



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Imagen institucional y gestión municipal en una municipalidad de  
Lima sur, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Salas Sevillano, Davies Emerson ([orcid.org/0000-0001-7524-9087](https://orcid.org/0000-0001-7524-9087))

**ASESOR:**

Dr. Farfan Pimentel, Johnny Felix ([orcid.org/0000-0001-6109-4416](https://orcid.org/0000-0001-6109-4416))

**CO-ASESORA:**

Dra. Torres Caceres, Fatima Del Socorro ([orcid.org/0000-0001-5505-7715](https://orcid.org/0000-0001-5505-7715))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Desde lo profundo de mi corazón quiero dedicar esta investigación en memoria de todos mis abuelos de quienes tengo los más lindos recuerdos de mi niñez; ellos son, Ricardo Salas, Guillermo Sevillano, Sebastian Saénz, Angelica Salas y Mercedes Oxolon. Los amo mucho “abuelitos”.

## **Agradecimiento**

A Jesucristo por ser mi mejor amigo y darme las fuerzas, pero sobre todo aliento cuando más lo necesité; también a mi familia por el apoyo comprensión y más aún la paciencia que me tuvieron durante esta etapa académica; y a mi asesor, pues en toda mi vida académica conocí a alguien con su vocación de servicio a la educación, cumpliendo no solo el rol de asesor, más que eso, el de un tutor, inclusive el de un mentor.

## Índice de contenidos

|  |      |
|--|------|
| Carátula .....   | i    |
| Dedicatoria.....   | ii   |
| Agradecimiento.....  | iii  |
| Índice de contenidos.....  | iv   |
| Índice de tablas.....  | v    |
| Índice de figuras .....  | vi   |
| Resumen.....   | vii  |
| Abstract.....  | viii |
| I. INTRODUCCIÓN .....  | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....  | 5    |
| III. METODOLOGÍA.....  | 16   |
| 3.1 . Tipo y diseño de investigación .....                                     | 16   |
| 3.2 . Variables y operacionalización .....                                     | 17   |
| 3.3 Población, muestra y muestreo .....  | 18   |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección .....                               | 20   |
| 3.5 Procedimientos .....   | 21   |
| 3.6 Métodos de análisis de datos .....   | 21   |
| 3.7 Aspectos éticos.....   | 21   |
| IV. RESULTADOS .....   | 22   |
| 4.1 Resultados descriptivos de la imagen institucional y sus dimensiones ..... | 22   |
| 4.2 Resultados descriptivos de la gestión municipal y sus dimensiones .....    | 29   |
| 4.3 Resultados descriptivos de las variables relacionadas .....                | 33   |
| 4.4 Prueba de normalidad .....   | 37   |
| 4.5 Procedimientos correlacionales.....  | 37   |
| V. DISCUSIÓN .....   | 40   |
| VI. CONCLUSIONES.....  | 46   |
| VII. RECOMENDACIONES.....  | 47   |
| REFERENCIAS .....  | 48   |
| ANEXOS.....  | 54   |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1</b> <i>Resultados de la validación de los cuestionarios de imagen institucional y gestión municipal</i> .....       | 20 |
| <b>Tabla 2</b> <i>Fiabilidad del instrumento de las variables</i> .....  | 21 |
| <b>Tabla 3</b> <i>Análisis descriptivo de la imagen institucional</i> .....  | 22 |
| <b>Tabla 4</b> <i>Análisis descriptivo de la imagen física</i> .....   | 23 |
| <b>Tabla 5</b> <i>Análisis descriptivo de la imagen profesional</i> .....  | 24 |
| <b>Tabla 6</b> <i>Análisis descriptivo de la imagen verbal</i> .....   | 25 |
| <b>Tabla 7</b> <i>Análisis descriptivo de la imagen visual</i> .....   | 26 |
| <b>Tabla 8</b> <i>Análisis descriptivo de la imagen audiovisual</i> .....  | 27 |
| <b>Tabla 9</b> <i>Análisis descriptivo de la imagen ambiental</i> .....  | 28 |
| <b>Tabla 10</b> <i>Análisis descriptivo de la gestión municipal</i> .....  | 29 |
| <b>Tabla 11</b> <i>Análisis descriptivo de la gestión pública del alcalde</i> .....  | 30 |
| <b>Tabla 12</b> <i>Análisis descriptivo de los servicios públicos locales</i> .....  | 31 |
| <b>Tabla 13</b> <i>Análisis descriptivo de la calidad de servicios administrativos</i> .....                                   | 32 |
| <b>Tabla 14</b> <i>Resultados de la relación entre la imagen institucional y la gestión municipal</i> .....                    | 33 |
| <b>Tabla 15</b> <i>Resultados de la relación entre la imagen institucional y la gestión pública del alcalde</i> .....          | 34 |
| <b>Tabla 16</b> <i>Resultados de relación entre la imagen institucional y los servicios públicos locales</i> .....             | 35 |
| <b>Tabla 17</b> <i>Resultados de relación entre la imagen institucional y la calidad de servicios administrativos</i> .....    | 36 |
| <b>Tabla 18</b> <i>Resultados de la prueba de normalidad</i> .....   | 37 |
| <b>Tabla 19</b> <i>Resultados de correlación entre la imagen institucional y la gestión municipal</i> .....                    | 37 |
| <b>Tabla 20</b> <i>Resultados de correlación entre la imagen institucional y la gestión pública del alcalde</i> .....          | 38 |
| <b>Tabla 21</b> <i>Resultados de correlación entre la imagen institucional y los servicios públicos locales</i> .....          | 39 |
| <b>Tabla 22</b> <i>Resultados de correlación entre la imagen institucional y la calidad de servicios administrativos</i> ..... | 39 |

## Índice de figuras

|                  |   |    |
|------------------|---|----|
| <b>Figura 1</b>  | <i>Ecuación de la imagen.</i>   | 10 |
| <b>Figura 2</b>  | <i>Tipología de la imagen.</i>  | 11 |
| <b>Figura 3</b>  | <i>Análisis descriptivo de la imagen institucional.</i>   | 22 |
| <b>Figura 4</b>  | <i>Análisis descriptivo de la imagen física.</i>  | 23 |
| <b>Figura 5</b>  | <i>Análisis descriptivo de la imagen profesional.</i>   | 24 |
| <b>Figura 6</b>  | <i>Análisis descriptivo de la imagen verbal.</i>  | 25 |
| <b>Figura 7</b>  | <i>Análisis descriptivo de la imagen visual.</i>  | 26 |
| <b>Figura 8</b>  | <i>Análisis descriptivo de la imagen audiovisual.</i>   | 27 |
| <b>Figura 9</b>  | <i>Análisis descriptivo de la imagen ambiental.</i>   | 28 |
| <b>Figura 10</b> | <i>Análisis descriptivo de la gestión municipal.</i>  | 29 |
| <b>Figura 11</b> | <i>Análisis descriptivo de la gestión pública del alcalde.</i>  | 30 |
| <b>Figura 12</b> | <i>Análisis descriptivo de los servicios públicos locales.</i>  | 31 |
| <b>Figura 13</b> | <i>Análisis descriptivo de la calidad de servicios administrativos.</i>                                   | 32 |
| <b>Figura 14</b> | <i>Resultados de la relación entre la imagen institucional y la gestión municipal.</i>                    | 33 |
| <b>Figura 15</b> | <i>Resultados de la relación entre la imagen institucional y la gestión pública del alcalde.</i>          | 34 |
| <b>Figura 16</b> | <i>Resultados de la relación entre la imagen institucional y los servicios públicos locales.</i>          | 35 |
| <b>Figura 17</b> | <i>Resultados de la relación entre la imagen institucional y la calidad de servicios administrativos.</i> | 36 |

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la imagen institucional y la gestión municipal de una municipalidad de Lima sur, 2022. Metodológicamente el estudio fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental Y corte transversal, además de nivel o alcance correlacional, Se determinó que la población fuese los ciudadanos de San Juan de Miraflores por accesibilidad al distrito, considerando una muestra de 300 personas mayores de edad.

Se aplicó dos cuestionarios con niveles óptimos de confiabilidad y fiabilidad, y se encontró como resultados que al evaluar la correlación entre la variable imagen institucional y la gestión municipal estas presentan una correlación positiva significativa, conforme a los resultados hallados. ( $Rho=,0389$  y Sig. 0,000).

Además, se concluyó respecto a las hipótesis específicas que, existe asociación directa, significativa entre la gestión pública del alcalde y la imagen institucional, con un resultado hallado ( $Rho=0,367$  y sig. 0,000). Existe asociación directa y significativa entre los servicios públicos locales y la imagen institucional de acuerdo al resultado ( $Rho=0341$  y sig. 0,000); por último, existe asociación directa entre la calidad de servicios administrativos y la imagen institucional conforme a lo encontrado en el resultado ( $Rho=0,120$  y sig. 0.005).

**Palabras clave:** Imagen institucional, gestión municipal, gestión pública, servicios públicos locales, y calidad de servicios.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between the institutional image and the municipal management of a municipality in southern Lima, 2022. Methodologically the study was of basic type, quantitative approach, non-experimental design and cross-sectional, in addition to correlational level or scope. The population was determined to be the citizens of San Juan de Miraflores by accessibility to the district, considering a sample of 300 people of legal age.

Two questionnaires were applied with optimal levels of reliability and trustworthiness, and it was found as results that when evaluating the correlation between the institutional image variable and municipal management, these present a significant positive correlation, according to the results found ( $Rho=.0389$  and  $Sig. 0.000$ ).

In addition, it was concluded with respect to the specific hypotheses that there is a direct and significant association between the mayor's public management and the institutional image, with a result found ( $Rho=.367$  and  $sig. 0.000$ ). There is direct, significant association between local public services and institutional image according to the result ( $Rho=0.341$  and  $sig. 0.000$ ); finally, there is direct association between the quality of administrative services and institutional image as found in the result ( $Rho=0.120$  and  $sig. 0.005$ ).

**Keywords:** Institutional image, municipal management, public management, local public services, and quality of services.



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, hablar de imagen institucional, es hablar sobre la forma de cómo la población ve a una institución, calificándola como buena o mala, como consecuencia de un juicio de valor, generado por un cúmulo de percepciones. Esta, es conocida también como imagen corporativa, imagen empresarial o imagen pública; pues en su concepto más amplio, la imagen, es el conglomerado de sensaciones interiores que, al ser compartida con muchas personas, se transforma en una imagen, pero de carácter mental, en este caso de forma colectiva (Gordoa, 2007).

La Ley Orgánica de Municipalidades del Perú, Ley 27972 (2003), menciona de manera clara, que todas las municipalidades distritales son pues, órganos administrativos del gobierno, estos deben ser promotores del desarrollo del distrito y con plena capacidad de satisfacer sus motivaciones, añade además que estos, son los que promueven los servicios públicos locales, así como un desarrollo sostenible e integral. En esa línea, la gestión municipal es el canal con el que se puede lograr que una institución municipal consiga mejores logros, satisfacer las necesidades y cumpla con las expectativas del ciudadano, afirma (Casiano y Cueva, 2020).

No obstante, es evidente que internacionalmente existen problemas con la gestión municipal en las municipalidades o sus equivalentes de cada nación; en ese contexto, Benvenuto (2015) indicó que en Argentina el 87% de ciudadanos viven en la ciudad, donde se presentan una serie de problemas por consecuencia de una inadecuada gestión municipal. De similar manera, un informe del Banco Mundial (2018) menciona que para el 2050 aumentará al 70% los desechos orgánicos en todo el mundo, si es que no se toma las acciones que ameriten (Kaza et al., 2018); siendo los municipios de gran importancia, pues cumplen un gran rol en la sociedad (Bartra y Delgado, 2020). Por ello, Anton (2017) desde Venezuela describió la injerencia que una noticia puede repercutir en la imagen institucional de un municipio o municipalidad, esto desde el discernimiento del residente; demostrando la necesidad de estudiar el impacto que tiene la imagen institucional en las instituciones municipales.

En el Perú, también se ha visto que en similar manera tiene problemas con la gestión que desempeñan los órganos locales; Cajo (2021) menciona que, en el distrito de Calzada, de la provincia de Moyobamba, del departamento de Junín, solo el 14% de su población considera que tiene un nivel alto de gestión municipal, ello, debido a que no transparentiza con todos los trabajadores ni con la comunidad, las estrategias ni acciones que desarrollan, pues no se cumple a cabalidad los proyectos de impacto en la sociedad. Por ello, Estrada (2019) menciona que la gestión municipal debe involucrar un compuesto de diversas estrategias deben ejecutarse interna y externamente a fin de que la ciudadanía perciba un gobierno moderno y responsable y qué así mediante buenas prácticas de gestión comuniquen una óptima gestión. En esa relación de ideas, Velásquez (2018) menciona, que la imagen institucional, en el marco de la gestión pública en todos sus niveles, como consecuencia de una inadecuada gestión administrativa, se encuentra deteriorando de manera paulatina la situación organizacional y por ende existe la necesidad de analizar y evaluar la imagen corporativa de las instituciones en el sector público.

En el contexto local, también se evidenció problemas con la gestión a nivel local, es así que, Delgado (2021) en el distrito de Los Olivos de la ciudad de Lima, sostiene que solo el 9,8% de su muestra, considera eficiente la gestión municipal en el mencionado distrito, denotando así, la falta de eficiencia en el desarrollo de la gestión; en ese sentido, Fuentes (2019) afirmó que dentro de los problemas que aquejan a la ciudad de Lima, se encontró que, en los gobiernos locales, existe una amplia incapacidad en la ejecución de obras públicas, y las que se realizan, no se ejecutan de manera eficiente, pues no se ve reflejado en los resultados de las obras realizadas.

En esa línea se vio que, en los distritos ubicados en Lima sur, existe la problemática respecto a este tema, y también desde la perspectiva ciudadana, se menciona recurrentemente sobre la imagen institucional por la que atraviesa cada distrito y sobre la gestión de estas. De modo que, se vio la necesidad de estudiar estas dos variables, en vista de ello, se planteó la siguiente pregunta ¿Qué asociación tienen la imagen institucional y la gestión municipal en una municipalidad de Lima sur, 2022?, asimismo, se planteó las siguientes preguntas

específicas: ¿Qué asociación tienen imagen institucional y la gestión pública del alcalde en una municipalidad de Lima sur, 2022?, ¿Qué asociación tienen la imagen institucional y los servicios públicos locales y en una municipalidad de Lima sur, 2022? y por último, ¿Qué asociación tienen la imagen institucional y la calidad de servicios administrativos en una municipalidad de Lima sur, 2022?

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) afirma que es necesario justificar el estudio precisando las razones por la cual la investigación es importante y mencionar el beneficio que se desprende de esta. En ese sentido, la presente investigación se justificó de manera teórica, pues recabó información detallada respecto a la imagen institucional fundamentándose en la teoría de la imagen pública del Doctor Víctor Gordo; en similar forma, de manera técnica se sustenta en la ley orgánica de municipalidades del Perú; además, existe poca literatura sobre la utilización de estas dos variables aplicadas a una municipalidad distrital en el Perú. También, se justificó metodológicamente, pues esta, contribuye con dos instrumentos de elaboración propia, que cuentan, además, con los requisitos mínimos como la validez y confiabilidad lo que hará viable la investigación. Por último, se justificó de manera práctica, toda vez que la investigación pues esta servirá para aplicabilidad en la institución donde se ejecutó la investigación y, además, para futuras investigaciones en relación a las variables analizadas.

De igual forma, se determinó que el objetivo general fue: Identificar la asociación entre la imagen institucional y la gestión municipal en una municipalidad de Lima sur, 2022; de igual forma, tuvo los siguientes objetivos específicos, O1: Identificar la asociación entre la imagen institucional y la gestión pública del alcalde en una municipalidad de Lima sur, 2022; O2: Identificar la asociación entre la imagen institucional y los servicios públicos locales en una municipalidad de Lima sur, 2022; O3: Identificar la asociación entre la imagen institucional y la calidad de servicios administrativos en una municipalidad de Lima sur, 2022.

En ese sentido, se plantó la hipótesis general; existe asociación significativa entre la imagen institucional y la gestión municipal en una municipalidad de Lima sur, 2022; se propuso también la primera hipótesis específica: existe asociación significativa entre la imagen institucional y la gestión pública del alcalde en una

municipalidad de Lima sur 2022; luego se planteó la segunda hipótesis específica: existe asociación significativa entre la imagen institucional y los servicios públicos locales en una municipalidad de Lima sur, 2022; y por último, la tercera hipótesis específica: existe asociación significativa entre la imagen institucional y la calidad de servicios administrativos en una municipalidad de Lima sur, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Es necesario mencionar las investigaciones que han realizado respecto variable, imagen institucional y también sobre la variable gestión municipal; en tal sentido, internacionalmente, Valdiviezo y Luján (2022) En su investigación cuantitativa, no experimental, descriptivo, el cuál realizó al municipio de Machala, Ecuador; explicando la gestión municipal en la dinámica del desarrollo local; usando una muestra no probabilística a 110 personas, teniendo como resultados que, existe escasa participación ciudadana en las tomas de decisiones de carácter público, y que además, el 92% de ellos, no conocen las políticas públicas, así como los proyectos ejecutados; el 95% no conoce las fuentes de financiamiento, y el 98 % no es partícipe al momento de la rendición de cuentas. Por lo que el autor recomienda concretar mecanismos de participación ciudadana, teniendo como punto de partida la educación ciudadana sobre los derechos que tienen al respecto.

Por su parte, Landi (2022) investigó el posicionamiento de la imagen institucional del municipio del Cantón Riobamba, en el periodo marzo 2020 – agosto 2020. Dicha investigación fue descriptiva y explicativa, por ende, cuantitativa, con diseño no experimental, aplicando encuesta y entrevista a 169 ciudadanos, obteniendo que el 50% de los participantes consideran que la imagen del municipio de Riobamba es buena, lo que guarda relación con la comunicación por las redes sociales, principalmente por Facebook donde el 41% manifestó que se informaban de las acciones diarias realizadas por la entidad municipal, ello a pesar que mucha información fue tergiversada mediante Fake news (noticias falsas).

León (2020), en el municipio de San Miguel de Bolívar, realizó una investigación de alcance correlacional, cuali-cuantitativo de tipo transversal y nivel explicativo aplicando entrevista a los empleados y encuestas a los trabajadores, siendo un total de 137 personas entre varones y damas entre las edades de 18 a 60 años. En esta investigación se encontró que existe relación positiva entre la calidad de servicio y la imagen institucional ( $\rho=0.234$  y  $\text{sig}=0.006$ ), además el 90% evalúa y califica la calidad del servicio con bajas expectativas; concluyendo posteriormente que la inadecuada actitud de los servidores y las acciones alrededor de la calidad del servicio, tendrán injerencia directa en la imagen institucional.

La investigación que Chuga (2018) realizó al municipio del Cantón Antonio Ante, con la finalidad de detectar cuáles fueron los factores que afectan la imagen institucional mediante la planificación y organización de eventos sociales, realizó una investigación cuantitativa descriptiva y bibliográfica documental, además, deductivo, inductivo, estadístico, y analítico; tuvo una muestra de 392 personas informantes en total; recolectando información en primer momento, mediante un cuestionario escala Likert con 10 preguntas dirigido a los ciudadanos usuarios del municipio, el mismo que tiene como resultado que el 51% indica que existe buena calidad de servicio en la organización de eventos y que ayudan a la imagen institucional; también aplicó un cuestionario tipo Likert con 10 preguntas dirigido a los trabajadores del municipio, el mismo que arroja que el 68% de trabajadores considera que el municipio realiza eventos y que sí promociona al resto del país, debido a una buena acogida que tienen estos; y por último realizó una entrevista de preguntas abiertas dirigida a 4 funcionarios del área de comunicación y participación ciudadana del municipio en mención, donde tuvo un total de 15 respuestas positivas y 5 negativas respecto a la imagen institucional del municipio.

