



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión administrativa e imagen institucional en la Municipalidad  
Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Salazar Lozano, Gyn ([orcid.org/0000-0002-8298-5135](https://orcid.org/0000-0002-8298-5135))

**ASESOR:**

Dr. Delgado Bardales, Jose Manuel ([orcid.org/0000-0001-6574-2759](https://orcid.org/0000-0001-6574-2759))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO – PERÚ**

2023

## **Dedicatoria**

A mis padres, que me demostraron su apoyo en todo momento.

**Gyn**

## **Agradecimiento**

A la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, a mi asesor el Dr. José Manuel Delgado Bardales y al personal administrativo que no fue ajeno a contribuir con la investigación.

**El autor**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	ii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>29</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	29
3.2. Variables y operacionalización.....	30
3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis.....	30
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	32
3.5. Procedimiento.....	33
3.6. Método de análisis de datos .....	33
3.7. Aspectos éticos.....	33
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>35</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>41</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>45</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>46</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>56</b>

## Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022.....	35
Tabla 2	Nivel de imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022.....	35
Tabla 3	Prueba de normalidad.....	36
Tabla 4	Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022.....	37
Tabla 5	Relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022.....	39

## Índice de figuras

Figura 1	Gráfico de dispersión entre la gestión administrativa e imagen institucional.....	40
----------	---	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022. La investigación fue básica, de diseño no experimental, cuya población fue de 432 usuarios y la muestra de 157 usuarios. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que, el nivel de gestión administrativa, es medio en 54,1 %, bajo en 27,4 % y alto en 18,5 %, el nivel de imagen institucional, es medio en 50,3 %, bajo en 29,3, % y alto en 20.4 %. Concluyendo que, existe relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó 0.963 (correlación positiva muy alta) y un p valor = 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), además solo el 94.07 % de la gestión administrativa influye en la imagen institucional.

**Palabras clave:** Gestión, imagen, institucionalidad.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and the institutional image in the District Municipality of La Banda de Shilcayo, 2022. The research was basic, of a non-experimental design, whose population was 432 users and the sample of 157 users. . The data collection technique was the survey and the questionnaire as instrument. The results determined that the level of administrative management is medium in 54.1%, low in 27.4% and high in 18.5%, the level of institutional image is medium in 50.3%, low in 29 ,3, % and high at 20.4 %. Concluding that there is a relationship between administrative management and the institutional image in the District Municipality of La Banda de Shilcayo, 2022, since the statistical analysis of Rho Spearman reached 0.963 (very high positive correlation) and a p value = 0.000 ( p-value  $\leq$  0.01), also only 94.07% of administrative management influences the institutional image.

**Keywords:** management, image, institutionality.



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las diversas organizaciones y empresas tienen la necesidad de desarrollar diferentes actividades administrativas con la finalidad de gestionar cada uno de sus recursos de acuerdo a sus objetivos planteados para lograr resultados satisfactorios en un determinado periodo de tiempo. Dentro de este campo, países como Reino Unido, Francia y Rusia, han desarrollado diferentes procedimientos estratégicos con la finalidad de fortalecer sus procesos administrativos dentro de las entidades gubernamentales, haciendo posible diferentes beneficios como la simplificación de procesos a través de una inversión transparente (Beazley, 2019). Dicho planteamiento también es reforzado por el Banco Interamericano de Desarrollo – BID (2017), el fortalecimiento de la gestión administrativa dentro de las entidades públicas, permite mejorar la imagen proyectada hacia la ciudadanía para brindar mayor confianza y seguridad. Además, el 80% de los colombianos consideran que es el mayor problema del país, la mitad de los electores ha vivido de forma directa o indirecta ofertas de compra de votos en el último año; solo un 5% tiene una opinión favorable de los partidos; el 80% no está satisfecho con el funcionamiento de la democracia; todo ello es una evidencia de lo deteriorada que se encuentra la imagen institucional actualmente. (El País, 2022)

Además, en el ámbito latinoamericano, diversos países se encuentran en una etapa de transición orientada hacia el mejoramiento de sus procedimientos administrativos permitiendo la integración de elementos sobresalientes; sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, las entidades públicas presentan diversas falencias para realizar la atención, dentro de las cuales se resalta las largas colas de espera para los ciudadanos que necesitan utilizar los servicios estatales, excesivos procedimientos burocráticos que cita en el dinamismo al procedimiento, etc. Bajo esta problemática, algunos países como Brasil han desarrollado modificaciones en su estructura institucional para fomentar un gobierno abierto que haga posible la inclusión de la ciudadanía organizada y hacer posible el desarrollo de una gestión transparente orientada hacia la ciudadanía. (Cavalcante & Camoes, 2017)

A nivel nacional, las entidades públicas presentan falencias, incluso a pesar de que existen normativas explícitas que determina la responsabilidad orientada hacia la calidad de las prestaciones proporcionadas, se hace caso omiso debido a la falta de control eficiente que permita medir los resultados y dar cumplimiento a las medidas sancionar teorías que corresponda; dentro de ello, se puede observar diferentes entidades públicas con una infraestructura pésima e incluso atenta contra la integridad física de los colaboradores y la ciudadanía que accede a utilizar los servicios proporcionados, excesivo nivel de burocracia, procedimientos innecesarios para trámite sencillos, entre otros que generan la transmisión de una imagen institucional negativa hacia la población (Torres, 2020). Por otro lado, el 2.7% de crecimiento que previsto para 2022, tendrá resultados recién a fines de año o inicios del 2023 con una proyección de 3.3%; de modo que se evidencia una clara muestra de ineficiencia en la gestión administrativa institucional debido a que, a pesar de que la pandemia bajó de intensidad hace tiempo, el crecimiento aún no se ha evidenciado. (Gestión, 2022)

Asimismo, en la región San Martín, la ciudadanía muestra repudio hacia la eficiencia de las entidades públicas, debido a que desde hace mucho tiempo estas no proyectan de eficiencia para la prestación de servicios de calidad las cuales no ha sido mejoradas a pesar de existir una gran cantidad de reclamos. Los gobernantes periodo tras periodo han ido posponiendo el diseño y la aplicación de normativas que ayuden a revertir este problema, convirtiéndose en una realidad normal que aqueja a todos los sanmartinenses (Diario voces, 2021). Respecto al análisis de la problemática en la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, se pudo determinar que presenta falencias de gestión, dentro de las cuales se identificó como las causas más resaltantes a la falta de planificación, no se aplica un liderazgo de acuerdo al estructura organizacional, no se realizan procedimientos para mejorar la calidad, no se aplica actividades de control; entre otros que desencadenan una mala imagen institucional proyectada hacia el público donde la percepción es negativa a medida que va pasando el tiempo.

En base a lo anterior, se determinó como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022? ¿Cuál es el nivel de imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022?

Se justificó **por conveniencia**, permitió comprender y conocer la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, donde se apreció ciertas debilidades y fortalezas asimismo se recomendó proceso de mejora y el involucramiento del personal para obtener mejores resultados a un largo plazo. **Relevancia social**, permitió conocer como es percibida la gestión e imagen institucional desde una mirada del investigador y de la sociedad; asimismo es necesario trabajar para el mejoramiento de la institución dando confianza y compromiso por parte del personal. **Valor teórico**, permitió conocer la importancia de las variables en estudio, donde se identificó los procesos de las dimensiones por medio de las encuestas y de las cuales hay que reforzar para el cumplimiento de las metas propuestas, además de tener en cuenta los elementos de eficiencia y eficacia. **Implicancias prácticas**, permitió que mediante los resultados se proporcione la mejora de los procesos administrativos los mismos que deben de ser mejorados y monitorear de manera permanente para cumplir con lo que estipula la institución; y **utilidad metodológica**, permitió responder a la hipótesis, todo esto mediante el proceso estadístico metodológico, dándose a conocer la relación que existe en las variables de estudio.

Se ha planteado como **objetivo general**: Determinar relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022. Como **Objetivos específicos**: Identificar el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo,

2022. Identificar el nivel de imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022. Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022.

Finalmente, se menciona la **hipótesis general**: Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022. **Hipótesis específicas**: H1: El nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022, es alto. H2: El nivel de imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022, es alto. H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para los antecedentes a **nivel internacional** se citó a Mendoza et al (2022) en su estudio correspondiente al tipo básico considerando un diseño no experimental. La población fue de 685 personas y una muestra de 247 encuestados a través del cuestionario. Concluyeron que, de la totalidad de encuestados, el 49% afirmó que la gestión permite mejorar el desarrollo de las diferentes actividades económicas de manera sostenible, el 48 estableció de gran importancia la creación de diferentes talleres para mejorar el conocimiento de la población, el 32% considera necesaria la implementación de diferentes estrategias y proyectos.

De igual forma, se consideró a Soledispa y Rodríguez (2021), en su estudio de tipo básico no experimental, la población fue de 218 funcionarios y una muestra de 87 encuestados a través del cuestionario. Concluyeron que, el  $p\_valor = 0,011 < 0,05$  alfa permitió determinar la importancia del control interno y su nivel de influencia sobre la gestión, por lo que potenciar cada uno de los procedimientos y elementos relacionados con el control, logrará mejorar de manera paralela la gestión. El 20% de funcionarios consultados considera que la gestión es apropiada dentro de la institución a diferencia del 80% que lo considera como de nivel bajo y que expresa su preocupación debida que no existe lineamientos claros para su mejoramiento en el corto plazo.

Además, González et al. (2020), en su estudio de tipo básico no experimental, la muestra fue de 23 trabajadores encuestados a través del cuestionario. Concluyeron que, el análisis de la información permite determinar que los trabajadores desconocen las diferentes actividades relacionadas con la gestión por lo que cada una de las etapas esenciales no son desarrolladas de manera eficiente; es decir, se aplica un modelo de gestión empírica sin aplicar la planificación y dirección de las actividades. Además, provoca que no se logre los objetivos de crecimiento estipulados por la alta dirección dentro del sector.

**A nivel nacional**, se incluyó a Vásquez y Farje (2020), en su estudio de tipo descriptivo no experimental, la muestra fue de 50 trabajadores encuestados a través del cuestionario. Concluyeron que, solamente el 24% de trabajadores consideran que la gestión es eficiente, el 50% lo considera como regular mientras que el 26% lo estableció dentro de un nivel malo. Se determinó además que la institución no desarrolla una planificación estratégica pasada en las necesidades a través de un análisis estratégico e imparcial para incorporar cada una de ellas a los proyectos de mejoramiento. Asimismo, no aplica de manera óptima la dirección de las actividades para hacer posible que cada una de ellas se lleven a cabo de acuerdo al planeamiento realizado y cumplan cada uno de los estándares necesarios para lograr los objetivos; el 46% de encuestados consideran que no existe procedimientos de control adecuados.

También se citó a Bao (2020), en su estudio básico no experimental, la población fue de 170 estudiantes y una muestra de 147 encuestados a través del cuestionario. Concluyó que, la realización de cada una de las etapas de la gestión dentro de la entidad municipal para utilizar de manera óptima los recursos y gestionar aquellos que son necesarios para el crecimiento integral. Asimismo, se determinó como base fundamental debido a que permitirá recopilar las necesidades y ayudará a determinar las estrategias más pertinentes para la solución de la problemática, asimismo, permitirá analizar los beneficios y oportunidades que brinda el sector para aprovechar de una mejor manera los recursos. Por lo tanto, se establece la importancia de incorporar lineamientos estratégicos que ayuden a fortalecer la gestión extractiva institucional como herramienta para el crecimiento.

Aunado a ello, se citó Mori (2020), en su estudio de tipo básico no experimental, la muestra fue de 20 funcionarios encuestados a través del cuestionario. Concluyó que, se determinó como problema resaltante que impiden el desarrollo integral, al cambio de gobernantes dentro de las entidades municipales, regionales, provinciales y nacionales debida que

cada uno posee su propia metodología de trabajo por lo que diversos proyectos o estrategias no tienen la continuidad necesaria para lograr los resultados planificados. Para ello, es necesario que cada una de las autoridades salientes ingresantes coordinen de manera óptima las actividades en curso para brindar la continuidad necesaria y beneficiar a la población.

**A nivel local**, se consideró a Moya (2021), en su estudio básico no experimental, la muestra fue de 50 trabajadores encuestados a través del cuestionario. Concluyó que, el cálculo de Spearman permitió determinar que este corresponde a 0.768 con el cual fue posible establecer de manera precisa que la gestión administrativa es una herramienta para mejorar el fortalecimiento institucional dentro de la municipalidad. Se determina también que el nivel de gestión dentro de la entidad corresponde al 58%, dicha valoración es deficiente debido a que no se logra concretar las actividades necesarias para lograr los objetivos, asimismo, no se desarrolla una gestión adecuada de los recursos institucionales de acuerdo al mapa de Gantt. Por otro lado, no se brinda capacitaciones de manera periódica para que los colaboradores tengan conocimiento de sus responsabilidades y cuenten con la capacidad necesaria para desarrollar sus actividades asignadas.

Asimismo, se incluyó a Arévalo (2020) en su estudio de tipo básico no experimental, la población fue de 310 personas y una muestra de 137 encuestados a través del cuestionario. Concluyó que, tomando como base al resultado del coeficiente Spearman=0.884 se determinó la necesidad de mejorar la gestión debido a que influye de manera directa sobre la imagen que está proyectada hacia la ciudadanía. Asimismo, se determinó que el nivel de gestión dentro de la entidad es regular correspondiente al 31% de acuerdo a la valoración establecida por los encuestados, mientras que el nivel de la imagen institucional corresponde al 29% como una determinación positiva.

