



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión administrativa e imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el Congreso de la República, 2021.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Meza Yauri, Tatiana Maria Luisa ([orcid.org/0000-0002-3061-5896](https://orcid.org/0000-0002-3061-5896))

**ASESORA:**

Dra. Graus Cortez, Lupe Esther ([orcid.org/0000-0002-1511-5244](https://orcid.org/0000-0002-1511-5244))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CALLAO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi amorosa familia quienes son mi inspiración y fortaleza para cumplir cada una de mis metas.

## **Agradecimiento**

A los colaboradores del Congreso de la República, por las facilidades otorgadas que me han permitido concluir de manera satisfactoria esta investigación. A la Universidad Cesar Vallejo, a los maestros y asesores por su colaboración.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT .....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	7
II. MARCO TEÓRICO.....	11
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	22
3.2. Variables y operacionalización .....	24
3.3. Población y muestra .....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5. Procedimientos.....	29
3.6. Método de análisis de datos.....	29
3.7. Aspectos éticos.....	29
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES .....	41
REFERENCIAS .....	42
ANEXOS .....	46

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión administrativa e imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el Congreso de la República, 2021.”, partió del problema general ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa e imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el congreso de la república, 2021? Cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la gestión administrativa e imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el congreso de la república, 2021.

El tipo de investigación es básica con un diseño no experimental, enfoque cuantitativo. Por tanto, en base a lo mencionado los datos de la investigación se consiguieron a través de una encuesta que permitió recoger respuestas y ser analizadas a través de un sistema estadístico para obtener resultados finales. Sobre el método es hipotético-deductivo, pues el estudio partió del planteamiento de una hipótesis y su investigación se realizó de lo general a lo particular. El nivel de investigación es correlacional ya que el estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables gestión administrativa e imagen institucional.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, imagen institucional, comunicaciones.

## ABSTRACT

The present investigation entitled "Administrative management and institutional image of the personnel of the communications office in the Congress of the Republic, 2021.", started from general problem What relationship exists between the administrative management and institutional image of the communications office staff in the Congress of the Republic, 2021? Whose general objective was to determine the relationship between administrative management and institutional image of the communications office staff in the Congress of the Republic, 2021.

The type of research is basic with a non-experimental design, quantitative approach. Therefore, based on the aforementioned, the research data was obtained through a survey that made it possible to collect responses and be analyzed through a statistical system to obtain final results. The method is hypothetical-deductive, since the study started from the statement of a hypothesis and its research was carried out from the general to the particular. The research level is correlational since the study aimed to determine the relationship between the variables administrative management and institutional image.

**Keywords:** Administrative management, institutional Image, communications.

## I. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este estudio es conocer la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional del personal del despacho de comunicaciones del Congreso de la República. Esto nos permitirá evaluar el estado actual de la institución, así como la gestión y labor del personal de la oficina de comunicaciones.

Para alcanzar los objetivos previstos, la gestión administrativa crea el marco para el desarrollo y la administración de instituciones públicas y/o empresas a escala global. Por lo tanto, es obvio que la participación de personas calificadas, conocedoras del tema y capaces de actuar con eficacia pueden alcanzar los objetivos planteados, según el artículo *Managers skills in organizations of the Palmicultor sector in Department Of Cesar – Colombia*.

La gestión administrativa tiene un aspecto sistémico mediante la orientación de las acciones y la consecución de objetivos a través de la administración de la sucesión administrativa, como la planificación, la organización, la dirección y el control. Pero sí es innovadora la creación de ajustes organizativos y productivos o avances tecnológicos en la oferta de una empresa al mercado para ser más eficaz y obtener un mejor posicionamiento, o para proponer uno nuevo donde no hay competidores. El avance empresarial juega un papel importante en dicha gestión porque se estima una mejora en el modelo de negocio. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), paginas 32-37.

Por otra parte, a gestión administrativa, que permite su gestión a través de obras, planes y directrices y la asignación de recursos humanos, materiales, infraestructuras, presupuesto, está directamente relacionada con la imagen institucional. Con esto, permite fortalecer y mejorar las acciones institucionales con un enfoque en la gestión parlamentaria y, más específicamente, en la gestión administrativa, en un esfuerzo por presentar el prestigio y la buena reputación del Congreso de la República ante una sociedad cada vez más exigente.

La pandemia Covid-19 golpeó al mundo y a nuestra nación en 2020, paralizando

muchas actividades y provocando un cambio imprevisto. En respuesta, el gobierno peruano empleó el símbolo Teletrabajo como táctica contra esta dificultad de acuerdo al Decreto de Urgencia 026-2020. Para de esta manera lograr una nueva postura en la realidad pos pandemia, esto obligó a empresarios y empleados a adaptarse a los cambios. Según el artículo de la revista sobre el presente y el futuro del teletrabajo en Perú, el sector público también debe prestar su apoyo promulgando leyes acordes con estas actividades, página 2.

Por ello, el presente proyecto busca compartir las experiencias y trabajo realizado por el personal de la oficina de Comunicaciones dentro de una etapa difícil como la pandemia COVID-19.

En relación al problema general es el siguiente: ¿Qué relación existe entre la imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones del Congreso de la República en 2021 y la gestión administrativa? En lo que respecta a los problemas específicos estos son: ¿Qué relación existe entre la planificación de la imagen institucional y los empleados del gabinete de comunicación para el parlamento nacional de 2021?, ¿Qué relación existe entre la imagen institucional del personal del gabinete de comunicación del congreso de la república en 2021 y la organización?, ¿Qué relación existe entre la dirección institucional y el personal del gabinete de comunicación del congreso republicano en 2021?

Este estudio es significativo porque ayuda a identificar la relación entre la imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones y la gestión administrativa en el congreso de la república, 2021, así como aportar elementos teóricos, prácticos y metodológicos. Esto tomando en cuenta que por medio de acciones comunicativas dirigidas se logra comprender el vínculo con la función de los colaboradores de una organización y la imagen de la misma.

Por lo tanto, pretendemos contribuir a los fundamentos teóricos de la administración pública utilizando los conocimientos que hemos aprendido de las teorías de los autores en relación con las variables del estudio (gestión administrativa e imagen institucional), así como de nuestras propias experiencias durante esta pandemia. Ello permite disponer de información actualizada al



tiempo que se tienen en cuenta las tácticas de comunicación interna que permiten la correcta administración, en

este caso, de una organización estatal que desempeña una función tan crucial como la de representar, supervisar y legislar en el presente.

En cuanto a la justificación práctica, el presente estudio pretende aportar, a través de sus conclusiones, técnicas de comunicación para mejorar y resolver las cuestiones planteadas por el despacho de comunicaciones del Congreso de la República. Como resultado, la investigación es útil para la prensa y el área administrativa de los colaboradores de la institución, que examinarán cualquier posible debilidad en la gestión administrativa y la calidad de la imagen dada de la institución. También, esto permitirá que los periodistas, miembros del área de prensa, mejoren dichas estrategias de comunicación con el personal de la organización teniendo como resultado la mejora de su imagen institucional ya que, al adoptarse nuevas medidas para optimizar la comunicación.

Las nuevas herramientas de investigación que se están desarrollando para recopilar y analizar datos que establezcan la relación entre las variables del estudio sirven de justificación metodológica. Dichos instrumentos serán validados por expertos y, por tanto, serán confiables en el desarrollo de la investigación. Los futuros investigadores pueden utilizar este estudio como recurso para ampliar sus conocimientos sobre el tema.

Para el estudio se planteó el objetivo general: Resolver la relación entre la gestión administrativa e imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el congreso de la república, 2021. Sobre los objetivos específicos: Establecer la relación entre la planificación y la imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el congreso de la república, 2021; determinar la relación entre la gestión administrativa de la organización y la imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el congreso de la república, 2021; y ordenar la relación entre la gestión administrativa de la dirección. Por último, se planteó las hipótesis siguientes: hipótesis general, existe relación significativa entre la gestión administrativa e imagen institucional del personal del despacho de comunicaciones en el Congreso de la república, 2021.

Las hipótesis específicas son: (a) existe una relación significativa entre la planificación en la imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones

en el congreso de la república, 2021., (b) Existe una relación significativa entre organización en la imagen institucional del personal del despacho de comunicaciones en el Congreso de la República, 2021. y (c) Existe una coherencia relación significativa entre la dirección en la imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el congreso de la república, 2021.

## I. MARCO TEÓRICO

Quintero (2014) Su objetivo es abordar dos temas clave: la salud mental y las hospitalizaciones administrativas en su tesis, que se titula Diagnóstico de las Hospitalizaciones Administrativas Involuntarias en la Región del Maule y Sugerencias para Mejorar la Gestión. Adicionalmente, se describen y evalúan antecedentes sobre el proceso de hospitalización administrativa en la región del Maule, incluyendo conceptos como hospitalizaciones involuntarias autorizadas por la SEREMI, leyes relativas a la salud mental y aquellas específicamente relacionadas con el proceso de hospitalizaciones psiquiátricas. Como resultado, el marco teórico incluye un análisis de la definición y el concepto de salud mental, así como de los procedimientos utilizados en el trabajo de salud mental a nivel nacional y regional. Señala la creación de un programa informático como prueba de validez de su investigación e insta a una mayor instrucción en la contención mental de internamiento administrativo. Las conclusiones de la investigación esbozan una serie de sugerencias de mejora de la gestión y fallos en el proceso y en su ejecución inicial.

Yugja (2017) En su tesis, propuesta de un modelo de gestión basado en el estilo de liderazgo por aptitudes para la actividad de la gestión administrativa en las unidades educativas del distrito de Sapahaqui, tiene como objetivo fortalecer los procesos administrativos e instructivos en las instituciones educativas. Lo consigue mediante la creación y aplicación de un paradigma de gestión basado en competencias que respalda prácticas educativas eficaces para el crecimiento de los alumnos.

También se adoptó un diseño correlacional en el marco del método de investigación cualitativa-cuantitativa, y se utilizaron metodologías y herramientas para respaldar esta investigación científica. Cabe destacar que el tema de estudio, la delimitación temática, el planteamiento del problema, los objetivos para el avance de la investigación y la justificación se mencionan en el primer

capítulo.

También se presentan las conclusiones del análisis de los datos estadísticos, la entrevista al director del distrito de Sapahaqui y las encuestas a los directores de varias escuelas. El modelo de gestión basado en la capacidad de eficacia de la gestión administrativa se presenta en el quinto capítulo. El sexto y último capítulo ofrece conclusiones y recomendaciones, demostrando el resultado global de acuerdo con los objetivos planteados.

Campos y Portillo (2013) El estudio para la tesis del autor, titulado: La gestión administrativa y su impacto en el servicio al cliente en la Sucursal Babahoyo de la Agencia Nacional de Tránsito de Los Ros, fue de carácter no experimental y descriptivo-causal. Aproximadamente 40 personas conformaron la población.

