa el 100 % del 100% en esta categoría de años de servicio. Para continuar el análisis abordaremos las siguientes hipótesis de trabajo.

H₀: El nivel de interiorización de protocolo de los actos académicos no depende del rango de años de servicio del personal de la Universidad Peruana Unión.

H₁: El nivel de interiorización de protocolo de los actos académicos depende del rango de años de servicio del personal de la Universidad Peruana Unión.

Criterio decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H₀). Y, se acepta (H₁)

Tabla 32: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,399 ^a	20	,902
Razón de verosimilitudes	10,400	20	,960
Asociación lineal por lineal	1,524	1	,217
N de casos válidos	166		

b. 26 casillas (86,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Análisis

En este caso, su valor es de 12,399, con 20 grados de libertad $[(\text{filas} - 1) \times (\text{columnas} - 1)]$ y su significación es de 0,902. Así que, para cualquier nivel, como aceptamos la hipótesis nula, entonces no hay dependencia; o lo que es igual, la interiorización del protocolo de los actos académicos no depende del rango de años de servicio del personal de la Universidad Peruana Unión. Como puede observarse en la tabla 30 hay 26 casillas con frecuencias esperadas menores que 5, es decir, el 86.7 % del total, siendo el recuento mínimo esperado de 0,05. Así la razón de verosimilitud 10,400. Sería un porcentaje no muy aceptable, pero continuamos con el análisis.

Tabla 33: Medidas simétricas

		Valor	Sig. Aproximada
Nominal por nominal	Phi	,273	,902
	V de Cramer	,137	,902
N de casos válidos		166	

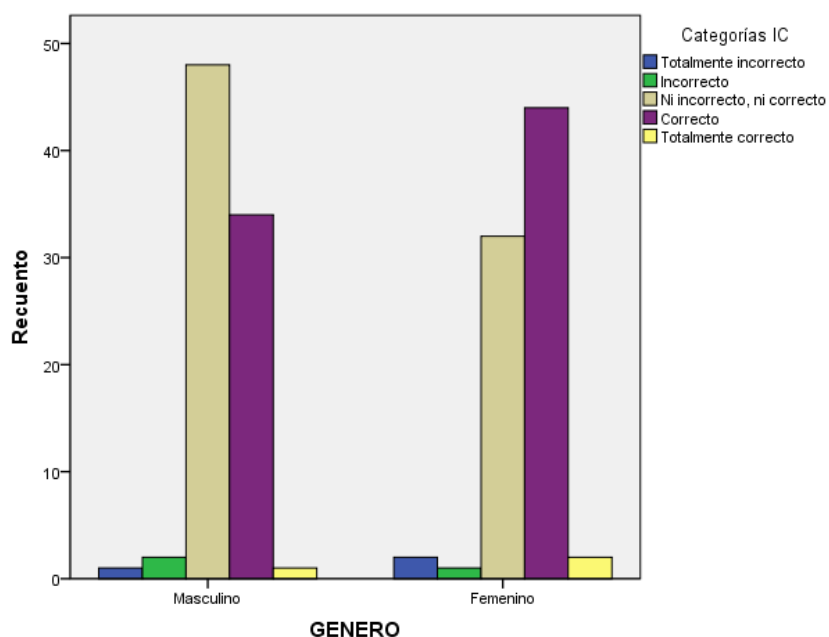
Teniendo en cuenta que el coeficiente de contingencia para una tabla de dimensiones 6x5 tiene una cota superior inferior a 1, el valor 0,273 indica un grado de asociación bajo.

Hipótesis de trabajo: relación de género e interiorización cognitiva

Tabla 34: GÉNERO * Categorías Interiorización Cognitiva

			Categorías Interiorización Cognitiva					
			Totalmente incorrecto	Incorrecto	Ni incorrecto, ni correcto	Correcto	Totalmente correcto	Total
GENERO	Masculino	Recuento	1	2	48	34	1	86
		Frecuencia esperada	1,5	1,5	41,2	40,2	1,5	86,0
		% dentro de GENERO	1,2%	2,3%	55,8%	39,5%	1,2%	100,0%
		% dentro de Categorías IC	33,3%	66,7%	60,0%	43,6%	33,3%	51,5%
		% del total	,6%	1,2%	28,7%	20,4%	,6%	51,5%
	Femenino	Recuento	2	1	32	44	2	81
		Frecuencia esperada	1,5	1,5	38,8	37,8	1,5	81,0
		% dentro de GENERO	2,5%	1,2%	39,5%	54,3%	2,5%	100,0%
		% dentro de Categorías IC	66,7%	33,3%	40,0%	56,4%	66,7%	48,5%
		% del total	1,2%	,6%	19,2%	26,3%	1,2%	48,5%
Total	Recuento	3	3	80	78	3	167	
	Frecuencia esperada	3,0	3,0	80,0	78,0	3,0	167,0	
	% dentro de GENERO	1,8%	1,8%	47,9%	46,7%	1,8%	100,0%	
	% dentro de Categorías IC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	1,8%	1,8%	47,9%	46,7%	1,8%	100,0%	

FIGURA 17: GÉNERO * Categorías Interiorización Cognitiva



En cada celda de la tabla de contingencia se puede encontrar la frecuencia observada que representa el número de casos que cumplen las dos características a la vez en la muestra, lo que interesa saber es los tantos porcentos que representa esta frecuencia por filas, por columnas y sobre el total.

En la muestra, tabla 32, hay 78 trabajadores entre administradores, docentes y personal de apoyo con un nivel de categorización de interiorización cognitiva de “correcto”, de los cuales: 1) el 56.4 % del personal encuestado con una categorización de interiorización cognitiva en la categoría de “correcto” son de género femenino, que representa el 54.3 % del 100 % en esta categoría género, 2) el 43.6 % del personal encuestado con una categorización de interiorización cognitiva en la categoría de “correcto” son de género masculino, que representa el 39.5 % del 100 % en esta categoría de género.

Para continuar el análisis abordaremos las siguientes hipótesis de trabajo.

H₀: El nivel de interiorización cognitiva del protocolo de los actos académicos no depende del género del personal de la Universidad Peruana Unión.

H₁: El nivel de interiorización cognitiva del protocolo de los actos académicos depende del género del personal de la Universidad Peruana Unión.

Criterio decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H₀). Y, se acepta (H₁)

Tabla 35: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,337 ^a	4	,254
Razón de verosimilitudes	5,377	4	,251
Asociación lineal por lineal	2,448	1	,118
N de casos válidos	167		

a. 6 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,46.

Análisis

En este caso, su valor es de 5,337, con 4 grados de libertad [(filas – 1) × (columnas – 1)] y su significación es de 0,254. Así que, para cualquier nivel, como aceptamos la hipótesis nula, entonces no hay dependencia; o lo que es igual, la interiorización cognitiva del protocolo de los actos académicos no depende del género del personal de la Universidad Peruana Unión. Como puede observarse en la tabla 33 hay 6 casillas con frecuencias esperadas menores que 5, es decir, el 60,0 % del total, siendo el recuento mínimo esperado de 1.46. Así la razón de verosimilitud 5,377. Sería un porcentaje no muy aceptable, pero continuamos con el análisis.

Tabla 36: Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,179	,254
	V de Cramer	,179	,254
N de casos válidos		167	

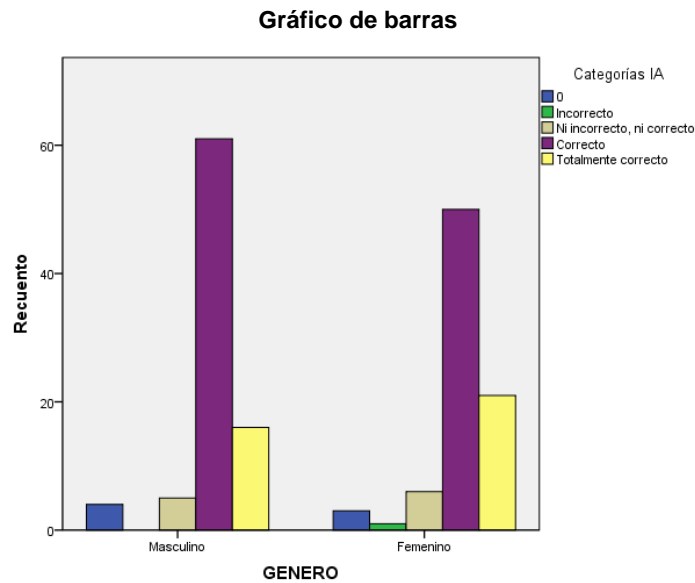
Teniendo en cuenta que el coeficiente de contingencia para una tabla de dimensiones 2x5 tiene una cota superior inferior a 1, el valor 0,179 indica un grado de asociación bajo.

Hipótesis de trabajo: relación genero e interiorización actitudinal

Tabla 37: GÉNERO * Categorías Interiorización Actitudinal

			Categorías Interiorización Actitudinal					
			Ni					
			Incorrecto	incorrecto,	Correcto	Total		
			o	ni correcto	o	e correcto	Total	
			0					
GENERO	Masculino	Recuento	4	0	5	61	16	86
		Frecuencia esperada	3,6	,5	5,7	57,2	19,1	86,0
		% dentro de GENERO	4,7%	,0%	5,8%	70,9%	18,6%	100,0%
		% dentro de Categorías IA	57,1%	,0%	45,5%	55,0%	43,2%	51,5%
		% del total	2,4%	,0%	3,0%	36,5%	9,6%	51,5%
	Femenino	Recuento	3	1	6	50	21	81
		Frecuencia esperada	3,4	,5	5,3	53,8	17,9	81,0
		% dentro de GENERO	3,7%	1,2%	7,4%	61,7%	25,9%	100,0%
		% dentro de Categorías IA	42,9%	100,0%	54,5%	45,0%	56,8%	48,5%
		% del total	1,8%	,6%	3,6%	29,9%	12,6%	48,5%
Total	Recuento	7	1	11	111	37	167	
	Frecuencia esperada	7,0	1,0	11,0	111,0	37,0	167,0	
	% dentro de GENERO	4,2%	,6%	6,6%	66,5%	22,2%	100,0%	
	% dentro de Categorías IA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	4,2%	,6%	6,6%	66,5%	22,2%	100,0%	

FIGURA 18: GÉNERO * Categorías Interiorización Actitudinal



En cada celda de la tabla de contingencia se puede encontrar la frecuencia observada que representa el número de casos que cumplen las dos características a la vez en la muestra, lo que interesa saber es los tantos porcientos que representa esta frecuencia por filas, por columnas y sobre el total.