Finalmente, se consideró a Cárdenas (2021), en su estudio correspondiente al tipo básico no experimental, la población fue de 4219 personas y una muestra de 232 encuestados a través del cuestionario. Concluyó que, el nivel de gestión dentro de la entidad municipal es de nivel muy bajo representado por el 51%, mientras que la calidad de servicio proporcionado corresponde a un nivel bajo representado por el 49%. El coeficiente de Spearman permitió determinar que este corresponde a 0.989 catalogado como una relación de tipo directa y positiva, por lo tanto, se establece que la gestión de la institución ejerce una influencia muy alta sobre la calidad hacia la ciudadanía, por lo que a medida que esta se mejore, se obtendrá resultados positivos de manera simultánea en la entrega del servicio.

Respecto a la variable **gestión administrativa**, se citó como autores principales a Castañeda y Vásquez (2016), en el cual lo define como todas aquellas actividades que realizan las organizaciones para gestionar sus recursos, tanto financieros, económicos y humanos para lograr cada uno de los objetivos que conlleven al desarrollo integral y la mejora de su nivel de competitividad. Las etapas del proceso de gestión se resumen en cuatro fundamentales que inician con la planificación, organización, dirección y el control como última etapa para conocer si se cumplieron o no los objetivos, además de ser fundamental en la rama ejecutiva del poder público.

Según Álvarez y Delgado (2020), la gestión es una herramienta fundamental que permite incrementar las posibilidades de desarrollo organizacional siempre y cuando se aplique de manera adecuada con los conocimientos necesarios y se considere a la planificación estratégica como la base fundamental del proceso, además de las acciones que resalta en el uso de los recursos de las organizaciones. Para Solís et al. (2021), dentro de las actividades de gestión en las organizaciones, se debe considerar al talento humano como recurso fundamental que permite llevar a cabo las actividades y la solución de los diferentes problemas internos.



Para William, Nila, Enrique y Mirko (2022), dan a conocer que es importante mencionar que la gestión administrativa en el sector público se vio afectado durante la pandemia ya que se presentó de la nada y no nos encontramos preparados, uno de ellos fue el plan de contingencia. Ya que todo dio un giro abismal y que se tuvo que adaptarse a una nueva realidad, tanto en el ámbito laboral y personal, la incorporación de un modelo de gestión propone adquirir nuevos conocimientos siendo esto exhausta y oportuna para las personas que trabajan, con la finalidad de acrecentar la calidad y eficiencia en el servicio que prestan las entidades.

De acuerdo a Bautista (2020), dentro de la gestión administrativa existen diferentes principios, dentro de ellos se encuentra la disciplina, la organización de las actividades, el poder otorgado a los directivos, la responsabilidad y el desarrollo de cada uno de los procedimientos de manera equitativa considerando los conocimientos y las limitaciones de cada uno de los participantes. Según Ventura (2021), los directivos organizacionales considerados como líderes, deben tener la capacidad de adaptación y el manejo de situaciones debido a que son los responsables de planificar y poner en marcha cada una de las actividades y procedimientos, deben tener la capacidad de adaptación para los nuevos entornos debido al constante cambio.

Para Botero (2017), desde la creación de la teoría General de la administración, se han ido desarrollando diferentes investigaciones con la finalidad de analizar cada uno de los factores al mismo tiempo que permita determinar aquellas estrategias que produce resultados significativos para las organizaciones de modo que éstas puedan realizar la sanción respectiva y lograr los objetivos de desarrollo planificados. Según Chumpitazi (2020), a pesar de que se han desarrollado un sinnúmero de investigaciones, los diversos autores convergen en que la planificación es el pilar fundamental, seguido de la organización para organizar cada uno de las actividades y los recursos, la dirección y finalizar con el control de cada una de ellas. Asimismo, para Salguero y García (2018), las etapas de

la gestión organizacional involucran diferentes elementos que deben ser tomados en cuenta al momento de determinar las estrategias y las actividades a desarrollar.

Según Hernández et al. (2017), la universalidad es una de las características representativas de la gestión administrativa debido a que esta se encuentra aplicada en diferentes actividades o grupos sociales y es aplicable a diferentes objetivos organizacionales; también se considera su Valor instrumental debido a su alto nivel de practicidad para determinar aquellas actividades que ayuden a las organizaciones al logro de sus objetivos. Respecto a la unidad temporal, debido a que esta puede ser desarrollada en base a diferentes periodos o etapas para ser alcanzado.

Para Lun Pun (2020), la importancia se fundamenta en la posibilidad que esta ofrece para planificar las actividades y realizar el control respectivo para garantizar su cumplimiento. Por lo tanto, tal como lo mencionan Saavedra y Delgado (2021), la aplicación de la gestión organizacional hace mucho más posible los logros establecidos para el desarrollo integral. Desde el ámbito de la gestión pública surge las necesidades que la demanda otorga y esto se hace visible en tiempos de emergencia, siendo indispensable adaptarse al trabajo remoto y la adaptación del personal, pero siempre y cuando esto sea recíproco donde todos participen y se ven involucrado con su trabajo.

De acuerdo a Álvarez y Delgado (2020), la gestión de una organización no es una tarea sencilla que debe ser realizada de manera improvisada o empírica, debido a que posee diferentes elementos y etapas que necesitan ser conocidos a cabalidad por el gestor, de modo que esta permita la obtención de los resultados en base a la gestión adecuada de cada uno de los recursos internos para desarrollar un procedimiento adecuado. Por otro lado, los gestores organizacionales deben estar debidamente familiarizados con la estructura organizacional y su visión estratégica, de modo que cada actividad que esté diseñada para cubrir estas expectativas

de competitividad y que al mismo tiempo construya un ambiente positivo para las buenas relaciones entre compañeros de trabajo y la obtención de resultados sobresalientes. Es decir, se encarga del bienestar de los colaboradores y el óptimo manejo de los recursos.

Según Solís et al. (2021), existe una gran cantidad de organizaciones que realizan las etapas de gestión de manera empírica sin la aplicación de estrategias funcionales debidamente comprobadas. Si bien es cierto permite la obtención de resultados, estos no son sustentables en el tiempo por lo que quedan en la obsolescencia y la organización no crece de acuerdo a lo proyectado debido a que no sigue un planeamiento estratégico; por lo que las actividades se realizan de manera descentralizada y no se aplica a un proceso de supervisión para hacer posible el direccionamiento estratégico de cada proceso y la utilización de los recursos. Todo ello, conlleva a establecer la importancia de la gestión organizacional como una herramienta estratégica que abre la posibilidad de lograr cada uno de los objetivos planificados a través de la gestión adecuada de la totalidad de los recursos, en ello radica la importancia de la integración y eficiente dentro de la estructura organizacional.

De acuerdo a Botero (2017), muchos directivos consideran que los colaboradores no necesitan ser gestionados mediante estrategias, sino que éstos deben desempeñarse de manera eficiente debido a que reciben una remuneración a cambio de ello. Sin embargo, esta concepción es muy equivocada debido a que la organización tiene la responsabilidad de aplicar estrategias y procedimientos que permita el bienestar laboral, dentro de ellos se encuentra la entrega de los recursos físicos e intangibles necesarios para ejercer sus actividades. Asimismo, se encuentra la obligación de promover un clima positivo para las relaciones interpersonales significativas que aporten valor a las competencias. Por otro lado, está la responsabilidad del propio colaborador para allanarse a las disposiciones organizacional de respecto al fortalecimiento de sus

competencias, teniendo en cuenta que debe realizar la formación profesional asignada para mejorar su perfil profesional y sus resultados.

Según Hernández et al. (2017), el éxito de la gestión organizacional está en considerar que los colaboradores son el recurso fundamental que permite el buen desempeño. Por lo tanto, se deben aplicar las estrategias necesarias y la inversión de recursos financieros para garantizar el máximo bienestar mientras dure la relación laboral, dentro de estas actividades se encuentran las reuniones de confraternidad que permite intercambiar experiencias y conocimientos entre los colaboradores para generar un ambiente de confianza y colaboración que además hace posible el trabajo en equipo para fortalecer la posibilidad de superar diversos obstáculos dentro del campo laboral. Además, los colaboradores tienen derecho a hacer explícito dentro de una organización que permite exigir la aplicación de procedimientos para mejorar su bienestar, dentro de ellos se encuentra la política de seguridad laboral para garantizar su integridad dentro del espacio de trabajo.

Tal como lo menciona Lun Pun (2020), la administración aplicada a las organizaciones data desde hace mucho tiempo cuando las personas iniciaron el intercambio de servicios por recursos financieros con el público. Desde ese tiempo se fueron perfeccionando las diversas estrategias y procedimientos aplicables a la gestión organizacional, por lo tanto, hasta la actualidad se ha desarrollado un sinnúmero de teorías y estrategias que pueden ser aplicadas a diferentes campos de acuerdo a la estructura y los objetivos de la organización; de esta manera, no existe excusa alguna de que justifique la no aplicación de la gestión administrativa dentro de las entidades y empresas privadas debido a que la característica de flexibilidad de esta herramienta hace posible el uso de diferentes ámbitos. Ante ello, se debe posibilitar la integración de una estrategia administrativa adecuada que ayude a la gestión que conlleve al éxito dentro del tiempo planificado. Por lo tanto, se visualiza la necesidad de contar con personal capacitado dentro de las áreas directivas.

Según lo afirma Monzon (2019), la gestión de las entidades públicas está estipulado en diferentes documentos administrativos que buscan mejorar la eficiencia con la cual se fortalece cada actividad para el manejo adecuado. Por ello, los colaboradores deben estar debidamente capacitados mediante un plan de capacitaciones de acuerdo a cada una de sus responsabilidades teniendo en cuenta el área en el cual laboran, para ello, se debe considerar la estructura institucional y sus diferentes áreas que la conforman al mismo tiempo que se debe tener en cuenta el perfil establecido para cada área, de modo que las capacitaciones se realicen bajo un enfoque de pertinencia y cohesión a las responsabilidades de cada colaborador para propiciar los resultados esperados. Asimismo, Orellana et al. (2019), consideran que, esta limitación no permite que la integración sea eficiente para aportar valor agregado necesario para mejorar la competitividad en la entrega de lo que se promete al público.

Según Mendivel et al. (2020), existen diferentes elementos asociados con la gestión, se encuentra a la autoridad la cual puede ser de manera funcional o dividida dentro del cual establece que ninguno de los colaboradores a pesar de su alto nivel jerárquico tiene el control total de los integrantes de la organización. Respecto a la comunicación directa, establece que ésta debe desarrollarse de manera directa sin la utilización de intermediarios. En cuanto a la descentralización, establece que aquellas decisiones complejas, deben ser tomadas por las áreas que cuente con el personal debidamente capacitado y especializado en el tema.

De acuerdo con Mendoza y Moreira (2018), la aplicación de la gestión extractiva dentro de las entidades estatales, permite el fortalecimiento de los procedimientos para la simplificación administrativa para mejorar su nivel de competitividad. Según la Secretaría de Gestión Pública del Consejo de ministros del Perú (2018), la integración de la gestión administrativa dentro de las entidades fue realizado con la finalidad de eliminar a aquellos gastos innecesarios y la pérdida de recursos. Asimismo, de acuerdo a Monzon (2019), la gestión permite corregir errores vinculados con la mala

aplicación de las estrategias, por lo que se necesita de personas comprometidas y capacitadas para un buen rendimiento.

Para Mendoza et al. (2018), la integración de la gestión administrativa a nivel organizacional debe considerar seis elementos indispensables los cuales a su vez se convierten en actividades. El primero es denominado la estructuración de la organización para definir su organigrama, la asignación de responsabilidad, la determinación de los procedimientos, el diseño del proceso, la obtención y disposición de los recursos, el recurso humano como elementos que dan lugar al funcionamiento organizacional. De acuerdo a Orellana et al. (2019), existen diferentes objetivos asociados a la integración de la gestión extractiva, dentro de los cuales se resalta a la necesidad de identificar aquellas falencias respecto a las técnicas de los procesos administrativos; realizar una determinación eficiente del beneficio proporcionado por la información entregada hacia los directivos para la toma de decisiones; realizar la identificación respectiva de aquellas áreas que necesitan ayuda o la aplicación de estrategias para ofrecer los resultados planificados.

Según Riffo (2019), los directivos de la organización deben tener la capacidad para desarrollar la planificación estratégica como pilar fundamental del proceso; asimismo deben tener la capacidad para realizar la organización de las actividades. Además, según Rojas et al. (2020), la integración de la gestión no presenta limitaciones debido a que puede ser utilizada en diferentes ámbitos tanto el público como del privado siempre y cuando se cumpla con cada una de las etapas establecidas. Finalmente, para Rodríguez y Revelo (2017), existen diferentes teorías aplicadas a la gestión, dentro de ella se encuentra a la teoría científica, la clásica, enfoca de las relaciones humanas, entre otras que buscan el perfeccionamiento estratégico de cada una de las actividades de acuerdo a cada escenario.

De acorde con los autores Álvarez y Delgado (2020), es una herramienta fundamental que permite incrementar las posibilidades de desarrollo

organizacional siempre y cuando se aplique de manera adecuada con los conocimientos necesarios y se considere a la planificación estratégica como la base fundamental del proceso. A su vez dentro de las actividades de gestión en las organizaciones, se debe considerar al talento humano como recurso fundamental que permite llevar a cabo las actividades y la solución de los diferentes problemas para generar un desarrollo sostenible y de manera igualitaria.