De esta forma concluyó que, los eventos realizados por la gestión municipal tienen buena acogida por la población pero que a su vez carecen de buena planificación y que estos influyen de forma negativa o también de forma positiva en la imagen institucional; por ello, propuso un Manual de Organización y Planificación de eventos sociales para mejorar la imagen institucional.

Por último, Pinzón (2018) tuvo como objetivo analizar el marketing social con el fin de fortalecer la imagen institucional en el municipio de Maracaibo, Venezuela. Investigación cuantitativa descriptiva, el cual tuvo una muestra de 200 personas en dos grupos, el primero conformado por trabajadores de la oficina atención al usuario y de gestión social de dicho municipio y el segundo grupo conformado por usuarios del servicio y las evaluó mediante dos cuestionarios de selección variada, dicotómicas y de opinión con 45 y 30 ítems respectivamente, los resultados que encontró, muestran que el 72,5% de encuestados consideran que tienen conocimiento de los programas sociales públicos, el 27,5% indicó no conocerlos; por otro lado, el 85% considera que estos programas aportan a la comunidad, es decir, el marketing social es positivo para el municipio; En similar manera el 70%

indica que los programas sociales se realizan en sus comunidades y el 30% indica que no; por último, concerniente a la variable marketing social muestra una media de 4,03 dentro del intervalo  $3,4 \leq x \leq 4,2$ , interpretado como una categoría alta respecto al municipio estudiado; en similar manera la dimensión imagen corporativa, muestra una media de 4,50 dentro del intervalo  $4,21 \leq x \leq 5,00$ , categorizado así, como muy alto respecto al municipio en cuestión.

El investigador concluyó de esta manera que, el marketing social cuando es dirigido a las necesidades del colectivo, aporta positivamente a la imagen institucional en el municipio de Maracaibo. En ese sentido, formularon lineamientos estratégicos para el marketing social que aplican con la finalidad de que el municipio de Maracaibo fortalezca su imagen institucional.

En cuanto a las investigaciones de ámbito nacional, Vargas (2022) a fin de reconocer la conexión que hay entre la gestión municipal de la seguridad ciudadana y la aceptación del vecino de Carmen de la Legua Reynoso, distrito perteneciente a la provincia constitucional del Callao; realizó una investigación, correlacional, cuantitativo, en el cual aplicó dos cuestionarios a 96 vecinos del distrito anteriormente mencionado, obteniendo como resultado que ambas variables guardan una fuerte relación, ello conforme a sus resultados ( $R=0.886$ .  $Sig=0.00$ ), dejando la recomendación al área de imagen institucional que realicen difusión de todos los planes, operativos y demás acciones como decisiones en torno a la seguridad ciudadana del distrito.

Por su parte, Huaman y Rottiers (2022) en su estudio para hallar la conexión entre el manejo de una cuenta de Facebook, y relacionarla con la imagen institucional, en esta ocasión, de la municipalidad distrital de Perené, ubicada en el centro del Perú; esta investigación fue cuantitativa, el cual determinó una muestra de 286 personas parte del universo de usuarios durante un mes, excluyendo a las personas que tenían más de 50 años y a los que no usan Facebook; realizando así, un cuestionario con una escala de medición tipo Likert. Encontrando como parte de sus resultados que el 88% están muy de acuerdo con que la institución cuente con una página de Facebook, Concluyendo que, la gestión de su cuenta de Facebook se asocia directamente con la imagen institucional de esta, con una  $Sig=0.000$ .

Mora (2020) realizó una investigación cuantitativa correlacional con la finalidad de conocer la conexión entre la imagen institucional y la calidad de servicio, la tesis aplicada en una municipalidad de la provincia de Lima tuvo una muestra de 174 trabajadores y utilizó un muestreo no probabilístico, para posteriormente aplicar dos cuestionarios y obtener así que, estas variables guardan una conexión directamente proporcional y también significativa alta, debido a su ( $R=0,926$  y  $Sig=0,000$ ).

Respecto a las variables mencionadas en el párrafo anterior; Mejía y Medina (2019) investigaron en la Municipalidad de Cerro Colorado, en Arequipa, las sensaciones que los usuarios tenían respecto a calidad de servicio y la conexión que este tiene con la imagen institucional, para ello aplicó dos cuestionarios a 377 usuarios, concluyendo que estas guardan una relación positiva fuerte con un ( $Sig.=0,000$ ); esta investigación tuvo un diseño correlacional cuantitativo, y el autor recomendó desarrollar un plan de acciones para mejorar la calidad en cuanto al servicio y en cuanto a la imagen institucional, pues ambas según los resultados, son percibidas como regulares por parte de los usuarios.

Para finalizar los antecedentes de investigación, tenemos a Casiano y Cueva (2019) que investigaron la gestión municipal, niveles de percepción y confianza de los usuarios con el fin de determinar la independencia entre estas variables, es así que su investigación tiene una muestra de 132 personas, conformada por pobladores entre 18 – 64 años de edad a quienes se aplicó un cuestionario para el año que fue el estudio en el distrito de Chachapoyas, de la provincia de Amazonas. obteniendo como resultado que en general el 30,99% percibe de manera negativa la gestión municipal, y que, además, existe dependencia entre el nivel de confianza y los niveles de percepción concernientes a los servicios que presta la municipalidad mencionada, concluyendo así que, el nivel de confianza en la gestión municipal está relacionado con el nivel de percepción y que, en ambos casos es bajo.

Es preciso mencionar que, las bases teóricas que sirvieron de fundamento científico para esta investigación, se basaron en el estudio y análisis de los tópicos: imagen institucional y gestión municipal; por ello, en primer lugar, se conceptualizó



en primer lugar, la imagen institucional. Al respecto, Capriotti (2013) menciona que la teoría de la imagen corporativa, es definida como la suma o total de atributos y características que una institución pretende o desea que sus públicos perciban de esta como sujeto social; añadiendo luego que otros autores utilizan sinónimos y que son válidos en cuanto al sentido de la definición.

Sin embargo, es necesario mencionar que la presente investigación estudió la imagen institucional desde la teoría de la imagen pública y por ello a prosecución se definió qué es la imagen. En principio la palabra imagen tiene distintas definiciones según los rubros que la estudien, tal como la filosofía, la semiótica, el marketing, la psicología o la comunicación; además, Camerino (2016) mencionó que, existe hasta cuatro orígenes del concepto imagen, el origen ilustrativo, en referencia a la imagen representada o capturada sobre un material; el origen psicológico, sobre una figura como representación mental; el origen sociológico, sobre las apreciaciones que definen una imagen determinada sobre alguien; y el origen técnico mediático, el cual refiere al perfil funcional comunicativo de la imagen y a su capacidad de reproducción.

Para la teoría de la imagen pública, significa una representación simbólica o un cúmulo de ideas que se tiene sobre una persona, un objeto o una corporación, las cuales no necesariamente se ajustan a la realidad (Golgeli, 2014), este conjunto de categorías mentales son las que las personas tienen, comprenden y definen acerca de la organización (Fernández-Souto et al., 2018); por ello para para Gordo (2021) esta se define de una manera sencilla, “imagen es percepción, así de sencillo se define, por lo que la manera en la que los demás nos perciban va configurar nuestra imagen”(p. 8); por ello, podemos definir que “la imagen pública será la percepción compartida que provocará una respuesta colectiva unificada” (Gordo, 2007 p. 36). Además, afirma que la imagen pública puede ser aplicada con los mismos principios a personas o a instituciones; refiriéndose a la imagen pública personal y la imagen pública institucional; y que referido a instituciones es conocida como la imagen institucional, también conocida como imagen corporativa o imagen empresarial; pudiendo ser para los sectores, público o privado.

Al respecto, para Contreras (2014) la imagen (corporativa o institucional) es la manera en que las personas perciban a la institución; esta va configurar una imagen, esta, de carácter mental que nos da una identidad y se convierte en la realidad del público objetivo, quién lo percibe (Alvaro Gordo, 2021), y estos generados por mensajes o estímulos, que pueden ser verbales, no verbales o mixtos, la cual durante un tiempo sostenida en el tiempo generará la reputación de la institución (Gordo, 2007). A continuación, se presenta la ecuación de la imagen mediante la figura siguiente.

**Figura 1**

*Ecuación de la imagen.*



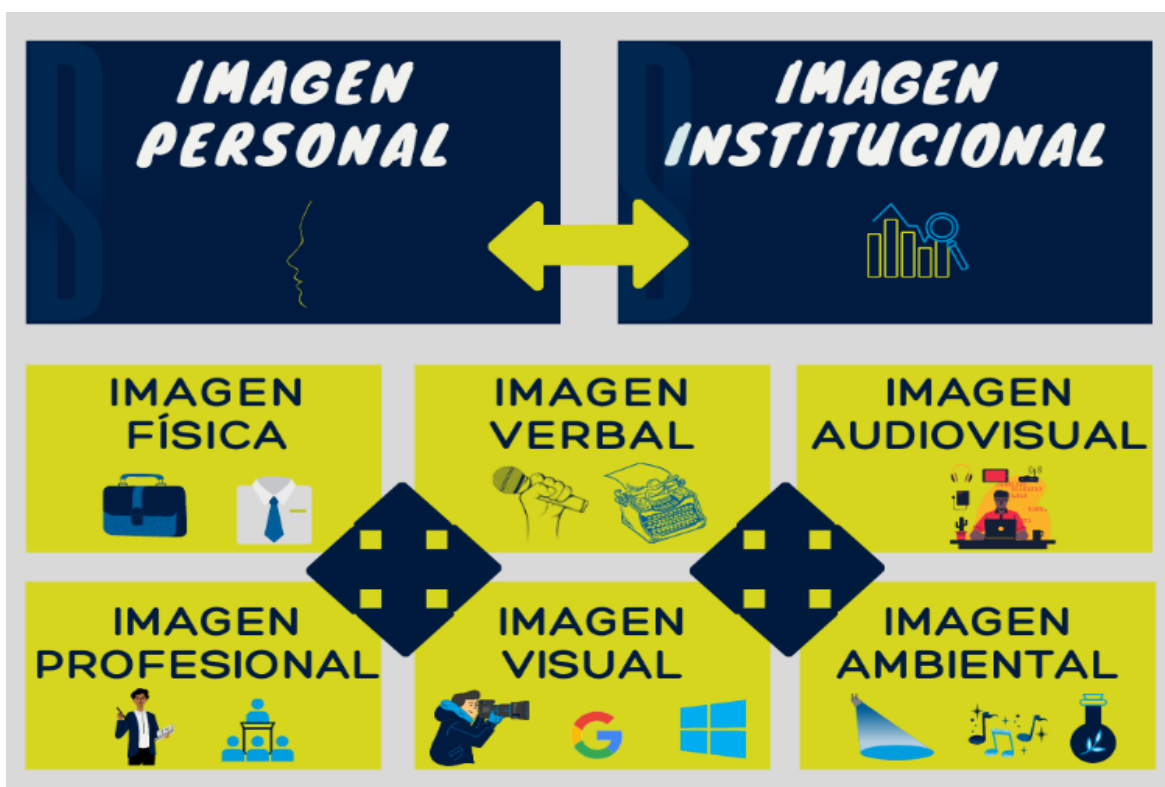
En concordancia a la ecuación anteriormente presentada, se infiere que si imagen es percepción y la percepción es generada por un estímulo, entonces, la imagen institucional es un conjunto de estímulos luego de haber sido descifrada en la mente de su público (clientes o usuarios) objetivo.

Así mismo, al estar ligada estrechamente a la imagen pública, adopta las características y dimensiones de esta; es decir, esta no será únicamente el logotipo,

isotipo, o identidad gráfica corporativa, es mucho más que eso, es un cúmulo de estímulos, entonces, si controlamos los estímulos, controlamos la percepción, y al controlar la percepción, controlaremos la imagen. Sin embargo, para controlar este cúmulo de estímulos, primero hay que identificarlos y para ello, Gordo (2007) ha agrupado estas imágenes que han sido claramente tipificadas, como imágenes supeditadas a la gran imagen personal o a la institucional y que entre ellas su vez, las cuales deberán conformar el todo coherente, en otras palabras, deberán transmitir el mismo mensaje a los usuarios. Para ello se presentan estas dimensiones como tipología de la imagen en la figura siguiente.

**Figura 2**

*Tipología de la imagen.*



La imagen física según Alvaro Gordo (2021) si imagen es percepción, la imagen física, son las percepciones que el público objetivo receptiona de una determinada persona que representa una institución como resultado de sus mensajes no verbales. En ese sentido, Víctor Gordo (2017) afirma que este tipo de imagen se apoya en la ciencia que se encarga de estudiar los signos, es decir en la semiótica; en ese sentido, todos los signos que forman una imagen física, son

evaluados como comunicación no verbal, por lo tanto, hay que cuidar el mensaje que se emite mediante la imagen física a través de a) la apariencia, pasando por la vestimenta, hasta los accesorios configurarían la apariencia y emitirán mensajes; b) el aliño personal, el cual está relacionado al arreglo personal, tal como son el peinado, maquillaje, pedicura, manicura, olor personal; y c) el lenguaje corporal, el mayor de los dos anteriores, y todas las personas entienden en gran manera los mensajes que estos emiten, en esa línea se deberá considerarlos ademanes, el contacto visual, los gestos, la postura y el movimiento corporal. Todos estos deberán emitir un mismo mensaje en concordancia, pues la persona en sí es un mensaje viviente, afirma (Víctor Gordo 2017). Cabe mencionar que, en una institución, la imagen física es percibida tanto del titular de esta, como de sus miembros. De allí la importancia de emitir un mensaje coherente a los usuarios o público objetivo.

La imagen profesional, afirma Gordo (2007), son las percepciones que el público objetivo recibe de una determinada persona o institución como resultado del desempeño de su actividad profesional. Esta es producida a través de los estímulos que emanan los miembros de una institución causados por una conducta o del comportamiento humano por medio de una función; estos comprenderán dos rubros: el protocolo y el manejo de crisis (Gordo, 2007); en tal sentido, es importante cuidar la manera en que se están conduciendo los trabajadores municipales, así como el titular de esta.

Imagen verbal, será el conjunto de percepciones que un público objetivo recibe de una determinada persona o institución como consecuencia de la utilización de la palabra expresada, tanto de manera oral o también de manera escrita, afirma (Alvaro Gordo 2017). Ello la convierte en una de las imágenes subordinadas que más peso tienen en la creación de la percepción; ello pues la buena imagen física y/o profesional que pueda proyectar una persona se puede venir abajo al momento de hablar o escribir algo. Allí está la importancia de cuidar todas estas dimensiones de manera coherente, menciona, (Gordo 2007). Por ejemplo, si una institución, o su titular dijese, que la empresa brinda servicios de calidad, pero en realidad estos son deplorables, la sola incoherencia de ello,

afectará la imagen de la entidad; mediante este tipo de imagen, se construye el fondo de la imagen institucional.

Sobre la imagen visual; de manera sucinta, Gordo (2007) la define el conjunto de percepciones que un público objetivo recibe de una determinada persona o institución como consecuencia de todos los estímulos que se emanan hacia la vista; ello, mediante los artículos promocionales, la página web y/o las redes sociales que sean solo de contenido visual, pero principalmente, los que son productos de la fotografía, además de los resultados del diseño gráfico.

La imagen audiovisual está referida al conjunto de percepciones de un público objetivo, recibe de una determinada persona o institución como consecuencia de los estímulos que fueron direccionados hacia el sentido del oído, pero también al de la vista, ya sea por separados o simultáneamente. Los campos disciplinarios especializados para este tipo de imagen subordinada son, la publicidad, la producción audiovisual (audio y video) puede estar incluida o no, la producción musical. Aquí se masifica la imagen a través de la propaganda, redes sociales, publicity y manejo de medios de comunicación, y este tiene como finalidad, influir en la opinión pública. (Gordo, 2007).

Por último, pero no menos importante se encuentra la imagen ambiental, definida por Gordo (2007) como el conjunto de percepciones que un público objetivo recibe de una determinada persona o institución como consecuencia de los mensajes o estímulos que se emanan por sus escenarios, espacios, o ambientes. La intención en concordancia con las anteriores imágenes expuestas es, generar un espacio o ambiente funcional, sea que se trate del despacho municipal o de un comedor municipal, se deberá comunicar lo mismo de forma coherente; ello apoyado de la psicología y del marketing sensorial, pues aquí se pretenderá emitir mensajes mediante los colores, la iluminación, la música, el aroma, el volumen del espacio, la temperatura, los objetos de decoración y la creación de escenarios en cualquier situación, inclusive en los eventos masivos.

En definitiva, la variable imagen institucional deberá emitir un mensaje con coherencia entre sus seis dimensiones anteriormente expuestas, pues estas se miden basándose en la percepción de los públicos objetivos, que son para la

presente investigación, los usuarios, y justamente la coherencia es la que más hace falta en los gobiernos locales (municipales), coherencia entre lo que se dice con lo que se hace y lo que es con lo que parece ser; esto se debe a que una buena imagen institucional. irá directamente relacionada a los estímulos que la causen.

Por otro lado, al intentar definir la gestión municipal, necesitamos entender primero qué es gestión, para la Real Academia Española (2021) es “1. Acción y efecto de hacer gestión; 2. Acción y efecto de llevar la administración. En tal sentido, la gestión municipal será la acción de gestionar en el entorno municipal; Sin embargo, en el marco normativo peruano, existe diferencia entre gestión y administración, es decir, existe diferencia entre la gestión pública con la administración pública.

Soria (2011) en su producción, Diccionario Municipal Peruano, define a la gestión pública como la suma de acciones tomadas por la entidad realizadas mediante los funcionarios públicos quienes deben tener las competencias necesarias para poder alcanzar los objetivos y metas. No obstante, la gestión pública está representada por la autoridad más alta administrativa de cada institución para ejercer la toma de decisiones para resolver contextos problemáticos. Por otro lado, la administración pública es según Soria (2011) el conjunto de órganos dependientes del poder ejecutivo; en Perú, se clasifican como administración general, administración regional y administración local, representados por los funcionarios y trabajadores que mueven el aparato público. En ese sentido la administración pública se constituye dentro de la gestión pública pues es la organización social que ejecutará sus funciones en función a los intereses de la ciudadanía.

Entrando en el contexto local, La gestión municipal para Lopez et al. (2021) es un conjunto de procesos mediante el cual los municipios alcancen sus metas u objetivos planteados. En ese sentido, el represen

tante de la gestión municipal es el alcalde. De similar manera, la administración municipal afirma Chávez et al. (2018) es un sistema conformado por los funcionarios, empleados, servidores públicos, obreros municipales, con el máximo deseo de satisfacer las necesidades que presentan y manifiestan y cumplir

con las expectativas de estos. Por tanto, podemos afirmar que la administración municipal forma parte de la gestión municipal; dicho brevemente, la gestión municipal la conforman el alcalde, como su máximo representante y por todos los trabajadores que en ella trabajan.

Vargas (2020) menciona la importancia que se analice los diferentes problemas de la gestión municipal que aquejan al ciudadano desde el punto de vista de ellos, pues este es el fin superior de la gestión pública, inclusive del estado peruano.

Las dimensiones que servirán para analizar la gestión municipal son: La gestión pública del alcalde, pues como ya se mencionó, es el máximo representante del gobierno local y es quién dirige la gestión pública, de modo que no podría realizarse una investigación en torno a la gestión municipal si no se analiza la gestión pública del alcalde; además, analizar los servicios públicos de la entidad, pues como señala Mora (2020) la gestión municipal, trata de sacar el máximo provecho a los servicios públicos con la finalidad de que la sociedad ser los beneficiados; y por último los calidad de servicios administrativos cómo propone (Castillo, 2020).