Como resultado, se determinó que los clientes utilizan los servicios que ofrece la empresa teniendo en cuenta el trato que les dispensan los empleados. Una de las causas de este tipo de trato es la ausencia de procedimientos adecuados, empezando por la autoridad municipal en primer lugar, así como la ineficacia en la gestión, mantenimiento y control de los empleados, una debilidad persistente que se refleja en la actuación del empleado a la hora de atender a los usuarios.

Mendoza (2020) En su estudio, Responsabilidad Social Corporativa e Imagen Institucional desde la Perspectiva de los Empleados Administrativos de la Sede de Migraciones en Breña, 2020, pretende determinar la relación entre estos dos conceptos. Considero una estrategia el corte transversal, el alcance relacional, el método cuantitativo fundamental utilizado en una situación no experimental. Por lo tanto, durante la encuesta a los empleados, se utilizaron cuatro factores para evaluar el compromiso social de las empresas: satisfacción de los empleados, implicación en la comunidad, gestión medioambiental, rivalidad e interacciones con las partes interesadas.

También se evaluaron los cuatro aspectos de la imagen institucional: dentro de ello se considera lo esencial, simultáneo, factual y conceptual. Se utilizó una tabla de contingencia para evaluar el nivel descriptivo, y se comprobó que el 41,20% de los encuestados creía que la RSE es prominente cuando la imagen institucional es igualmente constante, lo que demuestra la relación entre ambas variables.

Revollar (2017) En su tesis del 2017, Deber Social e Imagen Institucional del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao, buscó determinar la conexión entre la responsabilidad social y la imagen institucional. Se utilizó una estrategia cuantitativa y un diseño no experimental transversal y adecuada. En total, se contó con la colaboración de 323 usuarios. Se utilizó el método de encuesta con dos cuestionarios, y se aplicó el Alfa de Cronbach para su credibilidad, arrojando valores de confianza de 0,883 y 0,853, respectivamente. Estadísticamente, se aplicó el Rho Spearman,  $r = 0,555$ , lo que indica que existe una relación significativa y positiva entre la responsabilidad social y la imagen institucional.

Carrasco (2018) La relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional de la Institución Educativa N° 7054 de Villa María del Triunfo de la UGEL N° 1 es abordada en su tesis 2018, la Gestión Administrativa en la Imagen Institucional de la Gerencia General del Poder Judicial. Desarrollo en un diseño transversal, correlacional y no experimental. La población fue de 116 trabajadores. El enfoque de la encuesta consistió en la utilización de dos cuestionarios. Por último, se concluyó que existe una relación directa, positiva, fuerte y significativa entre la gestión administrativa y la imagen institucional.

Flores (2017) Su investigación, que examina cómo el programa nacional de alimentación escolar-qali warma en el Callao y Lima metropolitana afecta a la prestación de servicios alimentarios, se esfuerza por determinar cómo una administración administrativa eficaz afecta a esta prestación de servicios. Se emplearon diseños transversales y un enfoque cuantitativo fundamental. Su fiabilidad se evaluó mediante la estadística de correlación de Pearson, y el índice de confianza resultante fue ( $r=0,659$ ). Finalmente, los hallazgos de este estudio demuestran los efectos importantes y favorables de una gestión eficiente en la prestación de asistencia alimentario del programa de almuerzo escolar en el Callao y Lima Metropolitana.

Facundo (2018) Su tesis, centrada en la gestión administrativa y el logro de resultados prácticos, versó sobre el departamento de atención integral al niño y al adolescente de la municipalidad de Lima. Su objetivo es demostrar cómo se relaciona la gestión administrativa y el logro de resultados operativos. La población estuvo conformada por 52 trabajadores y se adoptó un diseño correlacional. En la técnica de encuesta se utilizó un cuestionario, y para la fiabilidad se emplearon los estadísticos Chi-cuadrado ( $X^2$ ) y R de Pearson, alcanzando una confianza respectiva de 36,43. Con 16 grados de libertad, un umbral de significación de 0,05 y un resultado de 26,30 en la tabla, se calcularon los hallazgos. La Gerencia de Atención Integral al Niño y Adolescente de la Municipalidad de Lima ha demostrado una relación sustancial entre la gestión administrativa y el logro de resultados operativos en el año 2016.

Al comparar con otras disciplinas científicas creadas a lo largo de la historia de la humanidad, la gestión administrativa es una ciencia que sólo ha cobrado protagonismo recientemente. A principios del siglo XX, el desarrollo tecnológico tuvo un impacto significativo en los métodos de producción y, junto con él, se inicia un periodo de análisis de la productividad, la eficacia y la gestión de las grandes industrias. Al afán de profesionalizar la gestión administrativa se unió la necesidad de examinar a fondo y de forma crítica el papel que desempeñan

los individuos en ella.

Los científicos Taylor y Fayol influyeron en la investigación sobre gestión en la primera mitad del siglo XX. Según Valeriano (2008), referenciado por Facundo (2018), El fundador de la gestión científica, Frederick Taylor, pensaba que la gestión, y no la mano de obra, era la solución a los problemas de la industria. Henry Fayol destacó la necesidad de organización para aumentar la eficacia de su empresa en su Teoría Clásica de la Gestión.

Diversas corrientes que apoyaban el estudio científico de la gestión acabaron evolucionando a partir de las ideas de ambos autores. Entre ellas se encuentran la escuela burocrática de Max Weber, la escuela de las relaciones humanas de Elton Mayo, la escuela conductista o psicológica de Abraham Maslow, la teoría de los sistemas y sus diversos modelos organizativos, la teoría de los sistemas inteligentes, la teoría de la gestión situacional o de contingencias y la teoría de la planificación y organización estratégicas.

Planear, organizar, dirigir, coordinar y gestionar son algunas de las etapas o enfoques necesarios para que la administración de una organización se lleve a cabo. Esto es lo que se entiende por "gestión administrativa" (Facundo, 2018).

Según la teoría de Mendoza, planificar, organizar, dirigir y controlar son las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo. La gestión administrativa es portadora de actos orientados lógicamente a la consecución de objetivos. (2017). (p. 31).

El ciclo del proceso administrativo se concebía dentro de la administración administrativa. Munch (2010, citando a Lindall F. Urwick) dice que el proceso administrativo se divide en dos ciclos: la fase mecánica o estructural y la fase dinámica u operativa. En primer lugar, las fases de planificación, organización e integración componían esta fase mecánica o estructural y cada una de ellas estaba formada por diversas características que conforman la parte teórica de la gestión y determinan con precisión y claridad todo lo que debe hacerse para



gestionar con éxito una organización. Por último, todos los pasos necesarios para cumplir el propósito y los objetivos fijados durante la fase estructural de la organización se construían durante la fase dinámica u operativa. Se refería a las dos fases distintas de dirección y control que componen la gestión adecuada de una empresa u organización.

Adicionalmente, se tomaron en cuenta las fases administrativas sugeridas por Facundo (2018), quien las proporcionó de la siguiente manera. planeación; en este punto, consistió en plantear posibles escenarios futuros, delinear el rumbo que tomará una corporación, institución u organización y determinar los resultados que se esperaban alcanzar mediante la reducción de riesgos y la creación de tácticas para alcanzar la meta organizacional. A continuación, se definieron los procesos y prácticas de la organización que facilitan la gestión y el trabajo organizativo. Según Alvarado (2006), la gestión es el componente más crucial de la organización. Que se caracterizó por el diseño de las estructuras de la institución, sus procesos, sus funciones y responsabilidades ha sido la más estratégica para dinamizar el manejo institucional. La práctica de la dirección consiste en ejercer una influencia personal sobre los subordinados que, debidamente orientados y motivados, serán capaces de llevar a cabo con entusiasmo y eficacia las tareas que se les encomienden. Por último, pero no por ello menos importante, el liderazgo, según Weber (2008, citado por Rodríguez), es el resultado de la acción de cuatro factores: la estructura de personalidad del líder, las estructuras de personalidad de los seguidores, la estructura del grupo y el entorno del grupo. Estas variables deben ser examinadas en su intervencionalidad dentro de una organización para así lograr un resultado óptimo.

En cuanto a sus dimensiones, se han identificado tres roles cruciales en la evolución de la administración administrativa:

De acuerdo con Sandoval (2015), la administración debe planear con anticipación delineando las metas o propósitos de la prestación, así como las estrategias colaborativas y coordinadas necesarias para lograrlos a través de operaciones efectivas que conserven tiempo y recursos.

Amador (2003), referenciado por Sandoval (2015), afirmó que la estructura o diseño se refiere a la forma en que se asignan sus recursos y actividades para cumplir con sus metas y objetivos.

De esta manera, se atribuyen responsabilidades a los órganos a cargo de las metas. Así se estructura y comparte el trabajo, la potestad y los requerimientos entre los miembros de una organización.

Según Amador (2003), esta función permite determinar y modificar la recuperación individual y organizacional para que los hechos sean coherentes con las metas y propósitos de la empresa. Al evitar y revertir la desviación de recursos y tiempo, la organización se encarga de supervisar las acciones que aseguran la culminación de las metas. El control de las operaciones que competen a cada departamento requiere la participación continua de todos los departamentos de la empresa.

Chávez (2005) identificó la imagen institucional como el resultado de desarrollos sociales particulares relacionados con la evolución de la comunicación, el desplazamiento de los centros de desarrollo y el control sistemático desde la esfera de la producción hacia el sector de la distribución y el comercio. (p.47).

Mendoza (2020), haciendo referencia a Palomo (2011), señaló que la impresión que un individuo o el público en general tiene de una institución se forma como resultado de sus interacciones con los servicios prestados por esa

organización.

Según Mínguez (2016), las interpretaciones que una persona hace de los significados de una organización conforman su imagen institucional.

Mientras que la imagen institucional, también conocida como organizativa, según Oluwole (2020), es el resultado de todas las percepciones que tienen los individuos en función de cómo perciben cada rasgo, atributo o distintivo que demuestra la empresa.

La evolución del aprendizaje de la imagen es un proceso complejo donde la forma en que se origina, se obtiene y se procesa la información cumple un rol importante (Ybañez, 2018). Para Capriotti (2013), citado por Ybañez (2018) el origen de la información está relacionado al creador de la misma; es decir a la organización y su ambiente. La obtención se refiere a las acciones para cumplir tal fin como las experiencias o las comunicaciones masivas, mientras que el procesamiento viene a ser el proceso cognitivo que realiza cada persona. El proceso de formación de la imagen también comprende una etapa reflexiva en la que el individuo se forma un juicio valorativo sobre las cualidades de la organización que puede traducirse en rechazo o aceptación hacia ella.