Para Bautista (2020), como parte de toda esta gestión se presentan diversos principios, los mismos que deben aplicarse de una manera adecuada, para lograr los objetivos deseados, entre los cuales se presenta la disciplina, la organización de todas las actividades de manera ordenada, el poder otorgado a todos los aquellos directivos de las entidades y, sobre todo, la responsabilidad que tiene sobre el desarrollo de los procedimientos internos. Es por ello que todo este conjunto de principios debe ser desarrolladas de la manera adecuada para poder obtener resultados que favorezcan a la gestión y, a su vez, repercuten de manera positiva dentro de la ciudadanía; y se genere una relación más estrecha entre la población y sus gobernantes.

Para Ventura (2021), aquellos directivos de las entidades u organizaciones que son tomados como líderes deben tener ciertas capacidades adecuadas para desarrollar sus labores, entre las cuales se denota la capacidad de adaptación y, sobre todo, el manejo adecuado de aquellas situaciones adversas, que se presenten, y a que son ellos la cabeza de toda una organización y de ellos depende el desarrollo integral de la misma. Es por ello fundamental que tengan estas capacidades para poder actuar de acorde a cada una de las situaciones que se presenten, generando siempre un desarrollo adecuado, se debe predisponer a los cambios que se presenten en el día a día y enfocando los de la manera que generen resultados positivos para su gestión.

Para Botero (2017), quien refiere que, hasta hoy en día, se han ejecutado diversidad de investigaciones que tuvieron como la finalidad de realizar un análisis exhaustivo de todos aquellos factores que generan una intervención dentro de la gestión de todas las organizaciones, a la par de que permitan determinar en base a ello las estrategias que necesitan implementarse para la obtención de resultados positivos, de manera que puedan desarrollarse de manera adecuada e igualitaria.

Aunado a esta idea se encuentra Chumpitazi (2020), quien también refiere el desarrollo de un sinnúmero de investigaciones orientadas al mismo fin, puesto que buscan analizar esta gestión administrativa y todos aquellos componentes que lo conforman, con la finalidad de desarrollar estrategias que cumplan con todas las metas que tiene trazada la organización, para ello necesita desarrollarse de manera adecuada las etapas. Entre las que se encuentra, la planificación como el pilar fundamental, seguido de la organización para organizar cada uno de las actividades y los recursos y finalizar con el control de cada una de ellas. Estas etapas de la gestión organizacional involucran diferentes elementos que deben ser tomados en cuenta al momento de determinar las estrategias y las actividades a desarrollar.

Según Hernández et al. (2017), la universalidad es una de las características representativas de la gestión administrativa debido a que esta se encuentra aplicada en diferentes actividades o grupos sociales y es aplicable a diferentes objetivos organizacionales. También se considera su Valor instrumental debido a su alto nivel de practicidad para determinar aquellas actividades que ayuden a las organizaciones al logro de sus objetivos; respecto a la unidad temporal, debido a que esta puede ser desarrollada en base a diferentes periodos o etapas para ser alcanzado. A su vez dentro de las organizaciones se fundamenta en la posibilidad que esta ofrece para planificar las actividades y realizar el control respectivo para garantizar su cumplimiento. La aplicación de la gestión organizacional hace mucho más posible los objetivos establecidos para el desarrollo.



De acuerdo a Álvarez y Delgado (2020), la gestión de una organización no es una tarea sencilla que debe ser realizada de manera improvisada o empírica, debido a que posee diferentes elementos y etapas que necesitan ser conocidos a cabalidad por el gestor. De modo que esta permita la obtención de los resultados en base a la gestión adecuada para desarrollar un procedimiento adecuado que permita la entrega de servicios y bienes de alta calidad para cubrir las necesidades que tiene los usuarios. Existe una gran cantidad de organizaciones que realizan las etapas de gestión de manera empírica sin la aplicación de estrategias funcionales debidamente comprobadas, lo cual, si bien es cierto permite la obtención de resultados. Estos no son sustentables en el tiempo por lo que quedan en la obsolescencia y la organización no crece de acuerdo a lo proyectado debido a que no sigue un planeamiento estratégico, por lo que las actividades se realizan de manera descentralizada y no se aplica a un proceso de supervisión.

Por otro lado, los gestores organizacionales deben estar debidamente familiarizados con la estructura organizacional y su visión estratégica; de modo que cada actividad que esté diseñada para cubrir estas expectativas de competitividad y que al mismo tiempo construya un ambiente positivo para las buenas relaciones entre compañeros de trabajo y la obtención de resultados sobresalientes. Todo ello, conlleva a establecer la importancia de la gestión organizacional como una herramienta estratégica que abre la posibilidad de lograr cada uno de los objetivos planificados a través de la gestión, por ello la importancia de la integración y eficiente dentro de la estructura organizacional. (Castañeda y Vásquez, 2016)

Las dimensiones han sido planteadas por los autores Castañeda y Vásquez (2016), siendo estas:

**Dimensión uno: Planificación.** Es considerado como el pilar fundamental del proceso debido a que consta de la planificación de todas las actividades que necesitan ser realizadas para lograr los objetivos de acuerdo al análisis

de la problemática en la cual se encuentra inmersa la organización. Mientras Álvarez y Delgado (2020), determina que es la parte inicial de conseguir las herramientas necesarias, o de adjuntar las ideas oportunas de acuerdo al tipo de proyecto a determinar, para poder proceder después al paso de selección de acuerdo a un análisis y evaluación definitiva.

**Dimensión dos: Organización.** En esta etapa se realiza la organización de las diferentes actividades organizacionales envase la planificación realizada, de esta manera se establece las responsabilidades a cada participante de la organización de acuerdo al área en la cual se encuentra y sus competencias; todas estas actividades se desarrollan de acuerdo a los niveles organizacionales, el organigrama y el manual de la organización. Por su parte Solís et al. (2021), es contar con los responsables de poder determinar decisiones de acuerdo a cada responsabilidad asignada para el cumplimiento de sus funciones para un mejor implemento de estructuras que conllevan al funcionamiento de sus actividades.

**Dimensión tres: Dirección.** En esta etapa se realiza la aplicación de las estrategias necesarias para direccionar las actividades organizacionales establecidas en las etapas anteriores, al mismo tiempo que establece las capacitaciones necesarias para fortalecer sus capacidades para la competitividad organizacional. Para Ventura (2021), asume que es dar efecto al cumplimiento mediante el direccionamiento de una organización responsable de poder llevar de manera continua el enfoque de cumplir con su objetivo propuesto que representan.

**Dimensión cuatro: Control.** En esta etapa final se desarrollan las actividades necesarias para controlar en base a la cantidad de recursos asignados, por lo tanto, se verifica su cumplimiento óptimo y se determina aquellas falencias organizacionales que necesitan ser atendidas en la brevedad para fortalecer la posibilidad de obtener resultados positivos. Asimismo, Bautista (2020), complementa que es la acción de tomar el cargo de vigilancia para poder informar de que todo esté bajo un funcionamiento continuo según lo planificado y asignado.

En cuanto a la variable **imagen institucional** se consideró como autor principal a Capriotti (2008), en el cual lo considera como la imagen que se forma en la mente de los usuarios respecto a diversos factores organizacionales como la eficiencia para entregar un servicio de calidad, el nivel de compromiso, entre otros. Para Tataje, Antonio, Retamozo, Noemí, Arana, Alonso, Ramirez y Gisell (2022), mencionaron que la imagen institucional también debe ser de calidad e identificados desde donde uno trabaja. Siendo expresado mediante la organización, el estado de mejorar y la contribución que el trabajador pueda realizar dentro de la institución.

Según Ángulo y Meca (2020), la imagen institucional es conceptualizada como aquella percepción que cada uno de los clientes o usuarios tienen sobre una organización, la cual es construida en base a diferentes elementos de acuerdo a la percepción personal de cada uno de ellos debido a que no todos tienen las mismas valoraciones a los elementos proporcionados por la organización. Además, de acuerdo a Bravo y Demián (2021), la creación de la imagen institucional es un proceso constante que demanda de tiempo y la aplicación de estrategias debidamente planificadas para hacer posible la transmisión de elementos positivos que conlleven a la determinación de una imagen favorable en la mente del público.

De acuerdo a Carrero (2019), últimamente, las organizaciones han destinado recursos para realizar investigaciones que permitan mejorar las estrategias orientadas hacia la creación de una imagen institucional positiva congruente con su misión para lograr resultados satisfactorios a través de la aceptación del público. En este contexto, según García y De Miguel (2020), la imagen de una organización proyectados trámite diferentes elementos que son interpretados de manera positiva o negativa por el público de acuerdo a como ésta sea congruente con las expectativas de cada uno de ellos, dentro de ellos se encuentran los factores tangibles

como la calidad del servicio y los productos entregados, los elementos asociados con el marketing, entre otros.

Higinio (2018), la determinación de la imagen institucional ha pasado por diferentes estudios debido a su alto nivel de complejidad para ser determinada de manera específica, dentro de ellos se encuentra la determinación de imagen como elemento común, mientras que en este contexto la imagen está relacionada con la intangibilidad proyectada por las organizaciones. Para Lavanda et al. (2022), la imagen que proyecta una organización, determina en gran medida su nivel de identidad. Según Ramos y Palomino (2020), la determinación de la realidad organizacional y su nivel de competitividad por parte de los directivos, es un elemento fundamental que ayuda a crear una imagen positiva en el público debido a que esta será congruente con su capacidad para entregar los servicios o los productos ofrecidos.

Los autores Limonta et al. (2020), las organizaciones deben preocuparse por conocer cuál es la imagen que los clientes o usuarios tienen sobre ella para potenciar la o modificar la según sea el resultado obtenido. Según Ortega (2018), la percepción de una organización o en concreto o su imagen proyectada, no es estática, sino que puede variar de manera positiva o negativa a medida que va pasando el tiempo; por lo tanto, es indispensable que las organizaciones realicen actividades de manera continua para el fortalecimiento necesario. Según Patlán y Martínez (2017), el mantenimiento proporcionado por una organización provoca mantener de forma lineal la imagen establecida dentro del mercado; sin embargo, no es suficiente debido a que crea un ambiente de conformismo y disminuye la capacidad de competitividad frente a sus adversarios.

Para Lavanda et al. (2022), muchas veces equivocadamente se ha creído que la imagen de una organización solamente está compuesta por la calidad de los servicios que están brinda hacia el público; sin embargo estos elementos no solamente son los únicos que tiene la capacidad de

proyectar un perfil hacia el público, debido a que muchas veces la forma en cómo atiende a más personas y cómo se compromete a realizar las mejoras respectivas para brindar propuestas que sean más asequibles con las necesidades, permite la formación de aspectos que serán relevantes al momento de tomar decisiones sobre la adquisición de propuestas por parte del público. Bajo este aspecto, se debe tomar en cuenta que el público muchas veces está a la expectativa de la proyección de una imagen organizacional hacia el exterior; de modo que es necesario que los directivos o quienes estén a cargo de este aspecto, realizar las actividades de manera estratégica y cuidadosa considerando siempre las críticas que se pueden formar en el exterior: Además, se debe trabajar de manera coordinada con los grupos representativos para hacer posible la obtención de la información respectiva que ayudará a tomar decisiones más adecuadas para fortalecer el desarrollo integral y la formación de una imagen competitiva positiva se generara respaldo.

De acuerdo con Ángulo y Meca (2020), la imagen muchas veces ha pasado desapercibida por los directivos organizacionales quienes consideran que el público realiza la adquisición de los servicios y bienes de acuerdo sus necesidades sin importar la reputación una imagen que en la organización haya proyectado, la cual es una determinación equivocada debido a que las personas generalmente analizan la reputación antes de adquirir los productos ofrecidos debido a que es la carta de presentación que determinará la calidad asociada a cada propuesta. Por otro lado, se debe tomar en cuenta también que las opiniones de los usuarios o el público juega un rol importante que necesita ser tomado en cuenta por la organización, debido a que ellos son los principales críticos es la forma en cómo se satisface sus necesidades. De modo que obtener esta información permitirá fortalecer las posibilidades de crecimiento a través del trabajo responsable y la integración de calidad a la medida de las necesidades para generar un mayor margen de aceptación que se verá reflejado en la rentabilidad o la viabilidad del modelo de negocio a través del tiempo.

Según García y De Miguel (2020), la formación de una imagen organizacional positiva ha tomado mucho tiempo, el cual varía de acuerdo a la intensidad de la aplicación de estrategias significativas por parte de las organizaciones. De esta forma se establece la necesidad de contar con un área o asignar a personas para desarrollar estas actividades de manera específica, de modo que se puedan aplicar los procedimientos respectivos para la formación y aplicación de las estrategias pertinentes orientadas hacia la proyección de una imagen congruente con las necesidades y el perfil del público. Muchas organizaciones han descuidado aspecto fundamental debido a que han considerado que estas funciones pueden ser desarrolladas por cualquier colaborador sin una previa capacitación o la acreditación de los conocimientos necesarios. Ello ha conllevado no solamente a la obtención de resultados negativos por parte del colaborador, sino que también ha significado la transmisión de una imagen negativa debido a que no se desarrollan las actividades estratégicas pertinentes para lograr una sintonía positiva por parte de los receptores; que en este caso vienen a ser los clientes o usuarios. Por lo tanto, se debe designar a personas capacitadas quienes cuenten con el perfil respectivo para poder desempeñarse bajo altos estándares.

