



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. JORGE AUGUSTO TORRES CALDERÓN VARGAS

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

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.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación; tesis titulada “El Perfil del Gerente Público basado en el Protocolo, el Ceremonial, la Etiqueta y su relación con la Imagen Institucional en el cliente interno de la Municipalidad de Barranco, periodo 2014” es un documento científico que ponemos a disposición de las autoridades académicas de la Universidad y profesionales entendidos para su revisión, con el fin de optar el grado profesional de Magíster en Gerencia Pública. La tesis ha sido elaborada con la finalidad de demostrar la problemática existente en la Municipalidad de Barranco referente a la Imagen Institucional, la cual sustentamos que se encuentra relacionada con el Protocolo, el Ceremonial y la Etiqueta que se emplea en dicha entidad pública.

La investigación la consideramos importante, pues está dirigida a mejorar la percepción de los residentes del distrito de Barranco respecto a la imagen de su Municipio, representado por su Alcalde; tomando como referente los conocimientos basados en el Protocolo, Ceremonial y Etiqueta del perfil del buen Gerente Público.

Para la ejecución y aplicación de los instrumentos de investigación que dieron el soporte científico a nuestro trabajo, participaron gran número de servidores civiles de la Municipalidad en forma activa, así como autoridades ediles que nos brindaron de forma comprometida todas las facilidades del caso, a los cuales es merecido el reconocimiento especial.

Dentro de la temática de la investigación podemos encontrar 4 capítulos, los cuales se desarrollan en base al criterio de realización de una tesis y se encuentran una a una en forma ya establecida y coordinada para poder analizar el proceso de investigación de una manera más precisa.

- Capítulo I: Marco Teórico, viene a ser el sustento en el cual se presenta el problema planteado, señalando conceptos generales y antecedentes que son de gran ayuda para explicar puntos de la tesis, también se señala bases teóricas

y términos básicos utilizados que han servido para demostrar y comprobar la hipótesis.

- Capítulo II: Planteamiento del problema, es la base desde donde se da origen a toda la investigación, ya que contiene la identificación o determinación del problema, la formulación del problema general y por consiguiente, los problemas específicos, la importancia y alcances de la investigación y finalmente la limitación de la investigación, donde se destaca la relevancia y factibilidad de la investigación. Este capítulo es la parte medular de la investigación, porque sin él, esta no tendría razón de ser.
- Capítulo III: De la Metodología, es el punto más importante de la presente investigación ya que se va a caracterizar por la propuesta de los objetivos, la sistematización de la hipótesis y variables; el empleo del tipo y los métodos de investigación, como también describir la población y la muestra; y explicar el diseño de investigación desarrollado.
- Capítulo IV: De los instrumentos de investigación y resultados; en este punto pudimos realizar la selección y validación de los instrumentos; así como la descripción de otras técnicas de recolección de datos; y presentación e interpretación de los resultados obtenidos de una forma clara y fácil de interpretar y analizar
- Finalmente planteamos las conclusiones y la parte complementaria de nuestro proyecto de investigación: bibliografía y anexos (matriz de consistencia y otros).