En la muestra, tabla 35, hay 111 trabajadores entre administradores, docentes y personal de apoyo con un nivel de categorización de interiorización actitudinal de “correcto”, de los cuales: 1) el 55 % del personal encuestado con una categorización de interiorización actitudinal en la categoría de “correcto” son de género masculino, que representa el 70.9 % del 100 % en esta categoría género, 2) el 45 % del personal encuestado con una categorización de interiorización actitudinal en la categoría de “correcto” son de género femenino, que representa el 61.7 % del 100 % en esta categoría de género.

Para continuar el análisis abordaremos las siguientes hipótesis de trabajo.

H₀: El nivel de interiorización actitudinal del protocolo de los actos académicos no depende del género del personal de la Universidad Peruana Unión

H₁: El nivel de interiorización actitudinal del protocolo de los actos académicos depende del género del personal de la Universidad Peruana Unión

Criterio decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H₀). Y, se acepta (H₁)

Tabla 38: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,852 ^a	4	,583
Razón de verosimilitudes	3,241	4	,518
Asociación lineal por lineal	,210	1	,647
N de casos válidos	167		

a. 4 casillas (40,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,49.

Análisis

En este caso, su valor es de 2,852, con 4 grados de libertad [(filas – 1) × (columnas – 1)] y su significación es de 0,583. Así que, para cualquier nivel, como aceptamos la hipótesis nula, entonces no hay dependencia; o lo que es igual, la interiorización actitudinal del protocolo de los actos académicos no depende del género del personal de la Universidad Peruana Unión. Como puede observarse en la tabla 36 hay 4 casillas con frecuencias esperadas menores que 5, es decir, el 40,0 % del total, siendo el recuento mínimo esperado de 0,49. Así la razón de verosimilitud 3,241. Sería un porcentaje no muy aceptable, pero continuamos con el análisis.

Tabla 39: Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,131	,583
	V de Cramer	,131	,583
N de casos válidos		167	

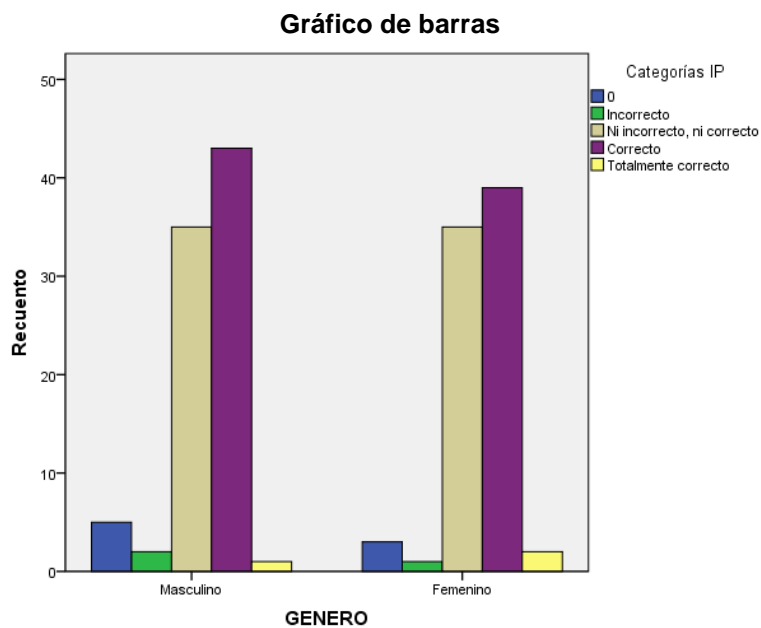
Teniendo en cuenta que el coeficiente de contingencia para una tabla de dimensiones 2x5 tiene una cota superior inferior a 1, el valor 0,131 indica un grado de asociación bajo.

Hipótesis de trabajo: relación de género e interiorización práctica

Tabla 40: GÉNERO * Categorías Interiorización Práctica

			Categorías Interiorización Práctica					
			0	Incorrecto	Ni incorrecto, ni correcto	Correcto	Totalmente correcto	Total
GENERO	Masculino	Recuento	5	2	35	43	1	86
		Frecuencia esperada	4,1	1,6	36,3	42,5	1,6	86,0
		% dentro de GÉNERO	5,8%	2,3%	40,7%	50,0%	1,2%	100,0%
		% dentro de Categorías IP	62,5%	66,7%	50,0%	52,4%	33,3%	51,8%
		% del total	3,0%	1,2%	21,1%	25,9%	,6%	51,8%
Femenino	Recuento	Recuento	3	1	35	39	2	80
		Frecuencia esperada	3,9	1,4	33,7	39,5	1,4	80,0
		% dentro de GÉNERO	3,8%	1,3%	43,8%	48,8%	2,5%	100,0%
		% dentro de Categorías IP	37,5%	33,3%	50,0%	47,6%	66,7%	48,2%
		% del total	1,8%	,6%	21,1%	23,5%	1,2%	48,2%
Total	Recuento	Recuento	8	3	70	82	3	166
		Frecuencia esperada	8,0	3,0	70,0	82,0	3,0	166,0
		% dentro de GÉNERO	4,8%	1,8%	42,2%	49,4%	1,8%	100,0%
		% dentro de Categorías IP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	4,8%	1,8%	42,2%	49,4%	1,8%	100,0%

FIGURA 19: GÉNERO * Categorías Interiorización Práctica



En cada celda de la tabla de contingencia se puede encontrar la frecuencia observada que representa el número de casos que cumplen las dos características a la vez en la muestra, lo que interesa saber es los tantos porcientos que representa esta frecuencia por filas, por columnas y sobre el total.

En la muestra, tabla 38, hay 82 trabajadores entre administradores, docentes y personal de apoyo con un nivel de categorización de interiorización actitudinal de “correcto”, de los cuales: 1) el 52.4 % del personal encuestado con una categorización de interiorización actitudinal en la categoría de “correcto” son de género masculino, que representa el 50 % del 100 % en esta categoría género, 2) el 47.6 % del personal encuestado con una categorización de interiorización actitudinal en la categoría de “correcto” son de género femenino, que representa el 48.8 % del 100 % en esta categoría de género.

Para continuar el análisis abordaremos las siguientes hipótesis de trabajo.

H₀: El nivel de interiorización práctica del protocolo de los actos académicos no depende del género del personal de la Universidad Peruana Unión.

H₁: El nivel de interiorización práctica del protocolo de los actos académicos depende del género del personal de la Universidad Peruana Unión.

Criterio decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Y, se acepta (H_1)

Tabla 41: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,146 ^a	4	,887
Razón de verosimilitudes	1,163	4	,884
Asociación lineal por lineal	,352	1	,553
N de casos válidos	166		

a. 6 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,45.

Análisis

En este caso, su valor es de 1,146, con 4 grados de libertad [(filas – 1) × (columnas – 1)] y su significación es de 0,887. Así que, para cualquier nivel, como aceptamos la hipótesis nula, entonces no hay dependencia; o lo que es igual, la interiorización práctica del protocolo de los actos académicos no depende del género del personal de la Universidad Peruana Unión. Como puede observarse en la tabla 39 hay 6 casillas con frecuencias esperadas menores que 5, es decir, el 73.3% del total, siendo el recuento mínimo esperado de 1,45. Así la razón de verosimilitud 1,163. Sería un porcentaje no muy aceptable, pero continuamos con el análisis.

Tabla 42: Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,083	,887
	V de Cramer	,083	,887
N de casos válidos		166	

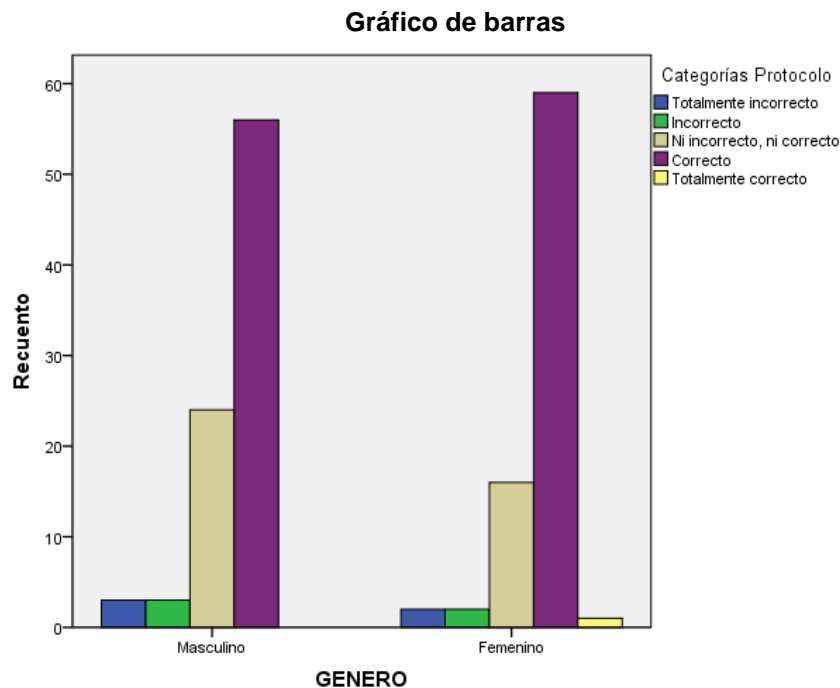
Teniendo en cuenta que el coeficiente de contingencia para una tabla de dimensiones 2x5 tiene una cota superior inferior a 1, el valor 0,083 indica un grado de asociación bajo.

Hipótesis de trabajo: relación de género e interiorización protocolo

Tabla 43: GÉNERO * Categorías Protocolo

		Categorías Protocolo						
		Totalmente incorrecto	Incorrecto	Ni incorrecto, ni correcto	Correcto	Totalmente correcto	Total	
GENERO	Masculino	Recuento	3	3	24	56	0	86
		Frecuencia esperada	2,6	2,6	20,7	59,6	,5	86,0
		% dentro de GENERO	3,5%	3,5%	27,9%	65,1%	,0%	100,0%
		% dentro de Categorías Protocolo	60,0%	60,0%	60,0%	48,7%	,0%	51,8%
		% del total	1,8%	1,8%	14,5%	33,7%	,0%	51,8%
Femenino		Recuento	2	2	16	59	1	80
		Frecuencia esperada	2,4	2,4	19,3	55,4	,5	80,0
		% dentro de GENERO	2,5%	2,5%	20,0%	73,8%	1,3%	100,0%
		% dentro de Categorías Protocolo	40,0%	40,0%	40,0%	51,3%	100,0%	48,2%
		% del total	1,2%	1,2%	9,6%	35,5%	,6%	48,2%
Total		Recuento	5	5	40	115	1	166
		Frecuencia esperada	5,0	5,0	40,0	115,0	1,0	166,0
		% dentro de GENERO	3,0%	3,0%	24,1%	69,3%	,6%	100,0%
		% dentro de Categorías Protocolo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	3,0%	3,0%	24,1%	69,3%	,6%	100,0%

FIGURA 20: GÉNERO * Categorías Protocolo



En cada celda de la tabla de contingencia se puede encontrar la frecuencia observada que representa el número de casos que cumplen las dos características a la vez en la muestra, lo que interesa saber es los tantos porcientos que representa esta frecuencia por filas, por columnas y sobre el total.