El autor Ortega (2018), sostiene que debe existir una congruencia entre la calidad entregada por la organización y la imagen que está proyectada hacia el público, debido a que muchas veces las organizaciones se encargan de fomentar campañas publicitarias que no se ajustan a la verdadera realidad sobre la capacidad organizacional para entregar los bienes o servicios con los estándares informados. Esto no solamente conlleva a la insatisfacción, sino que también permite la disminución de la eficiencia organizacional para cumplir con lo prometido; generando de esta manera la desconfianza que se verá reflejada en la disminución del nivel de ventas o la participación de mercado.

De acuerdo a Pereira et al. (2021), existen diferentes dos actualizaciones respecto a la imagen institucional, sin embargo, la convergencia más

importante es que están determinar la identidad para la solución de las necesidades de su público. Según Velásquez (2018), la imagen es considerada como el perfil que la organización proyecta hacia sus usuarios la cual puede ser tomada de diversas formas por el público de acuerdo a sus expectativas creadas respecto a los bienes y servicios proporcionados; así como su nivel de compromiso para dar solución a los impases presentados en el proceso de otorgamiento de la propuesta de valor. Asimismo, para Santa Cruz y Antezana (2021), las organizaciones deben estar en constante comunicación con su público objetivo para determinar su percepción respecto a la imagen proyectada; de modo que se pueda establecer aquellas medidas de mejora necesarias para utilizar esta herramienta a su favor.

De acuerdo los autores Torres y Quintero (2018), la imagen está compuesta por diferentes elementos o componentes que deben ser utilizados de manera congruente y planificada para transmitir una idea hacia el público, dentro de estos elementos se encuentra el uso de colores, objetos, la tipografía, entre otros. Sin embargo, tal como lo señala el autor Wong (2020), el elemento más importante que definen la imagen, es la capacidad y el compromiso apropiado para satisfacer las necesidades. Según Vílchez y Sánchez (2021), la proyección de una imagen positiva dentro de las entidades públicas, está integrada por dos componentes esenciales, el primero está relacionado con la eficiencia en el uso de los recursos financieros, mientras que el otro elemento está asociado con la capacidad para entregar servicios de calidad hacia el público usuario.

Según Hinojosa et al. (2019), la imagen institucional está sujeta a diferentes comparaciones por parte de los usuarios debido al alto nivel de competitividad y la existencia de estándares de calidad que son evaluados a menudo por el público, por lo tanto, es indispensable la investigación por parte de las organizaciones para fortalecer aquellos factores de éxito. De acuerdo a Montaña (2019), la imagen de una institución engloba diferentes atributos que deben ser entregados hacia los usuarios de manera eficiente

como parte de la creación de credibilidad para otorgar lo ofrecido, por lo tanto, la imagen proyectada debe ser corroborada. Asimismo, el autor considera que la imagen que proyecta una institución es la puerta de enlace para atraer diferentes usuarios potenciales, por lo tanto, es importante que se otorgue lo prometido para no perjudicar la imagen transmitida con anterioridad, es decir, la organización no debe proyectar algo que no se encuentra dentro de su misión o identidad.

Según Menacho et al. (2020), la imagen de una organización o institución es R seleccionada por el público usuario a través de percepciones sensoriales que interactúan con sus costumbres y creencias al mismo tiempo que se contrasta con sus necesidades para determinar si ésta es positiva o negativa teniendo en cuenta sus intereses. Respecto a las características de la imagen institucional, Fernández y Hellín (2019), la principal característica es que esta permite determinar un sello personal de la organización que lo diferencia de las demás, por lo tanto, cada organización tiene el poder de determinar sus actividades para generar impacto positivo en la percepción del público como elemento distintivo que se complementa con la entrega de calidad.

En tanto, para Chacaltana et al. (2021), existen diferentes elementos que pueden ser utilizados para la creación de una imagen institucional, dentro de ellas se encuentra la realidad, la cual debe ser integrada en la imagen proyectada de acuerdo a un análisis estratégico e imparcial; la comunicación, involucra diferentes actividades que permite la interacción con el público usuario para conocer sus diferentes experiencias y expectativas al respecto a la imagen proyectada que ayudarán en el proceso de mejora continua que debe ser integrado como elemento fundamental para mantener la competitividad organizacional y el posicionamiento de marca.

Aunado a todo lo señalado, los autores Ángulo y Meca (2020), esos se encuentran conceptualizado como una percepción que posee cada uno de



los usuarios clientes sobre una determinada entidad u organización, la misma que es construida a base de diversos elementos que ayudan a consolidar la imagen que se tiene de acuerdo a la percepción personal de cada uno de ellos debido a que no todos tienen las mismas valoraciones a los elementos proporcionados por la organización. La creación de esta imagen institucional es un proceso constante que demanda de tiempo y la aplicación de estrategias debidamente planificadas para hacer posible la transmisión de elementos positivos que conlleven a la determinación de una imagen favorable en la mente del público, pues que, contrario a ello se pueden detectar ciertos aspectos que hagan percibir una mala imagen a la población.

En este contexto, según García y De Miguel (2020), actualmente diversas organizaciones han optado por destinar diversos recursos para la realización de ciertas investigaciones, las mismas que permitirán generar mejoras en las estrategias internas que poseen, que están orientadas a la creación de una imagen institucional de carácter positivo y congruente de acuerdo con la misión y visión para lograr resultados satisfactorios a través de la aceptación del público. Todos los elementos que son interpretados de manera positiva o negativa por el público de acuerdo a como ésta sea congruente con las expectativas de cada uno de ellos, dentro de ellos se encuentran los factores tangibles como la calidad del servicio y los productos entregados, los elementos asociados con el marketing, entre otros.

Para Lavanda et al. (2022) la determinación de la imagen institucional ha pasado por diferentes estudios debido a su alto nivel de complejidad para ser determinada de manera específica, dentro de ellos se encuentra la determinación de imagen como elemento común, mientras que en este contexto la imagen está relacionada con la intangibilidad proyectada por las organizaciones. la imagen que proyecta una organización, determina en gran medida su nivel de identidad. Asimismo, la determinación de la realidad organizacional y su nivel de competitividad por parte de los

directivos, es un elemento fundamental que ayuda a crear una imagen positiva en el público debido a que esta será congruente con su capacidad para entregar los servicios o los productos ofrecidos, A su vez, es resulta necesario entregar al usuario aquello que se oferta a fin de que se cree en él una percepción positiva.

Según Ortega (2018), las organizaciones deben preocuparse por conocer cuál es la imagen que los clientes o usuarios tienen sobre ella para potenciar la o modificar la según sea el resultado obtenido. La percepción de una organización o en concreto o su imagen proyectada, no es estática, sino que puede variar de manera positiva o negativa a medida que va pasando el tiempo, por lo tanto, es indispensable que las organizaciones realicen actividades de manera continua para el fortalecimiento necesario. Aunado a ello se debe mantener de forma lineal la imagen establecida dentro del mercado, sin embargo, siempre se debe buscar encontrar a la vanguardia de las nuevas tecnologías que puedan ser de ayuda.

Asimismo, para Santa Cruz y Antezana (2021), existen diferentes dos actualizaciones respecto a la imagen institucional, sin embargo, la convergencia más importante es que están determinar la identidad y el nivel de compromiso que posee para la solución de las necesidades de su público. Según Velásquez (2018), la imagen es considerada como el perfil que la organización proyecta hacia sus usuarios la cual puede ser tomada de diversas formas por el público de acuerdo a sus expectativas creadas respecto a los bienes y servicios proporcionados, así como su nivel de compromiso para dar solución a los impasses presentados en el proceso de otorgamiento de la propuesta de valor. Las organizaciones deben estar en constante comunicación con su público objetivo para determinar su percepción respecto a la imagen proyectada, de modo que se pueda establecer aquellas medidas de mejora necesarias para utilizar esta herramienta a su favor.

Según Vélchez y Sánchez (2021), toda la imagen integral de una organización o entidad se encuentra compuestas por una diversidad de elementos o componentes, los mismos que deben ser usados de manera planificada y congruente para lograr transmitir una idea clara al público, el primero está relacionado con la eficiencia, mientras que el otro elemento está asociado con la capacidad para entregar servicios de calidad hacia el público usuario.

Las dimensiones han sido establecidas por el autor Capriotti (2008), siendo éstas: **Dimensión uno: Identidad institucional.** Corresponde a la agrupación de diferentes elementos considerados como atributos que dan forma a la esencia de la institución, dentro de los cuales se involucra a los objetivos establecidos, las normativas legales, los valores, la visión, de entre otros para proporcionar una imagen positiva. Mientras Ángulo y Meca (2020), dispone de ser la representación pública al ser reconocida por sus valores, y dimensiones constitucionales, lo cual va identificar al ser construida por una organización funcional encaminada y direccionada a grandes funcionamientos formalmente.

**Dimensión dos: Comunicación institucional.** Involucra diferentes normativas, procedimientos y aspectos metodológicos para la comunicación de la imagen formulada de la institución hacia el público exterior con la finalidad de mejorar la precisión al momento de entregar la información respectiva. Para Carrero (2019), se enfoca en mantener una comunicación significativa parlamentaria que está representada bajo modalidades de procesos de una imagen institucional.

**Dimensión tres: Realidad institucional.** Corresponde al análisis interno de la realidad para determinarla de manera eficiente, de modo que la imagen integre la capacidad para entregar los bienes y servicios como la calidad prometida, la cual permite además establecer un elemento de liderazgo necesario para la diferenciación. Asimismo, Lavanda et al. (2022), se enfoca en poder determinar asuntos significativos que contrasta el

direccionamiento de actividades de manera eficiente y oportuna según el cumplimiento del desarrollo de estructura constitucional.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio

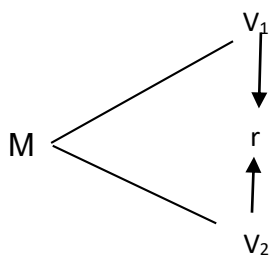
Se consideró el desarrollo de un estudio de tipo básico, debida que cada uno de los procedimientos está orientado a conocer de manera profunda a cada una de las variables, de modo que esto permita establecer aquellas estrategias o elementos para la solución de una problemática. (Concytec, 2018, p. 1)

##### Diseño de investigación

Fue la utilización de un diseño no experimental, según Hernández et al (2014), en este tipo de estudios el investigador no interviene en la manipulación deliberada, sino que se limita a analizarlas en su propio ambiente para obtener los resultados que cumplan los objetivos establecidos. (p. 152). Es transversal, debido a que los datos se recolectan una sola vez. (Guillén y Valderrama, 2013, p. 62)

El presente estudio tuvo un enfoque **cuantitativo**, porque realizar la recopilación de datos necesarios que hagan posible la comprobación de las hipótesis establecidas teniendo en cuenta la medición numérica y la presentación de resultados de la misma naturaleza (Hernández et al., 2014, p. 4) Además, el estudio fue **correlacional**. Para Arias (2012) debido a que congrega la intención de establecer los valores de correlación entre cada uno de los elementos. (p. 25)

El diseño se representa así:



**Dónde:**

**M:** Muestra

**V<sub>1</sub>:** Gestión administrativa

**V<sub>2</sub>:** Imagen institucional

**r:** Relación

### **3.2. Variables y Operacionalización**

**Variables:**

**V1:** Gestión administrativa

**V2:** Imagen institucional

**Nota:** La operacionalización de variables se encuentra en anexos

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

La población estuvo conformada por 432 usuarios de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022. Para Niño (2011), se entiende como población a todos los elementos que conforman el espacio donde se desarrolla la investigación, es decir, del objeto de estudio que es sometido al proceso de análisis respectivo. (p. 55)

**Criterios de selección:**

**Criterios de inclusión:**

- Usuarios mayores de 18 años hasta los 65 años
- Usuarios que se encuentren registrados en la base de datos del municipio.
- Usuarios que residan dentro de la jurisdicción de estudio

**Criterios de exclusión:**

- Personas que se encuentren fuera del rango de edades establecidos en el punto anterior
- Usuarios que no se encuentren registrados en la data del ente

- Representantes municipales: alcalde, regidores y personal que la labora en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo.

### 3.3.2. Muestra

Según Arias (2012), es la agrupación de elementos que son extraídos desde la población para someterlos al proceso de análisis de acuerdo al alcance del investigador y los objetivos del estudio. (p. 83)

El procedimiento de cálculo se presenta a continuación:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Z= 1.96

E= 0.05

p= 0.5

q= 0.5

N= 432

$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 432}{0.0025 * 431 + 0.9604}$
---

$n = \frac{414.8928}{2.04}$	157
-----------------------------	-----

La muestra de estudio fue de 157 usuarios.

### 3.3.3. Muestreo

Se utilizó el muestreo probabilístico, en este procedimiento se utiliza una fórmula de tipo estadística para determinar con exactitud la cantidad de elementos (Cortés e Iglesias, 2004, p. 91)

### 3.3.4. Unidad de análisis

Un usuario de la Municipalidad.

### 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

#### Técnica

Se utilizó a la encuesta, la cual es definida como una técnica funcional que permite la recopilación de datos relevantes para cumplir con los objetivos de investigación (Bernal, 2010, p. 119)

#### Instrumento

Fue el cuestionario que según Cohen y Gómez (2019), es la agrupación de diferentes preguntas relacionadas a un tema específico para recopilar información valiosa. (p.144).

La medición de la gestión administrativa fue mediante el instrumento conformado por 16 ítems dividido en 4 dimensiones. Cada dimensión cuenta con 4 preguntas. La escala valoración fue: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre, la variable fue medida en tres niveles: **Bajo (16 – 37), medio (38 – 59) y alto (60 – 80)** se tomaron aquellos resultados mínimos y máximos.