Según Sánchez (2020), quien fue mencionado por Cortez (2020), la comunicación social y las relaciones públicas se toman en cuenta al describir la imagen institucional.

El estudio de la comunicación social tiene en cuenta los diversos discursos sociales que se han desarrollado desde los albores de la humanidad. Esto la convierte en una de las profesiones que permite el desarrollo de la sociedad a través de dos poderosas herramientas: la recopilación y la difusión de información.

Las instituciones que utilizan las relaciones públicas pueden apoyarse en estrategias y tácticas de comunicación tanto internas como externas, transmitir información de interés periodístico y ayudar a los órganos internos y unidades organizativas a desarrollar sus capacidades de comunicación y mejorar sus materiales de difusión. Todo ello contribuye a la opinión que el público tiene de

la institución, que puede ser positiva o negativa.

### **III. Metodología**

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

El estudio es fundamental en la medida en que pretende averiguar si las variables de estudio están relacionadas o no a partir de la adquisición de nueva información. Esteban (2018) afirma que es la piedra angular de la investigación aplicada o tecnológica e importante para el avance de la comunidad científica. En consecuencia, la investigación no tuvo aplicaciones prácticas directas, sino que simplemente sirvió para mejorar y ampliar nuestra comprensión de la relación entre las variables gestión administrativa e imagen institucional en un entorno concreto.

El estudio tiene un diseño no experimental. Hernández et al. (2014) señalaron que, en este tipo de estudio, las variables se observan simplemente y se exploran sus efectos o consecuencias, en lugar de que el investigador modifique o manipule las variables. En consecuencia, las variables del estudio no se modificaron ni alteraron en el marco de la presente investigación. Además, como la temporalidad sólo se mide una vez, la investigación es transversal o transaccional. Según los autores citados, este tipo de estudio tiene por objeto recopilar datos en un único momento, por lo que la información se recogió una sola vez (mediante una encuesta) con el fin de obtener respuestas basadas en las relaciones entre las variables de estudio.

El tipo de indagación es cuantitativa. Fernández, Hernández y Baptista (2014) afirman que hace uso de los datos recogidos para contrastar y analizar diversas hipótesis. A través de un proceso metódico se extraen datos numéricos de la misma fuente con el objetivo de representar resultados. (p.48).

En consecuencia, sobre la base de lo anterior, los datos del estudio se adquirieron mediante una encuesta que permitió la recogida de respuestas y su posterior análisis estadístico para proporcionar los resultados finales. Dado que

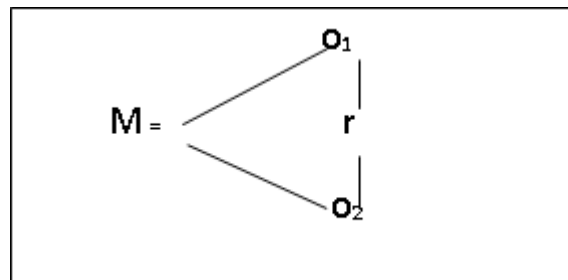
el estudio se basó en una hipótesis y su investigación se realizó de lo general a lo específico, la metodología podría describirse como hipotético-deductiva. Sánchez (2019) afirma que esta metodología comienza con premisas genéricas y avanza hacia premisas específicas. El objetivo de esta estrategia de investigación era ofrecer soluciones a cuestiones tanto teóricas y prácticas.

Por último, la investigación correlacional es el grado de estudio. El objetivo de este tipo de investigación, según Calderón y Alzamora (2010), es inferir relaciones entre variables para determinar su vinculación. El objetivo del estudio fue conocer la conexión entre la imagen institucional y la gestión administrativa.

Su esquema es:

### Figura 1

*Diagrama de correlación*



Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Dónde:

M: Muestra: colaboradores comunicadores del Congreso de la República

O1: Variable: Gestión administrativa

O2: Variable: Imagen

institucionalr: Relación

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Gestión administrativa**

- **Definición conceptual**

Según Mendoza (2017), la gestión administrativa tiene un carácter sistemático y conlleva acciones que se orientan racionalmente hacia el cumplimiento de metas a través del cumplimiento de la gestión en el proceso administrativo, incluyendo la planeación, organización, dirección y control. (p. 31).

- **Definición operacional**

Planificación, organización, evaluación y control son las tres dimensiones operacionalizadas de la variable gestión administrativa, y cada una de ellas se compone por 9 indicadores. La primera tiene tres preguntas, la segunda tiene tres preguntas y la tercera tiene tres preguntas.

#### **Variable 2: Imagen institucional**



- **Definición conceptual**

Como afirma Chávez (2005) Es el resultado de las normas sociales que surgen, del desplazamiento de los centros estratégicos de desarrollo y control de estas sociedades del sector de la producción a la esfera de la distribución, y de la alteración de la forma en que se distribuyen los productos y servicios, (p. 54).

- **Definición operacional**

La variable Imagen institucional se operacionalizó en 2 dimensiones: relaciones públicas y comunicación social, a su vez están conformadas por 5 indicadores. La primera consta de 3 preguntas, la segunda de 2 interrogantes.

### **3.3 Población y muestra**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen la población de investigación como un conjunto de elementos que se cohesionan cuando se tienen en cuenta determinadas variables. Según Bernal (2010), es el conjunto de elementos que han sido estudiados y forman una determinada realidad. Al conocerse la totalidad como resultado del proceso de investigación, la población también es finita. Por ello, 40 empleados del despacho de Comunicaciones del Congreso de la República que laboraron durante el periodo legislativo 2020-2021 conformaron la población del estudio. Para una delimitación adecuada, los criterios de inclusión y exclusión deben establecerse simultáneamente.:

**Criterios de inclusión:**

Colaboradores profesionales en Ciencias de la Comunicación entre 21 a 55 años.

Colaboradores contratados por el despacho de Comunicaciones del Congreso de la República.

Trabajadores sociales comprometidos con la educación del público sobre las acciones legislativas del Congreso de la República, el portal institucional, la información publicada en tiempo actual a través de las redes sociales y la información. Compartida con los periodistas que están en la lista de suscriptores en todo el país son sus principales fuentes de apoyo. Adicionalmente, utilizan el Congreso de Radio y TV para el cumplimiento de sus funciones.

**Criterios de exclusión:**

Asistentes no profesionales en Ciencias de la Comunicación. No cumplir el rango de edad entre 21 a 55 años.

Asistentes no contratados por el área de Comunicaciones del Congreso de la República.

Profesionales que no cumplen labores periodísticas.

En este caso, la investigación se realizó para los 40 colaboradores de la Oficina de Comunicaciones del Parlamento Nacional. Dicha cantidad fue proporcionada por la Dirección de Comunicaciones de Palacio Legislativo. Dado que se encuestó a toda la población de colaboradores de la zona, se califica como muestra censal. Cuando se toma en cuenta a toda la población como muestra propiamente dicha, se proporciona la muestra censal (Castellanos, 2008, citado en Chávez, 2010).

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos, según Asimov (2016), son actos que se llevan a cabo de una determinada manera para recopilar datos o información. Para determinar la relación entre las variables de la investigación se realizó una encuesta a 40 empleados de la Oficina de Comunicaciones del Congreso de la República. Hernández et al. (2014) afirman que la encuesta permite obtener datos importantes sobre la investigación y la percepción de los sujetos investigados.

La herramienta de investigación fue un cuestionario con una escala de Likert. Esta sencilla encuesta constaba de 14 preguntas. Según los autores citados, el cuestionario es una colección de preguntas relativas a una o varias variables que se van a medir.

Las respuestas se basaron en una escala de Likert, con un rango de 1 a 5 y cinco alternativas: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Sin opinión, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

Para evaluar la validez del instrumento se utilizó el criterio de juicio profesional. Hernández et al. (2014) afirman que el grado en que una medición capta realmente la variable de interés y los criterios de evaluación son los que determinan la validez de una medición. (p. 201). El resultado de la validez del instrumento para las variables gestión administrativa e imagen institucional es el siguiente.

#### Tabla 1

*Resultado de la validez del contenido del instrumento*

JUEZ EXPERTO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	IMAGEN INSTITUCIONAL
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN. LIZ QUISPE SANTOS	Aplicable	Aplicable
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN. BEATRIZ PANCHE RODRÍGUEZ	Aplicable	Aplicable
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. JHONY SOLÍS RUFINO	Aplicable	Aplicable

Los jueces expertos indicaron que el instrumento es adecuado en lo que respecta al cuestionario.

Según Sampieri (2010), la fiabilidad de un instrumento viene determinada por la medida en que produce datos concisos y fiables (p. 200). Para calcularla se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach. Como las variables Gestión Administrativa e Imagen Institucional tuvieron coeficientes de Cronbach de 0,884 y 0,853, respectivamente, el cuestionario tuvo un alto nivel de confiabilidad.

### **3.5 Procedimientos**

Se requirió la participación en el estudio de los comunicadores profesionales colaboradores de la Oficina de Comunicaciones del Congreso de la República

para los años legislativos 2020-2021. Por esta razón, fue necesario solicitar permiso al jefe del área para realizar la encuesta. La encuesta se creó como encuesta en línea utilizando un formulario creado con Google Forms. El enlace a la encuesta también se distribuyó a los numerosos socios que participaron por correo electrónico y WhatsApp.

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

La aplicación del cuestionario a las variables de estudio se facilitó en este estudio gracias a la utilización de la estadística descriptiva SPS versión

24. Se utilizó un programa de cómputo para examinar los datos recabados, se copiaron en una matriz, se guardaron en un archivo y se depuraron errores una vez realizada la encuesta (Hernández et al. 2014). Además, en el estudio se utilizó estadística inferencial para contrastar las hipótesis planteadas mediante el coeficiente de correlación de rangos de Spearman para evaluar los datos. Los rangos, o números de orden, de cada grupo de sujetos se utilizan para calcular el coeficiente Rho de Spearman, una medida de asociación lineal que distingue entre rangos estadísticos que cuantifican la correlación teniendo en cuenta sus valores entre -1 y 1. (Cabrera, 2009).

### **3.7 Aspectos éticos**

La responsabilidad, la integridad y el respeto a la propiedad intelectual fueron algunos de los principios morales y éticos que la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo desarrolló como fundamento del estudio. En primera instancia, se solicitó el consentimiento de la Oficina de Comunicaciones del Congreso de la República para la participación de la población de estudio y el acceso a la información pertinente.

Además, las autoridades aceptaron la autorización de buen grado, lo que permitió recopilar los datos de forma responsable y con el consentimiento del participante. Como también, la nueva información recibida era exacta, y su

recopilación se hizo de manera justa e imparcial. Se ha hecho hincapié en el respeto de la propiedad intelectual en una investigación que se basa en la recopilación y el análisis de teorías y datos de numerosos autores que fueron referenciados de acuerdo con los criterios de la American Psychological Association.