Castillo et al. (2020) manifiesta que “Si bien es cierto, el Perú tiene la política de modernización del estado que permite mejorar los servicios a fin satisfacer los requerimientos, expectativas y necesidades de los ciudadanos” (p. 901), poco o nada hacen los gobiernos locales por mejorar los servicios públicos. Por otro lado, se debe tomar en cuenta que los trabajadores por cuestión de dependencia ante su superior y/o el titular de la entidad muy posiblemente den una apreciación de manera subjetiva, en tal caso. Emrah et al. (2019), indica que deberán ser los mismos ciudadanos quienes evalúen los servicios que da la municipalidad, puesto que son ellos quienes a través de la percepción podrán satisfacer o no sus expectativas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Ñaupas et al. (2018) afirman que una investigación se denomina básica, toda vez que sirve de base para la investigación aplicada, cuando sirve de base para el adelanto de la ciencia; inclusive cuando tiene como meta producir nuevo conocimiento (Gallardo, 2017). Por tal razón, el tipo de investigación de la presente, fue básica, pues busca mejorar los conocimientos sobre asociación de las variables imagen institucional y gestión municipal en una municipalidad.

Además, esta tiene un enfoque cuantitativo porque mediante la recolección de datos se obtendrán resultados estadísticos que busquen comprobar la conexión de las variables imagen institucional y gestión municipal. Sobre el tema, Parra (2018) manifiesta que las investigaciones de enfoque cuantitativo miden la información recogida con el fin de probar hipótesis formuladas preliminarmente; la cual caracteriza por recurrir a la medición numérica, pero sobre todo al uso de la estadística; además, se utiliza siempre que tenga que ver con la medición, con la observación o el uso de magnitudes de una unidad de análisis. (Ñaupas et al., 2018).

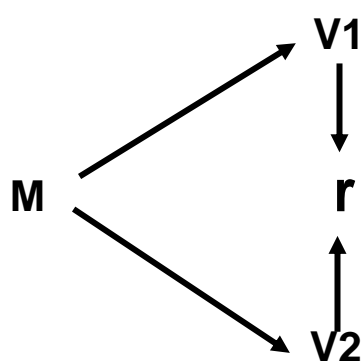
##### **3.1.2. Diseño de investigación**

La presente investigación es no experimental, pues no se manipuló ninguna variable solo se analizaron tal como está en su contexto, sin maniobrar intencionalmente como para conocer alguna causa. Sobre ello, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) mencionan respecto a las investigaciones no experimentales son las que se hacen sin manipular alguna de las variables de manera deliberada, el fin de esta se centra únicamente en la observación y en medir fenómenos y variables tal como se muestran. El corte de la presente investigación fue transversal, también denominado transeccional, es la investigación que se realiza en un momento dado, por única vez.; estas investigaciones recolectan datos en un solo momento, como si fuera una foto, teniendo un alcance descriptivo,



exploratorio o correlacional (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Finalmente, la investigación fue de alcance correlacional, pues como sostienen Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) estas investigaciones, tienen como meta, exponer el nivel o el grado de correlación que exista entre dos o más variables; estos a su vez, pretenden ver si están relacionadas o no en los mismos sujetos (Azüero, 2018); en esa línea, esta investigación busca analizar el vínculo entre la variable, imagen institucional y la variable gestión municipal y el sujeto de investigación fue una municipalidad de Lima sur.



**M = Muestra**

**V1 = Variable 1**

**V2 = Variable 2**

**r = Correlación o asociación entre V1 Y V2**

### **3.2. Variables y operacionalización**

Alan y Cortez (2018) comentan que una variable, es pues una propiedad que puede ser modificada y que puede ser estimada o investigada, en tal sentido, existe la necesidad de definir para comprender las variables de estudio de la investigación; los expertos coinciden que en primer lugar está la definición conceptual, sobre este punto en particular, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) enuncian que “es aquella que precisa con otros términos cómo vamos a entender a una variable en el contexto de nuestra investigación” (p. 136); En ese orden de ideas, Arias (2016) refiere que la definición operacional de una variable los métodos, técnicas y procedimientos con la intención de medir la variable en el contexto del estudio.

### **Definición conceptual de la variable imagen institucional**

Gordoa (2007) afirma, es la percepción dominante que el público objetivo tiene sobre una institución y que provoca una respuesta colectiva unificada.

### **Definición operacional de la variable imagen institucional**

La imagen institucional tiene como base 6 dimensiones propuestas por Gordoa (2007) los cuales son: imagen física, imagen profesional, imagen verbal, imagen visual, imagen audiovisual e imagen ambiental, además cuenta con 13 indicadores, los mismos que ayudan a construir 20 ítems con una escala de medición del 1 al 5, los mismos que forman parte del instrumento de imagen institucional.

### **Definición conceptual de la variable gestión municipal**

Es el conjunto de procesos y acciones liderados por el alcalde a fin de lograr los objetivos municipales en beneficio del ciudadano Lopez et al. (2021)

### **Definición operacional de la Variable gestión municipal**

Castillo et al. (2020) aborda la gestión municipal, la cual tiene 3 dimensiones que son: gestión pública del alcalde, servicios públicos locales y, por último, la calidad de servicios administrativos, los que tienen un total 12 indicadores, vistos en 20 ítems con una escala de medición del 1 al 5. Que se ven reflejados en un instrumento de gestión municipal

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población**

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) hace mención que la población como universo de la investigación debe contar con similitudes entre cada unidad del estudio; para esta investigación, se tomó como primer criterio un distrito de Lima sur y se eligió por cuestión de accesibilidad, al distrito de San Juan de Miraflores; luego fue necesario saber cuál es la población en este distrito; en ese sentido, INEI (2018) en el último censo del 2017, registró 355219 ciudadanos del distrito, no

obstante, se definió la población en base a las elecciones regionales y municipales del 2 de octubre de 2022, en el cual, ONPE (2022) indica que hubo 269263 votantes, ello en concordancia con los siguientes criterios.

- Criterio de inclusión: Los participantes que intervinieron en el estudio son las personas que residen en el distrito, mayores de edad que puedan opinar sobre la municipalidad del distrito en mención y que hayan realizado algún trámite o diligencia en alguna de sus oficinas o dependencias.
- Criterio de exclusión: Por el contrario, los participantes que se excluyeron fueron todas aquellas personas que no residen en el distrito y menores de edad.

### **3.3.2. Muestra**

Definida por Alan y Cortez (2018) como el subconjunto de la población con carácter representativo. Aguilar (2005) asegura que cuando se desconoce el número de la población o esta es mayor a diez mil (10,000) se la considerará una población infinita; por lo que se determinó que se aplicó la fórmula propuesta por Aguilar (2005) para variables cualitativas teniendo que, con un margen de error de estimación máximo de 5% y una confiabilidad de 95% se aplicaría 384 personas y con una confiabilidad de 90% a 270 personas. En ese sentido, la presente investigación aplicó a 300 personas, siendo esta la muestra, la cual se realizó mediante la estrategia conocida como el muestreo (Arias, 2016).

### **3.3.3. Muestreo**

Sobre ello, García (2016) menciona que por temas prácticos y dependiendo del tamaño de la población se podrá usar el muestreo no probabilístico. En ese sentido, se realizó la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia y bola de nieve como menciona, también conocido como muestreo en cadena (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Por lo expuesto, se consideró como unidad de análisis a cada ciudadano de los 300 de la muestra que recibe los servicios que presta la entidad municipal del distrito de San Juan de Miraflores.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección

La técnica usada es conocida como la encuesta; definida como una estrategia en el cual se procede a aplicar el instrumento de medición en la investigación, afirma (Baena, 2017). El instrumento que se aplicó mediante la encuesta fueron los cuestionarios; el instrumento más recurrido para la recolección de datos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Fue el que se adaptó mejor al contexto y a la realidad de esta investigación. Estos cuestionarios, están conformados por una escala tipo Likert, considerando del 1 al 5, ello permitió una toma de datos correcta, para poder contrastarlo con las hipótesis planteadas en la presente investigación.

Para ello, los instrumentos pasaron por un proceso de validación sometido al juicio de tres expertos, los mismos que evaluaron la pertinencia, la relevancia y también la claridad en cada uno de los ítems de ambos cuestionarios y tras opinar que hay suficiencia en los instrumentos, determinaron que son viables para el recojo de la información.

**Tabla 1**

Resultados de la validación de los cuestionarios de imagen institucional y gestión municipal.

| Cuestionario         | Experto validador                        | Juicio    |
|----------------------|--|-----------|
| Imagen institucional | Doctor Jhony Félix farfán Pimentel       | Aplicable |
|                      | Doctor(a) Yolanda Josefina Huayta Franco | Aplicable |
|                      | Magister Lizardo Crispín Rommel          | Aplicable |
| Gestión Municipal    | Doctor Jhony Félix farfán Pimentel       | Aplicable |
|                      | Doctor(a) Yolanda Josefina Huayta Franco | Aplicable |
|                      | Magister Lizardo Crispín Rommel          | Aplicable |

Por otro lado, el instrumento de imagen institucional y el de gestión municipal, muestran niveles adecuados de consistencia interna, visto en el análisis de fiabilidad donde se empleó la denominada prueba que lleva el nombre de Alfa de Cronbach, considerando que este lleva numerosas opciones, los cuales se obtuvieron mediante una prueba piloto aplicado a 25 personas, lo que permite

proseguir con la recolección de los datos.

**Tabla 2**

*Fiabilidad del instrumento de las variables*

| Variable             | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|----------------------|------------------|----------------|
| Imagen institucional | ,744             | 20             |
| Gestión municipal    | ,889             | 27             |

### **3.5 Procedimientos**

Primero los instrumentos pasaron la validez correspondiente con la finalidad de saber si tienen la pertinencia y capacidad para medir con exactitud las variables del estudio. Se decidió que este pase por el juicio de 3 expertos en trabajos de investigación de la casa de estudios. Luego, para la aplicación del instrumento, se elaboró mediante Google form y se efectuó de manera virtual mediante WhatsApp a la muestra final para la investigación. Por último, se recopiló toda la información en la data de Excel descargada de Google, para luego traspasar la información al programa IBM SPSS, en este se contrastó las hipótesis para que luego se realice la conclusión, discusión y recomendaciones.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Al ser la presente investigación de nivel o alcance correlacional, se utilizó un cuestionario por variable con escala tipo Likert del 1 al 5, luego se contrastó las hipótesis en el programa estadístico IBM SPSS 23 donde se verificó cuál sería su tipo de distribución por medio del test de kolmogorov-Smirnov, en el cual, por los resultados obtenidos se determinó que sería una prueba no paramétrica, en este caso Rho de Spearman para determinar la correlación de las hipótesis.

### **3.7 Aspectos éticos**

Esta Tesis, siguió un proceso transparente con integridad, con la información recopilada exclusivamente en el estudio, y en similar manera, la literatura utilizada con fuente de otros autores, fueron minuciosamente citadas y referenciadas cumpliendo con los estándares correspondientes a las normas APA 7° edición.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos de la imagen institucional y sus dimensiones

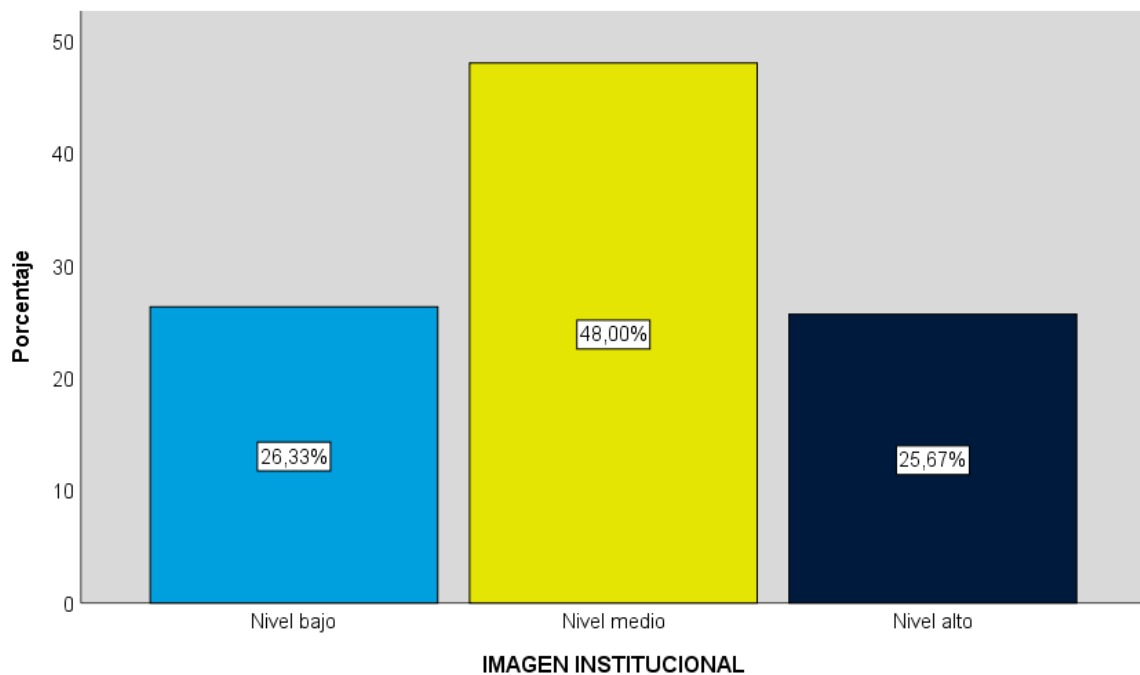
**Tabla 3**

*Análisis descriptivo de la imagen institucional.*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------|------------|------------|
| Válido | bajo  | 79         | 26,3       |
|        | medio | 144        | 48,0       |
|        | alto  | 77         | 25,7       |
|        | Total | 300        | 100,0      |

**Figura 3**

Análisis descriptivo de la imagen institucional.



En la figura 3 se aprecia que 79 ciudadanos del distrito de San Juan de Miraflores, equivalentes al 26,33% consideran que la municipalidad del mismo distrito tiene un nivel bajo de imagen institucional, mientras que 144, que representan el 48,00% consideran que tiene un nivel medio, y 77 ciudadanos equivalentes al 25,47% considera que tiene un nivel alto. Ello evidencia que existe un problema con la imagen institucional de dicha municipalidad.

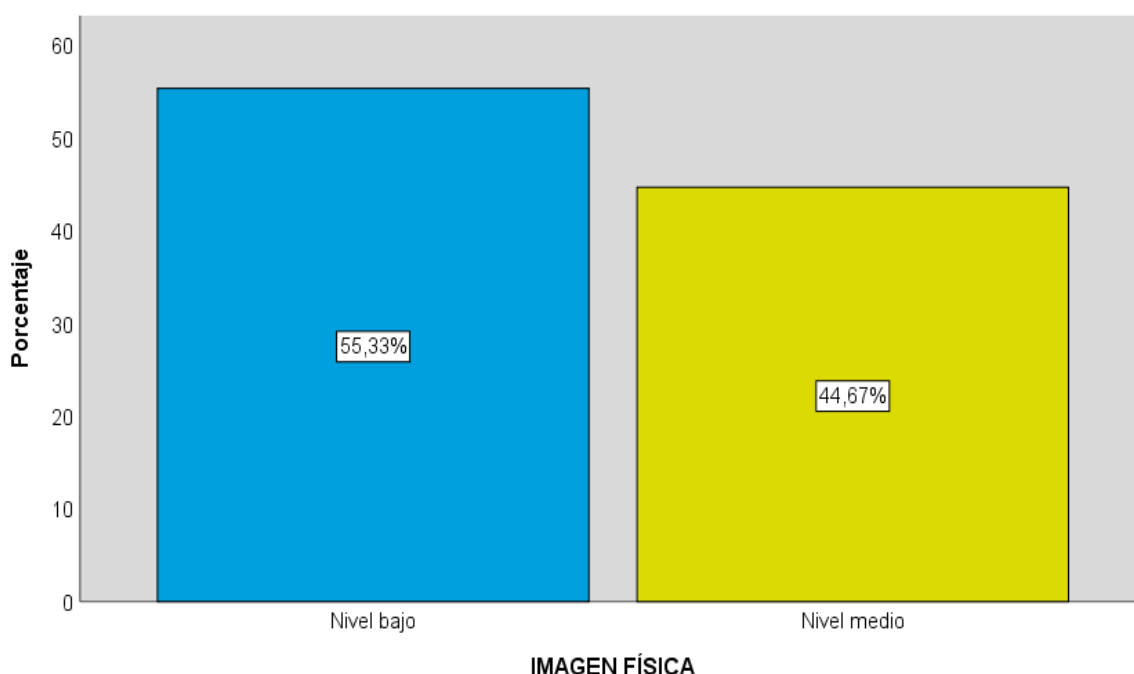
**Tabla 4**

*Análisis descriptivo de la imagen física.*

|        |             | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------|------------|------------|
| Válido | Nivel bajo  | 166        | 55,3       |
|        | Nivel medio | 134        | 44,7       |
|        | Total       | 300        | 100,0      |

**Figura 4**

*Análisis descriptivo de la imagen física.*



En esta gráfica, ve que 166 vecinos del distrito investigado que equivalen al 55,33%, consideran que la municipalidad tiene un bajo nivel de imagen física, 134 vecinos que equivalen el 44,67% la considera con un nivel medio y ningún vecino considera que tenga un alto nivel de imagen física. Ello evidencia que los trabajadores de la municipalidad no están proyectando una buena imagen física, también hace parecer gran parte de los vecinos tienen el concepto de que los trabajadores tienen problemas con su lenguaje corporal, pues es parte de la imagen física.

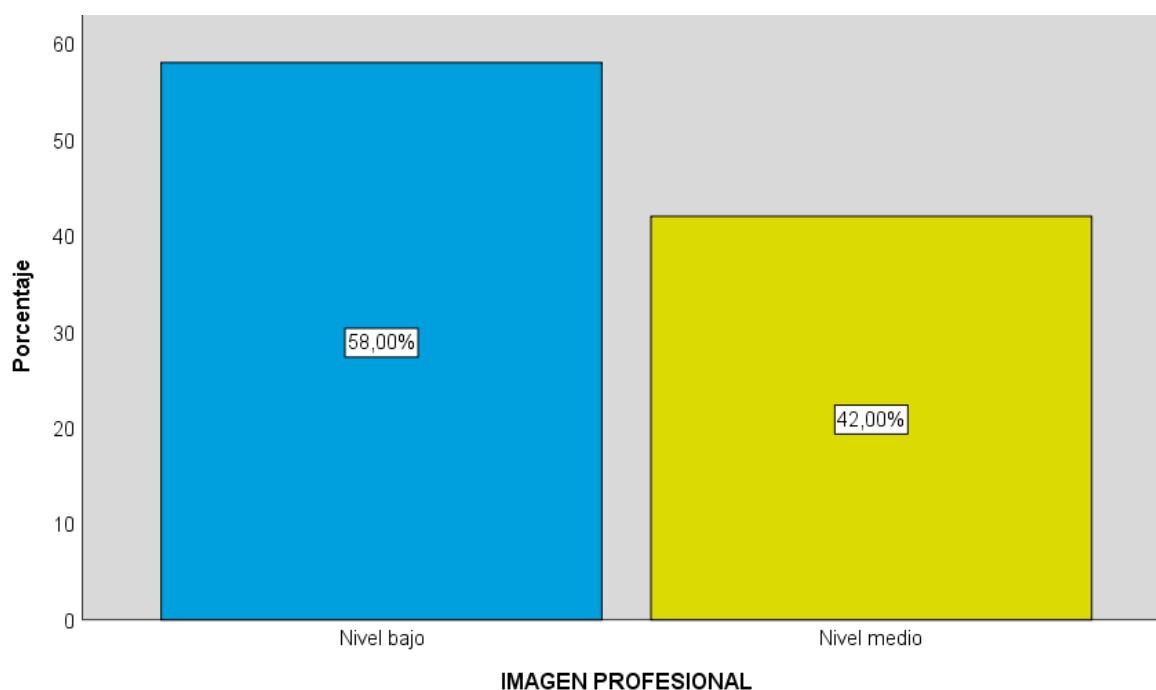
**Tabla 5**

*Análisis descriptivo de la imagen profesional.*

|        |             | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------|------------|------------|
| Válido | Nivel bajo  | 174        | 58,0       |
|        | Nivel medio | 126        | 42,0       |
|        | Total       | 300        | 100,0      |

**Figura 5**

*Análisis descriptivo de la imagen profesional.*



En la figura 6 se puede apreciar que 174 vecinos que equivalen a 58% consideran que la municipalidad tiene bajo nivel de imagen profesional, mientras que 126 ciudadanos que representan el 42% considera que tiene un nivel medio, de igual manera ninguno considera que tiene nivel alto, ello quiere decir que más del 50% de ciudadanos no aprueban la imagen profesional de la municipalidad, reflejando la gran falta de protocolos en la municipalidad y el manejo de crisis que tiene su alcalde o sus trabajadores.