La recopilación de la data sobre la imagen institucional fue posible mediante el instrumento con 16 ítems dividido en 3 dimensiones. Cada dimensión cuenta con 5 preguntas. La escala valoración fue: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. La variable fue medida en tres niveles: **Bajo (16 – 37), medio (38 – 59) y alto (60 – 80)** se tomaron aquellos resultados mínimos y máximos.

#### Validez

Se dio cumplimiento s través de la conformación de un juicio por 3 expertos.

El proceso antes mencionado resultó que el cuestionario uno posee un promedio de 4.6 con una concordancia entre las valoraciones del 92% mientras que el segundo posee un resultado de 4.6 con una concordancia del 92%; por lo tanto, se acredita la validez suficiente (alta) para ambos instrumentos.



### **Confiabilidad**

Se optó por el cálculo del alfa de Cronbach teniendo en cuenta que el valor mínimo necesita alcanza a 0.7 (Hernández, et al., 2014). El resultado determinó que el valor de fiabilidad de la variable gestión administrativa es de 0,969 cuyo valor es considerado como alto y por lo tanto se determina la validez también de criterio y contenido. El resultado determinó que el valor de fiabilidad de la variable imagen institucional es de 0,982 cuyo valor es considerado como alto y por lo tanto se determina la validez también de criterio y contenido.

### **3.5. Procedimiento**

Se inició con el respectivo análisis de la problemática para posteriormente dar lugar a la recopilación de información desde las fuentes principales y secundarias confiables que ayudaron a la conformación del marco teórico. Se realizó la conformación de los instrumentos direccionados a la recopilación de datos de cada variable, éstos pasaron a ser aplicados en su debido momento con el permiso respectivo de la entidad. Este procedimiento dio como producto a los datos necesarios para el procesamiento respectivo mediante el uso de la estadística para obtener los resultados y pasarlos a comprar mediante la discusión. Por último, se consideran a las conclusiones y las recomendaciones asociadas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La data obtenida fue analizada estadísticamente mediante el SPSS V.25 y la utilización de la estadística descriptiva para la conformación de las figuras y tablas; para comprobar las hipótesis se utilizó el Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se garantizó el cumplimiento de los siguientes principios: beneficencia, determinó que el estudio se realizó buscando la entrega

de información propia para ayudar en la toma de decisiones de mejora pertinentes. No maleficencia, porque no busca perjudicar en ningún momento o generar conflictos entre las áreas o los colaboradores organizacionales. Justicia, debido a que integra un trato justo en todo momento para los participantes mediante respetar sus derechos y creencias fundamentales. Autonomía, permitió que cada participante pueda decidir sobre la información requerida.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	16 – 37	43	27,4 %
Medio	38 – 59	85	54,1 %
Alto	60 - 80	29	18,5 %
Total		157	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022.

**Interpretación:**

En cuanto al nivel de gestión administrativa, es medio en 54,1 %, bajo en 27,4 % y alto en 18,5 %, con una predominancia del nivel medio.

**Tabla 2**

*Nivel de imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022.*

Escala	intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16 – 37	46	29,3 %
Medio	38 – 59	79	50,3 %
Alto	60 - 80	32	20.4 %
Total		157	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los a los usuarios en la *Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022*

**Interpretación:**

En cuanto al nivel de imagen institucional, es medio en 50,3 %, bajo en 29,3, % y alto en 20.4 %, con una predominancia del nivel medio.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

---

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístic	o	gl
Gestión Administrativa	,169	157	,000
Imagen Institucional	,114	157	,000

---

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

**Interpretación:**

Se observa que el resultado es menor que 0.05, motivo por el cual se determinó como una distribución no normal, de modo que el Rho de Spearman será calculado para determinar la correlación.

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022.*

			Planeación	Organización	Dirección	Control	Imagen institucional
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,930**	,903**	,966**	,959**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	157	157	157	157	157
	Organización	Coeficiente de correlación	,930**	1,000	,898**	,917**	,910**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	157	157	157	157	157
	Dirección	Coeficiente de correlación	,903**	,898**	1,000	,881**	,883**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	157	157	157	157	157
	Control	Coeficiente de correlación	,966**	,917**	,881**	1,000	,970**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	157	157	157	157	157
	Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,959**	,910**	,883**	,970**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	157	157	157	157	157

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

**Interpretación:**

Se observa que en cuanto a la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022, según el Rho de Spearman es positiva y significativa debido a que arrojó valores de 0.959, 0.910, 0,883 y 0.970 que es una correlación muy alta; un p valor de 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); en todos los cálculos. De esta forma se considera aceptar la hipótesis alterna donde afirma la relación de las dimensiones de la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022.

**Tabla 5**

*Relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022.*

			Gestión administrativa	Imagen institucional
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,963**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	157	157
	Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,963**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

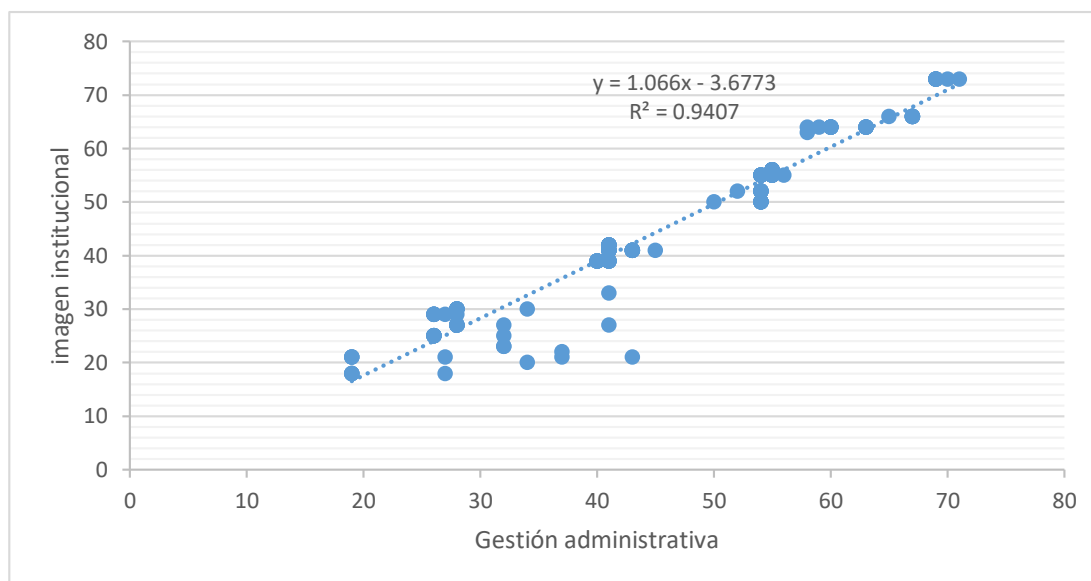
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación:**

Se observa que en cuanto a la relación entre la gestión administrativa e imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La banda de Shilcayo, 2022, según el Rho de Spearman es positiva y significativa debido a que arrojó un valor de 0.963 y un p valor de 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). De esta forma se considera aceptar la hipótesis alterna donde afirma la relación de la gestión administrativa e imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La banda de Shilcayo, 2022.

## Figura 1

*Gráfico de dispersión entre la gestión administrativa e imagen institucional.*



*Fuente:* Base de datos obtenido del SPSS V.25

### **Interpretación:**

En la figura se observa que el  $R^2 = 0.9407$ , lo cual indica que la imagen institucional, depende del 94.07% de la gestión administrativa, además, se muestra una alta correlación positiva; es decir, si la gestión administrativa se incrementa, la imagen institucional se incrementará en una alta proporción.



## V. DISCUSIÓN

En lo que respecta a la comparación de resultados, se observa que el nivel de gestión administrativa, es medio en 54,1 %, bajo en 27,4 % y alto en 18,5 %, los resultados se deben a que la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022., no existe un lugar donde planifica con antelación los recursos a utilizar para alcanzar las metas sin percances. Este resultado coincide con Mendoza et al (2022), quienes concluyeron que, de la totalidad de encuestados, el 49% afirmó que la gestión permite mejorar el desarrollo de las diferentes actividades económicas de manera sostenible, el 48 estableció de gran importancia la creación de diferentes talleres para mejorar el conocimiento de la población, el 32% considera necesaria la implementación de diferentes estrategias y proyectos. De tal modo coincide también con Vásquez y Farge (2020), quienes concluyeron que, solamente el 24% de trabajadores consideran que la gestión es eficiente, el 50% lo considera como regular mientras que el 26% lo estableció dentro de un nivel malo; se determinó además que la institución no desarrolla una planificación estratégica pasada en las necesidades a través de un análisis estratégico e imparcial para incorporar cada una de ellas a los proyectos de mejoramiento, asimismo, no aplica de manera óptima la dirección de las actividades para hacer posible que cada una de ellas se lleven a cabo de acuerdo al planeamiento realizado y cumplan cada uno de los estándares necesarios para lograr los objetivos; el 46% de encuestados consideran que no existe procedimientos de control adecuados.

Asimismo, coincide con Mori (2020), quien concluyó que, se determinó como problema resaltante que impiden el desarrollo integral, al cambio de gobernantes dentro de las entidades municipales, regionales, provinciales y nacionales debida que cada uno posee su propia metodología de trabajo por lo que diversos proyectos o estrategias no tienen la continuidad necesaria para lograr los resultados planificados, para ello, es necesario que cada una de las autoridades salientes ingresantes coordinen de manera óptima las actividades en curso para brindar la continuidad

necesaria y beneficiar a la población. Dichos resultados están expuestos por Bautista (2020), dentro de la gestión administrativa existen diferentes principios, dentro de ellos se encuentra la disciplina, la organización de las actividades, el poder otorgado a los directivos, la responsabilidad y el desarrollo de cada uno de los procedimientos de manera equitativa considerando los conocimientos y las limitaciones de cada uno de los participantes

Asimismo, el nivel de imagen institucional, es medio en 50,3 %, bajo en 29,3, % y alto en 20.4 %, esto se debe a que los colaboradores no cumplen a cabalidad con los valores institucionales establecidos por el municipio. Este resultado guarda relación con Cárdenas (2021), quien concluyó que, el nivel de gestión dentro de la entidad municipal es de nivel muy bajo representado por el 51%, mientras que la calidad de servicio proporcionado corresponde a un nivel bajo representado por el 49%; el coeficiente de Spearman permitió determinar que este corresponde a 0.989 catalogado como una relación de tipo directa y positiva, por lo tanto, se establece que la gestión de la institución ejerce una influencia muy alta sobre la calidad hacia la ciudadanía, por lo que a medida que esta se mejoren, se obtendrá resultados positivos de manera simultánea en la entrega del servicio.

Asimismo, coincide con Torres y Quintero (2018), quienes determinaron que la imagen está compuesta por diferentes elementos o componentes que deben ser utilizado de manera congruente y planificada para transmitir una idea hacia el público, dentro de estos elementos se encuentra el uso de colores, objetos, la tipografía, entre otros. Dichos resultados están expuestos por Carrero (2019), últimamente, las organizaciones han destinado recursos para realizar investigaciones que permitan mejorar las estrategias orientadas hacia la creación de una imagen institucional positiva congruente con su misión para lograr resultados satisfactorios a través de la aceptación del público. Dichos resultados están expuestos por Higinio (2018), la determinación de la imagen institucional ha pasado por diferentes estudios debido a su alto nivel de complejidad para ser determinada de

manera específica, dentro de ellos se encuentra la determinación de imagen como elemento común, mientras que en este contexto la imagen está relacionada con la intangibilidad proyectada por las organizaciones.

Además, existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022. Este resultado indica que a medida que la municipalidad mejore las dimensiones de la gestión administrativa, logrará mejorar también la imagen institucional, debido a que la relación es alta. Este resultado coincide con Moya (2021), quien concluyó que, el cálculo de Spearman permitió determinar que este corresponde a 0.768 con el cual fue posible establecer de manera precisa que la gestión administrativa es una herramienta para mejorar el fortalecimiento institucional dentro de la municipalidad; se determina también que el nivel de gestión dentro de la entidad corresponde al 58%, dicha valoración es deficiente debido a que no se logra concretar las actividades necesarias para lograr los objetivos, asimismo, no se desarrollan una gestión adecuada de los recursos institucionales de acuerdo al mapa de Gantt, por otro lado, no se brinda capacitaciones de manera periódica para que los colaboradores tengan conocimiento de sus responsabilidades y cuenten con la capacidad necesaria para desarrollar sus actividades asignadas.

Además, coincide con González et al (2020), quienes concluyeron que, el análisis de la información permite determinar que los trabajadores desconocen las diferentes actividades relacionadas con la gestión por lo que cada una de las etapas esenciales no son desarrolladas de manera eficiente, es decir, se aplica un modelo de gestión empírica sin aplicar la planificación y dirección de las actividades, lo cual además provoca que no se logren los objetivos de crecimiento estipulados por la alta dirección dentro del sector.

Asimismo, existe relación entre la gestión administrativa e imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La banda de Shilcayo, 2022.

Este resultado indica que a medida que la municipalidad mejore las dimensiones de la gestión administrativa, logrará mejorar también la imagen institucional, debido a que la relación es alta. Este resultado guarda relación con Arévalo (2020), quién concluyó que, tomando como base al resultado del coeficiente Spearman=0.884 se determinó la necesidad de mejorar la gestión debido a que influye de manera directa sobre la imagen que está proyectada hacia la ciudadanía; asimismo, se determinó que el nivel de gestión dentro de la entidad es regular correspondiente al 31% de acuerdo a la valoración establecida por los encuestados, mientras que el nivel de la imagen institucional corresponde al 29% como una determinación positiva.