#### IV. RESULTADOS

En este capítulo se exponen los resultados de acuerdo con los objetivos predeterminados. Fue necesario determinar el estadístico que se utilizó para verificar la distribución de la muestra mediante el coeficiente de Shapiro-Wilk a fin de evaluar las correlaciones.

Tabla 2

<i>Pruebas de normalidad</i>			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	.934	40	.022
Imagen institucional	.934	40	.021
Planificación	.933	40	.021
Organización	.933	40	.020
evaluación y control	.932	40	.019

La muestra resultó ser anormal según los resultados de la prueba de normalidad de la muestra, que figuran en la tabla anterior (p.05). Por consiguiente, se emplearon pruebas no paramétricas. En las hipótesis de correlación hubo que emplear el coeficiente Rho de Spearman.

## Estadística descriptiva

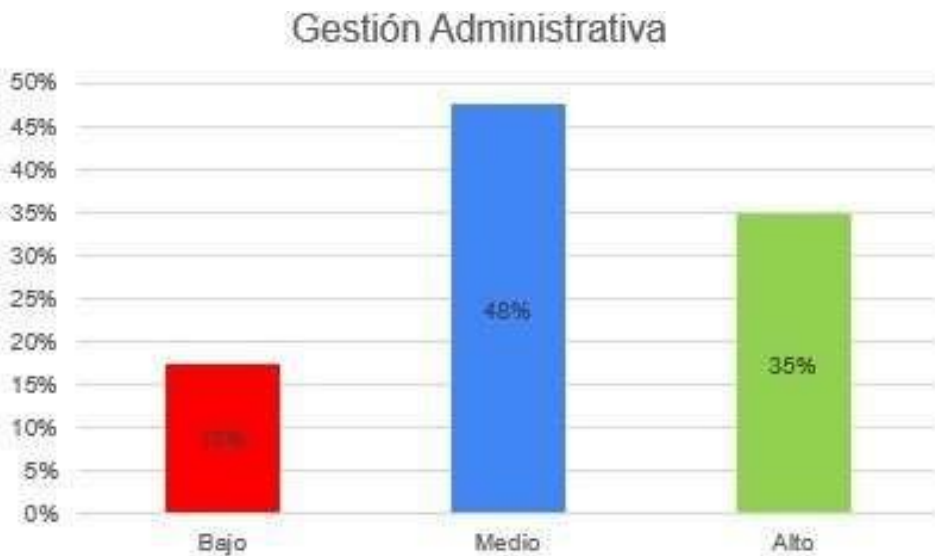
Tabla 3

### Niveles de Gestión administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	18
Medio	19	48
Alto	14	35
TOTAL	30	100

Figura 2

*Porcentajes de los niveles de la variable Gestión administrativa*



Interpretación:

Según la investigación, el 35% del personal de la oficina de comunicación del Congreso de la República indica un alto nivel de satisfacción con la gestión administrativa de la organización. Sólo el 18% y el 48%, sin embargo, tienen un nivel bajo. Examinar los componentes y las prácticas de la gestión administrativa del área de Comunicación es crucial para elevar el nivel de aprobación de la misma.



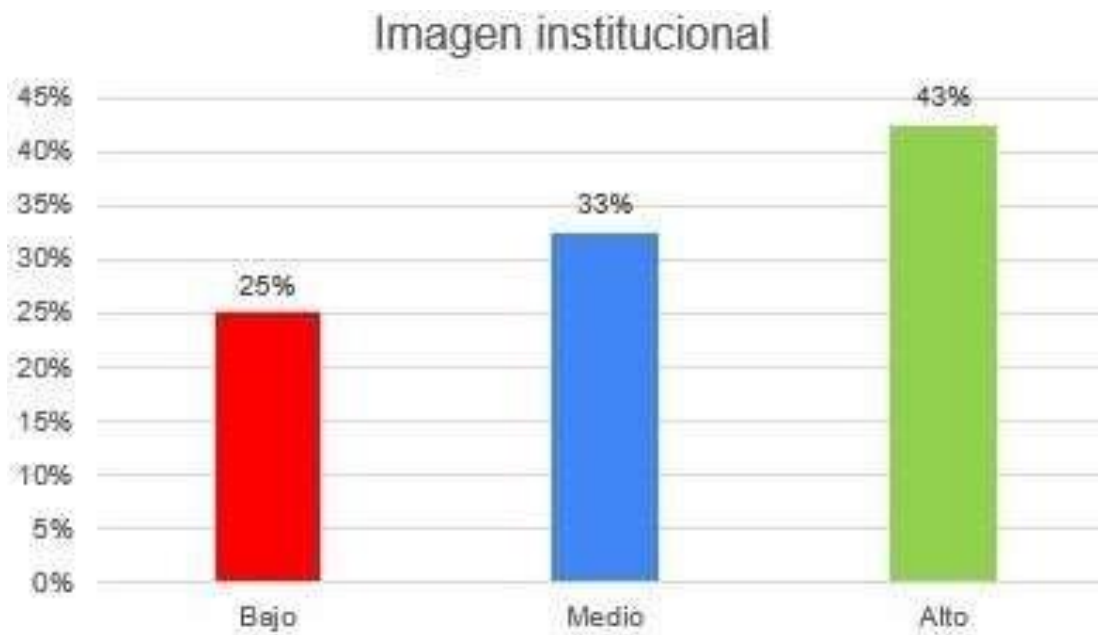
**Tabla 4**

**Niveles de Imagen institucional**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	25
Medio	13	33
Alto	17	43
Total	30	100,0

**Figura 3**

*Porcentajes de los niveles de la variable Imagen institucional*



Interpretación:

Se descubrió que el 43% de los empleados del área de Comunicación del Congreso de la República tienen en alta estima la imagen institucional de la institución. El 25%, en cambio, tiene un nivel bajo. En consecuencia, la aceptación es mayor; sin embargo, dado que el 33% de los encuestados indicó un nivel medio, habría que reconsiderar algunos elementos.

## Estadística inferencial

### Resultados correlacionales

#### Hipótesis general

**Ho.** La gestión administrativa y la reputación institucional del personal del despacho de Comunicaciones del Congreso de la República no están significativamente correlacionadas.

**Hi.** Existe una fuerte correlación entre la gestión administrativa y la reputación institucional del personal del despacho de Comunicaciones del Congreso de la República.

**Tabla 5**

*Correlación de las variables Gestión administrativa e Imagen institucional*

		Imagen institucional	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	.205
		Sig. (bilateral)	.205

Como se observa en la tabla anterior ( $p > .05$ ), no existe correlación. La evidencia estadística es suficiente para sustentar la hipótesis nula, la cual afirma que no existe interacción significativa entre la imagen institucional y la gestión administrativa en el personal del área de Comunicaciones del Congreso de la República.

## Hipótesis específicas 1

**Ho.** La planificación y la imagen institucional de los empleados de la Oficina de Comunicaciones del Congreso de la República no tienen nada que ver.

**Hi.** La reputación institucional y la planificación del personal de la Oficina de Comunicaciones del Congreso de la República están entrelazadas.

**Tabla 6**

*Correlación de la dimensión planificación e imagen institucional*

Imagen institucional			
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	.588
		Sig. (bilateral)	.000

Con un valor de significación de 0,000, los resultados anteriores indican una relación directa y moderada ( $r=,59$ ) entre planificación e imagen institucional. Existe suficiente evidencia estadística para refutar la hipótesis nula y apoyar la conclusión del investigador de que existe una relación entre la planeación y la imagen institucional de los trabajadores de la Oficina de Comunicaciones del Congreso de la República.

## Hipótesis específicas 2

**Ho.** Nada que considerar con el personal de la Oficina de Comunicación del Congreso de la República en cuanto a organización o reputación institucional.

**Hi.** La organización y la imagen institucional de los empleados de la Oficina de Comunicaciones del Congreso de la República están relacionadas.

**Tabla 7**

*Correlación de la dimensión organización e imagen institucional*

Imagen institucional			
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	.611
		Sig. (bilateral)	.000

La tabla anterior demuestra que existe una asociación directa y fuerte ( $r=.61$ ) entre la organización y la imagen institucional ( $p .05$ ), con un valor de significación de 0.000. Existe suficiente evidencia estadística para refutar la hipótesis nula y apoyar la conclusión del investigador de que existe una conexión entre la organización y la imagen institucional de los trabajadores del despacho de Comunicaciones del Congreso de la República.

### Hipótesis específicas 3

**Ho.** La evaluación y el control son ajenos a la imagen institucional del personal del despacho de Comunicaciones del Congreso de la República.

**Hi.** La evaluación y el control están relacionados con la imagen institucional de los funcionarios del despacho de Comunicaciones del Congreso de la República.

**Tabla 8**

*Correlación de la dimensión evaluación y control e imagen institucional*

Imagen institucional			
Rho de Spearman	Evaluación y control	Coeficiente de correlación	.686
		Sig. (bilateral)	.000

La tabla anterior demuestra que existe una asociación directa y fuerte ( $r=.69$ ) entre evaluación y control e imagen institucional ( $p .05$ ), con un valor de significación de 0.000. Existe suficiente evidencia estadística para refutar la hipótesis nula y apoyar la conclusión del investigador de que existe una relación entre la evaluación y el control y la imagen institucional de los trabajadores del área de Comunicaciones del Congreso de la República.

## V. DISCUSIÓN

La forma como se manejaron los datos del cuestionario utilizado incide en los hallazgos de la investigación. Las variables de estudio y el objetivo general, que era conocer la relación significativa entre la gestión administrativa y la imagen institucional del personal del despacho de Comunicaciones del Congreso de la República, resultaron no tener correlación ( $p > .05$ ) según la Rho de Spearman. Los resultados de algunas investigaciones, como el estudio de Carrasco (2018) titulado "La gestión administrativa en la imagen institucional de la escuela N° 7054 de Villa Mara del Triunfo de la UGEL N° 01 en el 2018", no corroboraron las conclusiones de estos estudios. Carrasco descubrió una correlación directa, fuerte y favorable entre la gestión administrativa y la reputación institucional de la institución educativa.

