



MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

TESIS

**“EL PERFIL DEL GERENTE PÚBLICO BASADO
EN EL PROTOCOLO, EL CEREMONIAL, LA
ETIQUETA Y SU RELACIÓN CON LA IMAGEN
INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DE
BARRANCO, PERIODO 2014”**

PRESENTADO POR:

Bach. YANÉ MARUJA VÁSQUEZ MONDRAGÓN

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA

Huancayo

2016

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

ASESOR:

Mg. JOSÉ ALBERTO CASTRO QUIROZ

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se ha buscado establecer la correlación entre la percepción del conocimiento de Protocolo, Ceremonial y Etiqueta del Perfil del Gerente Público y la percepción de la Imagen Institucional, en el cliente interno, de la Municipalidad de Barranco durante el periodo 2014.

Para ello la presente investigación ha sido desarrollada bajo un enfoque de investigación cualitativa. En ese sentido se ha realizado un estudio de corte cuasi experimental, donde se manipuló la variable, midiendo sus cambios en dos momentos durante el periodo 2014. Aplicándose una prueba de conocimientos de entrada para medir el nivel de percepción del conocimiento entre Protocolo, Ceremonial, Etiqueta de los Gerentes Públicos y la percepción de la Imagen Institucional; luego de efectuarse las capacitaciones se tomó una prueba de salida para la medición del aprendizaje. Finalmente, con un análisis sobre la base de la teoría se demostró la falta de conocimiento de Protocolo, Ceremonial, Etiqueta y la percepción de la Imagen Institucional.

Los resultados obtenidos han sido entre 158 servidores civiles de la Municipalidad de Barranco que cumplieron con los criterios pre-establecidos (se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento a emplear fue un cuestionario), lo que evidenció que existe una estrecha relación entre la variable independiente Perfil del Gerente Público y sus dimensiones (Protocolo, Ceremonial y Etiqueta) con la variable dependiente Imagen Institucional.

La presente tesis concluye que los servidores civiles de la Municipalidad de Barranco periodo 2014, que participaron en el estudio, demostró que existe desconocimiento de Protocolo, Ceremonial, Etiqueta influyendo en la percepción de la Imagen Institucional, por ello, estos conocimientos deben formar parte del Perfil del Gerente Público.

PALABRAS CLAVES: Perfil del Gerente, Imagen Institucional.

ABSTRACT

To establish the correlation between the perception knowledge of protocol, ceremonial and etiquette of the public manager profile and the perception of the institutional image, in the internal client, in the municipality of Barranco during the period 2014.

This research will have an approach of a qualitative investigation. In that sense, a quasi-experimental cut study will be achieved, where the variable was manipulated, measuring its changes in two moments during the period 2014.

An initial knowledge test was run in order to measure the level of knowledge between protocol, ceremonial, etiquette (of the public manager) and the perception of the institutional image. After a training program another test was run in order to measure what was learned.

Finally, with an analysis based on the theory, it was demonstrated the correlation of lack of knowledge of protocol, ceremonial, etiquette and the negative perception of the institutional image.

158 employees from the Barranco municipality met the pre-established requirements (the survey technique and the questionnaire was used as the instrument), where it became clear that there is a narrow relation between the independent variable (protocol, ceremonial, etiquette) with the institutional image dependant.

In the contributors of the Barranco municipality in the period 2014, who participated in the study, it was demonstrated that the lack of knowledge in protocol, ceremonial, etiquette affects in the negative perception of the institutional image, this is why the knowledge must be part of the public manager profile.

KEYWORDS: Profile Manager, Corporate Image.