Asimismo, guarda relación con Soledispa y Rodríguez (2021), quienes concluyeron que el  $p\_valor = 0,011 < 0,05$  alfa permitió determinar la importancia del control interno y su nivel de influencia sobre la gestión, por lo que potenciar cada uno de los procedimientos y elementos relacionados con el control, logrará mejorar de manera paralela la gestión; el 20% de funcionarios consultados considera que la gestión es apropiada dentro de la institución a diferencia del 80% que lo considera como de nivel bajo y que expresa su preocupación debida que no existe lineamientos claros para su mejoramiento en el corto plazo.

Además, guarda relación con Bao (2020), quien concluyó que, la realización de cada una de las etapas de la gestión dentro de la entidad municipal para utilizar de manera óptima los recursos y gestionar aquellos que son necesarios para el crecimiento integral; asimismo, se determinó como base fundamental debido a que estas permitirá recopilar las necesidades y ayudará a determinar las estrategias más pertinentes para la solución de la problemática, asimismo, permitirá analizar los beneficios y oportunidades que brinda el sector para aprovechar de una mejor manera los recursos; por lo tanto, se establece la importancia de incorporar lineamientos estratégicos que ayuden a fortalecer la gestión extractiva institucional como herramienta para el crecimiento.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** La relación entre la gestión administrativa e imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022, es significativa ya que el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.963 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además solo el 94.07 % de la gestión administrativa se relaciona con la imagen institucional.
  
- 6.2.** El nivel de gestión administrativa, es medio en 54,1 %, bajo en 27,4 % y alto en 18,5 %, los resultados se deben a que la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022, no se planifica con antelación los recursos a utilizar para alcanzar las metas sin percances.
  
- 6.3.** El nivel de imagen institucional, es medio en 50,3 %, bajo en 29,3, % y alto en 20.4 %, los resultados obtenidos se deben a que los colaboradores no cumplen a cabalidad con los valores institucionales establecidos por el municipio.
  
- 6.4.** La relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022, es significativa ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.959, 0.910, 0,883 y 0.970 (correlación positiva muy alta); y 1.000 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al alcalde, implementar acciones dirigidas a mejorar la gestión administrativa; para realizar esta labor, se debe realizar una planificación adecuada en base a un análisis detallado de los problemas internos. Asimismo, debe fortalecer la organización y distribución de las actividades por medio de la designación pertinente de responsabilidades, al mismo tiempo, mejorar la dirección adecuada y la aplicación del control interno; de tal manera que se incremente la imagen institucional aplicando un plan de sensibilización y comunicación en los trabajadores.
- 7.2.** Al alcalde, aplicar un liderazgo de acuerdo a la estructura organizacional; para realizar esta labor, se debe realizar, mediante un liderazgo situacional de acuerdo al contexto y momento para una toma de decisiones, haciendo respetar las líneas e autoridad y responsabilidad de los colaboradores, lo que conllevará un ambiente laboral adecuado; de tal manera que mejore el nivel de desempeño de los colaboradores, de modo que estos realicen sus actividades con eficiencia para incrementar la competitividad institucional.
- 7.3.** Al gerente municipal, realizar procedimientos para mejorar la calidad de los servicios; para realizar esta labor se debe desarrollar procedimientos estratégicos debidamente planificados con la integración de la problemática y las necesidades más sobresalientes dentro del público usuario, con lo cual se podrán tomar las decisiones adecuadas y se entregaran servicios pertinentes capaces de satisfacer sus necesidades; de tal manera que se brinde una atención oportuna al usuario mediante respuestas rápidas que fomentarán una buena percepción de los servicios municipales.
- 7.4.** Al jefe de control interno, aplicar actividades de control interno de manera concurrente; para realizar esta labor, se debe desplegar los

procedimientos definidos por la institución para ejecutar el control sobre el avance de las actividades y forma como se utilizan los recursos. Además, se debe aplicar la supervisión continua a fin de corregir errores cotidianos que garanticen una adecuada proyección de transparencia; de tal manera que se pueda transparentar los recursos utilizados y tener una adecuada imagen institucional proyectada hacia el público y que permita brindar la seguridad al ciudadano sobre la utilización de los recursos mediante una buena gestión.

## REFERENCIAS

- Álvarez, N. y Delgado, J. (2020). *Organizational development in municipal management*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/133/153>
- Ángulo, C. y Meca, J. (2020). Social marketing plan to strengthen the corporate image of a private company of health services in Chiclayo - 2018. Revista Tzhoecoen. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1259/1168>
- Arévalo, A. (2020). *Gestión administrativa e imagen institucional de la Institución Educativa N° 0020 Ernesto Chávez Tamariz, Saposoa 2020*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52310/Ar%20c3%a9valo\\_PA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52310/Ar%20c3%a9valo_PA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6th ed.). Editorial Episteme. [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION/link/572c1b2908ae2efbfdbde004/download](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbfdbde004/download)
- Bao, C. (2020). *Administrative management and quality of service perceived by users of a postgraduate school, Huánuco-Perú* (Artículo científico). Universidad Nacional Del Altiplano, Puno, Perú. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Bautista, J. (2020). *Evaluation of administrative management to improve job performance in municipal management*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/189>
- Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria. Revista Ciencias Estratégicas. <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939001.pdf>
- Bravo, R. y Damián, E. (2021). *Work environment and perception of the*



*institutional image*. PSIQUEMAG. Revista Científica Digital de Psicología.  
<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/232/222>

Cárdenas, L. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto – 2021*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67953/C%c3%a1rdenas\\_FL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67953/C%c3%a1rdenas_FL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carrero, Y. (2019). *Corporate identity and organizational values, from an advanced leadership*. Revista Scientific.  
[https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/408/538](https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/408/538)

Chacaltana, R., Flores, L., Gómez, S. (2021) The institutional identity of teachers in higher education: a systematic review. (artículo científico). *Igobernanza*. Perú. <https://igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/140/209>

Chumpitazi, F. (2020). *Administrative management and the teaching performance from a language center in Lima Metropolitan*. Educa UMCH. Revista sobre Educación y Sociedad.  
<https://revistas.umch.edu.pe/EducaUMCH/article/view/166/113>

Cohen, N., Gómez, G. (2019) Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños. Teseo. Argentina.  
[http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)

Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. 12.  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Cortés, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. Universidad Autónoma del Carmen.  
[http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investiga](http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investiga)

cion.pdf

El País (2022) La corrupción, el agujero negro de Colombia. Colombia. <https://elpais.com/america-colombia/2022-05-09/la-corrupcion-el-agujero-negro-de-colombia.html>

Fernández, A. y Hellín, P. (2019) The strategic management of visual identity in organizations. (artículo científico). *Relaciones públicas*. España. <http://revistarelacionespublicas.uma.es/index.php/revrrpp/article/view/578/325>

García, G. y De Miguel, M. (2020). *Corporate image in a heavy transport company, Santo Domingo Ecuador*. *Ciencias Holguín*. <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1198/1301>

Gestión (2022) Thorne: los inversionistas dan por descontado que Perú tendrá 5 años perdidos para invertir. Perú. <https://gestion.pe/economia/thorne-los-inversionistas-dan-por-descontado-que-peru-tendra-5-anos-perdidos-para-invertir-noticia/>

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. & Verdezoto, G. (2020). Administrative management model for the business development of hotel barros in quevedo city. (artículo científico) *Revista Universidad y Sociedad*, 6. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Guillén, O. y Valderrama, S. (2013). *Guía para elaborar la tesis universitaria escuela de posgrado*. Ando Educando. [https://www.academia.edu/37024919/GUÍA\\_PARA\\_ELABORAR\\_LA\\_TESIS\\_UNIVERSITARIA\\_ESCUELA\\_DE\\_POSGRADO](https://www.academia.edu/37024919/GUÍA_PARA_ELABORAR_LA_TESIS_UNIVERSITARIA_ESCUELA_DE_POSGRADO)

Hernández, H., Cardona, D. y Del Rio, J. (2017). *Strategic Direction: Projection of Technological Innovation and Administrative Management in Small Enterprises*. Información Tecnológica. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v28n5/art03.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp->

content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Higinio, W. (2018). *Corporate social responsibility programs and their impact on the corporate image in the sugar company casa grande - 2018*. Revista Yachaq. <https://revista.uct.edu.pe/index.php/YACHAQ/article/view/72/49>

Hinojosa, J., Ayup, J., Cogco, A. (2019) Imagen corporativa y satisfacción laboral en potenciales empleados del sector bancario. (artículo científico). *Investigación administrativa*. México. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v49n125/2448-7678-ia-49-125-00004.pdf>

Lavanda, F., Reyes, M., Ruiz, R. y Castillo, L. (2022). *The corporate image through a strategy of social marketing in peruvian companies*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1788/2538>

Limonta, R., Andraus, C. y Lazo, O. (2020). *Analysis of corporate branding models*. Eca Sinergia. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2523/2855>

Lun Pun, V. (2020). *The Administrative management and service quality of the National Maritime Authority according to the user in the Port of Callao*. Revista de la Escuela Superior de Guerra Naval. <https://revista.esup.edu.pe/RESUP/article/view/88/63>

Menacho, I., Mallqui, R., Ibarguen, F., Córdova, U. (2020) Quality of service and corporate image in EsSalud, Peru. (artículo científico). Universidad del Zulia. Venezuela. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/33198/34857>

Mendivel, R., Lavado, C., y Sánchez, A. (2020). *Administrative management and human talent management by competencias at the Universidad peruana Los Andes, Subsidiary Chanchamayo*. (artículo científico). Universidad Nacional de Cañete – Perú.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000100262](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262)

Mendoza, V. y Moreira, J. (2021). *Administrative Management Processes, a journey from its origin*. Revista Fipcaec. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>

Mendoza, V., Moreira, J. y Mera, C. (2022). *Influence of administrative management on the organizational development of higher education institutions*. Revista publicando. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2301/2532>

Mendoza, W., Delgado, M., García, T., Barreiro, I. (2018). *Internal control and its influence on the administrative management of the public sector*. Dominio de las ciencias. Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

Montaño, M. (2019) Indicators to assess the external public image of the electricity sector in Emeralds. (artículo científico). FIPCAEC. Ecuador. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/42/42/>

Monzon, J. (2019). *Administrative management and its systematization process: case of an educational institution in the district of Comas, Lima 2019*. Centro sur social science journal. <https://centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/116/509>

Mori, H. (2020). *Change of administrative management in sub-national governments and its impact on administrative systems: Amazonasregion, 2018-2019* (Artículo científico). Instituto de Gobierno y de Gestión Pública, Lima, Perú. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/208/375>

Moya, C. (2021). *Gestión administrativa y fortalecimiento institucional en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66778/Moya\\_LC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66778/Moya_LC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Niño, V. (2011). Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución. In *Botánica*

Marina (2nd ed.). Ediciones de la U.  
[https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_DISENO\\_Y\\_EJECUCION](https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION)

Orellana, D., Erazo, J., Narváez, c. & Matovelle, M. (2019). *Administrative Management, a key element for the development of transport service companies*. Revista visionario digital.  
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/639/1545>

Ortega, V. (2018). *Management of the corporate image of university Organizations from the emotional marketing approach*. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7088670>  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7088670>

Patlán, J. y Martínez, E. (2017). *Evaluation of university organizational image in an institution of higher education*. Revista Contaduría y Administración.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n1/0186-1042-cya-62-01-00105.pdf>

Pereira, T., Portilla, I. y Rodríguez, N. (2021). *Review of the literature on corporate brands: towards an integrative definition and management*. Doxa Comunicación.  
<https://revistascientificas.uspceu.com/doxacomunicacion/article/view/805/1562>

Ramos, E., Palomino, N. (2020) *Gestión de imagen corporativa como estrategia de sostenibilidad: camino al cambio empresarial*. (artículo científico). *Universidad y sociedad*. Perú. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-292.pdf>

Riffo, R. (2019). *Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos*. (artículo científico). Universidad Miguel de Cervantes – Chile.  
<https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173010/563662173010.pdf>

- Rodríguez, N. y Revelo, W. (2017). *Integral Management Of Solid Waste In The Company Cyrgo Sas*. Revista tendencia. Colombia <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v18n2/v18n2a07.pdf>5G
- Rojas, C., Hernández, H. y Niebles, W. (2020). *Sustainable administrative management of integrated management systems in health services*. Revista Espacios. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Saavedra, J. y Delgado, J. (2021). *Job satisfaction in administrative management*. Revista Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>
- Salguero, N. y García, C. (2018). *Efficient Administrative Management*. Polo Del Conocimiento. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748/923>
- Santa Cruz, T., Antezana, M. (2021) Impact on corporate image in the face of inclusion of LGBT communities in retail stores in Peru. (artículo científico). *Correspondencias & Análisis*. Perú. <http://ojs.correspondenciasy analisis.com/index.php/Journalcya/article/view/369/586>
- Soledispa, B. y Rodríguez, K. (2021). *Internal control and its impact on the administrativemanagement of the GAD Pedro Carbo, Ecuador*. Revista dominio de las ciencias. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2323/5050>
- Solís, J., Bucheli, X. & Fuentes, N. (2021). *Administrative management of mobile applications and its effect on the marketing of mass consumer products in the Quevedo Canton*. Revista Científica ECOCIENCIA. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/516/338>
- Tataje, O., Antonio, F., Retamozo, M., Noemí, Arana, T., Alonso, A., Ramirez, P. y Gisell, J. (2022). *Institutional identification and teaching quality in a private university in Peru*. Revista de Ciencias Sociales. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