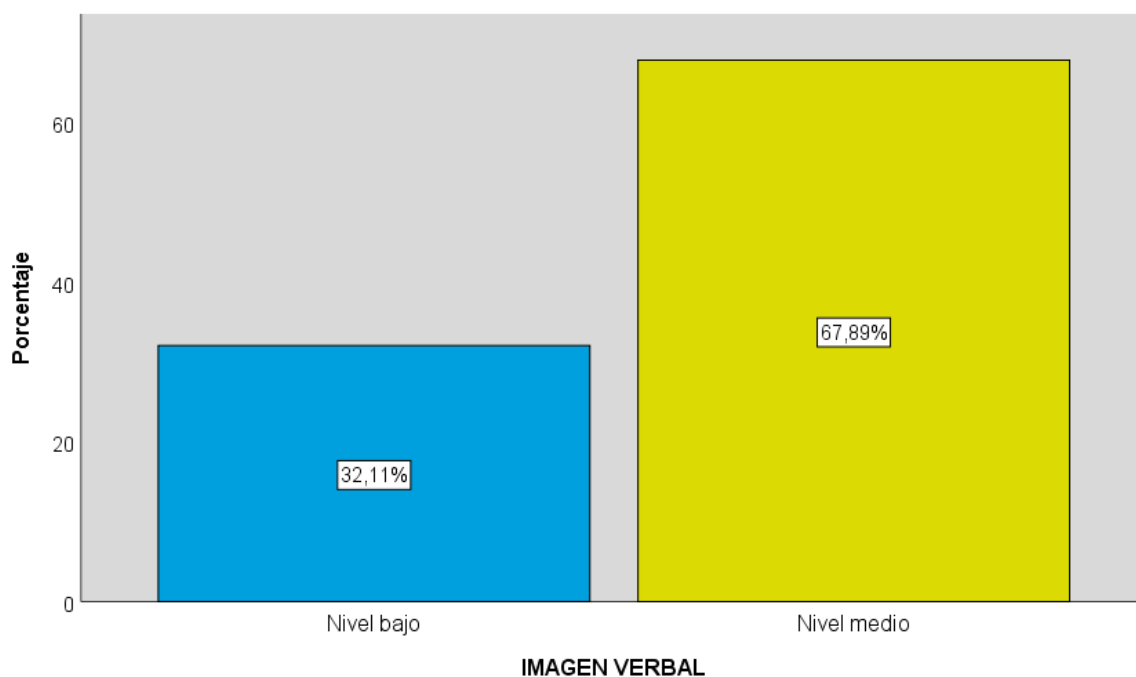
**Tabla 6**

*Análisis descriptivo de la imagen verbal.*

|          |             | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|-------------|------------|------------|
| Válido   | Nivel bajo  | 96         | 32,0       |
|          | Nivel medio | 203        | 67,7       |
|          | Total       | 299        | 99,7       |
| Perdidos | Sistema     | 1          | ,3         |
| Total    |             | 300        | 100,0      |

**Figura 6**

*Análisis descriptivo de la imagen verbal.*



En esta figura se aprecia que 96 ciudadanos que representan el 32,11% de encuestados considera que la municipalidad tiene un bajo nivel de imagen verbal y 203 ciudadanos que equivalen al 67,70% de los ciudadanos encuestados perciben que la municipalidad tiene un nivel medio de imagen verbal. Ello hace suponer que existen problemas con el nivel de comunicación verbal tanto a nivel oral como escrito, además, ninguno de los encuestados considera nivel alto.

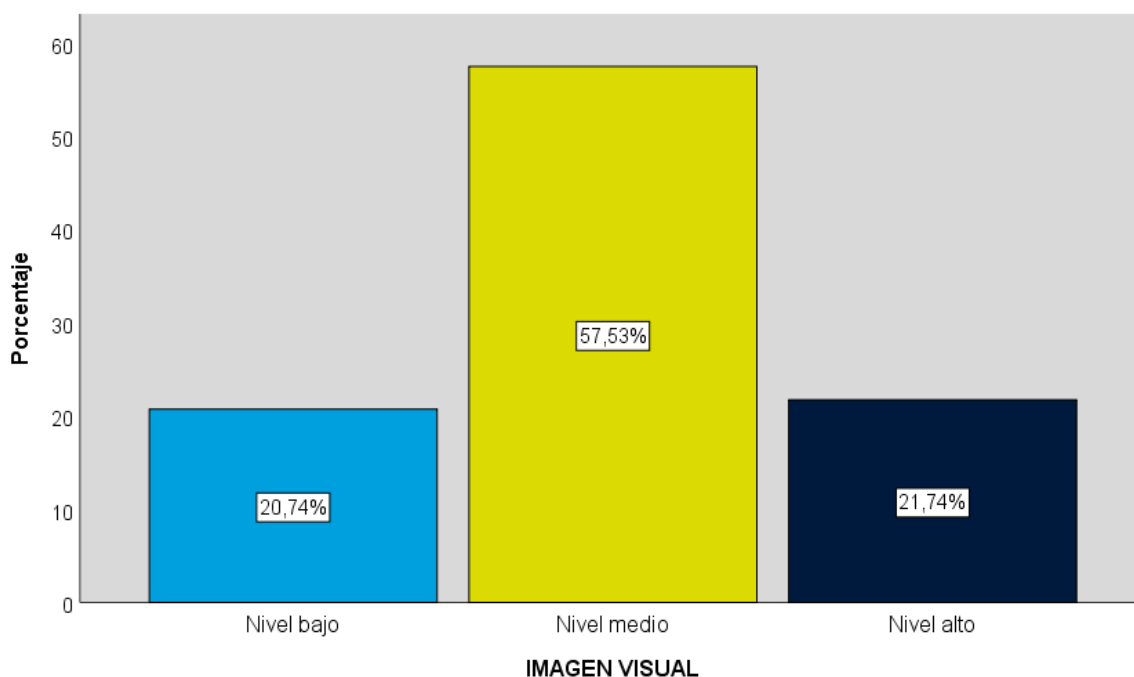
**Tabla 7**

*Análisis descriptivo de la imagen visual.*

|          |             | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|-------------|------------|------------|
| Válido   | Nivel bajo  | 62         | 20,7       |
|          | Nivel medio | 172        | 57,3       |
|          | Nivel alto  | 65         | 21,7       |
|          | Total       | 299        | 99,7       |
| Perdidos | Sistema     | 1          | ,3         |
| Total    |             | 300        | 100,0      |

**Figura 7**

*Análisis descriptivo de la imagen visual.*



En esta figura se aprecia que 62 ciudadanos, que equivalen al 20,7% consideran que la municipalidad de San Juan de Miraflores tiene un nivel bajo de imagen visual, en cambio 172 encuestados que equivalen al 57,53% perciben que esta tiene un nivel medio, y 65 ciudadanos que equivalen al 21,74% considera que tiene un nivel alto. Ello demuestra que la municipalidad tiene que mejorar los mensajes que proyecta por medio de sus diseños gráficos sean impresos o por medio de fotos en redes sociales a fin de tener mayor alcance en sus usuarios.

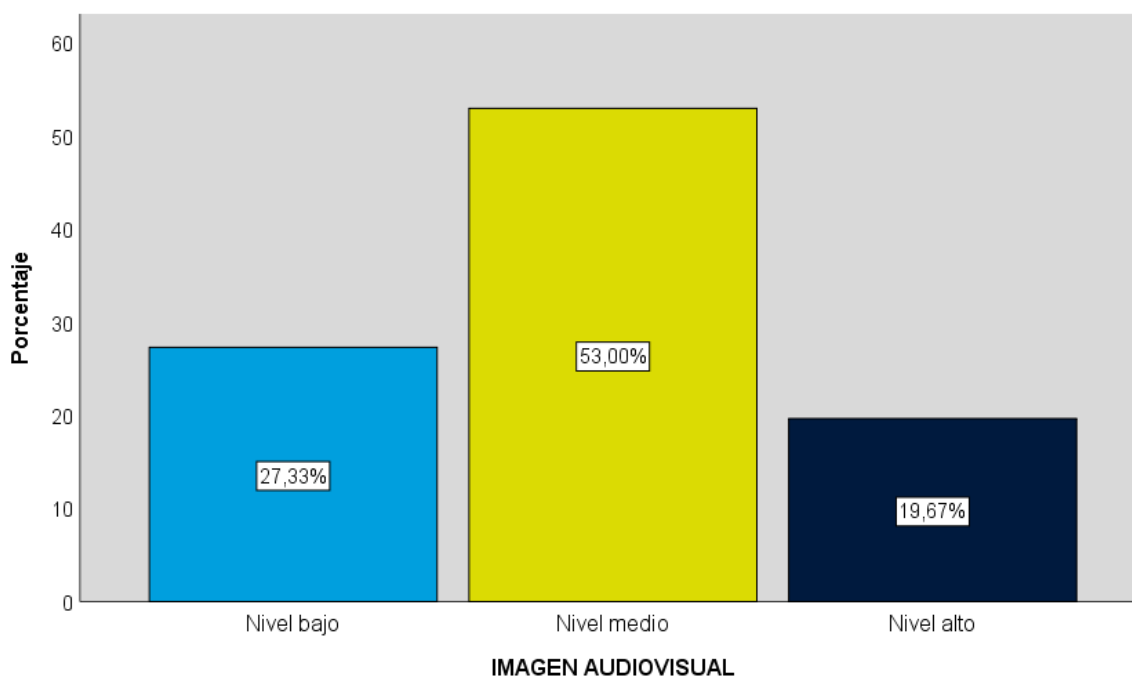
**Tabla 8**

*Análisis descriptivo de la imagen audiovisual.*

|        |             | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------|------------|------------|
| Válido | Nivel bajo  | 82         | 27,3       |
|        | Nivel medio | 159        | 53,0       |
|        | Nivel alto  | 59         | 19,7       |
|        | Total       | 300        | 100,0      |

**Figura 8**

*Análisis descriptivo de la imagen audiovisual.*



En esta figura se puede distinguir que 82 personas, equivalentes al 27,33% indican que la municipalidad tiene un bajo nivel de imagen audiovisual, 159 personas que representan al 53% manifiestan que tiene un nivel medio y 59 ciudadanos que son el 19,67% perciben que tiene un alto nivel de imagen audiovisual. Ello significa que la municipalidad tiene que mejorar su producción audiovisual sea en vivo o sea en contenido para internet a fin de que los vecinos cambien su percepción en mejor manera.

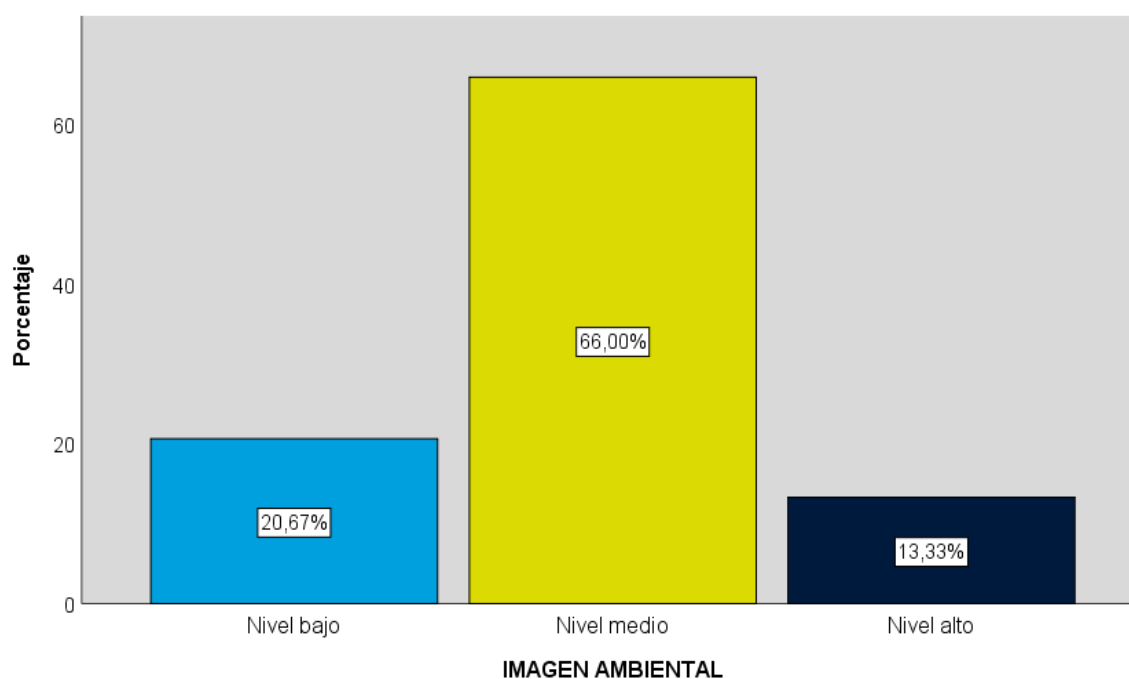
**Tabla 9**

*Análisis descriptivo de la imagen ambiental.*

|        |             | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------|------------|------------|
| Válido | Nivel bajo  | 62         | 20,7       |
|        | Nivel medio | 198        | 66,0       |
|        | Nivel alto  | 40         | 13,3       |
|        | Total       | 300        | 100,0      |

**Figura 9**

*Análisis descriptivo de la imagen ambiental.*



En esta figura, se aprecia que 62 ciudadanos, es decir el 20,67% considera que la municipalidad analizada tiene un nivel bajo de imagen ambiental, a diferencia de los 198 ciudadanos o el 66% de la muestra que perciben que esta tiene un nivel medio, y solo 40 de ellos que equivale al 13,33% percibe que tiene un alto nivel de imagen ambiental. Por ello se infiere que hay aspectos que mejorar en los ambientes o locales de atención, como el espacio, tiempo de espera, iluminación, sonido, tecnología entre otros aspectos en torno a ello.

## 4.2 Resultados descriptivos de la gestión municipal y sus dimensiones

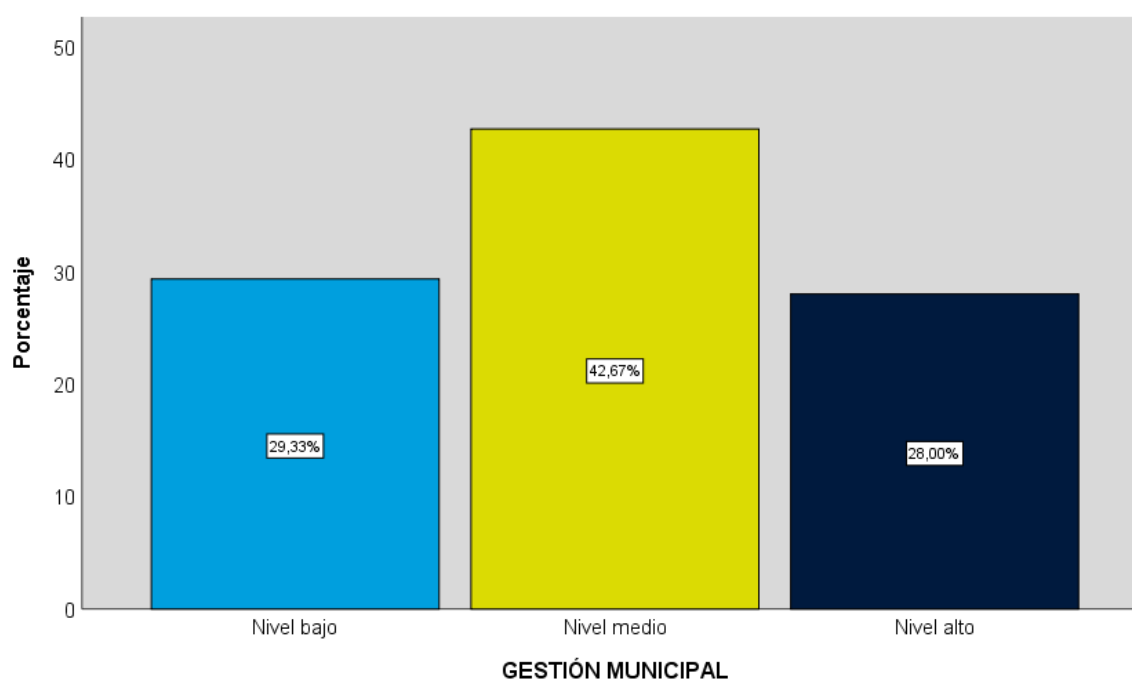
**Tabla 10**

*Análisis descriptivos de la gestión municipal.*

|        |             | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------|------------|------------|
| Válido | Nivel bajo  | 88         | 29,3       |
|        | Nivel medio | 128        | 42,7       |
|        | Nivel alto  | 84         | 28,0       |
|        | Total       | 300        | 100,0      |

**Figura 10**

*Análisis descriptivo de la gestión municipal.*



En la figura 4 se aprecia que 89 vecinos del distrito de San Juan de Miraflores equivalentes al 29,7%, consideran que la gestión municipal de dicha institución tiene un nivel bajo, mientras que 124 ciudadanos que representan al 41,33% de la población la considera con un nivel medio, y 87 ciudadanos que son el 29% de la población considera que tiene un nivel alto. Ello confirma la existencia de problemas con la gestión municipal pues el porcentaje que considera que tiene un nivel alto es muy poco.

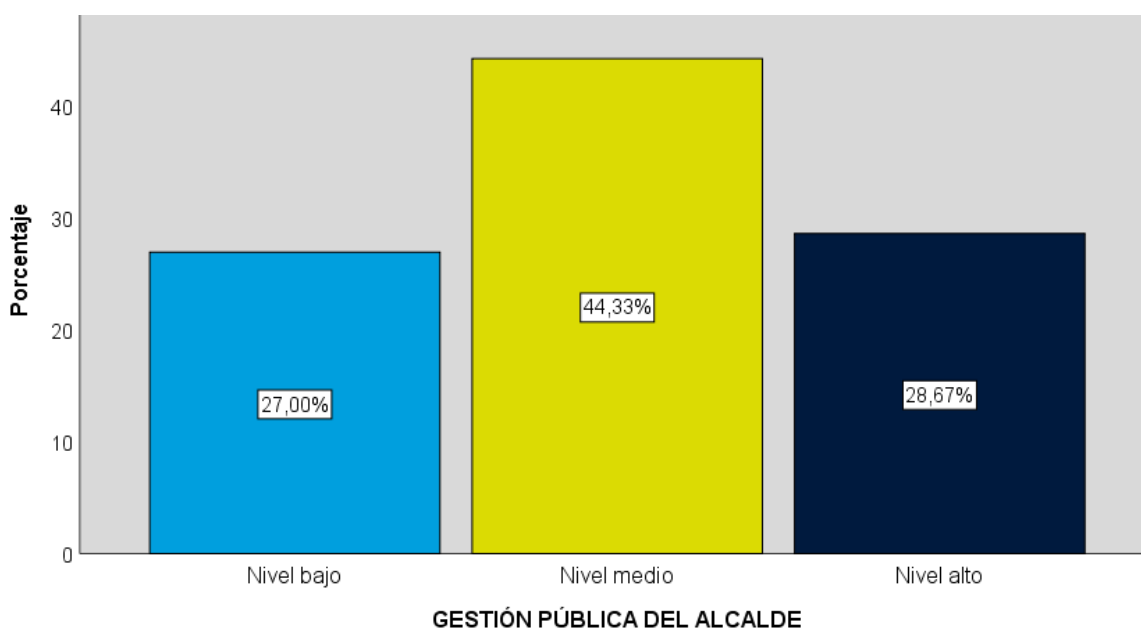
**Tabla 11**

*Análisis descriptivo de la gestión pública del alcalde.*

|        |             | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------|------------|------------|
| Válido | Nivel bajo  | 81         | 27,0       |
|        | Nivel medio | 133        | 44,3       |
|        | Nivel alto  | 86         | 28,7       |
|        | Total       | 300        | 100,0      |

**Figura 11**

*Análisis descriptivo de la gestión pública del alcalde.*



En la figura 11 se aprecia que 81 ciudadanos, es decir 27% de la muestra, consideran que la gestión pública del alcalde tiene un nivel bajo, 133 equivalente al 44,33% consideran que tiene un nivel medio y 86 ciudadanos, es decir el 28,67% considera que tiene un nivel alto. Ello evidencia que existen problemas con la gestión pública del alcalde pues como representante titular de la municipalidad, existe un alto porcentaje de personas que considera que tiene un bajo nivel.