En la muestra, tabla 41 , hay 115 trabajadores entre administradores, docentes y personal de apoyo con un nivel de categorización de protocolo de “correcto”, de los cuales: 1) el 51.3 % del personal encuestado con una categorización de protocolo en la categoría de “correcto” son de género masculino, que representa el 73.8 % del 100 % en esta categoría género, 2) el 48.7 % del personal encuestado con una categorización de protocolo en la categoría de “correcto” son de género femenino, que representa el 65.1 % del 100 % en esta categoría de género.

Para continuar el análisis abordaremos las siguientes hipótesis de trabajo.

H₀: El nivel de interiorización del protocolo de los actos académicos no depende del género del personal de la Universidad Peruana Unión.

H₁: El nivel de interiorización del protocolo de los actos académicos depende del género del personal de la Universidad Peruana Unión.

Criterio decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H₀). Y, se acepta (H₁)

Tabla 44: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,865 ^a	4	,581
Razón de verosimilitudes	3,261	4	,515
Asociación lineal por lineal	1,671	1	,196
N de casos válidos	166		

c. 6 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,48.

Análisis

En este caso, su valor es de 2,865, con 4 grados de libertad [(filas – 1) × (columnas – 1)] y su significación es de 0,581. Así que, para cualquier nivel, como aceptamos la hipótesis nula, entonces no hay dependencia; o lo que es igual, la interiorización del protocolo de los actos académicos no depende del género del personal de la Universidad Peruana Unión. Como puede observarse en la tabla 42 hay 6 casillas con frecuencias esperadas menores que 5, es decir, el 60,0 % del total, siendo el recuento mínimo esperado de 0,48. Así la razón de verosimilitud 3,261. Sería un porcentaje no muy aceptable, pero continuamos con el análisis.

Tabla 45: Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,131	,581
	V de Cramer	,131	,581
N de casos válidos		166	

Teniendo en cuenta que el coeficiente de contingencia para una tabla de dimensiones 2x5 tiene una cota superior inferior a 1, el valor 0,131 indica un grado de asociación bajo.

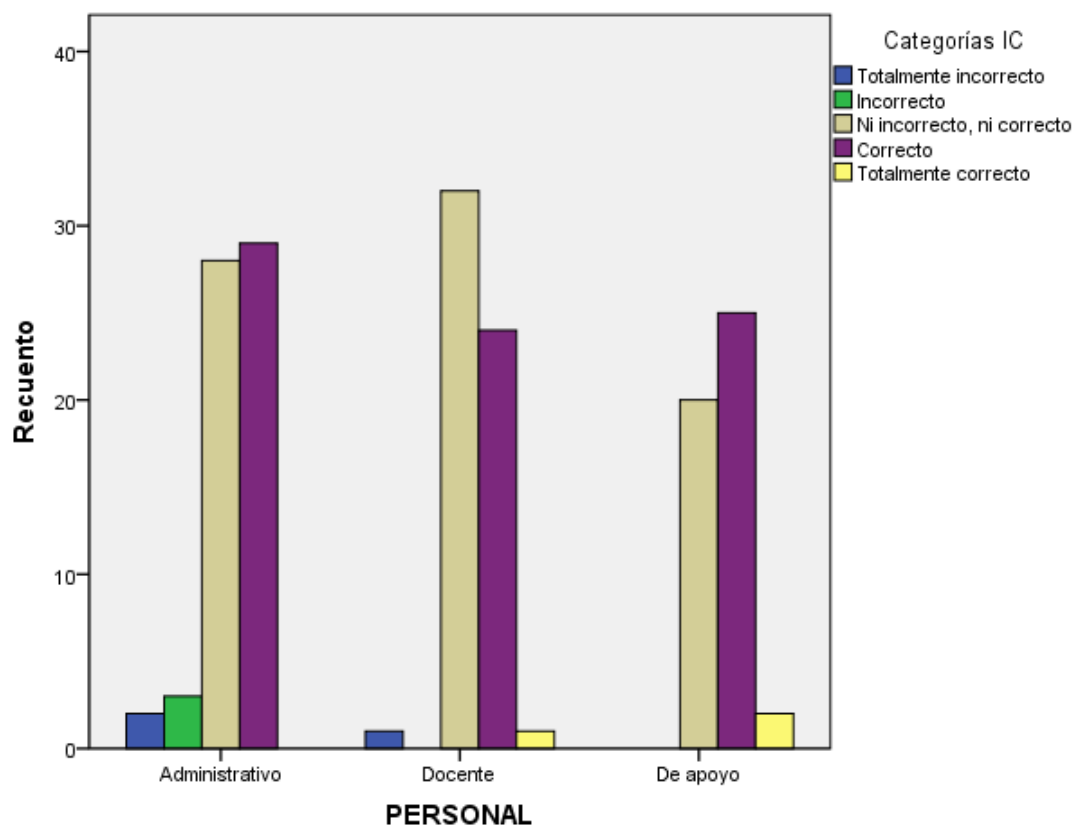
Hipótesis de trabajo: relación de personal e interiorización cognitiva

Tabla 46: PERSONAL * Categorías Interiorización Cognitiva

			Categorías Interiorización Cognitiva					
			Totalmente		Ni		Totalmente	
			incorrecto	Incorrecto	incorrecto,	Correcto	correcto	Total
					ni correcto			
PERSONAL	Administrativo	Recuento	2	3	28	29	0	62
		Frecuencia esperada	1,1	1,1	29,7	29,0	1,1	62,0
		% dentro de PERSONAL	3,2%	4,8%	45,2%	46,8%	,0%	100,0%
		% dentro de Categorías IC	66,7%	100,0%	35,0%	37,2%	,0%	37,1%
		% del total	1,2%	1,8%	16,8%	17,4%	,0%	37,1%
	Docente	Recuento	1	0	32	24	1	58
		Frecuencia esperada	1,0	1,0	27,8	27,1	1,0	58,0
		% dentro de PERSONAL	1,7%	,0%	55,2%	41,4%	1,7%	100,0%
		% dentro de Categorías IC	33,3%	,0%	40,0%	30,8%	33,3%	34,7%
		% del total	,6%	,0%	19,2%	14,4%	,6%	34,7%
	De apoyo	Recuento	0	0	20	25	2	47
		Frecuencia esperada	,8	,8	22,5	22,0	,8	47,0
		% dentro de PERSONAL	,0%	,0%	42,6%	53,2%	4,3%	100,0%
		% dentro de Categorías IC	,0%	,0%	25,0%	32,1%	66,7%	28,1%
		% del total	,0%	,0%	12,0%	15,0%	1,2%	28,1%
Total	Recuento	3	3	80	78	3	167	
	Frecuencia esperada	3,0	3,0	80,0	78,0	3,0	167,0	
	% dentro de PERSONAL	1,8%	1,8%	47,9%	46,7%	1,8%	100,0%	
	% dentro de Categorías IC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	1,8%	1,8%	47,9%	46,7%	1,8%	100,0%	

FIGURA 21: PERSONAL * Categorías Interiorización Cognitiva

Gráfico de barras



En cada celda de la tabla de contingencia se puede encontrar la frecuencia observada que representa el número de casos que cumplen las dos características a la vez en la muestra, lo que interesa saber es los tantos porcientos que representa esta frecuencia por filas, por columnas y sobre el total.

En la muestra, tabla 44, hay 78 trabajadores entre administradores, docentes y personal de apoyo con un nivel de categorización de interiorización cognitiva de “correcto”, de los cuales: 1) el 37.2 % del personal encuestado con una categorización de interiorización cognitiva en la categoría de “correcto” son personal administrativo, que representa el 46.8 % del 100 % en esta categoría personal, 2) el 32.1 % del personal encuestado con una categorización de interiorización cognitiva en la categoría de “correcto” son personal de apoyo, que

representa el 53.2 % del 100 % en esta categoría de personal. 3) el 30.8 % del personal encuestado con una categorización de interiorización cognitiva en la categoría de “correcto” son personal docente, que representa el 41.4 % del 100 % en esta categoría de personal.

Para continuar el análisis abordaremos las siguientes hipótesis de trabajo.

H₀: El nivel de interiorización cognitiva del protocolo de los actos académicos no depende del personal de la Universidad Peruana Unión.

H₁: El nivel de interiorización cognitiva del protocolo de los actos académicos depende del personal de la Universidad Peruana Unión.

Criterio decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H₀). Y, se acepta (H₁)

Tabla 47: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,123 ^a	8	,195
Razón de verosimilitudes	13,344	8	,101
Asociación lineal por lineal	4,080	1	,043
N de casos válidos	167		

a. 9 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,84.

Análisis

En este caso, su valor es de 11,123, con 8 grados de libertad $[(\text{filas} - 1) \times (\text{columnas} - 1)]$ y su significación es de 0,195. Así que, para cualquier nivel, como aceptamos la hipótesis nula, entonces no hay dependencia; o lo que es igual, la interiorización cognitiva del protocolo de los actos académicos no depende del personal de la Universidad Peruana Unión. Como puede observarse en la tabla 45 hay 9 casillas con frecuencias esperadas menores que 5, es decir, el 60,0 % del total, siendo el recuento mínimo esperado de 0,84. Así la razón de verosimilitud 13,344. Sería un porcentaje no muy aceptable, pero continuamos con el análisis.