85131429616&doi=10.31876%2fracs.v28i.38149&origin=inward&txGid=ba5766ea68ec8684d92a8bbfcab35cf5

Torres, M. y Quintero, Y. (2018). *Development of corporate image and visual identity for the new stevia infusion product for an innovation project*. Revista Convicciones. <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/convicciones/article/view/315/365>

Vásquez, K. y Farje, J. (2020). *Effectiveness of administrative management in high Andean local governments, Luya, Amazonas región*. Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades. <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649/802>

Velásquez, M. (2018) Administrative management and corporate image of the national amazon university of madre de dios. (artículo científico). *CEPROSIMAD*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37168>

Ventura, A. (2021). *Administrative management and motivation in the production of a natural product company, 2020*. Digital Publisher CEIT. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897405>

Vílchez, M., Sánchez, K. (2021) Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos. (artículo científico). *Ciencia Latina*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/778/1065>

William, C., Nila, G., Enrique, P. y Mirko, M. (2022). *Administrative management during covid19 in the collaborators of the municipalities in Peru*. Scopus Preview Revista de Ciencias Sociales. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85135054041&doi=10.31876%2fracs.v28i3.38475&origin=inward&txGid=38fb75b501c17315c8e1f801570260bc>

Wong, H. (2018). *Corporate social responsibility programs and their impact on the corporate image in the sugar company casa grande - 2018*. Revista

Yachaq. <https://revista.uct.edu.pe/index.php/YACHAQ/article/view/72/49>

# **ANEXOS**

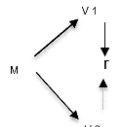


## Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1: Gestión administrativa</b>	Es un proceso que está compuesto por acciones planeadas las cuales conjugan la parte técnica con la metódica, de manera que, se establezcan actividades que permitan direccionar y gestionar de forma efectiva los recursos internos, siendo los principales el talento humano, músculo financiero, materiales e insumos; así como también, determinar los objetivos en aras de fortalecer las tácticas y estrategias institucionales (Castañeda y Vásquez, 2016).	La gestión administrativa es el grupo social en el que, a través de la administración de capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de cada comunidad. Se medirá mediante un cuestionario según sus dimensiones e indicadores.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión y visión</li> <li>- Definen los objetivos</li> <li>- Documentos de gestión: MOF, ROF, TUPA, POI</li> <li>- Recursos</li> </ul>	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura organizacional</li> <li>- Jerarquía funcional</li> <li>- Coordinación</li> <li>- Liderazgo</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Supervisiones</li> <li>- Estándares de calidad</li> <li>- Toma de decisiones</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Órgano de control</li> <li>- Control de calidad</li> <li>- Cumplimiento de las metas y normas</li> <li>- Corregir errores</li> </ul>	
<b>V2: Imagen institucional</b>	Es una estructura cognitiva de la institución que se forma en los usuarios, clientes o público en general, siendo el resultado del procesamiento de información que emite la organización a través de sus fuentes de información (Capriotti, 2008).	Es la encargada de dirigir y administrar las acciones y actividades de comunicación, información y protocolo de relaciones públicas. Se medirá mediante un cuestionario según sus dimensiones e indicadores.	Identidad institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identidad visual</li> <li>- Elementos gráficos</li> <li>- Valores institucionales</li> </ul>	Ordinal
			Comunicación institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato cortés y amable</li> <li>- Medios de comunicación</li> <li>- Experiencia personal</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> </ul>	
			Realidad institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones adecuadas</li> <li>- Distribución de ambientes</li> <li>- Estructura administrativa-organizacional</li> <li>- Infraestructura</li> </ul>	

## Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión administrativa e imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos											
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar relación la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La banda de shilcayo, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022</p> <p>Evaluar el nivel de imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022</p> <p>Conocer la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: El nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022, es alto</p> <p>H2: El nivel de imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022, es alto.</p> <p>H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022.</p>	<p><b>Técnica</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Los cuestionarios</p>											
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>												
<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, cuantitativa, transversal, descriptiva correlacional</p>  <p>Donde: M = Muestra V1= Gestión administrativa V2= Imagen institucional r = Relación entre variables</p>	<p><b>Población:</b> Estuvo formada por 432 usuarios (fuente: Registro de usuarios).</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra de estudio fue de 157 usuarios</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión administrativa</td> <td style="text-align: center;">Planificación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Organización</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dirección</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Imagen institucional</td> <td style="text-align: center;">Identidad institucional</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Comunicación institucional</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Realidad institucional</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Control	Imagen institucional	Identidad institucional	Comunicación institucional	Realidad institucional
Variables	Dimensiones													
Gestión administrativa	Planificación													
	Organización													
	Dirección													
	Control													
Imagen institucional	Identidad institucional													
	Comunicación institucional													
	Realidad institucional													

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión administrativa

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Planificación</b>						
01	En la municipalidad la visión guarda relación con los objetivos institucionales.					
02	La organización define los objetivos de acuerdo a la problemática que atraviesa la jurisdicción.					
03	Se cuenta en la entidad con documentos de gestión (MOF,					

	ROF, TUPA, POI) actualizados que permiten brindar un buen servicio.					
<b>04</b>	La Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo planifica con antelación los recursos a utilizar para alcanzar las metas sin percances.					
<b>DIMENSIÓN: Organización</b>						
<b>05</b>	La Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo cuenta una estructura organizacional adecuada que facilita la toma de decisiones.					
<b>06</b>	La Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo cuenta con una jerarquía funcional que permite cumplir con los planes y actividades fijadas.					
<b>07</b>	En la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo existe coordinación entre las áreas para el cumplimiento de las actividades programadas.					
<b>08</b>	En la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo el alcalde ejerce un liderazgo adecuado que permite brindar soluciones oportunas a los dilemas internos y externos.					
<b>DIMENSIÓN: Dirección</b>						
<b>09</b>	En la institución existe canales de comunicación adecuados que permiten mantener una relación estrecha entre entidad-usuario.					
<b>10</b>	La institución realiza constantes supervisiones a las actividades que desarrolla el personal en virtud de mejorar la calidad de atención.					
<b>11</b>	En la institución se han definido estándares de calidad para monitorear las actividades que desarrolla el personal y la entidad en su conjunto.					
<b>12</b>	En la institución se toman decisiones acertadas para cumplir con los objetivos trazados.					
<b>DIMENSIÓN: Control</b>						
<b>13</b>	La institución cuenta con un órgano de control que le permite monitorear las actividades internas a fin de llevar a cabo una gestión transparente.					
<b>14</b>	La Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo realiza un control de calidad respecto a los servicios que brinda a la sociedad.					
<b>15</b>	En la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo los principales representantes registran oportunamente el cumplimiento de las metas y normas.					
<b>16</b>	La institución realiza auditorias constantes para corregir los errores administrativos.					

**¡Gracias por sus respuestas!**

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Imagen institucional

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022.

#### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS DE IMAGEN INSTITUCIONAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Identidad institucional</b>						
01	La institución cuenta con elementos adecuados que permiten reforzar la identidad visual.					

02	La entidad comunica sus valores y misión mediante la identidad visual.					
03	La Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo comunica información relevante a través del uso de elementos gráficos de alto impacto.					
04	En la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo los colaboradores cumplen a cabalidad con los valores institucionales establecidos por el municipio.					
05	En la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo se toman decisiones en función a los valores institucionales.					
<b>DIMENSIÓN: Comunicación institucional</b>						
06	En la institución se brinda un trato cortés y amable a todos los usuarios sin ningún tipo de distinción o discriminación.					
07	La institución comunica y difunde sus actividades a través de los diferentes medios de comunicación.					
08	La Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo cuenta con medios de comunicación propios (blogs, sitios web y fan page) para mantener cercanía con la sociedad.					
09	El trato que ofrece el personal de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo le genera una experiencia personal positiva.					
10	La institución genera espacios de participación con la finalidad de fortalecer las relaciones interpersonales.					
<b>DIMENSIÓN: Realidad institucional</b>						
11	La institución cuenta con instalaciones adecuadas que brindan confort a los usuarios que esperan ser atendidos.					
12	La Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo cuenta con una distribución de ambientes adecuada que facilita la organización y trabajo del personal.					
13	La Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo cuenta con una estructura administrativa- organizacional adecuada que le permite hacer frente a la alta demanda.					
14	La Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo cuenta con una estructura administrativa- organizacional eficiente que permite brindar soluciones en menor tiempo a los usuarios.					
15	La Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo cuenta con una moderna infraestructura.					
16	La infraestructura actual de la municipalidad es accesible para todo tipo de personas					

**¡Gracias por sus respuestas!**

### Validación de los instrumentos de investigación

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	metodólogo	4.5	Es aplicable
	2	Especialista	4.6	Es aplicable
	3	Especialista	4.7	Es aplicable
Imagen institucional	1	metodólogo	4.5	Es aplicable
	2	Especialista	4.6	Es aplicable
	3	Especialista	4.7	Es aplicable

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Sánchez Dávila, Keller  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión Administrativa  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Salazar Lozano, Gyn

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa..				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>45</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.5
-----

Tarapoto, 04 de noviembre del 2022



Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta  
 Institución donde labora : Macahuachi & Mejia – contadores asociados  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión Administrativa  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Salazar Lozano, Gyn

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa..				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>46</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.6

Tarapoto, 04 de noviembre

del 2022



**CPC. Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta**  
 N° Matricula 10-1481

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. Cabrera Pezo, Sindy Brillith  
 Institución donde labora : Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión Administrativa  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Salazar Lozano, Gyn

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

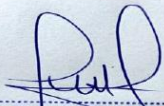
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 47

Tarapoto, 03 de noviembre de 2022

  
 .....  
**ABG. SINDY BRILLITH-CABRERA PEZO**  
**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**CASM N 1210**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dr. Sánchez Dávila, Keller  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Imagen Institucional  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Salazar Lozano , Gyn

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Imagen Institucional.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Imagen Institucional					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Imagen Institucional				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.5

Tarapoto, 04 de noviembre del 2022



Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. Cabrera Pezo, Sindy Brillith  
 Institución donde labora : Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Imagen Institucional  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Salazar Lozano, Gyn

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Imagen Institucional.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Imagen Institucional				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Imagen Institucional					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

46

Tarapoto, 03 de noviembre de 2022



Abg. Sindy Brillith-Cabrera Pezo  
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA  
 CASM N 1219

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta  
 Institución donde labora : Macahuachi & Mejia – contadores asociados  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Imagen Institucional  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Salazar Lozano , Gyn

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Imagen Institucional.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Imagen Institucional				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Imagen Institucional					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.7

Tarapoto, 04 de noviembre del 2022



**Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta**  
 N° Matriculación 10-1401

Sello personal y firma

## Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de confiabilidad de Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válido	157	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	157	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	16

### Análisis de confiabilidad de Imagen institucional

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válido	157	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	157	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	16

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO  
Jr. Yurimaguas N° 340 - Telf. 52 2568



### "Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

La Banda de Shilcayo, 26 de Octubre del 2022.

Carta N° 043- 2022-MDBSH-GAF/ORH

Señor:

**Gyn Salazar Lozano**  
**Estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César**  
**Vallejos Filial Tarapoto**

Ciudad.-

**ASUNTO : Autorización desarrollo de tesis**

**Ref. : Solicitud S/N**

Grato es dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia, comunicarle que se le brinda las facilidades para el desarrollo de trabajo de Investigación Titulado "GESTION ADMINISTRATIVA E IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO, 2022", con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente.,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
LA BANDA DE SHILCAYO  
C.P.C. ~~MENOR BENIGNO RUIZ~~  
Jefe (a) DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

*Gyn Salazar Lozano*  
Gyn Salazar Lozano  
26/10/2022  
2:57 pm

## Base de datos estadísticos

### V1: Gestión administrativa

Nº	p1	p2	p3	p4	SUBTOTAL	p5	p6	p7	p8	SUBTOTAL	p9	p10	p11	p12	SUBTOTAL	p13	p14	p15	p16	SUBTOTAL	TOTAL
1	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	41
2	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
3	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
4	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	26
5	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	55
6	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	28
7	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
8	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	41
9	4	4	5	3	16	3	3	4	3	13	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	58
10	5	4	5	4	18	5	5	4	3	17	3	5	5	4	17	5	4	5	4	18	70
11	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
12	3	2	4	3	12	2	3	3	3	11	4	2	3	2	11	3	2	4	2	11	45
13	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	3	10	40
14	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	54
15	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
16	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	41
17	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	50
18	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
19	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	26
20	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	55
21	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	41
22	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	52
23	1	1	1	4	7	2	4	1	4	11	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	27
24	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	26