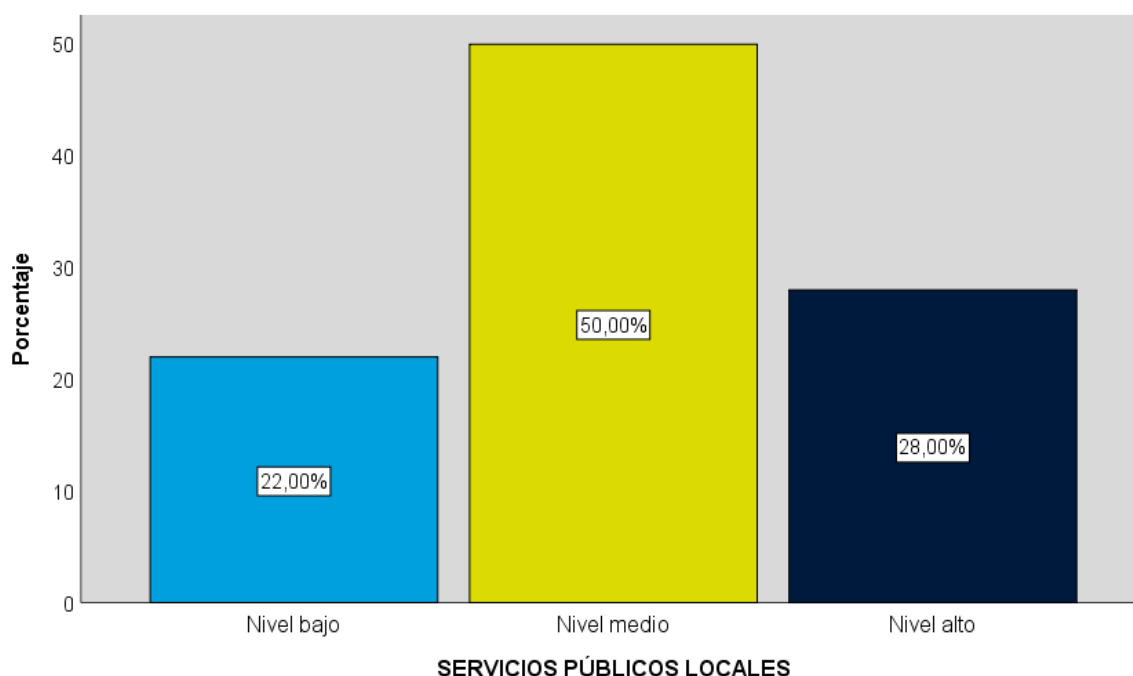
**Tabla 12**

*Análisis descriptivo de los servicios públicos locales.*

|        |             | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------|------------|------------|
| Válido | Nivel bajo  | 66         | 22,0       |
|        | Nivel medio | 150        | 50,0       |
|        | Nivel alto  | 84         | 28,0       |
|        | Total       | 300        | 100,0      |

**Figura 12**

*Análisis descriptivo de los servicios públicos locales.*



En la figura 12 se aprecia que 66 encuestados que representan al 22% consideran que los servicios públicos locales tienen un bajo nivel, 150 ciudadanos, es decir, el 50% considera que tiene un nivel medio y 84 ciudadanos equivalente al 28% consideran que tiene un alto nivel. Ello demuestra que existe un cuarto de la ciudadanía que consideran que solo un cuarto de la ciudadanía considera que la municipalidad da servicios públicos de alto nivel o buenos, lo que evidencia los problemas en cuanto a los servicios públicos que la población no ve.

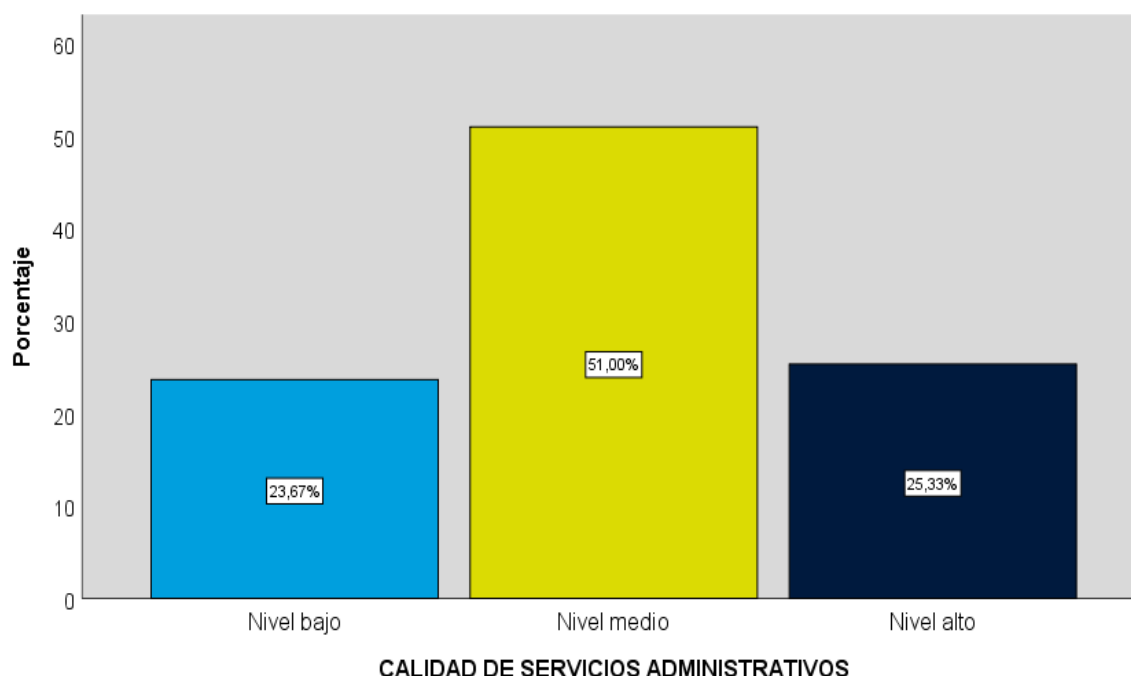
**Tabla 13**

*Análisis descriptivo de la calidad de servicios administrativos.*

|        |             | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------|------------|------------|
| Válido | Nivel bajo  | 71         | 23,7       |
|        | Nivel medio | 153        | 51,0       |
|        | Nivel alto  | 76         | 25,3       |
|        | Total       | 300        | 100,0      |

**Figura 13**

*Análisis descriptivo de la calidad de servicios administrativos.*



En la figura 13 se observa que 71 personas equivalente al 23,7% de encuestados, consideran que la municipalidad del distrito de San Juan de Miraflores tiene un nivel bajo de calidad de servicios administrativos, 153 personas equivalente al 51% consideran que tiene un nivel medio y 76 ciudadanos que representa el 25,3% considera que tiene un nivel alto. Ello expresa que existen problemas por mejorar en los servicios administrativos, como la atención al público, el tiempo de espera, la empatía con la que los ciudadanos son atendidos, entre otros problemas en torno a la calidad de estos servicios.



### 4.3 Resultados descriptivos de las variables relacionadas

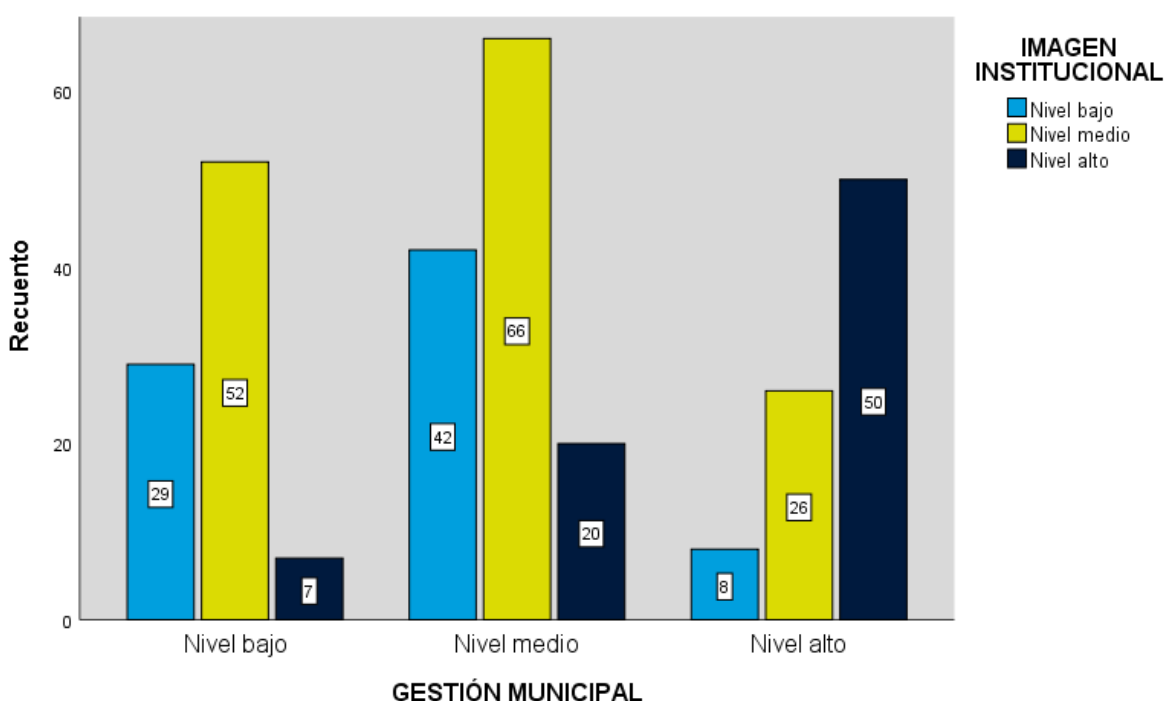
**Tabla 14**

*Resultados de la relación entre la imagen institucional y la gestión municipal.*

| Nivel             |       | Imagen institucional |       |       |       |      |       | Total |       |
|-------------------|-------|----------------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|
|                   |       | Bajo                 |       | Medio |       | Alto |       |       |       |
|                   |       | fi                   | %     | fi    | %     | Fi   | %     |       |       |
| Gestión municipal | Bajo  | 29                   | 9,7%  | 52    | 17,3% | 7    | 2,3%  | 88    | 29,3% |
|                   | Medio | 42                   | 14,0% | 66    | 22,0% | 20   | 6,7%  | 128   | 42,7% |
|                   | Alto  | 8                    | 2,7%  | 26    | 8,7%  | 50   | 16,7% | 84    | 28,0% |
| Total             |       | 79                   | 26,3% | 144   | 48,0% | 77   | 25,7% | 300   | 100%  |

**Figura 14**

*Resultados de la relación entre la imagen institucional y la gestión municipal.*



Se observa en la tabla y la figura presentadas, que el 9,7% de encuestados consideran que la municipalidad, objeto de investigación, tiene un bajo nivel de imagen institucional y gestión municipal, el 22% consideran que esta tiene un nivel medio, y el 16,7% indica que tiene un nivel alto; ello demuestra que existe una correlación positiva y a su vez, directa entre ambas variables. Ello se puede verificar en la prueba de hipótesis inferenciales.

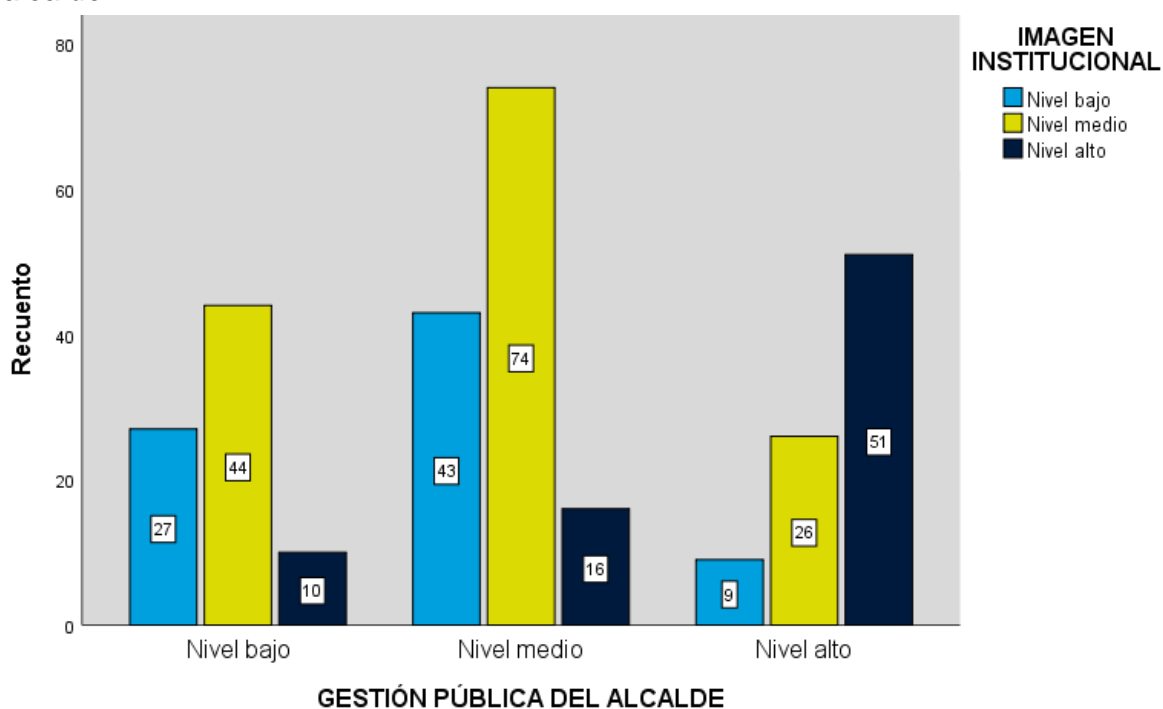
**Tabla 15**

*Resultados de la relación entre la imagen institucional y la gestión pública del alcalde.*

| Nivel             |       | Imagen institucional |       |       |       |      |       | Total |       |
|-------------------|-------|----------------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|
|                   |       | Bajo                 |       | Medio |       | Alto |       |       |       |
|                   |       | Fi                   | %     | fi    | %     | Fi   | %     |       |       |
| Gestión municipal | Bajo  | 27                   | 9,0%  | 44    | 14,7% | 10   | 3,3%  | 81    | 27,0% |
|                   | Medio | 43                   | 14,3% | 74    | 24,7% | 16   | 5,3%  | 133   | 44,3% |
|                   | Alto  | 9                    | 3,0%  | 26    | 8,7%  | 51   | 17,0% | 86    | 28,7% |
| Total             |       | 79                   | 26,3% | 144   | 48,0% | 77   | 25,7% | 300   | 100%  |

**Figura 15**

*Resultados de la relación entre la imagen institucional y la gestión pública del alcalde.*



Se observa en la tabla y la figura presentadas, que el 9,0% de encuestados consideran que la municipalidad, objeto de investigación, tiene un bajo nivel de imagen institucional y gestión pública del alcalde, el 22% consideran que esta tiene un nivel medio, y el 16,7% indica que tiene un nivel alto; ello demuestra que existe una correlación positiva y a su vez, directa entre ambas. Ello se puede verificar en la prueba de hipótesis inferenciales.

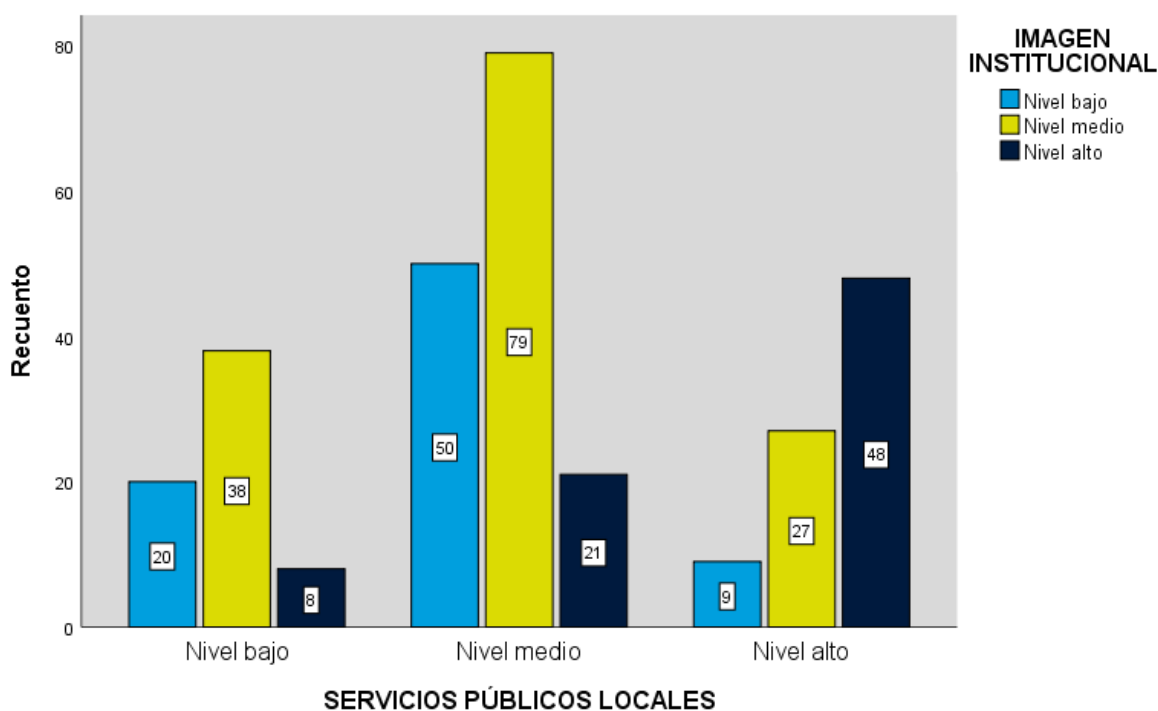
**Tabla 16**

*Resultados de la relación entre la imagen institucional y los servicios públicos locales.*

|                   | Nivel | Imagen institucional |       |       |       |      |       | Total |       |
|-------------------|-------|----------------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|
|                   |       | Bajo                 |       | Medio |       | Alto |       | Fi    | %     |
|                   |       | Fi                   | %     | fi    | %     | fi   | %     |       |       |
| Gestión municipal | Bajo  | 20                   | 6,7%  | 38    | 12,7% | 8    | 2,7%  | 66    | 22,0% |
|                   | Medio | 50                   | 16,7% | 79    | 26,3% | 21   | 7,0%  | 150   | 50,0% |
|                   | Alto  | 9                    | 3,0%  | 27    | 9,0%  | 48   | 16,0% | 84    | 28,0% |
| Total             |       | 79                   | 26,3% | 144   | 48,0% | 77   | 25,7% | 300   | 100%  |

**Figura 16**

*Resultados de la relación entre la imagen institucional y los servicios públicos locales.*



Se observa en la tabla y la figura presentadas, que el 6,7% de encuestados consideran que la municipalidad, objeto de investigación, tiene un bajo nivel de imagen institucional y servicios públicos locales, el 26,3% consideran que esta tiene un nivel medio, y el 16,0% indica que tiene un nivel alto; ello demuestra que existe una correlación positiva y a su vez, directa entre ambas, lo que se puede verificar en la prueba de hipótesis inferenciales.