Tabla 48: Medidas simétricas

		Valor	Sig. Aproximada
Nominal por nominal	Phi	,258	,195
	V de Cramer	,182	,195
N de casos válidos		167	

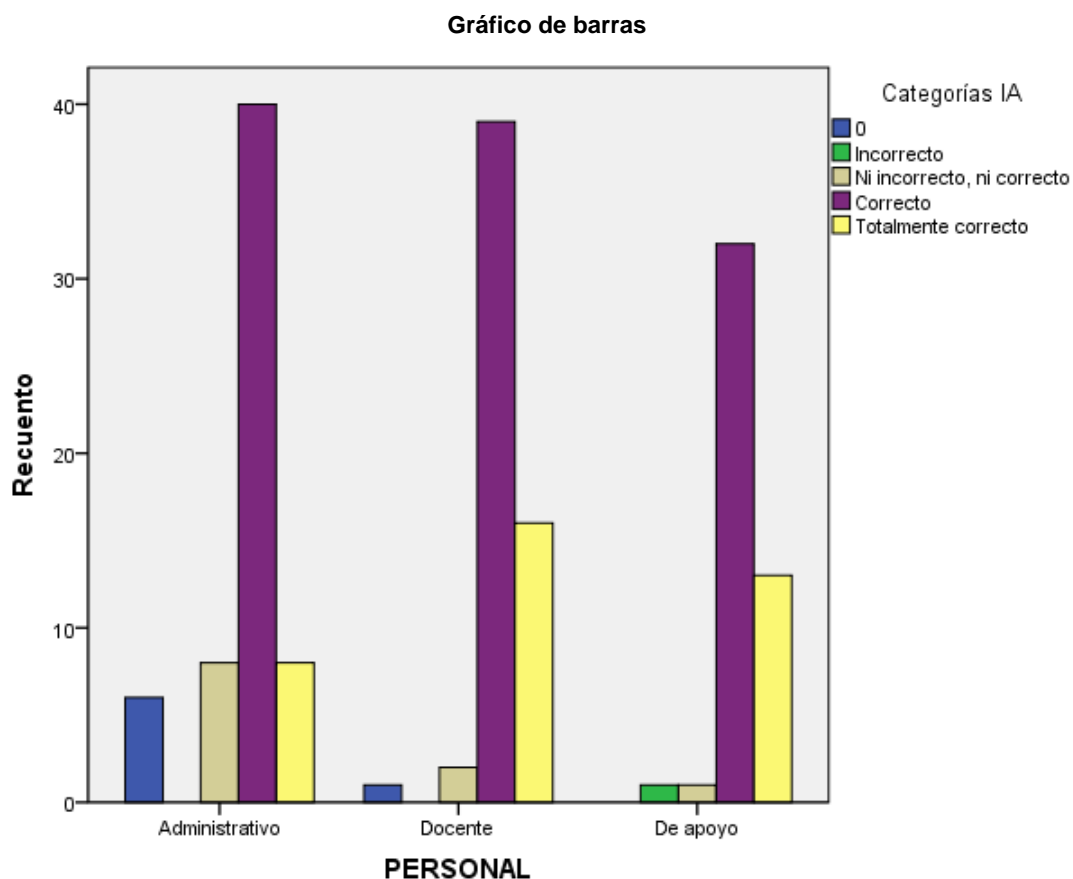
Teniendo en cuenta que el coeficiente de contingencia para una tabla de dimensiones 3x5 tiene una cota superior inferior a 1, el valor 0,258 indica un grado de asociación bajo.

Hipótesis de trabajo: relación de personal e interiorización actitudinal

Tabla 49: PERSONAL * Categorías Interiorización Actitudinal

			Categorías Interiorización Actitudinal					
			Ni			Totalment		
			0	Incorrecto	ni correcto	Correcto	e correcto	Total
PERSONAL	Administrativo	Recuento	6	0	8	40	8	62
		Frecuencia esperada	2,6	,4	4,1	41,2	13,7	62,0
		% dentro de PERSONAL	9,7%	,0%	12,9%	64,5%	12,9%	100,0%
		% dentro de Categorías IA	85,7%	,0%	72,7%	36,0%	21,6%	37,1%
		% del total	3,6%	,0%	4,8%	24,0%	4,8%	37,1%
	Docente	Recuento	1	0	2	39	16	58
		Frecuencia esperada	2,4	,3	3,8	38,6	12,9	58,0
		% dentro de PERSONAL	1,7%	,0%	3,4%	67,2%	27,6%	100,0%
		% dentro de Categorías IA	14,3%	,0%	18,2%	35,1%	43,2%	34,7%
		% del total	,6%	,0%	1,2%	23,4%	9,6%	34,7%
	De apoyo	Recuento	0	1	1	32	13	47
		Frecuencia esperada	2,0	,3	3,1	31,2	10,4	47,0
		% dentro de PERSONAL	,0%	2,1%	2,1%	68,1%	27,7%	100,0%
		% dentro de Categorías IA	,0%	100,0%	9,1%	28,8%	35,1%	28,1%
		% del total	,0%	,6%	,6%	19,2%	7,8%	28,1%
Total	Recuento	7	1	11	111	37	167	
	Frecuencia esperada	7,0	1,0	11,0	111,0	37,0	167,0	
	% dentro de PERSONAL	4,2%	,6%	6,6%	66,5%	22,2%	100,0%	
	% dentro de Categorías IA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	4,2%	,6%	6,6%	66,5%	22,2%	100,0%	

FIGURA 22: PERSONAL * Categorías Interiorización Actitudinal



En cada celda de la tabla de contingencia se puede encontrar la frecuencia observada que representa el número de casos que cumplen las dos características a la vez en la muestra, lo que interesa saber es los tantos porcientos que representa esta frecuencia por filas, por columnas y sobre el total.

En la muestra, tabla 47, hay 111 trabajadores entre administradores, docentes y personal de apoyo con un nivel de categorización de interiorización actitudinal de “correcto”, de los cuales: 1) el 36 % del personal encuestado con una categorización de interiorización actitudinal en la categoría de “correcto” son personal administrativo, que representa el 64.5 % del 100 % en esta categoría personal, 2) el 35.1 % del personal encuestado con una categorización de interiorización actitudinal en la categoría de “correcto” son personal docente, que

representa el 67.2 % del 100 % en esta categoría de personal. 3) el 28.8 % del personal encuestado con una categorización de interiorización actitudinal en la categoría de “correcto” son personal de apoyo, que representa el 68.1 % del 100 % en esta categoría de personal.

Para continuar el análisis abordaremos las siguientes hipótesis de trabajo.

H₀: El nivel de interiorización actitudinal del protocolo de los actos académicos no depende del personal de la Universidad Peruana Unión.

H₁: El nivel de interiorización actitudinal del protocolo de los actos académicos depende del personal de la Universidad Peruana Unión.

Criterio decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H₀). Y, se acepta (H₁)

Tabla 50: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,728 ^a	8	,011
Razón de verosimilitudes	20,903	8	,007
Asociación lineal por lineal	10,647	1	,001
N de casos válidos	167		

a. 9 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,28.

Análisis

En este caso, su valor es de 19,728, con 8 grados de libertad $[(\text{filas} - 1) \times (\text{columnas} - 1)]$ y su significación es de 0,011. Así que, para cualquier nivel, como aceptamos la hipótesis nula, entonces no hay dependencia; o lo que es igual, la interiorización actitudinal del protocolo de los actos académicos depende del personal de la Universidad Peruana Unión. Como puede observarse en la tabla 48 hay 9 casillas con frecuencias esperadas menores que 5, es decir, el 60,0 % del total, siendo el recuento mínimo esperado de 0,28. Así la razón de verosimilitud 20,903. Sería un porcentaje no muy aceptable, pero continuamos con el análisis.

Tabla 51: Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,344	,011
	V de Cramer	,243	,011
N de casos válidos		167	

Teniendo en cuenta que el coeficiente de contingencia para una tabla de dimensiones 3x5 tiene una cota superior inferior a 1, el valor 0,344 indica un grado de asociación bajo.

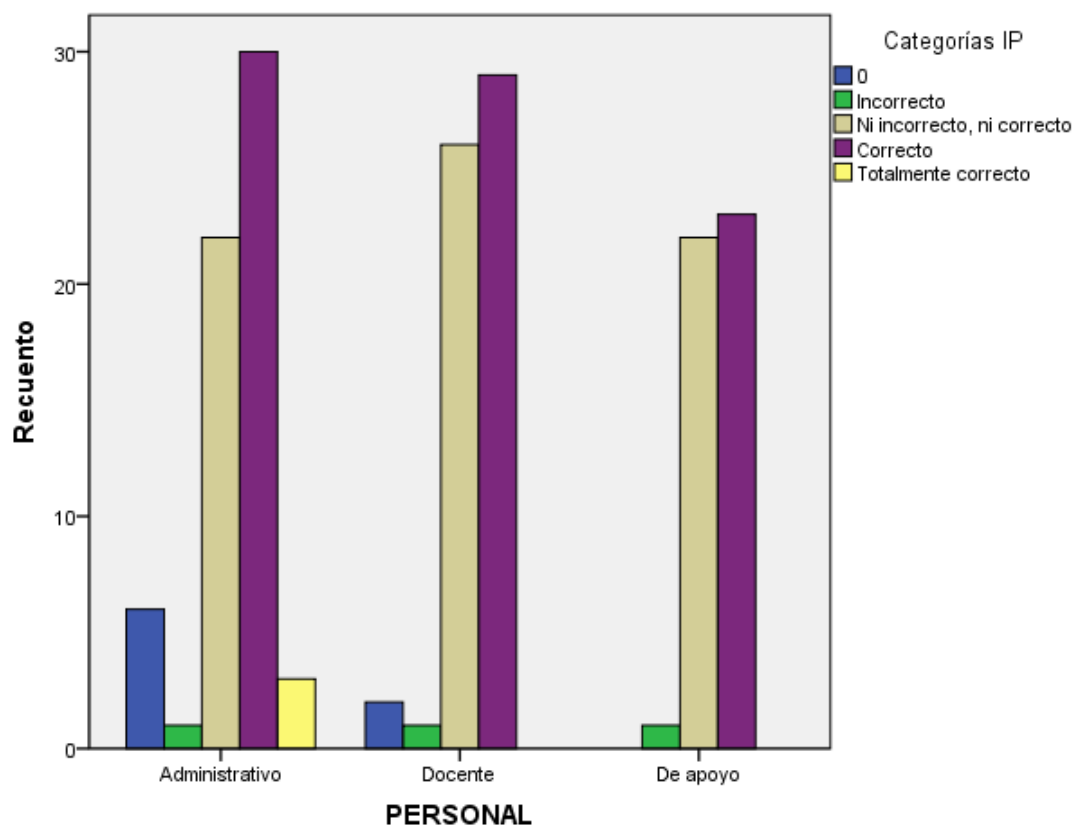
Hipótesis de trabajo: relación de personal e interiorización práctica

Tabla 52: Personal * Categorías Interiorización Práctica

			Categorías Interiorización Práctica					
			0	Incorrecto	Ni incorrecto, ni correcto	Correcto	Totalmente correcto	Total
PERSONAL	Administrativo	Recuento	6	1	22	30	3	62
		Frecuencia esperada	3,0	1,1	26,1	30,6	1,1	62,0
		% dentro de PERSONAL	9,7%	1,6%	35,5%	48,4%	4,8%	100,0%
		% dentro de Categorías IP	75,0%	33,3%	31,4%	36,6%	100,0%	37,3%
		% del total	3,6%	,6%	13,3%	18,1%	1,8%	37,3%
	Docente	Recuento	2	1	26	29	0	58
		Frecuencia esperada	2,8	1,0	24,5	28,7	1,0	58,0
		% dentro de PERSONAL	3,4%	1,7%	44,8%	50,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Categorías IP	25,0%	33,3%	37,1%	35,4%	,0%	34,9%
		% del total	1,2%	,6%	15,7%	17,5%	,0%	34,9%
	De apoyo	Recuento	0	1	22	23	0	46
		Frecuencia esperada	2,2	,8	19,4	22,7	,8	46,0
		% dentro de PERSONAL	,0%	2,2%	47,8%	50,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Categorías IP	,0%	33,3%	31,4%	28,0%	,0%	27,7%
		% del total	,0%	,6%	13,3%	13,9%	,0%	27,7%
Total	Recuento	8	3	70	82	3	166	
	Frecuencia esperada	8,0	3,0	70,0	82,0	3,0	166,0	
	% dentro de PERSONAL	4,8%	1,8%	42,2%	49,4%	1,8%	100,0%	
	% dentro de Categorías IP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	4,8%	1,8%	42,2%	49,4%	1,8%	100,0%	

FIGURA 23: PERSONAL * Categorías Interiorización Práctica

Gráfico de barras



En cada celda de la tabla de contingencia se puede encontrar la frecuencia observada que representa el número de casos que cumplen las dos características a la vez en la muestra, lo que interesa saber es los tantos porcientos que representa esta frecuencia por filas, por columnas y sobre el total.