<b>25</b>	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	<b>56</b>
<b>26</b>	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	<b>28</b>
<b>27</b>	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	<b>63</b>
<b>28</b>	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	<b>41</b>
<b>29</b>	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	<b>60</b>
<b>30</b>	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	4	18	<b>69</b>
<b>31</b>	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	<b>67</b>
<b>32</b>	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	2	11	<b>43</b>
<b>33</b>	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	3	10	<b>40</b>
<b>34</b>	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	<b>54</b>
<b>35</b>	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	<b>28</b>
<b>36</b>	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	<b>41</b>
<b>37</b>	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	<b>54</b>
<b>38</b>	1	1	4	2	8	2	4	4	4	14	4	2	1	2	9	2	1	2	1	6	<b>37</b>
<b>39</b>	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	<b>28</b>
<b>40</b>	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	<b>55</b>
<b>41</b>	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	<b>41</b>
<b>42</b>	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	<b>54</b>
<b>43</b>	1	1	1	3	6	2	1	3	3	9	3	2	3	3	11	1	3	3	1	8	<b>34</b>
<b>44</b>	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	<b>26</b>
<b>45</b>	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	<b>55</b>
<b>46</b>	3	2	2	2	9	2	3	4	4	13	2	2	3	2	9	4	2	2	2	10	<b>41</b>
<b>47</b>	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	<b>63</b>
<b>48</b>	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	<b>41</b>
<b>49</b>	4	4	5	3	16	3	3	4	4	14	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	<b>59</b>
<b>50</b>	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	4	18	<b>69</b>
<b>51</b>	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	<b>67</b>
<b>52</b>	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	2	11	<b>43</b>

<b>53</b>	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	3	10	<b>40</b>
<b>54</b>	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	<b>54</b>
<b>55</b>	2	2	1	5	10	2	2	5	2	11	1	2	5	5	13	2	2	1	2	7	<b>41</b>
<b>56</b>	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	<b>41</b>
<b>57</b>	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	<b>54</b>
<b>58</b>	1	3	1	2	7	2	1	3	3	9	1	2	1	3	7	4	3	1	1	9	<b>32</b>
<b>59</b>	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	<b>26</b>
<b>60</b>	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	<b>55</b>
<b>61</b>	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	<b>41</b>
<b>62</b>	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	<b>54</b>
<b>63</b>	1	3	3	2	9	2	3	3	3	11	3	2	1	4	10	4	1	1	1	7	<b>37</b>
<b>64</b>	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	<b>26</b>
<b>65</b>	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	<b>55</b>
<b>66</b>	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	<b>28</b>
<b>67</b>	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	<b>58</b>
<b>68</b>	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	<b>41</b>
<b>69</b>	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	<b>60</b>
<b>70</b>	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	3	5	5	4	17	5	4	5	4	18	<b>71</b>
<b>71</b>	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	<b>67</b>
<b>72</b>	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	2	11	<b>43</b>
<b>73</b>	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	3	10	<b>40</b>
<b>74</b>	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	<b>54</b>
<b>75</b>	2	3	1	1	7	3	3	2	3	11	3	2	2	2	9	2	2	1	2	7	<b>34</b>
<b>76</b>	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	<b>41</b>
<b>77</b>	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	<b>54</b>
<b>78</b>	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	<b>19</b>
<b>79</b>	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	<b>26</b>
<b>80</b>	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	<b>55</b>

<b>81</b>	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	<b>41</b>
<b>82</b>	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	<b>54</b>
<b>83</b>	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	<b>19</b>
<b>84</b>	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	<b>26</b>
<b>85</b>	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	<b>55</b>
<b>86</b>	1	2	2	3	8	2	1	2	3	8	2	3	1	2	8	1	2	3	2	8	<b>32</b>
<b>87</b>	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	<b>63</b>
<b>88</b>	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	<b>41</b>
<b>89</b>	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	<b>60</b>
<b>90</b>	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	4	18	<b>69</b>
<b>91</b>	4	4	4	5	17	5	4	3	4	16	3	5	4	4	16	4	4	4	4	16	<b>65</b>
<b>92</b>	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	2	11	<b>43</b>
<b>93</b>	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	3	10	<b>40</b>
<b>94</b>	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	<b>54</b>
<b>95</b>	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	<b>28</b>
<b>96</b>	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	<b>41</b>
<b>97</b>	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	<b>54</b>
<b>98</b>	1	3	1	2	7	2	3	1	3	9	1	2	3	3	9	2	2	2	1	7	<b>32</b>
<b>99</b>	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	<b>26</b>
<b>100</b>	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	<b>55</b>
<b>101</b>	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	<b>41</b>
<b>102</b>	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	<b>54</b>
<b>103</b>	1	4	1	2	8	2	4	4	1	11	4	2	4	4	14	4	4	1	1	10	<b>43</b>
<b>104</b>	3	2	2	2	9	3	1	2	2	8	2	3	1	2	8	1	2	2	2	7	<b>32</b>
<b>105</b>	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	<b>55</b>
<b>106</b>	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	<b>28</b>
<b>107</b>	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	<b>60</b>
<b>108</b>	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	<b>41</b>

<b>109</b>	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	<b>60</b>
<b>110</b>	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	4	18	<b>69</b>
<b>111</b>	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	<b>67</b>
<b>112</b>	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	2	11	<b>43</b>
<b>113</b>	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	3	10	<b>40</b>
<b>114</b>	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	<b>54</b>
<b>115</b>	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	<b>28</b>
<b>116</b>	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	<b>41</b>
<b>117</b>	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	<b>54</b>
<b>118</b>	1	1	1	2	5	2	3	1	1	7	1	2	3	1	7	1	3	3	1	8	<b>27</b>
<b>119</b>	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	3	1	1	2	7	1	2	2	2	7	<b>27</b>
<b>120</b>	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	<b>55</b>
<b>121</b>	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	<b>41</b>
<b>122</b>	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	<b>54</b>
<b>123</b>	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	<b>19</b>
<b>124</b>	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	<b>26</b>
<b>125</b>	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	<b>55</b>
<b>126</b>	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	<b>28</b>
<b>127</b>	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	<b>63</b>
<b>128</b>	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	<b>41</b>
<b>129</b>	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	<b>60</b>
<b>130</b>	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	4	18	<b>69</b>
<b>131</b>	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	<b>67</b>
<b>132</b>	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	2	11	<b>43</b>
<b>133</b>	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	3	10	<b>40</b>
<b>134</b>	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	<b>54</b>
<b>135</b>	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	<b>28</b>
<b>136</b>	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	<b>41</b>

<b>137</b>	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	<b>54</b>
<b>138</b>	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	<b>19</b>
<b>139</b>	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	<b>26</b>
<b>140</b>	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	<b>55</b>
<b>141</b>	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	<b>41</b>
<b>142</b>	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	<b>54</b>
<b>143</b>	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	<b>19</b>
<b>144</b>	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	<b>26</b>
<b>145</b>	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	<b>55</b>
<b>146</b>	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	<b>28</b>
<b>147</b>	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	<b>63</b>
<b>148</b>	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	<b>41</b>
<b>149</b>	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	<b>60</b>
<b>150</b>	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	4	18	<b>69</b>
<b>151</b>	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	<b>67</b>
<b>152</b>	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	2	11	<b>43</b>
<b>153</b>	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	3	10	<b>40</b>
<b>154</b>	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	<b>54</b>
<b>155</b>	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	<b>28</b>
<b>156</b>	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	<b>41</b>
<b>157</b>	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	<b>54</b>

## V2: imagen institucional

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	SUBTOTAL	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	SUBTOTAL	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	SUBTOTAL	TOTAL
1	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	3	16	42
2	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	3	19	52
3	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	7	18
4	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	2	9	25
5	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	4	21	55
6	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	2	10	27
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	64
8	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	2	15	41
9	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	4	23	64
10	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	4	27	73
11	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	4	25	66
12	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	2	14	41
13	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	3	15	39
14	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	3	20	55
15	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	12	30
16	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	3	13	39
17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	3	17	50
18	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	1	10	21
19	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	2	13	29
20	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	4	22	56
21	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	3	16	42
22	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	3	19	52
23	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	7	18
24	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	2	9	25
25	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	4	21	55
26	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	2	10	27

<b>27</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	<b>64</b>
<b>28</b>	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	2	15	<b>41</b>
<b>29</b>	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	4	23	<b>64</b>
<b>30</b>	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	4	27	<b>73</b>
<b>31</b>	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	4	25	<b>66</b>
<b>32</b>	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	2	14	<b>41</b>
<b>33</b>	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	3	15	<b>39</b>
<b>34</b>	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	3	20	<b>55</b>
<b>35</b>	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	12	<b>30</b>
<b>36</b>	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	3	13	<b>39</b>
<b>37</b>	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	3	17	<b>50</b>
<b>38</b>	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	2	11	<b>22</b>
<b>39</b>	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	2	13	<b>29</b>
<b>40</b>	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	4	22	<b>56</b>
<b>41</b>	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	3	16	<b>42</b>
<b>42</b>	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	3	19	<b>52</b>
<b>43</b>	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	3	9	<b>20</b>
<b>44</b>	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	2	9	<b>25</b>
<b>45</b>	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	4	21	<b>55</b>
<b>46</b>	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	2	10	<b>27</b>
<b>47</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	<b>64</b>
<b>48</b>	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	2	15	<b>41</b>
<b>49</b>	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	4	23	<b>64</b>
<b>50</b>	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	4	27	<b>73</b>
<b>51</b>	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	4	25	<b>66</b>
<b>52</b>	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	2	14	<b>41</b>
<b>53</b>	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	3	15	<b>39</b>
<b>54</b>	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	3	20	<b>55</b>

55	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	5	15	33
56	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	3	13	39
57	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	3	17	50
58	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	3	12	23
59	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	2	13	29
60	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	4	22	56
61	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	3	16	42
62	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	3	19	52
63	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	4	10	21
64	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	2	9	25
65	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	4	21	55
66	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	2	10	27
67	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	23	63
68	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	2	15	41
69	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	4	23	64
70	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	4	27	73
71	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	4	25	66
72	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	2	14	41
73	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	3	15	39
74	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	3	20	55
75	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	12	30
76	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	3	13	39
77	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	3	17	50
78	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	1	10	21
79	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	2	13	29
80	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	4	22	56
81	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	3	16	42
82	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	3	19	52



<b>83</b>	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	7	<b>18</b>
<b>84</b>	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	2	9	<b>25</b>
<b>85</b>	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	4	21	<b>55</b>
<b>86</b>	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	2	10	<b>27</b>
<b>87</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	<b>64</b>
<b>88</b>	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	2	15	<b>41</b>
<b>89</b>	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	4	23	<b>64</b>
<b>90</b>	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	4	27	<b>73</b>
<b>91</b>	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	4	25	<b>66</b>
<b>92</b>	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	2	14	<b>41</b>
<b>93</b>	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	3	15	<b>39</b>
<b>94</b>	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	3	20	<b>55</b>
<b>95</b>	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	12	<b>30</b>
<b>96</b>	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	3	13	<b>39</b>
<b>97</b>	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	3	17	<b>50</b>
<b>98</b>	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	3	12	<b>23</b>
<b>99</b>	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	2	13	<b>29</b>
<b>100</b>	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	4	22	<b>56</b>
<b>101</b>	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	3	16	<b>42</b>
<b>102</b>	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	3	19	<b>52</b>
<b>103</b>	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	4	10	<b>21</b>
<b>104</b>	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	2	9	<b>25</b>
<b>105</b>	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	4	21	<b>55</b>
<b>106</b>	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	2	10	<b>27</b>
<b>107</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	<b>64</b>
<b>108</b>	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	2	15	<b>41</b>
<b>109</b>	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	4	23	<b>64</b>
<b>110</b>	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	4	27	<b>73</b>

111	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	4	25	66
112	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	2	14	41
113	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	3	15	39
114	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	3	20	55
115	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	12	30
116	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	3	13	39
117	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	3	17	50
118	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	1	10	21
119	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	2	13	29
120	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	4	22	56
121	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	3	16	42
122	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	3	19	52
123	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	7	18
124	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	2	9	25
125	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	4	21	55
126	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	2	10	27
127	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	64
128	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	2	15	41
129	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	4	23	64
130	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	4	27	73
131	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	4	25	66
132	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	2	14	41
133	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	3	15	39
134	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	3	20	55
135	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	12	30
136	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	3	13	39
137	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	3	17	50
138	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	1	10	21

<b>139</b>	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	2	13	<b>29</b>
<b>140</b>	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	4	22	<b>56</b>
<b>141</b>	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	3	16	<b>42</b>
<b>142</b>	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	3	19	<b>52</b>
<b>143</b>	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	7	<b>18</b>
<b>144</b>	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	2	9	<b>25</b>
<b>145</b>	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	4	21	<b>55</b>
<b>146</b>	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	2	10	<b>27</b>
<b>147</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	<b>64</b>
<b>148</b>	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	2	15	<b>41</b>
<b>149</b>	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	4	23	<b>64</b>
<b>150</b>	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	4	27	<b>73</b>
<b>151</b>	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	4	25	<b>66</b>
<b>152</b>	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	2	14	<b>41</b>
<b>153</b>	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	3	15	<b>39</b>
<b>154</b>	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	3	20	<b>55</b>
<b>155</b>	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	12	<b>30</b>
<b>156</b>	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	3	13	<b>39</b>
<b>157</b>	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	3	17	<b>50</b>

# Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

TRÁMITE DOCUMENTARIO

EXPEDIENTE N°: 10122  
25-10-22

EN 2:50

FIRMA

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

**Datos Generales**

Nombre de la organización:	RUC: 20142659299
Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
José Augusto Del Águila García	42204181

**Consentimiento:**

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [SI], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa e imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Gyn Salazar Lozano	41788026

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: La Banda de Shilcayo 25 de octubre del 2022



25/10/22  
B. O. S. P. H.

Firma:   
**(Titular o Representante legal de la Institución)**  
 CPZ. Augusto W. Sánchez Arévalo  
 GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

25 OCT 2022 10:52

(\*): Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa e imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022", cuyo autor es SALAZAR LOZANO GYN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

TARAPOTO, 05 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL <b>DNI:</b> 01126836 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 05- 01-2023 23:23:07

Código documento Trilce: TRI - 0510762