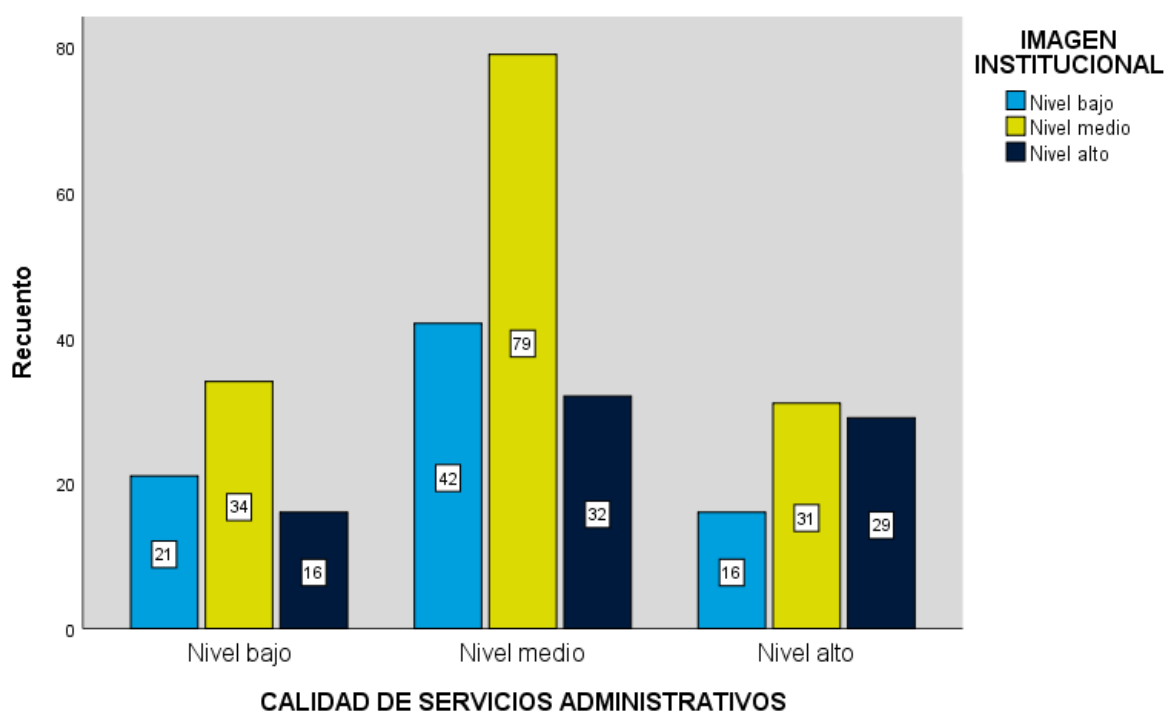
**Tabla 17**

*Resultados de la relación entre la imagen institucional y la calidad de servicios administrativos.*

| Nivel             |       | Imagen institucional |       |       |       |      |       | Total |       |
|-------------------|-------|----------------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|
|                   |       | Bajo                 |       | Medio |       | Alto |       |       |       |
|                   |       | Fi                   | %     | fi    | %     | fi   | %     | Fi    | %     |
| Gestión municipal | Bajo  | 21                   | 7,0%  | 34    | 11,3% | 16   | 5,3%  | 71    | 23,7% |
|                   | Medio | 42                   | 14,0% | 79    | 26,3% | 32   | 10,7% | 153   | 51,0% |
|                   | Alto  | 16                   | 5,3%  | 31    | 10,3% | 29   | 9,7%  | 76    | 25,3% |
| Total             |       | 79                   | 26,3% | 144   | 48,0% | 77   | 25,7% | 300   | 100%  |

**Figura 17**

*Resultados de la relación entre la imagen institucional y la calidad de servicios administrativos.*



Se observa en la tabla y la figura presentadas, que el 7,0% de encuestados consideran que la municipalidad, objeto de investigación, tiene un bajo nivel de imagen institucional y la calidad de servicios administrativos, el 26,3% consideran que esta tiene un nivel medio, y el 9,7% indica que tiene un nivel alto; ello demuestra que existe una correlación positiva y a su vez, directa entre ambas, lo que se puede verificar en la prueba de hipótesis inferenciales.

#### 4.4 Prueba de normalidad

**Tabla 18**

*Resultados de la prueba de normalidad.*

|                      | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      |
|----------------------|---------------------------------|-----|------|
|                      | Estadístico                     | gl  | Sig. |
| Imagen Institucional | ,079                            | 300 | ,000 |
| Gestión Municipal    | ,086                            | 300 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se aprecia en la tabla 16, el resultado de la prueba de normalidad aplicado Kolmogorov-Smirnov muestra que los valores se aproximan a lo que es una distribución no normal, dado que la significancia es de 0,000. Lo que permitió optar por un estadístico de correlación de tipo no paramétrica para utilizarla en la prueba de las hipótesis, siendo en este caso la de Rho de Spearman, teniendo en cuenta la siguiente regla. Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Sig.  $\geq 0.05$   $\rightarrow$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Sig.  $\leq 0.05$   $\rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

#### 4.5 Procedimientos correlacionales

##### Contraste de la hipótesis general

$H_0$ : No existe asociación significativa entre la imagen institucional y la gestión municipal en una municipalidad de Lima sur, 2022.

$H_a$ : Existe asociación significativa entre la imagen institucional y la gestión municipal en una municipalidad de Lima sur, 2022

**Tabla 19**

*Resultados de correlación entre la imagen institucional y la gestión municipal.*

|                   |                             | Imagen institucional |
|-------------------|-----------------------------|----------------------|
|                   | Coefficiente de correlación | ,389**               |
| Gestión municipal | Sig. (bilateral)            | ,000                 |
|                   | N                           | 300                  |

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En esta tabla, se aprecia en los resultados obtenidos sobre la correlación entre la variable imagen institucional y la gestión municipal donde se puede observar que el valor de significancia es 0,000 por lo que se aceptó la hipótesis alterna y por lo tanto se rechazó la hipótesis nula. Además, se determinó que la correlación existente entre la imagen institucional y la gestión municipal es leve ( $\rho=0,389$ ).

### **Contraste de la hipótesis específica 1**

Ho: No existe asociación significativa entre la imagen institucional y la gestión pública del alcalde en una municipalidad de Lima sur, 2022.

Ha: Existe asociación significativa entre la imagen institucional y la gestión pública del alcalde en una municipalidad de Lima sur, 2022.

### **Tabla 20**

*Resultados de correlación entre la imagen institucional y la gestión pública del alcalde.*

|                                |                             | Imagen institucional |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Gestión pública del<br>alcalde | Coefficiente de correlación | ,367**               |
|                                | Sig. (bilateral)            | ,000                 |
|                                | N                           | 300                  |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se puede observar en la tabla 18 los resultados de correlación entre la variable imagen institucional y la dimensión gestión pública del alcalde donde se aprecia que tiene una significancia de 0,000, en consecuencia, se aceptó la hipótesis alterna y a su vez se rechazó la hipótesis nula. También se observa que existe una relación leve entre la imagen institucional y la gestión pública del alcalde ( $\rho=0,367$ ).

### **Contraste de la hipótesis específica 2**

Ho: No existe asociación significativa entre la imagen institucional y los servicios públicos locales en una municipalidad de Lima sur, 2022.

Ha: Existe asociación significativa entre la imagen institucional y los servicios públicos locales en una municipalidad de Lima sur, 2022.

**Tabla 21**

*Resultados de correlación entre la imagen institucional y los servicios públicos locales.*

|                            |                            | Imagen institucional |
|----------------------------|----------------------------|----------------------|
| Servicios públicos locales | Coeficiente de correlación | ,341**               |
|                            | Sig. (bilateral)           | ,000                 |
|                            | N                          | 300                  |

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se puede observar en la tabla 19, los resultados de correlación indican la existencia de una relación significativa y leve entre la imagen institucional y los servicios públicos locales. Ello pues, tiene un resultado de (Rho=0,341 y Sig. 0,000). Por lo que también se aceptó la hipótesis alterna, rechazando así la hipótesis nula.

### **Contraste de la hipótesis específica 3**

Ho: No existe asociación significativa entre la imagen institucional y la calidad de servicios administrativos en una municipalidad de Lima sur, 2022.

Ha: Existe asociación significativa entre la imagen institucional y la calidad de servicios administrativos en una municipalidad de Lima sur, 2022.

**Tabla 22**

*Resultados de correlación entre la imagen institucional y la calidad de servicios administrativos.*

|                                      |                            | Imagen institucional |
|--------------------------------------|----------------------------|----------------------|
| Calidad de servicios administrativos | Coeficiente de correlación | ,120*                |
|                                      | Sig. (bilateral)           | ,005                 |
|                                      | N                          | 300                  |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se aprecia los resultados de correlación entre la variable imagen institucional y la dimensión calidad de servicios administrativos. De ello, se desprende que existe correlación baja entre estas, conforme al (rho=0,120) y por su significancia (0,005), por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna y también se rechazó la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

En la municipalidad de San Juan de Miraflores, el cual fue objeto de estudio al ser un distrito de Lima sur, es muy importante el presente estudio que investigó ambas variables, estas fueron la imagen institucional y la gestión municipal, esta investigación tiene relevancia para que esta institución de pública del gobierno a nivel local de Lima sur mejore la imagen institucional por medio de la percepción que tienen los usuarios, ciudadanos de dicho distrito respecto a ella y que asimismo mejore la gestión municipal en dicha entidad. Por tal sentido, el objetivo general de esta investigación fue, identificar la asociación entre la imagen institucional con la gestión municipal en una municipalidad de Lima sur, 2022.

Asimismo, el primer objetivo específico fue, identificar la asociación entre la imagen institucional y la gestión pública del alcalde en una municipalidad de Lima sur, 2022; en tanto que el segundo objetivo específico fue identificar establecer la asociación entre la imagen institucional y los servicios públicos locales en una municipalidad de Lima sur, 2022 y el tercer objetivo específico fue, identificar la asociación entre la imagen institucional y la calidad de servicios administrativos institucional en una municipalidad de Lima sur, 2022.

En base a ello se elaboró dos pruebas que se aplicaron para la recolección de los datos, es necesario hacer mención que se confeccionaron dos cuestionarios los mismos que antes de su aplicación pasaron por procesos de validez y confiabilidad, obteniendo como resultados, un alfa de Cronbach de 0,744 para instrumento que midió la imagen institucional y de 0,889 para el de gestión municipal, teniendo en cuenta que son resultados adecuados, se aplicó las pruebas a fin de recolectar los datos e la unidad de análisis.

Concernientes los resultados que se obtuvieron sobre la hipótesis general, se comprueba que la imagen institucional y la gestión municipal muestran una correlación positiva leve ( $Rho=0,389$ , Sig. 0,000), desde el punto de vista de los ciudadanos que fueron encuestados en San Juan de Miraflores. Estos resultados se contrastan encontrados por Mora (2020) quién en su investigación, demostró que existe correlación positiva fuerte, significativa y directamente proporcional ( $Rho=0,926$ , Sig. 0,000) entre la imagen institucional y la calidad de servicio, por



ende, de la gestión municipal, de una municipalidad distrital de Lima 2018. En tal sentido, se demuestra que cuando aumenta o mejora la gestión municipal, mejora también la imagen institucional.

Asimismo, respecto a los resultados encontrados en esta investigación, teóricamente, aporta que las teorías que hace referencia a la calidad de servicio como parte de gestión municipal, es observada por distintos usuarios entre la experiencia que vivieron como consecuencia de la atención recibida y la percepción propia de cada usuario. De acuerdo a ello, la imagen institucional desde la percepción del usuario, detalladas en los indicadores de cada dimensión de la presente investigación.

Por lo tanto, cabe mencionar que, de acuerdo a los hallazgos encontrados en esta investigación, se puede inferir que la municipalidad objeto de estudio no se encuentra realizando una adecuada o correcta gestión municipal, prueba de ello es el reflejo en los resultados descritos en cuanto a esta, y que coinciden directamente con los hallazgos obtenidos en cuanto a la imagen institucional de dicha municipalidad.

Por ello, resulta importante para la municipalidad de San Juan de Miraflores prestar atención a las necesidades de la población para que ellos perciban que efectivamente se está realizando una correcta gestión municipal y por consecuencia perciba una mejor imagen institucional de la misma.

Por otro lado, a pesar de que el número de la muestra permite que esta sea significativa y de mayor grado de confianza, esta investigación identificó una correlación leve, que presumiblemente sea debido a algunas dudas de los usuarios que tuvieron y no consultaron pues no se realizó de manera presencial, por lo resulta necesario tomar en cuenta para futuras investigaciones, realizarlas preferentemente de manera presencial para que así se pueda orientar las dudas que pudieran tener los encuestados.

Respecto a los resultados vistos en la primera hipótesis específica, se comprueba que la gestión pública del alcalde y la imagen institucional guardan una correlación positiva leve ( $Rho=0,367$ , Sig. 0,000), conforme lo indicaron los vecinos

del distrito de San Juan de Miraflores. Estos resultados se parecen con los obtenidos por Mejía y Medina (2019) que, en su investigación, encuentran que la relación existente es directa (Sig. 0,000) entre la calidad de servicio y la imagen corporativa, es decir, imagen institucional. Con ello se comprueba que la imagen institucional se ve afectada por cualquiera de los servicios que brinda la municipalidad por medio de los trabajadores, pero principalmente por el alcalde. En ese sentido se puede inferir que cuando mejora la gestión pública del alcalde, también mejora la imagen institucional que los ciudadanos tienen sobre la municipalidad de la cuál este es el titular, de igual manera si la gestión pública del alcalde disminuye, en la misma línea disminuirá la imagen institucional de la municipalidad.

Sobre los resultados obtenidos para esta primera hipótesis específica, la Mejía y Medina aportan teóricamente que, la imagen corporativa, o imagen institucional, es percibida por los usuarios de los servicios municipales o por la gestión que realiza el alcalde durante el año lectivo al momento de la investigación, demostrando que existe mayor grado de confianza por parte de los ciudadanos cuando existe también la solución de los problemas sociales que los aquejan. En ese sentido, la presente investigación aporta por medio de dos instrumentos para la recabación de la información, los indicadores que medirán esta dimensión que es la gestión pública del alcalde.

Por ello, debido a la descripción de los hallazgos detectados en la investigación se puede deducir que el alcalde no se encuentra realizando de la mejor manera la gestión pública que le corresponde como titular de la institución y que ello permea en la institución como lo indica Gordo (2007) y a su vez repercute en la imagen institucional o imagen pública de la municipalidad en cuestión, en otras palabras, es necesario que el alcalde del distrito de San Juan de Miraflores realice una mejor gestión pública con el fin de aumentar la percepción de imagen que tienen de la municipalidad en cuestión.

También, es preciso mencionar que es una fortaleza que los usuarios midan en base a su percepción la gestión pública del alcalde puesto que actualmente el alcalde por cuestiones políticas y de marketing promociona su gestión pública por

todas las redes sociales, sin embargo, podría ser una debilidad de haber ciudadanos que desconocen en qué consiste hacer gestión pública. No obstante, su percepción estará relacionada principalmente en resultados, principalmente en cuanto a la solución de sus problemas.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, se observa en los resultados obtenidos que, entre la imagen institucional y los servicios públicos locales existe una correlación positiva leve ( $Rho=0,341$ , Sig.0,000), según los usuarios, ciudadanos, los mismos que, contrastado con los resultados encontrados por Vargas (2022) quién en su investigación, expuso la existencia de una correlación positiva fuerte ( $R=0,886$ , Sig. 0,000) entre la gestión municipal de seguridad ciudadana, que en otras palabras es un servicio público local y la satisfacción, es decir, la imagen institucional que tienen los vecinos del distrito de estudio sobre su municipalidad. Esto evidencia que en la medida que mejore los servicios públicos locales, mejorará también, la imagen institucional de esta.

De similar manera, sobre los hallazgos encontrados en la presente investigación, de manera teórica, Vargas (2022) aporta que la seguridad ciudadana, la cual es un servicio público local, trata de velar por la comodidad del ciudadano desde la percepción que este tenga sobre seguridad. En esa línea, los ciudadanos que viven en el distrito de San Juan de Miraflores, percibirán si se realiza o no los servicios públicos locales, principalmente, los que llegan a sus viviendas como, áreas verdes, limpieza pública, y seguridad ciudadana. De acuerdo a esta percepción de los vecinos aumentará la imagen institucional de la municipalidad ya mencionada.

De allí radica la importancia y relevancia del instrumento presentado en la presente investigación, que mide a la variable gestión municipal, pues, tiene como indicadores de la dimensión servicios públicos de ámbito y jurisprudencia local, justamente a todos estos, contemplados en la Ley Orgánica de Municipalidades, siendo en su mayoría el ciudadano de a pie los conoce o identifica. Sin embargo, también podría existir una mínima población que no identifique los servicios más específicos, no obstante, por la claridad de las proposiciones planteadas ayuda a la mejor comprensión del usuario al momento de responder el instrumento.

Por tanto, conforme a los hallazgos vistos en la investigación, se puede concluir deducir que la municipalidad mencionada, no está realizando correcta prestación de servicios públicos locales, que son de su jurisprudencia exclusiva desde el punto de vista del ciudadano, lo cual coincide directamente con los hallazgos respecto a la variable imagen institucional sobre la municipalidad en cuestión.

Por tal motivo, es de importancia para la municipalidad del distrito de San Juan de Miraflores, cumplir con la prestación de estos servicios públicos locales para los ciudadanos pues, será la única forma de mejorar o aumentar su imagen institucional, desde la percepción del ciudadano de dicho distrito.

En similar manera a la hipótesis anterior, en la segunda hipótesis específica gracias a que la muestra es considerable, permite estadísticamente tener un grado de confiabilidad y significativo, sin embargo, por el coeficiente de correlación, los servicios públicos locales y la imagen institucional guardan una correlación baja, lo que queda en análisis o discusión para que las futuras investigaciones puedan comparar o contrastar.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, se observa que existe una correlación positiva leve ( $Rho=0,120$ , Sig.0.005) entre la imagen institucional y la calidad de servicios administrativos, lo que contrastado con los resultados obtenidos por León (2020), quién en su investigación, calidad de servicio e imagen institucional: caso de estudio en el Gobierno Autónomo Descentralizado San Miguel de Bolívar (equivalente a una municipalidad distrital o gobierno local en Perú), se asemejan bastante, puesto que explica que existe una correlación directa conforme al siguiente resultado ( $Rho=0,234$ , Sig.0,006) entre la calidad de servicio al usuario y la imagen institucional. Esto demuestra la importancia de tener una buena calidad del servicio y nos permite justificar que en la medida que mejore o empeore la calidad de los servicios administrativos, en la misma línea ocurrirá con la imagen institucional.

Sobre ello, León (2020) menciona teóricamente que la calidad del servicio en estos tiempos, se ha posicionado como uno de los temas de mayor relevancia en cuanto a estrategia y competitividad para las empresas, sean públicas o

privadas, que actualmente existe una tendencia en las organizaciones en conocer las opiniones de sus usuarios. Para ello la el instrumento utilizado utilizó como indicadores para medir esta dimensión a los previstos en un instrumento estandarizado denominado SERVQUAL.

También amerita hacer mención que, conforme a la evidencia obtenida en esta investigación, describen que la municipalidad no está ofreciendo los servicios administrativos que brinda en las diferentes instalaciones que tiene donde atiende existe atención al público, ello en concordancia con la variable imagen institucional que refleja de manera directa y que es percibida por los ciudadanos.