En la muestra, tabla 50, hay 82 trabajadores entre administradores, docentes y personal de apoyo con un nivel de categorización de interiorización práctica de “correcto”, de los cuales: 1) el 36.6 % del personal encuestado con una categorización de interiorización practica en la categoría de “correcto” son personal administrativo, que representa el 48.4 % del 100 % en esta categoría personal, 2) el 35.4 % del personal encuestado con una categorización de interiorización

practica en la categoría de “correcto” son personal docente, que representa el 50 % del 100 % en esta categoría de personal. 3) el 28 % del personal encuestado con una categorización de interiorización práctica en la categoría de “correcto” son personal de apoyo, que representa el 50 % del 100 % en esta categoría de personal. Para continuar el análisis abordaremos las siguientes hipótesis de trabajo.

H₀: El nivel de interiorización práctica del protocolo de los actos académicos no depende del personal de la Universidad Peruana Unión.

H₁: El nivel de interiorización práctica del protocolo de los actos académicos depende del personal de la Universidad Peruana Unión.

Criterio decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H₀). Y, se acepta (H₁)

Tabla 53: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,685 ^a	8	,166
Razón de verosimilitudes	14,129	8	,078
Asociación lineal por lineal	1,252	1	,263
N de casos válidos	166		

a. 9 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,83.

Análisis

En este caso, su valor es de 11,685, con 8 grados de libertad [(filas – 1) × (columnas – 1)] y su significación es de 0,166. Así que, para cualquier nivel, como aceptamos la hipótesis nula, entonces no hay dependencia; o lo que es igual, la interiorización práctica del protocolo de los actos académicos no depende del personal de la

Universidad Peruana Unión. Como puede observarse en la tabla 51 hay 9 casillas con frecuencias esperadas menores que 5, es decir, el 60,0 % del total, siendo el recuento mínimo esperado de 0,83. Así la razón de verosimilitud 14,129. Sería un porcentaje no muy aceptable, pero continuamos con el análisis.

Tabla 54: Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,265	,166
	V de Cramer	,188	,166
N de casos válidos		166	

Teniendo en cuenta que el coeficiente de contingencia para una tabla de dimensiones 6x5 tiene una cota superior inferior a 1, el valor 0,265 indica un grado de asociación bajo.

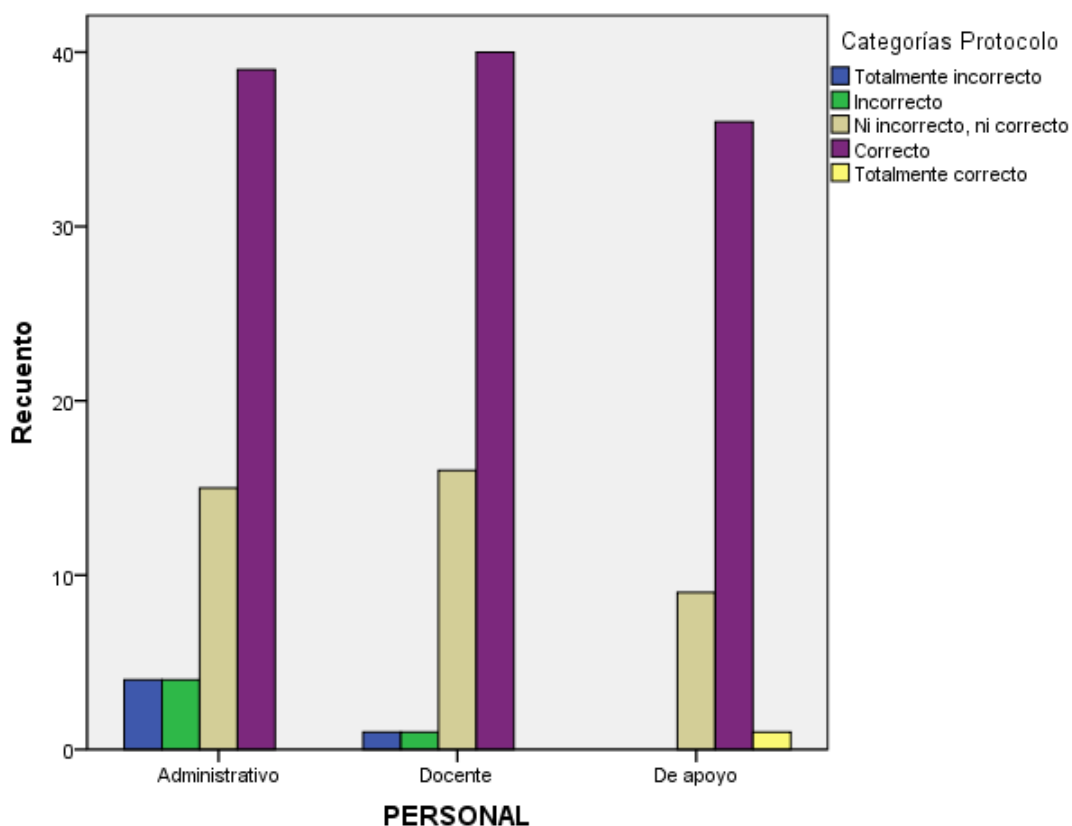
Hipótesis de trabajo: relación de personal e interiorización protocolo

Tabla 55: Personal * Categorías interiorización de protocolo

		Categorías Protocolo					
		Totalmente incorrecto	Incorrecto	Ni incorrecto, ni correcto	Correcto	Totalmente correcto	Total
PERSONA ministrat L	Recuento	4	4	15	39	0	62
	Frecuencia esperada	1,9	1,9	14,9	43,0	,4	62,0
	% dentro de PERSONAL	6,5%	6,5%	24,2%	62,9%	,0%	100,0%
	% dentro de Categorías Protocolo	80,0%	80,0%	37,5%	33,9%	,0%	37,3%
	% del total	2,4%	2,4%	9,0%	23,5%	,0%	37,3%
Docente	Recuento	1	1	16	40	0	58
	Frecuencia esperada	1,7	1,7	14,0	40,2	,3	58,0
	% dentro de PERSONAL	1,7%	1,7%	27,6%	69,0%	,0%	100,0%
	% dentro de Categorías Protocolo	20,0%	20,0%	40,0%	34,8%	,0%	34,9%
	% del total	,6%	,6%	9,6%	24,1%	,0%	34,9%
De apoyo	Recuento	0	0	9	36	1	46
	Frecuencia esperada	1,4	1,4	11,1	31,9	,3	46,0
	% dentro de PERSONAL	,0%	,0%	19,6%	78,3%	2,2%	100,0%
	% dentro de Categorías Protocolo	,0%	,0%	22,5%	31,3%	100,0%	27,7%
	% del total	,0%	,0%	5,4%	21,7%	,6%	27,7%
Total	Recuento	5	5	40	115	1	166
	Frecuencia esperada	5,0	5,0	40,0	115,0	1,0	166,0
	% dentro de PERSONAL	3,0%	3,0%	24,1%	69,3%	,6%	100,0%
	% dentro de Categorías Protocolo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	3,0%	3,0%	24,1%	69,3%	,6%	100,0%

FIGURA 24: PERSONAL * Categorías interiorización de protocolo

Gráfico de barras



En cada celda de la tabla de contingencia se puede encontrar la frecuencia observada que representa el número de casos que cumplen las dos características a la vez en la muestra, lo que interesa saber es los tantos porcientos que representa esta frecuencia por filas, por columnas y sobre el total.

En la muestra, tabla 53, hay 115 trabajadores entre administradores, docentes y personal de apoyo con un nivel de categorización de interiorización práctica de “correcto”, de los cuales: 1) el 34.8 % del personal encuestado con una categorización de protocolo en la categoría de “correcto” son personal docente, que representa el 69 % del 100 % en esta categoría personal, 2) el 33.9 % del personal encuestado con una categorización de protocolo en la categoría de “correcto” son personal administrativo, que representa el 62.9 % del 100 % en esta categoría de

personal. 3) el 31.3 % del personal encuestado con una categorización de protocolo en la categoría de “correcto” son personal de apoyo, que representa el 78.3 % del 100 % en esta categoría de personal.

Para continuar el análisis abordaremos las siguientes hipótesis de trabajo.

H₀: El nivel de interiorización del protocolo de los actos académicos no depende del personal de la Universidad Peruana Unión.

H₁: El nivel de interiorización del protocolo de los actos académicos depende del personal de la Universidad Peruana Unión.

Criterio decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H₀). Y, se acepta (H₁)

Tabla 56: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,475 ^a	8	,131
Razón de verosimilitudes	14,112	8	,079
Asociación lineal por lineal	8,270	1	,004
N de casos válidos	166		

a. 9 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,28.

Análisis

En este caso, su valor es de 12,475, con 8 grados de libertad [(filas – 1) × (columnas – 1)] y su significación es de 0,131. Así que, para cualquier nivel, como aceptamos la hipótesis nula, entonces no hay dependencia; o lo que es igual, la interiorización del protocolo de los actos académicos no depende del personal de la Universidad

Peruana Unión. Como puede observarse en la tabla 54 hay 9 casillas con frecuencias esperadas menores que 5, es decir, el 60,0 % del total, siendo el recuento mínimo esperado de 0,28. Así la razón de verosimilitud 14,112. Sería un porcentaje no muy aceptable, pero continuamos con el análisis.