En el contexto de la encuesta, el 35% de los asistentes del despacho de Comunicación aprobaron la gestión administrativa del Congreso, frente al 48% que no se pronunciaron sobre el nivel de aceptabilidad. Esto sugiere que deben examinarse elementos fundamentales del diseño, organización, evaluación y control de la institución parlamentaria. El 43% de los empleados de dicho despacho, considera que la imagen institucional se encuentra en un nivel alto para la variable investigada. De esto se puede inferir que la imagen institucional goza de mayores niveles de aceptabilidad que la administración administrativa. Esto explicaría por qué, dado el estudio realizado, ambas variables (cuando se combinan) no están relacionadas. A la luz de la definición de gestión administrativa de Mendoza (2017), se evidencia que esta disciplina tiene un carácter sistémico, sirviendo de conducto para acciones cognoscitivamente orientadas al cumplimiento de metas a través del cumplimiento de las funciones gerenciales tradicionales asociadas al proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. (p. 31). En consecuencia, es una serie de pasos que un gestor da para mejorar sus actividades mediante la realización de fases o etapas

subsiguientes. Para cumplir sus objetivos organizativos, el Congreso, entidad pública, planifica, organiza, ejecuta, controla y evalúa cada uno de sus procedimientos administrativos. En el proceso de evolución comunicacional y la reubicación de los centros estratégicos de desarrollo y control del dominio de la producción al de la distribución y el cambio, Chávez (2005) identificó la imagen institucional como el resultado final de las fuerzas condicionantes de la sociedad en su conjunto. (p.47). Es el total de todas las apreciaciones que tienen las personas como respuesta de cómo perciben cada cualidad, rasgo o distintivo que ejemplifica la empresa u organización.

Se encontró que existe correlación entre la planeación y la imagen institucional ( $p .05$ ), con un valor de significancia de 0.000, siendo una correlación directa y moderada ( $r=.59$ ), con respecto al primer objetivo específico, que era conocer la relación entre la planeación y la imagen institucional del personal del despacho de Comunicaciones del Congreso de la República. Esto fue corroborado por un estudio realizado por Campos y Portillo en 2013 titulado: La gestión administrativa y su impacto en la atención en la Agencia Nacional de Tránsito de los ríos Sucursal Babahoyo, cuyos hallazgos demostraron que la institución carecía de un proceso administrativo adecuado para la gestión de sus operaciones debido a que la planificación y estructuración de sus operaciones revelaban contradicciones con su visión y misión de cara al público.

Ello demostró que ambos aspectos (gestión administrativa y atención de públicos) deben trabajar de manera conjunta. La planificación es una etapa esencial, según Sandoval (2015), en la que los directivos determinan de antemano los objetivos o metas de la organización, así como el enfoque colaborativo y coordinado para alcanzarlos mediante actividades eficaces, que ahorren recursos y tiempo. Esto sugiere que el Parlamento siempre decide su curso de acción al comienzo de una sesión legislativa, mitigando los riesgos y formulando planes para lograr el objetivo organizativo. De este modo, los colaboradores con los que trabaja el Congreso podrán reconocer la reputación

institucional del mismo en función de los servicios que presta al público en general.

En cuanto al segundo objetivo específico, que era conocer la relación entre organización e imagen institucional del personal de la Oficina de Comunicaciones del Congreso de la República, los resultados revelaron que existe una correlación entre organización e imagen institucional ( $p.05$ ), con un valor de significancia de  $0.000$ , siendo una correlación directa y alta ( $r=.61$ ). Según el estudio de Mendoza de 2020: Responsabilidad Social Empresarial e Imagen Institucional desde la Perspectiva de los Empleados Administrativos de la Jefatura de Migración de Breña, que tuvo una tasa de respuesta de  $41.20$  por ciento, tanto la imagen institucional proyectada de la empresa como su nivel organizativo de esfuerzos de responsabilidad social son adecuados. En vista de ello, se determinó que ambas variables están relacionadas.

Amador (2003), referenciado por Sandoval (2015), definió la organización como la disposición o método mediante el cual se disponen las actividades y recursos elegidos para cumplir las metas y objetivos de una organización. De esta forma, se da responsabilidad a las organizaciones en la responsabilidad de los objetivos. Así es como se asignan tareas, se da autoridad y se distribuyen recursos a los miembros de una organización.

Por lo tanto, a través del trabajo organizativo, el Congreso crea estructuras, procesos, funciones y obligaciones.

Se encontró que existe correlación entre la evaluación y control y la imagen institucional ( $p .05$ ), con un valor de significancia de  $0.000$ , siendo una correlación directa y alta ( $r=.69$ ), con el fin de conocer la relación entre la evaluación y control y la imagen institucional del personal de la Oficina de Comunicaciones del Congreso de la República. Esto fue comparable al estudio de Facundo (2018) El Departamento de Atención Integral a la Niñez y Adolescencia de la Municipalidad de Lima realizó en 2016 un estudio sobre la gestión administrativa y el logro de



resultados operativos. Los hallazgos del estudio revelaron una correlación fuerte, directa y significativa. Estos resultados se enmarcan en una adecuada evaluación y control dentro del procedimiento administrativo.

Para asegurarse de que los hechos se ajustan a los objetivos y metas de la organización, Amador (2003) afirma que la función de control es la que permite medir y corregir el rendimiento organizativo e individual. Al evitar y revertir la desviación de recursos y tiempo, la organización se encarga de supervisar las acciones que aseguran la culminación de las metas y objetivos. Cada división de la empresa debe participar activamente en el deber de supervisar las operaciones que le competen. En esta parte del proceso administrativo también se incluye el seguimiento continuo de los trabajos del Congreso y de los resultados de la legislatura finalizada.

## VI. CONCLUSIONES:

De esta investigación pueden extraerse las siguientes conclusiones:

Primero: En primer lugar, se estableció que no existe correlación ( $p > .05$ ) entre las variables de la investigación y la Rho de Spearman, lo que demuestra que la gestión administrativa no influye en la imagen institucional de los empleados de la Oficina de Comunicaciones del Congreso de la República. El grado de aprobación de la gestión administrativa (35%) por encima del 48% que no tomó una posición definida sobre el nivel de aceptación explica este hallazgo. El 43% de los participantes de la Oficina de Comunicaciones opinó que la imagen institucional se encontraba en un nivel alto en este escenario. Esto demuestra que, teniendo en cuenta la investigación, ninguna de las dos variables (cuando se combinan) está relacionada.

Segundo: Se encontró que la planeación tiene un valor significativo de 0.000 y una relación directa y moderada ( $Rho=0.59$ ) con la imagen institucional del personal del área de Comunicaciones del Congreso de la República. El Parlamento siempre determina el curso que seguirá al inicio de un período legislativo, limitando los riesgos y creando tácticas para alcanzar el objetivo organizacional, lo que justifica la correlación entre la dimensión de planificación y la imagen institucional. Esto permitirá a los colaboradores del Congreso puedan reconocer la imagen institucional en función del servicio que presta.

Tercero: Se demostró que existe una asociación fuerte y directa entre la estructura organizacional y la imagen institucional del personal del despacho de Comunicaciones del Congreso de la República ( $Rho=0.61$ , valor de significancia 0.000). El Congreso crea estructuras, procedimientos, funciones

y responsabilidades a través del trabajo organizacional, y esto eleva el nivel de aprobación de la institución por parte de sus colaboradores en el área de comunicaciones. En consecuencia, existe una conexión entre la imagen institucional y la dimensión organizativa.

Cuarto: Se demostró que la imagen institucional de los empleados del área de Comunicaciones del Congreso de la República está directa y significativamente correlacionada con la valoración y el control. ( $Rho=0,69$ ), con un valor de significancia de 0,000. El proceso administrativo utilizado por el Parlamento, que tiene en cuenta el cumplimiento de los objetivos organizacionales a partir de un seguimiento continuo de su trabajo y resultados durante la gestión, satisface la correlación entre la dimensión evaluación y control y la imagen institucional.

## VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se aconseja la elaboración de un plan de acción estratégico para la función del Congreso de la República en la presente legislatura, ya que para ello sería necesario reestructurar los pasos del procedimiento administrativo de la institución. El análisis del Plan Operativo de Comunicación Interna es necesario para elevar el nivel de apoyo a la imagen institucional del Parlamento entre sus asociados.

Segundo: Para preparar los esfuerzos encaminados a mejorar la imagen institucional, se sugiere mejorar las líneas de comunicación entre los coordinadores y responsables de las distintas áreas. De esta manera, se garantizará el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la gestión administrativa del Congreso de la República. En respuesta, se recomienda mejorar el manejo de comunicación y difusión para mejorar la reputación institucional del Congreso de la República ante cualquier posible crisis coyuntural.

Tercero: Los métodos y canales de comunicación deben reforzarse a medida que el parlamento organiza su gestión administrativa para poder llevar a cabo sus tareas legislativas cooperando con todas sus divisiones. Gracias a ello, los colaboradores podrán sentirse más vinculados y entregados a los objetivos del Congreso.

Cuarto: Con el fin de realizar un seguimiento de las distintas actividades, proyectos y otras acciones de comunicación e información, se aconseja implementar acciones de evaluación y control en la gestión administrativa del Congreso. Además, para mejorar la visión favorable del público sobre la empresa. Para atender mejor al público en general, también se sugiere mejorar las líneas de comunicación y capacitar a los empleados del Congreso de la República.

## REFERENCIAS

Aguilar, W., Vladimir, Á., Castelo, D., Bermeo, J., Salguero, J., Barriga, S. y Cedillo, T. (2018). Comunicación e Imagen Corporativa. Machala, Ecuador: Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12502/1/Comunicacion-e-ImagenCorporativa.pdf>

Alcaide, P. (2017). La Imagen de las Instituciones de Educación Superior: Desarrollo de un modelo de medición y estimación aplicada a universitarios en España y Portugal. España: Universidad de Córdoba.

Amador, R. (2003). Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa. La Libertad.

Amador, J. P. (2013). Proceso Administrativo. Recuperado el 10 de mayo de 2021. [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/procesoadministrativo](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo)

Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (6ta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.

Borjas, B. (2003). La Gestión Administrativa al servicio de la innovación. Edit. Federación Internacional Fe y Alegría.

Cabrera, L. y Münch, L. (2010). Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. Administración. Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo [https://www.academia.edu/42110598/M%C3%BCnch\\_L\\_2010\\_Administraci%C3%B3n\\_Gesti%C3%B3n\\_organizacional\\_enfoques\\_y\\_proceso\\_administr](https://www.academia.edu/42110598/M%C3%BCnch_L_2010_Administraci%C3%B3n_Gesti%C3%B3n_organizacional_enfoques_y_proceso_administr)

ativo

Campos, S., y Loza, P. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica del Norte, Ibarra.

Capriotti, P. (2013). Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. (4 ed.). Málaga, España: Editorial IIRP - Instituto de Investigación en Relaciones Públicas. [http://www.bidireccional.net/Blog/PEIC\\_4ed.pdf](http://www.bidireccional.net/Blog/PEIC_4ed.pdf)

Cruz, J., y Jiménez, V. (2013). Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. Grandes Pymes. <https://www.grandespymes.com.ar/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

Chávez, S. (2005). Administración de pequeñas empresas. (2 ed.). México: McGraw - Hill.

Dávila, C. (2011). La Calidad en El Servicio. Bogotá: Editorial Panorama.

Facundo, L. (2018). Componente de Gestión Administrativa. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Colombia: Diseño Industrial.