Ello implica que esta municipalidad, deba tomar medidas para mejorar la calidad del servicio administrativo, para atención a la población. Además, de la implicancia que esta tiene de manera directa y significativa sobre la imagen institucional de esta.

Por último, los resultados obtenidos en esta investigación, quedan al alcance para que las futuras investigaciones puedan contrastarlas con sus propios resultados en cuanto a las variables de estudio de la presente. Dejando también la sugerencia en realizarla con la misma unidad de análisis de manera presencial.

## VI. CONCLUSIONES

Esta tesis tuvo como motivo de estudio, identificar la asociación que existe entre la imagen institucional y la gestión municipal de una municipalidad de Lima Sur, siendo objeto de estudio en esta ocasión, la municipalidad de San Juan de Miraflores, Lima, en el año 2022. De acuerdo a ello, se concluyó lo siguiente:

Primera: La presente investigación, cumplió respecto al objetivo general que existe asociación directa y leve entre la imagen institucional y la gestión municipal en una municipalidad de Lima sur, 2022. Siendo ( $Rho=0,389$ , Sig. 0,000).

Segunda: Respecto al primer objetivo específico, se demostró que existe asociación directa y leve entre la imagen institucional y la gestión pública del alcalde en una municipalidad de Lima sur, 2022. Siendo que ( $Rho=0,367$ , Sig. 0,000).

Tercera: Respecto al segundo objetivo específico, se concluyó que existe asociación directa y leve entre la imagen institucional y los servicios públicos locales en una municipalidad de Lima sur, 2022. Siendo ( $Rho=0,341$ , Sig.0,000).

Cuarta: Concerniente al tercer objetivo específico, se demostró que efectivamente, existe asociación directa y leve entre la imagen institucional y la calidad de servicios administrativos en una municipalidad de Lima sur, 2022. Siendo ( $Rho=0,234$ , Sig.0,006).

## **VII. RECOMENDACIONES**

El logro del objetivo de estudio consistió en identificar la asociación que existe entre la imagen institucional y la gestión municipal en una municipalidad de Lima sur, 2022. En esta investigación se aplicó el estudio a la municipalidad de San Juan de Miraflores, que pertenece a Lima sur, en ese sentido se permite realizar las siguientes recomendaciones:

Primera: Al demostrarse la hipótesis general, se recomienda al titular de la municipalidad de San Juan de Miraflores implementar un plan maestro de imagen pública en concordancia con los documentos de gestión, los cuales se deberán cumplir, así los ciudadanos cumplirán tendrán una percepción buena y la municipalidad tenga también una gestión buena.

Segunda: Tras demostrar el cumplimiento de la primera hipótesis específica, se sugiere al alcalde del distrito de San Juan de Miraflores, llevar una especialización en gestión pública así, al mejorar su gestión pública, la población mejorará la imagen que tenga sobre él como titular y por defecto de la institución.

Tercero: Luego de evidenciar el cumplimiento de la segunda hipótesis específica, se invita a la municipalidad del distrito en favorecer en mayor medida a la población del distrito en lo referido a los servicios públicos locales, con el fin de que la población mejore su percepción de la institución.

Cuarto: Al demostrarse la tercera hipótesis específica, se advierte a la municipalidad del distrito de San Juan de Miraflores de la importancia de brindar calidad en los servicios administrativos y que la desatención de ello será crucial para mejorar o perjudicar la imagen institucional de la institución si no se toma acción para mejorar ello.

Quinto: se recomienda a la institución para futuras investigaciones, las realice de forma cualitativa, o mixta; de igual manera se puede realizar investigaciones con una muestra mayor, así como incluir en esta a los trabajadores de la institución.

## REFERENCIAS

- Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(2), 333-338.  
[https://www.academia.edu/44374364/Salud\\_en\\_Tabasco](https://www.academia.edu/44374364/Salud_en_Tabasco)
- Alvarez, N., & Delgado, J. (2020). Organizational development of municipal management. *Latin Science Multidisciplinary Scientific Journal*. 4(2), 955-971. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.133](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.133)
- Anton, A. (2017). Influence of the news in the corporate image of a municipality from the perception of the citizen. *Opción: journal of human and social sciences*. University of Zulio. 33(84), pp. 90-119.  
<https://www.redalyc.org/journal/310/31054991005/html/>
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica* (7ª ed.). Episteme.
- Alan y Cortez (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498>
- Azuero, Á. (2018) Importance of the methodological framework in the development of research projects. *Interdisciplinary refereed journal Koinonia*. 8(4). 110-127. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.274>
- Banco Mundial (2018). *Waste: An Updated Look at the Future of Solid Waste Management*. <https://www.bancomundial.org/es/news/immersive-story/2018/09/20/what-a-waste-an-updated-look-into-the-future-of-solid-waste-management>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Patria.
- Bartra, J. & Delgado, J. (2020). Urban Solid Waste Management and its Environmental Impact. *Latin Science Multidisciplinary Scientific Journal*, 4(2), 993-1008. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.135](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.135)
- Benvenuto, O. (2015). Municipal management and the future of cities. *Accounting University of Antioquia*. 67,139-153. DOI: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/325311>



- Cajo, W. (2022). *Gestión municipal y recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Calzada, 2021*. (Tesis de maestría). Universidad cesar Vallejo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95853>.
- Camerino, L. (2016). *The pubic image of Jordi Lambada*. (Doctoral thesis). University of Barcelona, España. <http://hdl.handle.net/2445/112283>
- Capriotti, Paul. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. (4ª ed). <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/2068>
- Casiano, D. & Cueva, E. (2019). Municipal management, levels of perception and reliance: the case for the Chachapoyas district, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO (Asunción): Journal of Research in Social Sciences and Humanities*. 7 (2) pp. 157-165. DOI: <http://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Quality of municipal service from the perspective of the citizen. *Latin Science Multidisciplinary Scientific Journal*. 4(2), 898-913. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Chávez, A., Auqui, J., Soria, L., Teves, J., & Huanuni Pumacahua, S. (2019). Municipal management and neighborhood participation in the represented residents of the district of Chilca - Huancayo. *Scientific research journals of the Private University of Pucallpa*. 3(03), 12-17. <https://doi.org/10.37292/riccva.v3i03.115>
- Chuga, D. (2018.) *Estudio de la planificación y organización de eventos sociales y su incidencia con la identidad e imagen institucional en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Antonio Ante en el año 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte, Ecuador. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8472>
- Congreso de la república (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Diario Oficial El Peruano. Recuperado de: <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>
- Contreras, M. (2014). *Study of the institutional image for the design of a methodological strategy as a business value*. (Master's Thesis). Autonomous Mexico State University. DOI:

<http://hdl.handle.net/20.500.11799/49192>

Cujano, D. (2018) *Facebook as a communication tool in the institutional image of GADM Patate, period June-December 2017*. (Undergraduate thesis).

National University of Chimborazo, Ecuador.

<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5344>

Delgado, G. (2021) *Gestión municipal y participación ciudadana en la municipalidad de Los Olivos, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65263>

Emrah, K., Yildirim, A., & Ozcan, S. (2019). Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality. *Business and Economics Research Journal*. 10(4), 885–901.

<https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=787094>

Estrada, S. (2019). *Municipal management determining factor in the development of the Provincial Municipality of Cotabambas: 2013-2016*. (Master's Thesis).

National University of San Antonio Abad from Cusco, Perú.

<https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4093>

Fernández, A., Vázquez, M., & Pita, J. (2018). Perception and Public Image of Tax Havens in Spain. *Innovar*. National university of Colombia. Pp. 39-50. DOI:

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/70469>

Fuentes, C. [ESAN Graduate School of Business]. (25 de noviembre de 2021).

*Management problems: 25 municipalities in Lima still do not invest even half of their budget in Works*. [Video] Youtube.

<https://www.youtube.com/watch?v=0TZW1lnEZZQ>

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación: manual autoformativo interactivo*. Universidad Continental.

<https://hdl.handle.net/20.500.12394/4278>

García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*.

Ediciones de la U. <https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-para-administradores-2/>

- Golgeli, K. (2014). Corporate Reputation Management: The Sample of Erciyes University. *Procedia – Social Behavioral Sciences*. Pp. 312-318. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.1346>
- Gordoa, Á. (2021) *El método P.O.R.T.E.* Aguilar [Libro electrónico]. (P.12). [https://play.google.com/store/books/details?id=xX5\\_DwAAQBAJ](https://play.google.com/store/books/details?id=xX5_DwAAQBAJ)
- Gordoa, Á. (2017). *El método H.A.B.L.A.* Aguilar [Libro electrónico]. [https://play.google.com/store/books/details/%C3%81lvaro\\_Gordoa\\_El\\_m%C3%A9todo\\_H\\_A\\_B\\_L\\_A?id=TorTDgAAQBAJ](https://play.google.com/store/books/details/%C3%81lvaro_Gordoa_El_m%C3%A9todo_H_A_B_L_A?id=TorTDgAAQBAJ)
- Gordoa, V. [Colegio de Imagen Pública]. (21 de junio de 2017). *Imagen subordinada: Image Física*. [Video] Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=XVfoaS1CyYA>
- Gordoa, V. (2007). *El poder de la imagen pública*. Random House Mondadori.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huaman & Rottiers (2022). *Management of Facebook and its relationship with the institutional image of the District Municipality of Perené, Junín Region – 2021*. (Undergraduate thesis) Daniel Alcides Carrion National University, Perú. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2577>
- INEI (2018). *Censo nacional 2017*. Recuperado de: <https://w3.pe/70>
- Kaza, S., Bhada, P. & Van, F. (2018). What a Waste 2.0.: A Global Snapshot of Solid Waste Management to 2050. *Urban Development; Washington, DC: World Bank*. © World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/30317>
- Landi, Á. (2022) *El posicionamiento de la imagen institucional del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Riobamba durante la pandemia del coronavirus, periodo marzo 2020 agosto 2020*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9289>
- León, P. (2020). The quality of the service and institutional image: case study GAD

- San Miguel de Bolívar. *Research journal- Enlace Universitario*. 19(2). Pp. 72-83. <http://dx.doi.org/10.33789/enlace.19.2.75>
- Lopez, H., Aquije, M., Garay, L., Guzmán, M., Vásquez J., & Mavila, J. (2021). Municipal management and its impact on governance in the local governments of Peru, 2021. *Latin Science Multidisciplinary Scientific Journal*. 5(5), 7278-7301. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.845](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.845)
- Mejía, E. & Medina, G. (2019). *Quality of service and its relationship with the corporate image of the District Municipality of Cerro Colorado, year 2019*. (Undergraduate thesis). San Agustín National University of Arequipa, Perú. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10963>
- Mora, E. (2020). *Institutional image and service quality of a district municipality of Lima 2018*. (Master's Thesis). Cesar Vallejo University, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46961>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- ONPE (2022). *Resultados elecciones regionales y municipales 2022*. Recuperado de: <https://w3.pe/71>
- Parra, J. (2018). *Las fases del proyecto de investigación*. INGES
- Pinzón, G. (2018) Social marketing for the strengthening of the corporate image of the public organizations of the Maracaibo municipality. *Private University Dr. Rafael Belloso Chacin*. 6(2). Pp. 22-40. DOI: <http://ojs.urbe.edu/index.php/market/article/view/1644>
- Soria (2011). *Diccionario Municipal Peruano*. (2ª ed.). [https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=8c8bf8e0-be57-e613-cf71-999f47228fa3&groupId=252038](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=8c8bf8e0-be57-e613-cf71-999f47228fa3&groupId=252038)
- Valdiviezo, M., Luján, G. (2022). La gestión Pública de un gobierno autónomo descentralizado municipal en la dinámica del desarrollo local. El caso de la ciudad de Machala. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 6(6), 6280-6197. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3874](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3874)

- Vargas, J. (2022). *Municipal management of citizen security and citizen satisfaction in Carmen de la Legua-Reynoso, 2021*. (Master's Thesis). Cesar Vallejo University, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81057>
- Vargas, M., Fernández, L., Quiroz, J., & Cacho, Adolfo. (2020). Municipal management and responses to the impact of COVID 19 – municipalities of the high Andean zone, department of Lambayeque. *Scientific journals Pakamorus*. 8(4), 105-115. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.153>
- Velázquez, M. (2018). *Administrative Management and Corporate Image of the National Amazonian University of Madre de Dios, 2018*. (Doctoral thesis). Cesar Vallejo University, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37168>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Imagen institucional y gestión municipal en una municipalidad de Lima sur, 2022.

| PROBLEMA   | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS  | VARIABLES  | METODOLOGÍA  |
|--|--|--|--|--|
| <p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué asociación tienen la imagen institucional y la gestión municipal en un distrito de Lima sur 2022?,</p>                        | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Identificar la asociación entre la imagen institucional y la gestión municipal en una municipalidad de Lima sur, 2022.</p>                         | <p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe asociación significativa entre la imagen institucional y la gestión municipal en una municipalidad de Lima sur, 2022.</p>              | <p><b>Variable 1</b></p> <p>Imagen Institucional</p> <p><b>Dimensión 1</b></p> <p>Imagen Física</p> <p><b>Dimensión 2</b></p> <p>Imagen Profesional</p> <p><b>Dimensión 3</b></p> <p>Imagen Verbal</p> <p><b>Dimensión 4</b></p> <p>Imagen Visual</p> <p><b>Dimensión 5</b></p> <p>Imagen audiovisual</p> <p><b>Dimensión 6</b></p> <p>Imagen ambiental</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Gestión Municipal</p> <p><b>Dimensión 1</b></p> <p>Gestión Pública del alcalde</p> <p><b>Dimensión 2</b></p> <p>Servicios públicos locales</p> <p><b>Dimensión 3</b></p> <p>Calidad de servicios administrativos</p> | <p><b>Tipo:</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Enfoque</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Nivel</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Población</b></p> <p>269263 (Infinita)</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>300</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Validez</b></p> <p>Juicio de expertos</p> <p><b>Confiability</b></p> <p>Alfa de Cronbach</p> |
| <p><b>Problema específico 1</b></p> <p>¿Qué asociación tienen la imagen institucional y la gestión pública del alcalde en un distrito de Lima sur 2022?</p>          | <p><b>Objetivo específico 1</b></p> <p>Identificar la asociación entre la imagen institucional y la gestión pública del alcalde en una municipalidad de Lima sur, 2022.</p>          | <p><b>Hipótesis 1</b></p> <p>Existe asociación significativa entre la imagen institucional y la gestión pública del alcalde en una municipalidad de Lima sur 2022.</p>           |  |  |
| <p><b>Problema específico 2</b></p> <p>¿Qué asociación tienen la imagen institucional y los servicios públicos locales en un distrito de Lima sur 2022?</p>          | <p><b>Objetivo específico 2</b></p> <p>Identificar la asociación entre la imagen institucional y los servicios públicos locales en una municipalidad de Lima sur, 2022.</p>          | <p><b>Hipótesis 2</b></p> <p>Existe asociación significativa entre la imagen institucional y los servicios públicos locales en una municipalidad de Lima sur, 2022.</p>          |  |  |
| <p><b>Problema específico 3</b></p> <p>¿Qué asociación tienen la imagen institucional y la calidad de servicios administrativos en un distrito de Lima sur 2022?</p> | <p><b>Objetivo específico 3</b></p> <p>Identificar la asociación entre la imagen institucional y la calidad de servicios administrativos en una municipalidad de Lima sur, 2022.</p> | <p><b>Hipótesis 3</b></p> <p>existe asociación significativa entre la imagen institucional y la calidad de servicios administrativos en una municipalidad de Lima sur, 2022.</p> |  |  |

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable Imagen Institucional

| Variable             | Definición conceptual   | Dimensiones        | Indicadores                                    | Ítems                       | Escala de medición y rangos |               |
|----------------------|---|--------------------|--|-----------------------------|-----------------------------|---------------|
| Imagen institucional | Es la percepción que tienen las personas de una institución y lo que opinan de esta | Imagen física      | Apariencia física                              | 1,2                         | <b>Escala tipo Likert</b>   |               |
|                      |   |                    | Lenguaje corporal                              | 3                           |                             |               |
|                      |   | Imagen profesional | Protocolos                                     | 4                           |                             | 1. Nunca      |
|                      |   |                    | Manejo de Crisis                               | 5,6                         |                             | 2. Casi nunca |
|                      |   |                    | Comunicación Escrita                           | 7                           |                             | 3. A veces    |
|                      |   | Imagen verbal      | Comunicación Oral                              | 8,9                         | 4. Casi siempre             |               |
|                      |   |                    | Imagen visual                                  | Redes sociales y página web | 10,11                       | 5. Siempre    |
|                      |   | Diseños gráficos   |  | 12                          |                             |               |
|                      |   | Redes sociales     |  | 13                          | <b>Rangos</b>               |               |
|                      |   | Imagen audiovisual | Eventos públicos                               | 14,15                       | Bajo<br>[20; 47)            |               |
|                      |   |                    | Publicidad en medios tradicionales y publicity | 16,17                       | Medio<br>[47; 74)           |               |
|                      |   |                    | Diseño de interiores                           | 18,19                       |                             |               |
|                      |   | Imagen ambiental   | Espacios y tiempos                             | 20                          | Alto<br>[74; 100)           |               |



### Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable Gestión municipal

| Variable          | Definición conceptual   | Dimensiones                          | Indicadores                         | Ítems          | Escala de medición y rangos |                |
|-------------------|---|--------------------------------------|-------------------------------------|----------------|-----------------------------|----------------|
| Gestión municipal | Conjuntos de procesos y acciones liderados por el alcalde a fin de lograr los objetivos municipales en beneficio del ciudadano. | Gestión pública del alcalde          | Percepción de gestión               | 1, 2           | <b>Escala tipo Likert</b>   |                |
|                   |   |                                      | Percepción de Liderazgo del alcalde | 3, 4           |                             | 1.Siempre      |
|                   |   |                                      | Gestión ambiental                   | 5, 6, 7        |                             | 2.casi siempre |
|                   |   | Desarrollo social                    | 8, 9, 10, 11 y 12                   | 3.A veces      |                             |                |
|                   |   | Servicios públicos locales           | Seguridad ciudadana y vial          | 13, 14         |                             | 4.Casi nunca   |
|                   |   |                                      | Desarrollo económico                | 15, 16         | 5.Nunca                     |                |
|                   |   |                                      | Desarrollo urbano                   | 17,18, 19 y 20 | <b>Rangos</b>               |                |
|                   |   | Elementos tangibles                  | 21                                  | Bajo [27; 63)  |                             |                |
|                   |   | Fiabilidad                           | 22                                  | Medio [63; 99) |                             |                |
|                   |   | Calidad de Servicios administrativos | Capacidad de respuesta              | 23 y 24        |                             | Alto [99; 135) |
|                   |   |                                      | Seguridad                           | 25             |                             |                |
|                   |   |                                      | Empatía                             | 26 y 27        |                             |                |

## Anexo 4: CUESTIONARIO DE IMAGEN INSTITUCIONAL

A continuación, se le presenta una serie de proposiciones que deberá responder de acuerdo a su punto de vista, lo que permitirá concluir con la investigación que busca analizar la relación de la imagen institucional y la gestión municipal en San Juan de Miraflores del año 2022. El presente cuestionario anónimo, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