Tabla 57: Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,274	,131
	V de Cramer	,194	,131
N de casos válidos		166	

Teniendo en cuenta que el coeficiente de contingencia para una tabla de dimensiones 3 x 5 tiene una cota superior inferior a 1, el valor 0,274 indica un grado de asociación bajo.

3. Análisis de los datos generales

Tabla 58: Distribución de frecuencias de la edad de los trabajadores encuestados

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<= 24	33	19,8	19,8	19,8
25 - 33	64	38,3	38,3	58,1
34 - 42	39	23,4	23,4	81,4
43 - 51	17	10,2	10,2	91,6
52 - 60	10	6,0	6,0	97,6
61 - 69	4	2,4	2,4	100,0
Total	167	100,0	100,0	

De la tabla 56, se observa en orden decreciente del total de 167 trabajadores entre administradores, docentes y personal de apoyo de la UPeU y filiales, el 38,3% se ubican en el intervalo cerrado de 25 a 33 años de edad; el 23,4% en el intervalo de 34 a 42 años, 19,8% en el intervalo menor o igual a 24 años, 10,2% en el intervalo 43 a 51 años, 6% en el intervalo 52 a 60 años, seguido de 2,4% de docentes en el

intervalo de 61 a 69 años de edad. El 58.1% de los trabajadores encuestados de la UPeU son adultos jóvenes, el 33,6% son adultos mayores, y el 8,4% son adultos muy mayores.

FIGURA 25: Edad de los trabajadores encuestados

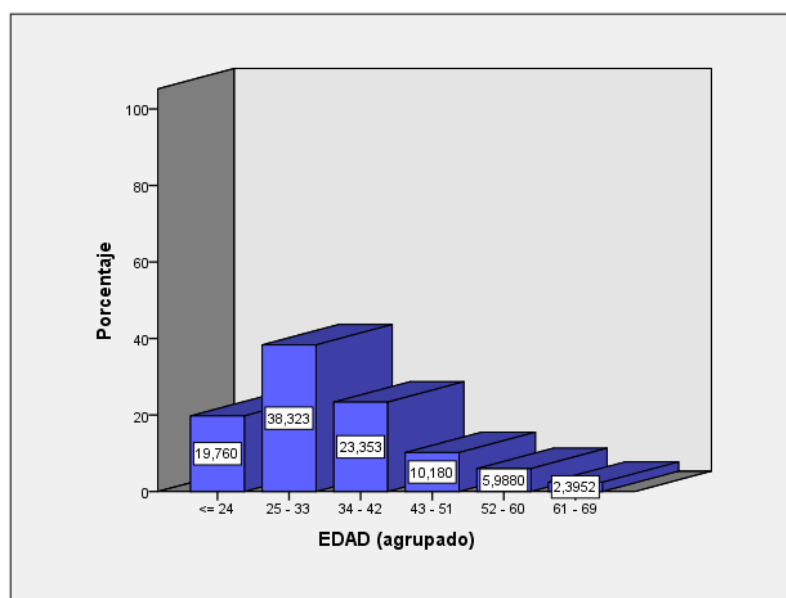


Tabla 59: Distribución de frecuencias de años de servicios de los trabajadores encuestados de la UPeU y Filiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<= 8	130	77,8	77,8	77,8
	9 - 14	22	13,2	13,2	91,0
	15 - 21	6	3,6	3,6	94,6
	22 - 27	6	3,6	3,6	98,2
	28 - 34	2	1,2	1,2	99,4
	35+	1	,6	,6	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

De la tabla 57, se observa en orden decreciente del total de 167 trabajadores entre administradores, docentes y personal de apoyo de la UPeU y filiales, el 77,8% tiene menor o igual a 8 años, 13,2% tiene entre 9 y 14 años de servicios, 3,6% entre 15 y 21 años de servicio, con el mismo 3,6% entre 22 y 27 años de servicio, 1,2% entre 28 y 34 años de servicio, y finalmente, 0,6% más de 35 años de servicio. El 91%

de los trabajadores encuestados de la UPeU y Filiales tienen a lo más 14 años de servicios, y el 9% mayor o igual a 15 años de servicio sin pasarse de la edad de jubilación.

FIGURA 26: Años de servicio de los trabajadores

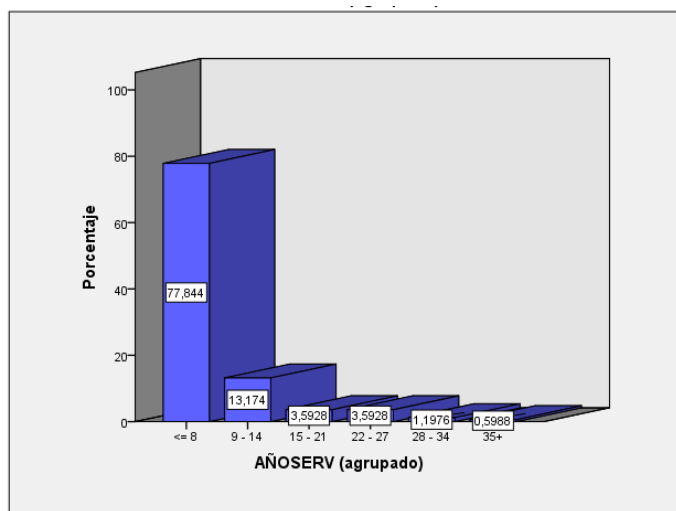


Tabla 60: Distribución de frecuencias del género de los trabajadores encuestados de la UPeU y Filiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	86	51,5	51,5	51,5
	Femenino	81	48,5	48,5	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

En la tabla 58 se visualiza la distribución de los 167 trabajadores entre administradores, docentes y personal de apoyo de la UPeU y filiales según el género. El 51.5% pertenecen al género masculino y el 48,5% al género femenino. Aproximadamente la mitad de la población son hombres y la otra mitad mujeres.

FIGURA 27: Género de los trabajadores encuestados

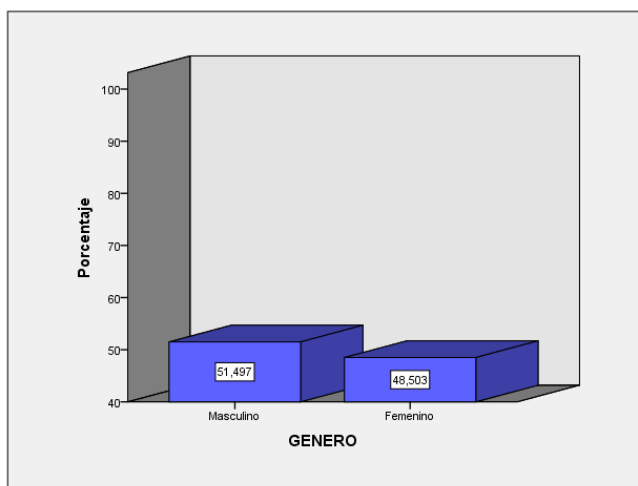


Tabla 61: Distribución de frecuencias del cargo que desempeña el personal encuestado de la UPeU y Filiales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Administrativo	62	37,1	37,1	37,1
Docente	58	34,7	34,7	71,9
De apoyo	47	28,1	28,1	100,0
Total	167	100,0	100,0	

De la tabla 59 se observa, en orden decreciente, el 37.1% de los trabajadores considerados en la investigación tiene un cargo administrativo; el 34,7% del total de los trabajadores encuestados son docentes; seguido de un 28,1% son personal de apoyo. Se puede generalizar que el 71,9% de los trabajadores encuestados de la UPeU y Filiales son titulares en un determinado cargo, y el 28,1% son personal de apoyo.

FIGURA 28: Distribución de frecuencias del cargo que desempeña el personal encuestado de la UPeU y Filiales

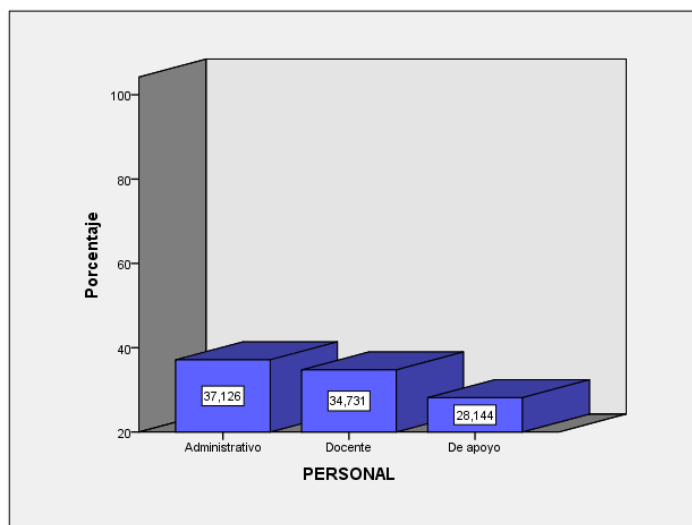
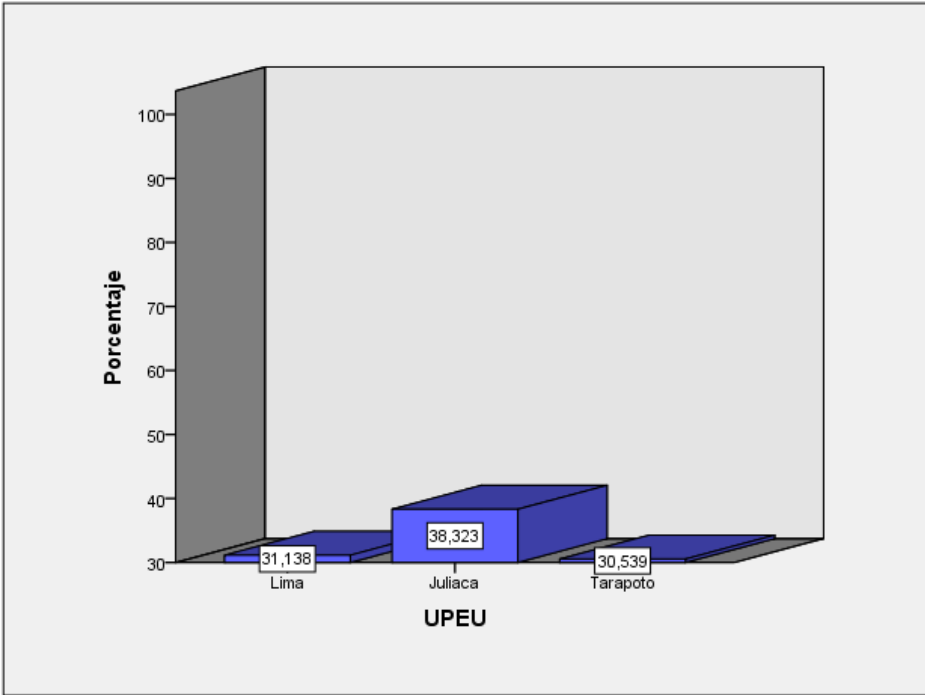


Tabla 62: Distribución de frecuencias de lugar de trabajo de los trabajadores encuestados de la UPeU

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Lima	52	31,1	31,1	31,1
	Juliaca	64	38,3	38,3	69,5
	Tarapoto	51	30,5	30,5	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

De la tabla 60 se observa, en orden decreciente, el 38.3% de los trabajadores considerados en la investigación tiene un cargo administrativo; el 34,7% del total de los trabajadores encuestados son docentes; seguido de un 28,1% son personal de apoyo. Se puede generalizar que el 71,9% de los trabajadores encuestados de la UPeU y Filiales son titulares en un determinado cargo, y el 28,1% son personal de apoyo.