García de los Salmones, M., y Rodríguez, I. (2005). Estudio de los determinantes de la imagen corporativa: una aplicación empírica en mercado de la telefonía móvil. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 15 (4), pp. 121-140.

[https://www.researchgate.net/publication/28185728\\_Estudio\\_de\\_los\\_determinantes\\_de\\_la\\_imagen\\_corporativa\\_una\\_aplicacion\\_empirica\\_en\\_el\\_mer](https://www.researchgate.net/publication/28185728_Estudio_de_los_determinantes_de_la_imagen_corporativa_una_aplicacion_empirica_en_el_mer) 46

- Hannigton, T. (2006). Como medir y gestionar la reputación de su empresa. 43 España: Ediciones Deusto.
- Hernández, S., Fernández, C., Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación.(6ª. ed.). México: D.F: Mc Hill Education.
- Losada, J. (2002). Prensa e imagen corporativa en la Universidad. Murcia: Ed. UCAM. Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. Dominio de las Ciencias, 3(2), 947-964.
- Mínguez, A. (2000). Un marco conceptual para la comunicación corporativa. ZER, Revista de estudios de comunicación [Revista electrónica], (8) pp.34- 44.
- Murillo, W. (2010). La Investigación Científica. Colombia: Universidad Nacional de Colombia, Instituto de Inmunología de Colombia.
- Munch, L. (2010). Administración. Gestión Organizacional, Enfoque y Proceso administrativo. México: Pearson Educación.
- Palomo, M. (2011). Técnicas de comunicación en restauración (2.a ed.). Ediciones Paraninfo, S.A.
- Pintado, T., y Sánchez, J. (2013). Imagen corporativa influencia en la gestión empresarial. Madrid: Ediciones ESIC.

- Questa, M. (2014). Aportes para la gestión de la imagen institucional de los centros educativos. (Tesis de maestría). Universidad de la República, Montevideo, Uruguay.
- Ramírez, C. (2016). Fundamentos de Administración de Empresas. ECOE Ediciones.
- Rivera, A., Rojas, L. y Ramírez, F (2005). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. *Negotium*, 1(2), 32-48.
- Rubio, P. (2008). Introducción a la Gestión Empresarial. Madrid: Instituto Europeo de Gestión Empresarial.
- Sánchez, J. y Pintado, T. (2013): Imagen Corporativa: Influencia en la gestión empresarial. Madrid: ESIC Editorial.
- Sandoval, C., Sanhueza, A. y Williner, A. (2015). La planificación participativa para lograr un cambio estructural con igualdad. Las estrategias de participación ciudadana en los procesos de planificación multiescalar. Lima: Editorial CEPAL
- [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/39055/7/S1501278\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/39055/7/S1501278_es.pdf)
- Soto, R. (2015). La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos. Lima: Universidad César Vallejo.
- Trelles, I. (2005). Comunicación, Imagen e Identidad Corporativas. Selección de lecturas. La Haban: Félix Varela.



Ybáñez, E. (2018). La gestión administrativa y la imagen institucional de la Institución Educativa N° 7073 de la UGEL N° 01. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1. Matriz de Operacionalización**

+

VARIABLE : GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS	ESCALA Y VALORES
Mendoza (2017) sostuvo: "la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar." (p. 31).	Esta variable será analizada para poder determinar de qué manera tiene relación con la imagen Institucional.	Planificación	Metas	Cuestionario	1, 2, 3	5. Totalmente Satisfecho 4. Muy satisfecho 3. No opina 2. Poco Satisfecho 1. Nada satisfecho
			Tiempo			
			Análisis			
		Organización	Estructura		4, 5, 6	
			Recursos Humanos			
			Empresa			
		Evaluación y control	Estrategias		7, 8, 9	
			Comunicación			
			Liderazgo			
VARIABLE: IMAGEN INSTITUCIONAL						
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS	ESCALA Y VALORES
Chávez (2005) sostuvo: "es resultado de factores condicionantes provenientes de la sociedad en su conjunto, entre los que podemos señalar como estructurantes del proceso de evolución de lo comunicacional, el desplazamiento de los centros estratégicos de desarrollo y control de esas sociedades desde la esfera de la producción hacia la de distribución y el cambio".	Conforme lo determina la variable se va analizar si se realiza una buena gestión en el Congreso de la Republica.	Relaciones Públicas	Internas	Cuestionario	10, 11, 12	5. Totalmente Satisfecho 4. Muy satisfecho 3. No opina 2. Poco Satisfecho 1. Nada satisfecho
			Externas			
			Negativo			
		Comunicación Social	Cambios Sociales		13, 14	
			Cambios Negativos			

□

## Anexo 2 Matriz de Consistencia

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA E IMAGEN INSTITUCIONAL DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES EN EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA 2021.							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa e imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el congreso de la república, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la planificación en la imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el congreso de la república, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la organización en la imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el congreso de la república, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la evaluación y control en la imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el congreso de la república, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa e imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el congreso de la república, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre la planificación en la imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el congreso de la república, 2021</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa de organización en la imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el congreso de la república, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa de la evaluación y control en la imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el congreso de la república, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa e imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el congreso de la república, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la planificación en la imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el congreso de la república, 2021.</p> <p>Existe una relación significativa entre la organización en la imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el congreso de la república, 2021.</p> <p>Existe una relación significativa entre la evaluación y control en la imagen institucional del personal de la oficina de comunicaciones en el congreso de la república, 2021.</p>	<b>Variable 1: Gestión administrativa</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala valores</b>	<b>y Niveles o rangos</b>
			Planificación	• Metas	1	1	cuestionario
				• Tiempo	2	5 Totalmente Satisfecho	
				• Análisis	3	4 Muy satisfecho	
			Organización	• Estructura	4	3. No opina	
				• Recursos Humanos	5	2 Poco Satisfecho	
			Evaluación y control	• Empresa	6	1 Nada satisfecho	
				• Estrategias	7		
				• Comunicación	8		
	• Liderazgo	9					
<b>Variable 2: Imagen institucional.</b>		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala valores</b>	<b>y Niveles o rangos</b>	
Relaciones Públicas	• internas	10	5 Totalmente Satisfecho	cuestionario			
	• externas	11	4 Muy satisfecho				
	• negativas	12	3. No opina				
Comunicación Social	• cambios sociales	13	2 Poco Satisfecho				
	• cambios comunicativos	14	1 Nada satisfecho				
<b>METODO Y DISEÑO</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>ESTADÍSTICA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>				
<p><b>TIPO:</b> Investigación básica</p> <p><b>NIVEL:</b> Consultacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p>	<p>La población estuvo conformada por 40 trabajadores de la oficina de comunicaciones del Congreso de la República, correspondiente al periodo Legislativo 2020-2021.</p>	<p>Para el análisis de datos se empleó el modelo estadístico matemático al cual se refiere a las técnicas investigativas que se utilizarán para analizar, interpretar y representar los datos recolectados con la finalidad de establecer los resultados.</p>	<p><b>Variable 1:</b> La gestión administrativa</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Variable 2:</b> Imagen Institucional</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>				

**Anexo 3**  
**Constancia y validación de expertos**



**CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO**

Yo, **Jhony Solis Rufino** con DNI. N°10766077, A través del presente documento **CERTIFICO** que realice el juicio de expertos al presente instrumento diseñado por el graduando **Meza Yauri, Tatiana María Luisa**, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad Privada Cesar Vallejo, para la investigación titulada "**Gestión Administrativa e Imagen Institucional del personal de la Oficina de Comunicaciones en el Congreso de la República 2021.**"

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Callao, 09 de julio de 2021

  
FIRMA



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "IMAGEN INSTITUCIONAL"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
<b>I. RELACIONES PÚBLICAS</b>					
21	¿Considera usted adecuada la infraestructura de la institución?				
22	La distribución de los ambientes de la institución es adecuada?				
23	La institución se preocupa por la seguridad e higiene de las personas en su ambiente de trabajo?				
24	¿Los equipos y recursos que tiene la institución se encuentran en buen estado?				
25	Se realiza mantenimiento de los equipos y recursos que cuenta la institución?				
26	¿Es adecuada la vestimenta del personal de la institución?				
27	¿La mesa directiva promueve la adquisición de muebles y equipos?				
28	¿Es adecuada la vestimenta del personal de la institución?				
29	¿Considera usted que la institución cuenta con personal idóneo para cumplir con gestión administrativa?				
30	¿Considera que la institución tiene prestigio favorable?				
31	¿Cree usted que los cursos y capacitaciones en la institución contribuyen al desarrollo profesional del trabajador?				
<b>II. COMUNICACIÓN SOCIAL</b>					
32	¿Considera usted favorable el trabajo de la oficina de comunicaciones de la institución?				
33	¿La institución difunde sus actividades a través de los medios de comunicación?				
34	¿Está de acuerdo con los medios de difusión que utiliza el personal de la oficina de comunicaciones?				
35	¿Se convoca a reunión de trabajadores para sensibilizarlos sobre la imagen institucional del Congreso de la República?				
36	¿Conoce usted de los planes de trabajo de imagen institucional por parte de la oficina de comunicaciones de la institución?				
37	¿La institución transmite imagen de confianza y credibilidad para sus trabajadores?				
38	¿Considera que por la pandemia del covid 19 perjudica el trabajo del personal de la oficina de comunicaciones?				
39	¿Considera que la actual coyuntura política involucra y desprestigia a la institución?				

40	¿Está de acuerdo con el trabajo de relaciones públicas que realiza el personal de la oficina de comunicaciones?						
----	---	--	--	--	--	--	--

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Jhony Solla Rufino    DNI: 10766077

Especialidad del validador:

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

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

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

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

09 de julio del 2021


 Firma del Experto Informante.

## CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo **Liz Quispe Santos** con DNI. N° 40737925, A través del presente documento **CERTIFICO** que realice el juicio de expertos al presente instrumento diseñado por el graduando **Meza Yauri, Tatiana María Luisa**, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad Privada Cesar Vallejo, para la investigación titulada "**Gestión Administrativa e Imagen Institucional del personal de la Oficina de Comunicaciones en el Congreso de la República 2021.**"

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Callao, 09 de julio de 2021



---

FIRMA



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "GESTIÓN ADMINISTRATIVA"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
<b>I. PLANIFICACIÓN</b>					
1	¿La Dirección General del Congreso de la República trabaja en equipo con los órganos de línea para el logro de la misión de la institución?				
2	¿Los jefes de departamento tienen trato cordial con los trabajadores?				
3	¿La Dirección General del Congreso de la República hace participar al personal en la elaboración de la misión y visión de la institución?				
4	¿La Dirección General del Congreso de la República orienta a los trabajadores hacia el logro de los objetivos?				
5	¿Los objetivos planteados en la institución son claros?				
6	¿La Dirección General del Congreso de la República planifica proyectos para satisfacer las necesidades de los administradores?				
<b>II. ORGANIZACIÓN</b>					
7	¿Coordinan los jefes de comisiones las actividades con el personal bajo su cargo?				
8	¿El jefe de cada área delega funciones específicas de acuerdo al perfil de cada trabajador?				
9	¿Se siente satisfecho con los grupos de trabajo organizados?				
10	¿El encargado de su área forma grupos de trabajo en función a los intereses comunes de los trabajadores?				
11	¿Cree usted que su opinión no se toma en cuenta al asignar las funciones a realizar?				
12	¿El encargado de su área asigna de manera transparente y ética, funciones que promuevan los roles de los actos administrativos?				
<b>III. EVALUACIÓN Y CONTROL</b>					
13	¿El encargado de su área asegura la eficacia y la eficiencia uniforme en el desempeño del personal?				
14	¿Se cumple con el sistema de control interno para evitar la corrupción en la institución?				
15	¿El área encargada supervisa el avance de las metas de acuerdo al plan establecido?				
16	¿Se hace de conocimiento público los resultados de la supervisión aplicados a los trabajadores de la institución?				

17	¿Se evidencia en su área el uso de instrumento de evaluación?				
18	¿La evaluación es utilizada para mejorar los procesos de evaluación?				
19	¿Considera usted que existe transparencia en el área administrativa?				
20	¿Se hace de conocimiento público los resultados de la supervisión aplicados a los trabajadores de la institución?				

Observaciones (indicar si hay suficientes): \_\_\_\_\_

 Grado de aplicabilidad:  Aplicable [X]  Aplicable después de corregir |  No aplicable |

Apellido y nombre del jurado evaluador: Dr./Mg. \_\_\_\_\_ DNI: \_\_\_\_\_

Especialidad del evaluador: \_\_\_\_\_

09 de Julio del 2021



Fideicomiso:  Es necesario el consentimiento fideicomiso.  
 \*Indicador: El área es responsable por el momento al momento de emitir el informe de gestión del personal.  
 \*Clasificación: Se refiere a la clasificación de los resultados del personal en función a su desempeño y eficiencia.  
 Nota: Si hubiera de ser necesario cuando las áreas planteadas sea pertinentes para medir la idoneidad.

Firma del Experto Informante: \_\_\_\_\_

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "IMAGEN INSTITUCIONAL"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
<b>I. RELACIONES PÚBLICAS</b>					
21	¿Considera usted adecuada la infraestructura de la institución?				
22	La distribución de los ambientes de la institución es adecuada?				
23	La institución se preocupa por la seguridad e higiene de las personas en su ambiente de trabajo?				
24	¿Los equipos y recursos que tiene la institución se encuentran en buen estado?				
25	Se realiza mantenimiento de los equipos y recursos que cuenta la institución?				
26	¿Es adecuada la vestimenta del personal de la institución?				
27	¿La mesa directiva promueve la adquisición de muebles y equipos?				
28	¿Es adecuada la vestimenta del personal de la institución?				
29	¿Considera usted que la institución cuenta con personal idóneo para cumplir con gestión administrativa?				
30	¿Considera que la institución tiene prestigio favorable?				
31	¿Cree usted que los cursos y capacitaciones en la institución contribuyen al desarrollo profesional del trabajador?				
<b>II. COMUNICACIÓN SOCIAL</b>					
32	¿Considera usted favorable el trabajo de la oficina de comunicaciones de la institución?				
33	¿La institución difunde sus actividades a través de los medios de comunicación?				
34	¿Está de acuerdo con los medios de difusión que utiliza el personal de la oficina de comunicaciones?				
35	¿Se convoca a reunión de trabajadores para sensibilizarlos sobre la imagen institucional del Congreso de la República?				
36	¿Conoce usted los planes de trabajo de imagen institucional por parte de la oficina de comunicaciones de la institución?				
37	¿La institución transmite imagen de confianza y credibilidad para sus trabajadores?				
38	¿Considera que por la pandemia del covid 19 perjudica el trabajo del personal de la oficina de comunicaciones?				
39	¿Considera que la actual coyuntura política involucra y desprestigia a la institución?				
40	¿Está de acuerdo con el trabajo de relaciones públicas que realiza el personal de la				

Oficina de comunicaciones? \_\_\_\_\_

Dimensiones (señalar si hay suficientes): \_\_\_\_\_

Opciones de aplicación: Aplicables ( X )    Aplicables después de corregir ( )    No aplicables ( )

Apellido y nombre del juez validador, Dr./ Mg: \_\_\_\_\_ (000)

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

04 de Julio del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al campo de interés demandado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem se relaciona con el propósito o el propósito y finalidad específica del instrumento.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende en el ítem alguna o algunas de las palabras, frases y el ítem.

Nota: Seleccionar la opción adecuada tras leer los ítems planteados con suficiente para emitir la dimensión.



## CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo **Beatriz Panche Rodríguez** con DNI. N°09586832, A través del presente documento **CERTIFICO** que realice el juicio de expertos al presente instrumento diseñado por el graduando **Meza Yauri, Tatiana María Luisa**, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad Privada Cesar Vallejo, para la investigación titulada "**Gestión Administrativa e Imagen Institucional del personal de la Oficina de Comunicaciones en el Congreso de la República 2021.**"

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Callao, 09 de julio de 2021



---

FIRMA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "GESTIÓN ADMINISTRATIVA"**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia*	Relevancia*	Claridad*	Sugerencias
<b>I. PLANIFICACIÓN</b>					
1	¿La Dirección General del Congreso de la República trabaja en equipo con las oficinas de línea para el logro de la misión de la institución?	X	X	X	
2	¿Los jefes de departamento tienen trato cordial con los trabajadores?	X	X	X	
3	¿La Dirección General del Congreso de la República hace participar al personal en la elaboración de la misión y visión de la institución?	X	X	X	
4	¿La Dirección General del Congreso de la República orienta a los trabajadores hacia el logro de los objetivos?	X	X	X	
5	¿Los objetivos planteados en la institución son claros?	X	X	X	
6	¿La Dirección General del Congreso de la República planifica proyectos para satisfacer las necesidades de los administradores?	X	X	X	
<b>II. ORGANIZACIÓN</b>					
7	¿Coordinan los jefes de comisiones las actividades con el personal bajo su cargo?	X	X	X	
8	¿El jefe de cada área delega funciones específicas de acuerdo al perfil de cada trabajador?	X	X	X	
9	¿Se tiene satisfacción con los grupos de trabajo organizados?	X	X	X	
10	¿El encargado de su área forma grupos de trabajo en función a los intereses comunes de los trabajadores?	X	X	X	
11	¿Cree usted que su opinión no se toma en cuenta al asignar las funciones a realizar?	X	X	X	
12	¿El encargado de su área asigna de manera transparente y ética, funciones con prioridad en los roles de los actos administrativos?	X	X	X	
<b>III. EVALUACIÓN Y CONTROL</b>					
13	¿El encargado de su área asegura la efectividad y la eficiencia uniforme en el desempeño del personal?	X	X	X	
14	¿Se cumple con el sistema de control interno para evitar la corrupción en la institución?	X	X	X	
15	¿El área encargada supervisa el avance de las metas de acuerdo al plan establecido?	X	X	X	
16	¿Se hace de conocimiento público los resultados de la supervisión aplicados a los trabajadores de la institución?	X	X	X	
		X	X	X	

17	¿Se evidencia en su área el uso de instrumento de evaluación?					
18	¿La evaluación es utilizada para mejorar los procesos de evaluación?	X	X	X		
19	¿Considera usted que existe transparencia en el área administrativo?	X	X	X		
20	¿Se hace de conocimiento público los resultados de la supervisión aplicados a los trabajadores de la institución?	X	X	X		

Observaciones (precisar el ley referencial): \_\_\_\_\_

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

Apellido y nombres del juez validador: Dr. / Mg. Pancho Rodríguez, Osolina Beatriz

DNI: 89584832

Especialidad del validador:

09 de julio del 2021

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para argumentar al componente o dimensión específica del constructo.

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su contexto, alcance y dirección.

Nota: Indefinición, se dice indefinición cuando los ítems planteados son indefinidos para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "IMAGEN INSTITUCIONAL"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
<b>I. RELACIONES PÚBLICAS</b>					
21	¿Considera usted adecuada la infraestructura de la institución?				
22	La distribución de los ambientes de la institución es adecuada?				
23	La institución se preocupa por la seguridad e higiene de las personas en su ambiente de trabajo?				
24	¿Los equipos y recursos que tiene la institución se encuentran en buen estado?				
25	Se realiza mantenimiento de los equipos y recursos que cuenta la institución?				
26	¿Es adecuada la vestimenta del personal de la institución?				
27	¿La mesa directiva promueve la adquisición de muebles y equipos?				
28	¿Es adecuada la vestimenta del personal de la institución?				
29	¿Considera usted que la institución cuenta con personal idóneo para cumplir con gestión administrativa?				
30	¿Considera que la institución tiene prestigio favorable?				
31	¿Cree usted que los cursos y capacitaciones en la institución contribuyen al desarrollo profesional del trabajador?				
<b>II. COMUNICACIÓN SOCIAL</b>					
32	¿Considera usted favorable el trabajo de la oficina de comunicaciones de la institución?				
33	¿La institución difunde sus actividades a través de los medios de comunicación?				
34	¿Está de acuerdo con los medios de difusión que utiliza el personal de la oficina de comunicaciones?				
35	¿Se convoca a reunión de trabajadores para sensibilizarlos sobre la imagen institucional del Congreso de la República?				
36	¿Conoce usted de los planes de trabajo de imagen institucional por parte de la oficina de comunicaciones de la institución?				
37	¿La institución transmite imagen de confianza y credibilidad para sus trabajadores?				
38	¿Considera que por la pandemia del covid 19 perjudica el trabajo del personal de la oficina de comunicaciones?				
39	¿Considera que la actual coyuntura política involucra y desprestigia a la institución?				
40	¿Está de acuerdo con el trabajo de relaciones públicas que realiza el personal de la				

oficina de comunicaciones?							
----------------------------	--	--	--	--	--	--	--

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

 Opinión de aplicabilidad:     Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Panche Rodríguez, Odoña Beatriz

DNI: 09586832

09 de julio del 2021

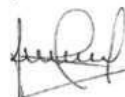
Especialidad del validador:

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

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

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

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

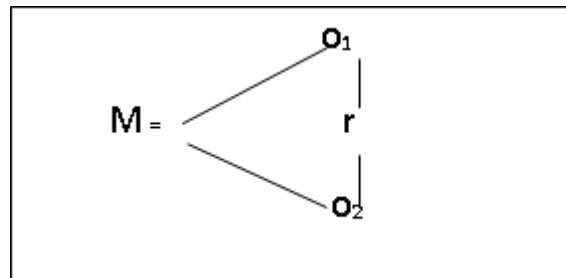


Firma del Experto Informante.