### Escala de Likert:

|              |                   |                |                     |                |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| <b>NUNCA</b> | <b>CASI NUNCA</b> | <b>A VECES</b> | <b>CASI SIEMPRE</b> | <b>SIEMPRE</b> |
| <b>1</b>     | <b>2</b>          | <b>3</b>       | <b>4</b>            | <b>5</b>       |

| Nº | DIMENSIONES / ítems  | Escala de Valoración |   |   |   |   |
|----|--|----------------------|---|---|---|---|
|    |  | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: IMAGEN FÍSICA</b>  |                      |   |   |   |   |
| 1  | Los trabajadores están correctamente uniformados o vestidos                  |                      |   |   |   |   |
| 2  | El alcalde viste correctamente   |                      |   |   |   |   |
| 3  | El lenguaje corporal de los trabajadores es empático y respetuoso            |                      |   |   |   |   |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: IMAGEN PROFESIONAL</b>                                       |                      |   |   |   |   |
| 4  | La municipalidad utiliza protocolos de conducta para sus trabajadores        |                      |   |   |   |   |
| 5  | El alcalde tiene buen manejo en situaciones de conflicto                     |                      |   |   |   |   |
| 6  | Los trabajadores manejan bien los momentos bajo presión o de conflicto       |                      |   |   |   |   |
|    | <b>DIMENSIÓN 3: IMAGEN VERBAL</b>  |                      |   |   |   |   |
| 7  | La municipalidad maneja un buen nivel de redacción                           |                      |   |   |   |   |
| 8  | El alcalde tiene un buen nivel de comunicación oral                          |                      |   |   |   |   |
| 9  | Los trabajadores tienen buen nivel de comunicación oral                      |                      |   |   |   |   |
|    | <b>DIMENSIÓN 4: IMAGEN VISUAL</b>  |                      |   |   |   |   |
| 10 | Sigo el Facebook o Instagram de la municipalidad                             |                      |   |   |   |   |
| 11 | Navego o utilizo la página web de la municipalidad                           |                      |   |   |   |   |
| 12 | Me gusta los diseños gráficos impresos de la municipalidad                   |                      |   |   |   |   |
|    | <b>DIMENSIÓN 5: IMAGEN AUDIOVISUAL</b>                                       |                      |   |   |   |   |
| 13 | Veo los videos de la municipalidad en las redes sociales                     |                      |   |   |   |   |
| 14 | La municipalidad realiza eventos públicos con calidad audiovisual            |                      |   |   |   |   |
| 15 | Participo en eventos de la municipalidad cuando participan artistas públicos |                      |   |   |   |   |
| 16 | Veo buenas noticias relacionados al distrito en la televisión                |                      |   |   |   |   |
| 17 | Escucho buenas noticias relacionados al distrito en la radio                 |                      |   |   |   |   |
|    | <b>DIMENSIÓN 6: IMAGEN AMBIENTAL</b>   |                      |   |   |   |   |
| 18 | Los ambientes municipales son atractivos y agradables                        |                      |   |   |   |   |
| 19 | Los ambientes municipales son espaciosos y cómodos                           |                      |   |   |   |   |
| 20 | En los locales de la municipalidad, atienden rápidamente                     |                      |   |   |   |   |

<https://forms.gle/EpUGecAajpUHW9q39>

## Anexo 5: CUESTIONARIO DE GESTIÓN MUNICIPAL

A continuación, se le presenta una serie de proposiciones que deberá responder de acuerdo a su punto de vista, lo que permitirá concluir con la investigación que busca analizar la relación de la imagen institucional y la gestión municipal en San Juan de Miraflores del año 2022. El presente cuestionario anónimo, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

### Escala de Likert:

|              |                   |                |                     |                |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| <b>NUNCA</b> | <b>CASI NUNCA</b> | <b>A VECES</b> | <b>CASI SIEMPRE</b> | <b>SIEMPRE</b> |
| <b>1</b>     | <b>2</b>          | <b>3</b>       | <b>4</b>            | <b>5</b>       |

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Escala de Valoración |   |   |   |   |
|----|---|----------------------|---|---|---|---|
|    |   | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: GESTIÓN PÚBLICA DEL ALCALDE</b>   |                      |   |   |   |   |
| 1  | El alcalde realiza buena gestión pública  |                      |   |   |   |   |
| 2  | El alcalde está realizando mejoras en el distrito   |                      |   |   |   |   |
| 3  | El alcalde dirige bien la municipalidad   |                      |   |   |   |   |
| 4  | El alcalde es un buen líder.  |                      |   |   |   |   |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES<br/>(proposiciones referidas a la municipalidad)</b>                             |                      |   |   |   |   |
| 5  | Trabaja en la limpieza pública  |                      |   |   |   |   |
| 6  | Ejecuta la gestión de residuos sólidos  |                      |   |   |   |   |
| 7  | Realiza el cuidado y mantenimiento de las áreas verdes  |                      |   |   |   |   |
| 8  | Apoya a la mujer y las poblaciones vulnerables  |                      |   |   |   |   |
| 9  | Trabaja con programas alimentarios  |                      |   |   |   |   |
| 10 | Trabaja en educación  |                      |   |   |   |   |
| 11 | Promueve la cultura y el deporte  |                      |   |   |   |   |
| 12 | Promueve la participación vecinal   |                      |   |   |   |   |
| 13 | Se nota el trabajo de seguridad ciudadana   |                      |   |   |   |   |
| 14 | Se aprecia el trabajo de transporte, tránsito y seguridad vial  |                      |   |   |   |   |
| 15 | Trabaja en la formalización del comercio informal   |                      |   |   |   |   |
| 16 | Opera con legalidad las sanciones administrativas y de fiscalización  |                      |   |   |   |   |
| 17 | Realiza proyectos de relacionados a la infraestructura y obras públicas   |                      |   |   |   |   |
| 18 | Controla con eficiencia los proyectos de habilitación urbana y edificaciones  |                      |   |   |   |   |
| 19 | Promueve procesos de gestión de riesgos y desastres   |                      |   |   |   |   |
| 20 | Ejecuta procesos de gestión de riesgos y desastres  |                      |   |   |   |   |
|    | <b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS<br/>(proposiciones referidas a la atención al usuario en oficinas)</b> |                      |   |   |   |   |
| 21 | Existe buena apariencia tanto del personal como de las instalaciones y de los equipos dentro de esta                        |                      |   |   |   |   |
| 22 | Brindan atención e información confiable  |                      |   |   |   |   |
| 23 | El área de atención al usuario atiende con rapidez  |                      |   |   |   |   |
| 24 | Los trabajadores tienen actitud para resolver problemas y reclamos  |                      |   |   |   |   |
| 25 | La información recibida es de credibilidad y garantía   |                      |   |   |   |   |
| 26 | Cuenta con personal competente y que inspiran confianza   |                      |   |   |   |   |
| 27 | Los trabajadores del servicio administrativo demuestran interés y empatía   |                      |   |   |   |   |

<https://forms.gle/EpUGecAajpUHW9q39>

## Anexo 6: Certificados de validación del instrumento de imagen institucional

### Certificado 1 de imagen institucional



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

| N°                                     | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|  |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: IMAGEN FÍSICA</b>      |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                                      | Los trabajadores están correctamente uniformados o vestidos                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2                                      | El alcalde está vestido correctamente  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3                                      | El lenguaje corporal de los trabajadores es empático y respetuoso            | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: IMAGEN PROFESIONAL</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 4                                      | La municipalidad utiliza protocolos de conducta para sus trabajadores        | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5                                      | El alcalde tiene buen manejo en situaciones de conflicto                     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6                                      | Los trabajadores manejan bien momentos de presión o de conflicto             | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: IMAGEN VERBAL</b>      |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7                                      | La municipalidad maneja buen nivel de redacción                              | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8                                      | El alcalde tiene un buen nivel de comunicación oral                          | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9                                      | Los trabajadores tienen buen nivel de comunicación oral                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 4: IMAGEN VISUAL</b>      |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 10                                     | Soy seguidor del Facebook o Instagram de la municipalidad                    | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11                                     | Navego o utilizo la página web de la municipalidad                           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12                                     | Me gusta los diseños gráficos impresos de la municipalidad                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 5: IMAGEN AUDIOVISUAL</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 13                                     | Veo los videos de la municipalidad en las redes sociales                     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14                                     | La municipalidad realiza eventos públicos de calidad                         | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15                                     | Participo en eventos de la municipalidad cuando participan artistas públicos | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16                                     | Veo buenas noticias relacionados al distrito en la televisión                | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 17                                     | Escucho buenas noticias relacionados al distrito en la radio                 | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 6: IMAGEN AMBIENTAL</b>   |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 18                                     | Los ambientes municipales son bonitos  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 19                                     | Los ambientes municipales son espaciosos y cómodos                           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 20                                     | Las áreas de atención al usuario atienden rápidamente.                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

HAY SUFICIENCIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  [ X ]      Aplicable después de corregir  [ ]      No aplicable  [ ]

LIZANDRO CRISPÍN, ROMMEL

09554022

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ..... DNI: .....

METODÓLOGO

Lima, 22 de octubre del 2022

Especialidad del validador: .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lizandro Crispín Rommel  
DOCENTE DE LA ESCUELA DE POSTGRADO

Firma del Experto Informante.

# Certificado 2 de imagen institucional



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

| N°                                     | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|  |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: IMAGEN FÍSICA</b>      |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                                      | Los trabajadores están correctamente uniformados o vestidos                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2                                      | El alcalde está vestido correctamente  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3                                      | El lenguaje corporal de los trabajadores es empático y respetuoso            | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: IMAGEN PROFESIONAL</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 4                                      | La municipalidad utiliza protocolos de conducta para sus trabajadores        | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5                                      | El alcalde tiene buen manejo en situaciones de conflicto                     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6                                      | Los trabajadores manejan bien momentos de presión o de conflicto             | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: IMAGEN VERBAL</b>      |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7                                      | La municipalidad maneja buen nivel de redacción                              | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8                                      | El alcalde tiene un buen nivel de comunicación oral                          | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9                                      | Los trabajadores tienen buen nivel de comunicación oral                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 4: IMAGEN VISUAL</b>      |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 10                                     | Soy seguidor del Facebook o Instagram de la municipalidad                    | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11                                     | Navego o utilizo la página web de la municipalidad                           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12                                     | Me gusta los diseños gráficos impresos de la municipalidad                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 5: IMAGEN AUDIOVISUAL</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 13                                     | Veo los videos de la municipalidad en las redes sociales                     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14                                     | La municipalidad realiza eventos públicos de calidad                         | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15                                     | Participo en eventos de la municipalidad cuando participan artistas públicos | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16                                     | Veo buenas noticias relacionados al distrito en la televisión                | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 17                                     | Escucho buenas noticias relacionados al distrito en la radio                 | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 6: IMAGEN AMBIENTAL</b>   |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 18                                     | Los ambientes municipales son bonitos  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 19                                     | Los ambientes municipales son espaciosos y cómodos                           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 20                                     | Las áreas de atención al usuario atienden rápidamente.                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

**HAY SUFICIENCIA**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**  
**HUAYTA FRANCO, YOLANDA JOSEFINA**      **09333287**

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg:** .....      **DNI:** .....

**METODÓLOGA**

Lima, 22 de octubre del 2022

Especialidad del validador: .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

# Certificado 3 de imagen institucional



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

| N°                                     | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|  |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: IMAGEN FÍSICA</b>      |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                                      | Los trabajadores están correctamente uniformados o vestidos                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2                                      | El alcalde está vestido correctamente  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3                                      | El lenguaje corporal de los trabajadores es empático y respetuoso            | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: IMAGEN PROFESIONAL</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 4                                      | La municipalidad utiliza protocolos de conducta para sus trabajadores        | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5                                      | El alcalde tiene buen manejo en situaciones de conflicto                     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6                                      | Los trabajadores manejan bien momentos de presión o de conflicto             | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: IMAGEN VERBAL</b>      |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7                                      | La municipalidad maneja buen nivel de redacción                              | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8                                      | El alcalde tiene un buen nivel de comunicación oral                          | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9                                      | Los trabajadores tienen buen nivel de comunicación oral                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 4: IMAGEN VISUAL</b>      |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 10                                     | Soy seguidor del Facebook o Instagram de la municipalidad                    | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11                                     | Navego o utilizo la página web de la municipalidad                           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12                                     | Me gusta los diseños gráficos impresos de la municipalidad                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 5: IMAGEN AUDIOVISUAL</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 13                                     | Veo los videos de la municipalidad en las redes sociales                     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14                                     | La municipalidad realiza eventos públicos de calidad                         | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15                                     | Participo en eventos de la municipalidad cuando participan artistas públicos | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16                                     | Veo buenas noticias relacionados al distrito en la televisión                | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 17                                     | Escucho buenas noticias relacionados al distrito en la radio                 | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 6: IMAGEN AMBIENTAL</b>   |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 18                                     | Los ambientes municipales son bonitos  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 19                                     | Los ambientes municipales son espaciosos y cómodos                           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 20                                     | Las áreas de atención al usuario atienden rápidamente.                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

**HAY SUFICIENCIA**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  ]      Aplicable después de corregir  ]      No aplicable  ]

FARFÁN PIMENTEL, JOHNNY FÉLIX

06269132

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... DNI: .....

**METODÓLOGO**

Lima, 22 de octubre del 2022

Especialidad del validador: .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

# Anexo 7: Certificados de validación del instrumento de gestión municipal

## Certificado 1 de gestión municipal



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL

| N°   | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
|  |   | Si                       | No        | Si                      | No        | Si                    | No        |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: GESTIÓN PÚBLICA DEL ALCALDE</b>  |   |                          |           |                         |           |                       |           |             |
| 1  | El alcalde realiza bien en la gestión pública                                 | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 2  | El alcalde está realizando mejoras en el distrito                             | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 3  | El alcalde dirige bien la municipalidad                                       | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 4  | El alcalde lidera bien  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES</b>   |   | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 5  | Trabaja en la limpieza pública  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 6  | Ejecuta la gestión de residuos sólidos  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 7  | Realiza el cuidado y mantenimiento de las áreas verdes                        | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 8  | Apoya a la mujer y las poblaciones vulnerables                                | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 9  | Trabaja con programas alimentarios  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 10   | Trabaja en educación  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 11   | Promueve la cultura y el deporte  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 12   | Promueve la participación vecinal   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 13   | Se ve el trabajo de seguridad ciudadana por parte de la municipalidad         | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 14   | Se aprecia el trabajo de transporte tránsito y seguridad                      | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 15   | Trabaja en la formalización del comercio informal                             | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 16   | Opera con legalidad las sanciones administrativas y de fiscalización          | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 17   | Realiza proyectos de relacionados a la infraestructura y obras públicas.      | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 18   | Controla con eficiencia los proyectos de habilitación urbana y edificaciones. | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 19   | Promueve procesos de gestión de riesgos y desastres                           | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 20   | Ejecuta procesos de gestión de riesgos y desastres                            | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO (proposiciones referidas a la atención al usuario y en oficinas)</b> |   | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 21   | Buena apariencia física del personal, de las instalaciones y de los equipos   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 22   | Brindan atención e información confiable                                      | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 23   | El área de atención al usuario atiende rápido                                 | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 24   | Los trabajadores tienen actitud para resolver problemas y reclamos            | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 25   | La información recibida es de credibilidad y garantía                         | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 26   | Cuenta con personal competente y que inspiran confianza                       | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 27   | Los trabajadores del servicio administrativo demuestran interés y empatía.    | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |

**HAY SUFICIENCIA**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  [ X ]      Aplicable después de corregir  [ ]      No aplicable  [ ]  
 LIZANDRO CRISPÍN, ROMMEL      09554022

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ..... DNI: .....

**METODÓLOGO**

Lima, 22 de octubre del 2022

Especialidad del validador: .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. Rommel Lizandro Crispín  
DOCENTE DE LA ESCUELA DE POSTGRADO

-----  
Firma del Experto Informante.

# Certificado 2 de gestión municipal



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL

| N°   | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|  |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: GESTIÓN PÚBLICA DEL ALCALDE</b>  |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | El alcalde realiza bien en la gestión pública                                 | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | El alcalde está realizando mejoras en el distrito                             | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | El alcalde dirige bien la municipalidad                                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | El alcalde lidera bien  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES</b>   |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5  | Trabaja en la limpieza pública  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6  | Ejecuta la gestión de residuos sólidos  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7  | Realiza el cuidado y mantenimiento de las áreas verdes                        | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | Apoya a la mujer y las poblaciones vulnerables                                | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | Trabaja con programas alimentarios  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10   | Trabaja en educación  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11   | Promueve la cultura y el deporte  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12   | Promueve la participación vecinal   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 13   | Se ve el trabajo de seguridad ciudadana por parte de la municipalidad         | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14   | Se aprecia el trabajo de transporte tránsito y seguridad                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15   | Trabaja en la formalización del comercio informal                             | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16   | Opera con legalidad las sanciones administrativas y de fiscalización          | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 17   | Realiza proyectos de relacionados a la infraestructura y obras públicas.      | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 18   | Controla con eficiencia los proyectos de habilitación urbana y edificaciones. | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 19   | Promueve procesos de gestión de riesgos y desastres                           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 20   | Ejecuta procesos de gestión de riesgos y desastres                            | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO (proposiciones referidas a la atención al usuario y en oficinas)</b> |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 21   | Buena apariencia física del personal, de las instalaciones y de los equipos   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 22   | Brindan atención e información confiable                                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 23   | El área de atención al usuario atiende rápido                                 | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 24   | Los trabajadores tienen actitud para resolver problemas y reclamos            | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 25   | La información recibida es de credibilidad y garantía                         | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 26   | Cuenta con personal competente y que inspiran confianza                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 27   | Los trabajadores del servicio administrativo demuestran interés y empatía.    | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

**HAY SUFICIENCIA**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]  
 HUAYTA FRANCO, YOLANDA JOSEFINA      09333287

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... DNI: .....

**METODÓLOGA**

Lima, 22 de octubre del 2022

Especialidad del validador: .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.  
 Especialidad



# Certificado 3 de gestión municipal



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL

| Nº   | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|  |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: GESTIÓN PÚBLICA DEL ALCALDE</b>  |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | El alcalde realiza bien en la gestión pública                                 | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | El alcalde está realizando mejoras en el distrito                             | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | El alcalde dirige bien la municipalidad                                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | El alcalde lidera bien  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES</b>   |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5  | Trabaja en la limpieza pública  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6  | Ejecuta la gestión de residuos sólidos  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7  | Realiza el cuidado y mantenimiento de las áreas verdes                        | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | Apoya a la mujer y las poblaciones vulnerables                                | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | Trabaja con programas alimentarios  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10   | Trabaja en educación  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11   | Promueve la cultura y el deporte  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12   | Promueve la participación vecinal   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 13   | Se ve el trabajo de seguridad ciudadana por parte de la municipalidad         | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14   | Se aprecia el trabajo de transporte tránsito y seguridad                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15   | Trabaja en la formalización del comercio informal                             | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16   | Opera con legalidad las sanciones administrativas y de fiscalización          | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 17   | Realiza proyectos de relacionados a la infraestructura y obras públicas.      | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 18   | Controla con eficiencia los proyectos de habilitación urbana y edificaciones. | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 19   | Promueve procesos de gestión de riesgos y desastres                           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 20   | Ejecuta procesos de gestión de riesgos y desastres                            | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO (proposiciones referidas a la atención al usuario y en oficinas)</b> |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 21   | Buena apariencia física del personal, de las instalaciones y de los equipos   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 22   | Brindan atención e información confiable                                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 23   | El área de atención al usuario atiende rápido                                 | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 24   | Los trabajadores tienen actitud para resolver problemas y reclamos            | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 25   | La información recibida es de credibilidad y garantía                         | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 26   | Cuenta con personal competente y que inspiran confianza                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 27   | Los trabajadores del servicio administrativo demuestran interés y empatía.    | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

### HAY SUFICIENCIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable después de corregir  No aplicable   
**FARFÁN PIMENTEL, JOHNNY FÉLIX** 06269132

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... DNI: .....

**METODÓLOGO**

Lima, 22 de octubre del 2022

Especialidad del validador: .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.  
Especialidad



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FARFAN PIMENTEL JOHNNY FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Imagen institucional y gestión municipal en una municipalidad de Lima sur, 2022.", cuyo autor es SALAS SEVILLANO DAVIES EMERSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Diciembre del 2022

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>   |
|---|--|
| FARFAN PIMENTEL JOHNNY FELIX<br><b>DNI:</b> 06269132<br><b>ORCID:</b> 0000-0001-6109-4416 | Firmado electrónicamente<br>por: JFARFANP el 29-12-<br>2022 21:41:56 |

Código documento Trilce: TRI - 0503221