FIGURA 29: Distribución de frecuencias de lugar de trabajo de los trabajadores encuestados de la UPEU



CONCLUSIONES

A. Con respecto al nivel de interiorización de las normas de protocolo

1. Uniendo las categorías medio y alto, el análisis comparativo resulta, que la Filial de Juliaca tiene un porcentaje mayor de interiorización de las normas de protocolo con un 4.8%, luego le sigue la Filial de Tarapoto con un 30%, y finalmente la Sede de Lima con un 28,2%. En conclusión las filiales superan a la sede central de la UPeU.
2. Acumulando las categorías medio y alto, el análisis comparativo resulta, que la Filial de Juliaca tiene un porcentaje mayor de interiorización cognitiva de las normas de protocolo con un 35.4%, luego le sigue la Filial de Tarapoto con un 30,6%, y finalmente la Sede de Lima con un 29,4%. En conclusión las filiales superan a la sede central de la UPeU.
3. Consolidando las categorías medio y alto, el análisis comparativo resulta, que la Filial de Juliaca tiene un porcentaje mayor de interiorización actitudinal de las normas de protocolo con un 37.8%, luego le sigue la Sede de Lima con un 31,2%, y finalmente la Filial de Tarapoto con un 30,6%. En conclusión la Filial de Juliaca supera a la Sede de la UPeU; y la Sede supera a la Filial de Tarapoto.
4. Enlazando las categorías medio y alto, el análisis comparativo resulta, que la Filial de Juliaca tiene un porcentaje mayor de interiorización de la práctica de las normas de protocolo con un 37.2%, luego le sigue la Sede de Lima con un 31,2%, y finalmente la Filial de Tarapoto con un 30,6%.

En conclusión, la Filial de Juliaca supera a la Sede de Lima, y la Sede de Lima supera a la Filial de Tarapoto.

B. Con respecto a las hipótesis de trabajo

1. Con respecto a la hipótesis de trabajo de dependencia o independencia entre la edad y el nivel de las dimensiones de interiorización, resultan respectivamente los siguientes valores de Chi cuadrado: cognitiva ($\chi^2 = 11,4; 20 \text{ gl}, p \text{ valor} = 0,935$), actitudinal ($\chi^2 = 12,706; 20 \text{ gl}, p \text{ valor} = 0,890$) y de la práctica ($\chi^2 = 9,219; 20 \text{ gl}, p \text{ valor} = 0,980$). Luego se aceptan las hipótesis nulas, esto es; o lo que es igual, el nivel de interiorización cognitiva, actitudinal y de la práctica de las normas del protocolo de los actos académicos no depende del rango de la edad del personal de la Universidad Peruana Unión.
2. Con respecto a la hipótesis de trabajo de dependencia o independencia entre los años de servicio y el nivel de las dimensiones de interiorización, resultan respectivamente los siguientes valores de Chi cuadrado: cognitiva ($\chi^2 = 9,274; 20 \text{ gl}, p \text{ valor} = 0,980$), actitudinal ($\chi^2 = 18,534; 20 \text{ gl}, p \text{ valor} = 0,552$) y de la práctica ($\chi^2 = 12,140; 20 \text{ gl}, p \text{ valor} = 0,911$). Luego se aceptan las hipótesis nulas, esto es; o lo que es igual, el nivel de interiorización cognitiva, actitudinal y de la práctica de las normas del protocolo de los actos académicos no depende de los años de servicio del personal de la Universidad Peruana Unión.
3. Con respecto a la hipótesis de trabajo de dependencia o independencia entre el género y el nivel de las dimensiones de interiorización, resultan

respectivamente los siguientes valores de Chi cuadrado: cognitiva ($\chi^2 = 5,337; 4 \text{ gl}, p \text{ valor} = 0,254$), actitudinal ($\chi^2 = 2,852; 4 \text{ gl}, p \text{ valor} = 0,583$) y de la práctica ($\chi^2 = 1,146; 4 \text{ gl}, p \text{ valor} = 0,887$). Luego se aceptan las hipótesis nulas, esto es; o lo que es igual, el nivel de interiorización cognitiva, actitudinal y de la práctica de las normas del protocolo de los actos académicos no depende del género del personal de la Universidad Peruana Unión.

4. Con respecto a la hipótesis de trabajo de dependencia o independencia entre el tipo de personal y el nivel de las dimensiones de interiorización, resultan respectivamente los siguientes valores de Chi cuadrado: cognitiva ($\chi^2 = 11,123; 8 \text{ gl}, p \text{ valor} = 0,195$), actitudinal ($\chi^2 = 19,728; 8 \text{ gl}, p \text{ valor} = 0,011$) y de la práctica ($\chi^2 = 11,685; 8 \text{ gl}, p \text{ valor} = 0,166$). Luego se aceptan las hipótesis nulas, esto es; o lo que es igual, el nivel de interiorización cognitiva, actitudinal y de la práctica de las normas del protocolo de los actos académicos no depende del tipo de personal de la Universidad Peruana Unión.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se pueden formular como consecuencia de la investigación realizada son las siguientes:

1. La imagen corporativa es de vital importancia para las empresas, y siendo la Universidad Peruana Unión una institución educativa de nivel superior y reconocida por la sociedad, es preciso que, los administradores, docentes y personal de apoyo optimicen sistemáticamente los niveles de conocimiento, actitud y práctica del protocolo a través de capacitaciones programadas, por lo menos dos veces al año. Esta actividad ayudará a superar los porcentajes del 64% de nivel de interiorización de la práctica de las normas del protocolo y pasar del nivel medio al nivel alto y alcanzar la excelencia y eficacia en los actos académicos, donde se comunica al entorno como parte de sus Raciones Públicas.
2. Fomentar en la Universidad Peruana Unión, como parte de su cultura organizacional la práctica del protocolo en los actos académicos y otros, para que este ayude a mejorar los hábitos, códigos de conducta y sean una influencia positiva en su entorno y la sociedad, de manera intangible, pero con efectos y consecuencias positivas.

3. Se debe trabajar en la elaboración de un manual de protocolo de actos académicos de la Universidad Peruana Unión, que sea utilizado en todas las sedes, que refuerce la imagen e identidad corporativa, pues en el aspecto cognitivo el personal administrativo y docente alcanzó un mayor porcentaje en comparación con el personal de apoyo que tiene que ver directamente con la realización de los actos académicos.
4. La Universidad Peruana Unión, debe fomentar en los estudiantes, a través de charlas, talleres y seminarios la práctica del protocolo, siendo que ellos son parte activa de los actos académicos que se realizan y así contribuir en la formación de líderes de la iglesia y de la sociedad.
5. Que la Universidad Peruana Unión, motive a realizar investigaciones de protocolo empresarial, que es anexado a la comunicación y las relaciones públicas, siendo estos aspectos importantes para ayudar al desarrollo de la imagen corporativa de las empresas y fortalecerlas frente a sus competidores.

REFERENCIAS

Álvarez Rodríguez, M. L. (2008). *Nociones de protocolo desde la bibliografía de sus autoridades. Revista Latina de Comunicación Social, Vol 11, núm. 63, 2008, 165-173.*

Alarico Gómez, Carlos (2005). *Gerencia de Relaciones Públicas y Protocolo.* Maracay: Ediciones CEC.

Arceo Vacas, J.L. (2003). *Organización, medios y técnicas en Relaciones Públicas.* Madrid: ICIE.

Arroyo Gómez, C., & Morrueco Gómez, R. (2013). *Eventos corporativos y protocolo empresarial.* Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Barquero, J.D. (2007): Barquero M. *El libro de oro de las Relaciones Públicas.* Barcelona: Gestión 2000.

Benito Sacristán, P. (2008). *Guía de Estilo, Protocolo y Etiqueta en la empresa.* Madrid: Especial Directivos.

Blasco, J. L., & Grimaltos, T. (2004). *Teoría del conocimiento.* Valencia: Maite Simon.

Bugallo, M. C. (2009). *Ceremonial, protocolo, cortesía y buenos modales.* Buenos Aires, Argentina: Ediciones Andrómeda.

Cabero Soto, C. (2012). *Gestión de protocolo.* España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Cabero soto, C., & Sánchez Estella, O. (2012). *Organización de reuniones y eventos.* España: Ediciones Paraninfo, S.A.

- Campos Havidich, M. (2009). *Conocimiento*. Catalunya: Kindle Edition.
- Chiavenato, Adalberto. (2004). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Thomson.
- Cuadrado Esclapez, C. (2007). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. Madrid: FC Editorial.
- De Urbina, José Antonio. (2011). *El gran libro de protocolo*. Madrid.
- De Urbina, José Antonio. (2004). *100 preguntas de protocolo*. Madrid: Ediciones Temas.
- Equipo Vértice, Dirección y Gestión de Empresas. (2010). *Protocolo*. España: Editorial Vértice.
- Estébanez Gastón, Beatriz Virginia. *Protocolo social y empresarial* (2005): Protocolo social y empresarial. Lodon Diplomatic Academy S.L.
- Española, R. A. (2000). *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española*. España: Espasa Calpa.
- Fernández Sánchez, F., Fabró i Ráfols, C., Barquero Cabrero, J. D., Nicolau, R., & Alfredo. (2009). *Protocolo, liderazgo y reputación*. Barcelona, España: Furtwangen Editores.
- Fernández Souto, A. B., Bernácer Sales, T., Castellanos Medina, D., & Romero Ania, A. (2010). *El protocolo internacional en la globalización económica*. Madrid, España: Editorial UOC.
- Ferrer, Eulario (1995). *El lenguaje de la publicidad*. México: Fondo de Cultura Económica.