## Anexo 5 Diagrama del Diseño de Investigación

El tipo de investigación es básica, porque busca determinar si las variables de estudio se relacionan o no a partir del descubrimiento de nuevos conocimientos.

### *Diagrama de correlación*



Fuente:  
Fernández y

Hernández,  
Baptista (2014).

Dónde:

M: Muestra: colaboradores comunicadores del Congreso de la República

O<sub>1</sub>: Variable: Gestión administrativa

O<sub>2</sub>: Variable: Imagen institucional

r: Relación

## **Anexo 6**

### **Calculo de la muestra poblacional**

Criterios de inclusión:

Colaboradores profesionales en Ciencias de la Comunicación
Entre 21 a 55 años
Colaboradores contratados por la Oficina de Comunicaciones del Congreso de la República

**Tabla 1**

### **Resultado de la validez del contenido del instrumento**

JUEZ EXPERTO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	IMAGEN INSTITUCIONAL
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN. LIZ QUISPE SANTOS	Aplicable	Aplicable
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN. BEATRIZ PANCHE RODRÍGUEZ	Aplicable	Aplicable
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. JHONY SOLÍS RUFINO	Aplicable	Aplicable

## Anexo 7

# GESTIÓN ADMINISTRATIVA E IMAGEN INSTITUCIONAL DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES EN EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA 2021.

El propósito de este cuestionario es encontrar oportunidades que nos permitan mejorar la imagen y comunicación del Congreso de la República con los ciudadanos, quienes son el público objetivo de esta institución. La representación nacional a través de la creación leyes, la permanente fiscalización y control político, orientan al desarrollo económico, político y social del país. De esta manera las respuestas son opiniones basadas en TU experiencia de trabajo, por lo tanto, no hay respuestas correctas ni incorrectas, su participación en esta investigación es totalmente anónima.

Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa tu opinión.

La escala utilizada es del 1 (nada satisfecho) al 5 (totalmente satisfecho).

Al momento de enviar este formulario, usted esta aceptando su participación en esta investigación.

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

¿Considera usted que existe transparencia en el área administrativo del Congreso de la República?

TOTALMENTE EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

NO OPINA

DE ACUERDO

TOTALMENTE DE ACUERDO

Otros: \_\_\_\_\_



¿Considera usted que se cumple con el sistema de control interno para evitar la corrupción en la institución?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- NO OPINA
- DE ACUERDO
- TOTALMENTE DE ACUERDO
- Otros: \_\_\_\_\_

¿Considera que la actual coyuntura política involucra y desprestigia a la institución?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- NO OPINA
- DE ACUERDO
- TOTALMENTE DE ACUERDO
- Otros: \_\_\_\_\_

¿El encargado de su área forma grupos de trabajo en función a los intereses comunes de los trabajadores?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- NO OPINA
- DE ACUERDO
- TOTALMENTE DE ACUERDO
- Otros: \_\_\_\_\_

¿La Dirección General del Congreso de la República hace participar al personal en la elaboración de la misión y visión de la institución?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- NO OPINA
- DE ACUERDO
- TOTALMENTE DE ACUERDO

¿El jefe de cada área delega funciones específicas de acuerdo al perfil de cada trabajador?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- NO OPINA
- DE ACUERDO
- TOTALMENTE DE ACUERDO

¿La Dirección General del Congreso de la República orienta a los trabajadores hacia el logro de los objetivos?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- NO OPINA
- DE ACUERDO
- TOTALMENTE DE ACUERDO

¿El encargado de su área asigna de manera transparente y ética, funciones que promueven los roles de los actos administrativos?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- NO OPINA
- DE ACUERDO
- TOTALMENTE DE ACUERDO

¿El área encargada supervisa el avance de las metas de acuerdo al plan establecido?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- NO OPINA
- DE ACUERDO
- TOTALMENTE DE ACUERDO

¿Los equipos y recursos que tiene la institución se encuentran en buen estado?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- NO OPINA
- DE ACUERDO
- TOTALMENTE DE ACUERDO
- Otros: \_\_\_\_\_

¿Considera usted favorable el trabajo de la oficina de comunicaciones de la institución?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- NO OPINA
- DE ACUERDO
- TOTALMENTE DE ACUERDO
- Otros: \_\_\_\_\_

¿Está de acuerdo con el trabajo de relaciones públicas que realiza el personal de la oficina de comunicaciones?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- NO OPINA
- DE ACUERDO
- TOTALMENTE DE ACUERDO

¿Conoce usted de los planes de trabajo de imagen institucional por parte de la oficina de comunicaciones de la institución?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- NO OPINA
- DE ACUERDO
- TOTALMENTE DE ACUERDO
- Otros: \_\_\_\_\_

¿Está de acuerdo con los medios de difusión que utiliza el personal de la oficina de comunicaciones?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- NO OPINA
- DE ACUERDO
- TOTALMENTE DE ACUERDO

**Anexo 8**  
**Prueba de confiabilidad para calcular el coeficiente Shapiro-Wilk.**

**Tabla 2**

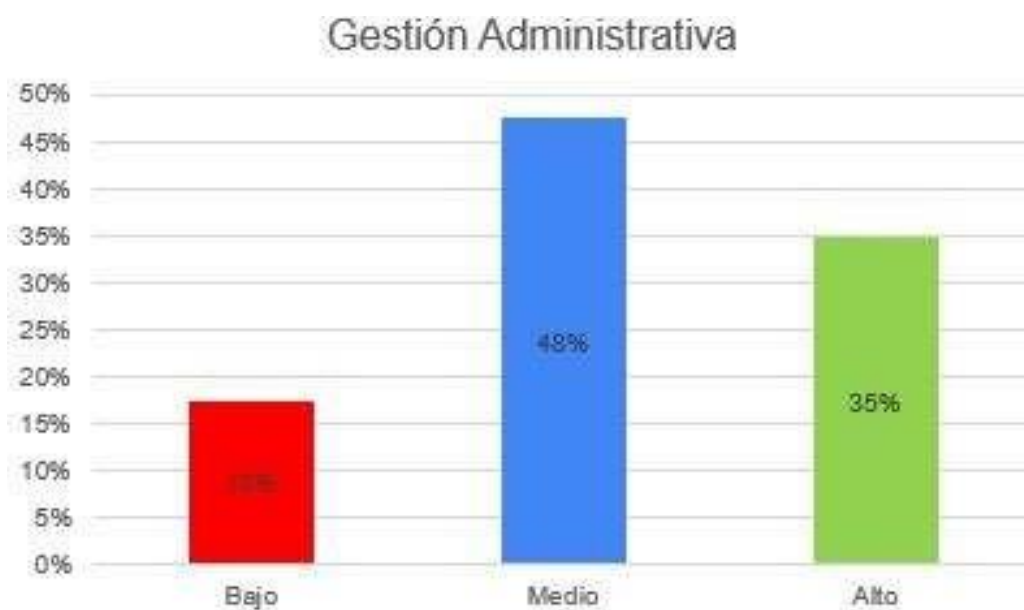
<i>Pruebas de normalidad</i>			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	.934	40	.022
Imagen institucional	.934	40	.021
Planificación	.933	40	.021
Organización	.933	40	.020
Evaluación y control	.932	40	.019

**Tabla 3**

<i>Niveles de Gestión administrativa</i>		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	18
Medio	19	48
Alto	14	35
Total	30	100

**Figura 2**

*Porcentajes de los niveles de la variable Gestión administrativa*



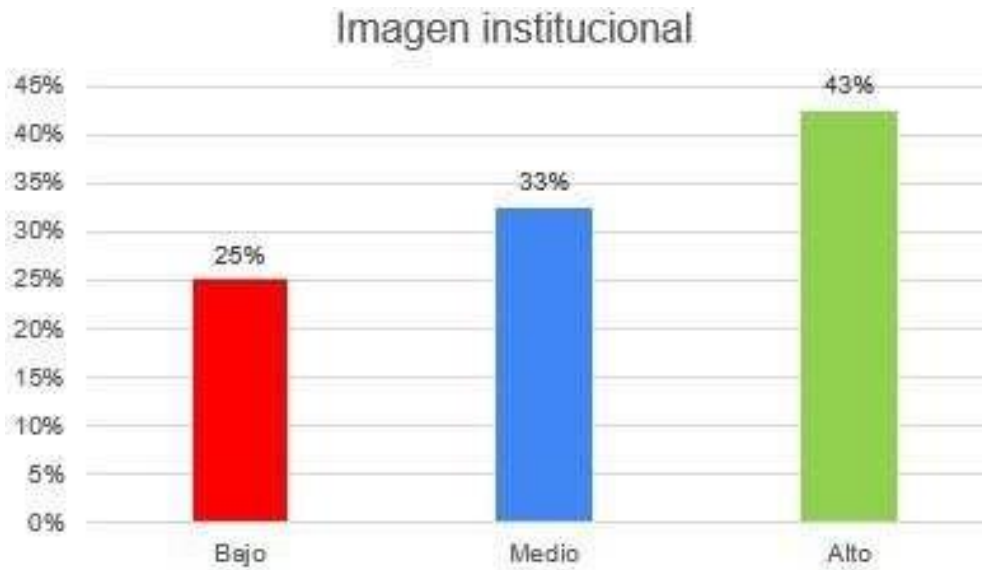
**Tabla 4**

*Niveles de Imagen institucional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	25
Medio	13	33
Alto	17	43
Total	30	100,0

**Figura 3**

*Porcentajes de los niveles de la variable Imagen institucional*



**Tabla 5**

*Correlación de las variables Gestión administrativa e Imagen institucional*

			Imagen institucional
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	.205
		Sig. (bilateral)	.205

**Tabla 6**

*Correlación de la dimensión planificación e imagen institucional*

			Imagen institucional
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	.588
		Sig. (bilateral)	.000

**Tabla 7**

*Correlación de la dimensión organización e imagen institucional*

			Imagen institucional
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	.611
		Sig. (bilateral)	.000

**Tabla 8**

*Correlación de la dimensión evaluación y control e imagen institucional*

			Imagen institucional
Rho de Spearman	Evaluación y control	Coefficiente de correlación	.686
		Sig. (bilateral)	.000





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GRAUS CORTEZ LUPE ESTHER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA E IMAGEN INSTITUCIONAL DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES EN EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA, 2021", cuyo autor es MEZA YAURI TATIANA MARIA LUISA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 29 de Agosto del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GRAUS CORTEZ LUPE ESTHER <b>DNI:</b> 07539368 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1511-5244	Firmado electrónicamente por: GRACORTEZ el 30- 08-2021 17:14:13

Código documento Trilce: TRI - 0189957