

**Evaluación del Modelo Lovemarks en entidades públicas colombianas: Caso Entidades públicas adscritas al Ministerio de trabajo, desde las percepciones de los usuarios de la ciudad de Bogotá- D.C.**

**SANDRA MILENA VILLATE ACHICANOY**  
**Presentado por:**

**SANDRA PATRICIA ROJAS BERRIO**  
**Asesorado por:**

**Facultad de Sociedad, Cultura y Creatividad**  
**Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano**  
**Maestría Gerencia Estratégica de Mercados**  
**Octubre 2020**

## Resumen

La investigación busca identificar a través de la estructura propuesta dentro del modelo lovemarks, las cualidades afines en el desarrollo de la gestión pública tomando en cuenta la percepción de los usuarios con respecto al desarrollo de la imagen y comunicación de las Entidades públicas de manera particular las adscritas al Ministerio de trabajo de Colombia; para tal efecto se tomó como marco de referencia a Kevin Roberts y su modelo. Con el fin de homologar los conceptos usados por el autor dentro de una dinámica menos comercial y más institucional; se adaptaron las definiciones de tal manera que fueran amigables con los usuarios al momento de ser aplicado el instrumento propuesto, el cual fue construido después de realizar una revisión de la literatura expuesta en relación al modelo planteado por Kevin Roberts.

Se formuló una investigación mixta aplicada a través de una encuesta de percepción a 393 personas de la ciudad de Bogotá D.C con el fin de evaluar el desarrollo del modelo en las Entidades Públicas adscritas al Ministerio de trabajo de Colombia , de los aspectos sobresalientes hallados se confirman de manera parcial la aplicación del modelo lovemarks en el desarrollo de las gestión pública, con la valoración positiva del la historia y el respeto por parte de sus usuarios por otro lado las cualidades atracción y contacto están latentes pero no tienen mayor inferencia en la percepción de sus usuarios.

**Palabras clave:** Lovemarks, entidad pública, historia, respeto, atracción, contacto, sector trabajo.

**Keywords:** Lovemarks, public entity, history, respect, attraction, contact, work sector.