- Grajales guerra, T. (2004). *Cómo elaborar una propuesta de investigación*.
- Harrison, S. (2002). *Relaciones Públicas*. Thomson Paraninfo.
- Innovación y Cualificación S.L. (2005). *Protocolo Interempresarial*. Málaga: Innovación y Cualificación S.L.
- Ivancevich, John M., Konopaske, Roberto; Matteson, Michael T. (2006) *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Jijena Sánchez, R. (2009). *Cómo organizar eventos con éxito*. Buenos Aires: Lectorum-Ugerman.
- Martínez Guillén, C. (2001). *Protocolo social y empresarial*. Madrid: Luna Publicaciones.
- Martínez, Guillén, María del Carmen. (2007). *Manual básico de protocolo empresarial y social*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ministerio de Relaciones Exteriores, P. (2012). *Académica Diplomática del Perú - Protocolo de Estado*. Perú: MRE.
- Muñoz Boda, S. (2010). *Protocolo y relaciones públicas*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo.
- Otero Alvarado, T. (2009). *Protocolo y organización de eventos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Paz, Couso, Renata (2010) *Atención al cliente, guía práctica de técnicas y estrategias*. Colombia: Ediciones de la U.
- Ramos, Fernando (2000). *Manual de Derecho de la Información*. Santiago: Laverde Ediciones.

- Ramos Fernandez, F. (2007). *El protocolo universitario*. Universidad de Vigo: Servicio Publicitario.
- Ramos Fernández, F. (2008). *El protocolo de empresa*. España: NETBIBLO, S.L.
- Regueira Ramos, M. (2008). *Protocolo en hoteles*. España: Editorial Vértice.
- Roca Prats, José Luis. (2012). *Comercialización de eventos*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Sierra Sánchez, J. (2008). *Protocolo: herramienta comunicativa, persuasiva y simbólica*. ZER, Vol. 13 - Núm. 24 ISSN: 1137-1102, 337-361.
- Silva González, María del Mar; Santos Durán, José Luis; Rodríguez Jiménez, Elena; Hernando Rojo, César. (2008) *Las relaciones humanas en la empresa*. Madrid: PARANINFO.
- Soto Díez, C. (2004). *Usos y costumbres sociales en protocolo*. Madrid: Ediciones Palabra, S.A.
- Thompson, Artur; Peteraf, Margaret A.; Gamble, John E.; Strickland III, A. J.(2012) *Administración estratégica*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Torrents Fernández, R. (2005). *Eventos de empresa*. Barcelona: Deusto.
- Triviño, Yolanda. (2010). *Gestión de eventos feriales, diseño y organización*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Villafañe, Justo (2000). *Introducción a la teoría de la imagen*. Madrid: Pirámide.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE INTERIORIZACIÓN COGNITIVA, ACTITUDINAL Y PRÁCTICA DEL PROTOCOLO DE LOS ACTOS ACADÉMICOS POR LOS ADMINISTRADORES, DOCENTES Y PERSONAL DE APOYO DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

El presente cuestionario tiene el objetivo de recoger datos sobre el conocimiento, práctica y actitudes acerca de la aplicación del protocolo en la Universidad Peruana Unión. Tenga la amabilidad de responder cada una de las preguntas de acuerdo a las alternativas de respuesta.

DATOS GENERALES:

Edad: _____ Tiempo de servicio: _____

Género: Masculino Femeni

Personal: Administrativo Docer De ap

UPeU: Lima Juliaca Tarapo

INTERIORIZACIÓN COGNITIVA						
Marque con una "x" en la columna de la derecha donde mejor exprese su conocimiento						
1) Totalmente incorrecto 2) Incorrecto 3) Ni incorrecto, ni correcto 4) Correcto 5) Totalmente correcto						
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
01	El protocolo es el conjunto de normas que regulan la correcta ordenación de las personas y las cosas durante la celebración de un acto público.					
02	La Bandera Nacional ocupa un lugar destacado, visible y de máximo honor.					
03	Las banderas se ordenan alfabéticamente considerando la letra inicial del país.					
04	Cuando no asisten autoridades oficiales a un acto académico solo se coloca la bandera institucional.					
05	Cuando se tiene que colocar banderas de países e instituciones en un mismo evento, estas deben ir separadas.					

06	En un evento, la precedencia determina las posiciones de personas o símbolos.					
07	La precedencia determina las reglas a seguir.					
08	Cuando dos autoridades asisten a un acto académico, la autoridad de mayor rango ocupa la derecha.					
09	Si en un acto académico están presentes dos autoridades de un mismo rango, pueden ocupar el lado derecho o izquierdo indistintamente.					
10	En actos académicos oficiales ocupan puestos en la mesa de honor solamente las primeras autoridades.					
11	Cuando se desconoce el cargo de una autoridad es preferible brindarle un tratamiento superior.					
12	Es indiscutible que el cargo administrativo prevalece sobre la categoría personal.					
13	En protocolo, la derecha es el lugar de honor y siempre tiene más importancia que la izquierda.					
14	Los títulos nobiliarios pueden ser de tipo vitalicios (es decir mientras viva única y exclusivamente esa persona).					
15	Las banderas, pabellones y estandartes, se confeccionan de acuerdo a las proporciones especificadas en el Decreto Supremo N° 007-87-CCFA del 13 de octubre de 1982.					
16	La Bandera Nacional para izar, es de uso obligatorio en propiedades particulares solamente durante los días de fiestas patrias y cuando se ordene por decreto.					
17	El Pabellón Nacional para izar lleva el Escudo Peruano en la parte central.					
18	En los actos académicos el orden de los discursos es de menor a mayor categoría según el rango administrativo.					
19	Es innecesario separar las banderas de países y de empresas en un mismo evento.					

INTERIORIZACIÓN ACTITUDINAL

Marque con una "X" en la columna de la derecha donde mejor exprese su actitud

1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
01	Es importante el ordenamiento jerárquico de las personas en un acto, para lograr que actúen de manera natural.					
02	Es agradable participar en actos académicos donde se hace buen uso del protocolo.					
03	Es necesario hacer uso correcto de los símbolos institucionales para transmitir identidad.					
04	El protocolo puede ayudar a realizar mejores programas académicos.					
05	En un evento, se debe procurar brindar el lugar que le corresponde a las autoridades y personalidades.					
06	Debo capacitarme sobre de temas protocolares.					
07	Las personas no deben desconectar el teléfono móvil en reuniones de trabajo.					
08	Me disgusta cuando veo que estudiantes y docentes conversan mientras cantamos el Himno Nacional.					
09	En un evento, las presentaciones de autoridades deben realizarse de acuerdo al orden jerárquico.					
10	Los estudiantes deben llevarse una buena impresión del protocolo usado en nuestros actos académicos.					
11	Estoy dispuesto a experimentar el uso del protocolo en los eventos académicos y en la oficina.					
12	En todo acto académico se debe procurar hacer uso correcto de los símbolos patrios e institucionales.					
13	Se debe procurar que las autoridades e invitados presentes en la mesa de honor vistan terno oscuro.					
14	En las instituciones se debe colocar las banderas de países a la misma altura, por la igualdad de las naciones.					

INTERIORIZACIÓN PRÁCTICA

Marque con una "x" en la columna de la derecha donde mejor exprese su práctica

1) Definitivamente no 2) Probablemente no 3) Indeciso 4) Probablemente sí 5) Definitivamente sí

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
01	Al cantar el Himno Nacional del Perú lo hago en posición de firmes y con la cabeza descubierta como símbolo de máximo respeto.					

02	Cuando me llaman por celular mientras estamos cantando el Himno Nacional, no contesto.						
03	Si es necesario converso y coordino actividades mientras se desarrolla una ceremonia o acto protocolar.						
04	Al ingresar a la oficina doy a todos un cordial saludo.						
05	Cuando asisto a un evento aplico el protocolo.						
06	Al saludar ofrezco mi mano en paralelo con firmeza y afectuosidad.						
07	Cuando estoy con una autoridad y tengo que presentarle una visita de menor jerarquía lo hago dirigiéndome a la autoridad de mayor jerarquía.						
08	Cuando veo que la Bandera Nacional está caída o descuidada comunico para que tengan más cuidado.						
09	Leo revistas y libros sobre protocolo.						
10	Cuando veo a una autoridad que está usando el lugar de otro, me acerco y le indico su lugar.						
11	Mi indumentaria es la apropiada en el trabajo, porque quiero proyectar una buena imagen.						
12	Cuando necesito calmar los nervios, en actos protocolares, mastico chicles moderadamente.						
13	A un acto protocolar puedo asistir sin saco.						

ANEXO 2

Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	VARIABLES e Indicadores	Metodología	Análisis de datos
<p>INTERIORIZACIÓN DE LAS NORMAS DEL PROTOCOLO DE ACTOS ACADÉMICOS POR LOS ADMINISTRADORES, DOCENTES Y PERSONAL DE APOYO DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, AÑO 2014.</p>	<p>Principal</p> <p>Nivel de interiorización de las normas del protocolo de actos académicos por los administradores, docentes y personal de apoyo de la universidad peruana unión 2014.</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a. ¿Cuál es el nivel de interiorización de las normas del protocolo de actos académicos aspecto cognitivo por los administradores, docentes y personal de apoyo de la universidad peruana unión 2014?</p> <p>b. ¿Cuál es el nivel de interiorización de las normas del protocolo de actos académicos aspecto actitudinal por los administradores, docentes y personal de apoyo de la universidad peruana unión 2014?</p> <p>c. ¿Cuál es el nivel de interiorización de las normas del protocolo de actos académicos aspecto práctico por los administradores, docentes y personal de apoyo de la universidad peruana unión 2014?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de interiorización de las normas del protocolo de actos académicos asimilado por los administradores, docentes y personal de apoyo de la universidad peruana unión 2014.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Determinar el nivel de interiorización de las normas del protocolo de actos académicos aspecto cognitivo asimilado por los administradores, docentes y personal de apoyo de la universidad peruana unión 2014.</p> <p>b. Determinar el nivel de interiorización de las normas del protocolo de actos académicos aspecto actitudinal asimilado por los administradores, docentes y personal de apoyo de la universidad peruana unión 2014.</p> <p>c. Determinar el nivel de interiorización de las normas del protocolo de actos académicos aspecto práctico asimilado por los administradores, docentes y personal de apoyo de la universidad peruana unión 2014.</p>	<p>Variable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interiorización de las normas del protocolo de actos académicos. <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aspecto actitudinal. - Aspecto actitudinal. - Aspecto práctico 	<p>Descriptivo por que mide las dimensiones de la variable protocolo de actos académicos: cognitivo, actitudinal y práctico según los conceptos fundamentados en el marco teórico.</p>	<p>Descriptivos: tabla de frecuencias</p>