



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión municipal y la imagen institucional a los usuarios
de un municipio de Lima este 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Díaz Sanchez, Diana Beatriz (orcid.org/0000-0003-0243-821X)

ASESOR:

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (orcid.org/0000-0002-0684-8542)

CO-ASESOR:

Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios porque me ha dado la perseverancia, la sabiduría y la comprensión necesarias para alcanzar mayores metas en mi carrera. Así como a mi familia por su comprensión y apoyo constante, a mi hijo, mi mayor tesoro de mi vida y mi fuente de motivación. A mi asesor de tesis por su tiempo y dedicación a esta investigación.

Agradecimiento

En primer término, quiero expresar mi gratitud a Dios por guiar mi camino y proporcionarme la fuerza necesaria para seguir adelante y alcanzar mis metas profesionales. También deseo agradecer a mi asesor, el Dr. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás, por todo el respaldo y las enseñanzas brindadas, lo cual me permitió presentar este trabajo.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de la investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra, muestreo	19
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Frecuencia y porcentaje de la variable 1: Gestión municipal	24
Tabla 2: Frecuencia y porcentaje de la variable 2: Imagen institucional	25
Tabla 3: Coeficiente de correlación de las variables: Gestión municipal e imagen institucional	26
Tabla 4: Correlación entre gestión pública y la identidad institucional	27
Tabla 5: Correlación entre servicios públicos locales y comunicación institucional	28
Tabla 6: Correlación entre calidad de servicios administrativos y realidad institucional	29

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Gráfica de la Correlación	18

Resumen

El objetivo principal de la investigación consistió en determinar la relación de la gestión municipal con la imagen institucional, a los usuarios de un municipio de Lima este 2023. La muestra consistió en 50 usuarios que completaron dos cuestionarios validados previamente por expertos. El estudio fue de tipo básico, con un diseño no experimental, transversal, correlacional, el método que se utilizó fue método hipotético-deductivo. Además, se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos. Posteriormente, se procesaron los datos utilizando el paquete estadístico SPSS. En este sentido, se presentaron los datos en términos de estadísticas descriptivas e inferenciales, las cuales permitieron medir la correlación entre las variables de estudio. Los hallazgos de las correlaciones indicaron que hubo una relación significativa y positivamente alta entre las variables de estudio ($r=0,776$ y $\text{sig.}=0,000$). Finalmente, se estableció que existió una correlación significativamente positiva alta entre la variable gestión municipal y la imagen institucional para los usuarios de un municipio en el Este de Lima en 2023.

Palabras clave: gestión municipal, imagen institucional, gestión pública.

Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between municipal management and the institutional image of the users of a municipality in Lima in 2023. The sample consisted of 50 users who completed two questionnaires previously validated by experts. The study was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design, and the method used was the hypothetical-deductive method. In addition, the survey was used as a data collection technique. Subsequently, the data were processed using the SPSS statistical package. In this sense, the data were presented in terms of descriptive and inferential statistics, which allowed measuring the correlation between the study variables. The findings of the correlations indicated that there was a significant and positively high relationship between the study variables ($r=0.776$ and $\text{sig.}=0.000$). Finally, it was established that there was a significantly high positive correlation between the municipal management variable and the institutional image for users of a municipality in eastern Lima in 2023.

Keywords: municipal management, institutional image, public administration.

I. INTRODUCCIÓN

Malpartida (2021) afirmó que la gestión municipal es la encargada de identificar y orientar las necesidades que presenta el municipio, es así que una buena gestión municipal tiene como propósito la correcta asignación de recursos, a través de la planificación y la ejecución eficaz y eficiente de los planes de administración pública, se buscó mejorar el bienestar de los habitantes de su jurisdicción territorial. Asimismo, el mantener informados tanto a los vecinos como al público en general mediante diferentes medios de comunicación masiva, acerca de los proyectos, programas y más información acerca de la municipalidad, es una labor importante que cumple la imagen institucional en apoyo de la municipalidad.

Así también, Pacori (2023) señaló que la gestión municipal es la responsable de trabajar en su nivel de gobierno local con los intereses de su comunidad, administrando, planificando y ejecutando el patrimonio municipal a favor de los vecinos de su jurisdicción territorial. De esta forma, su responsabilidad también radica en garantizar tanto el desarrollo social como el económico de sus habitantes mediante la toma de decisiones estratégicas efectivas sin fines de lucro.

A nivel internacional, Valeriano (2019) sostuvo que el continente asiático ha logrado tener éxito en su desarrollo económico y social debido a las severas penalizaciones aplicadas a aquellos que se involucran en conductas moralmente inapropiadas tanto en el ámbito gubernamental como empresarial, posicionándose junto a los países de Europa occidental y la Unión Europea como los países con mejor índice respecto a la lucha contra actos de corrupción y la promoción de la transparencia dentro del ámbito gubernamental. Por otro lado, el País (2018) sostuvo que el continente africano, es la región con un mayor índice de corrupción en la administración pública, lo cual se evidencia en las malas prácticas de los funcionarios públicos y entidades, lo cual repercute en una mala imagen institucional respecto a su gestión.

Del mismo modo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) afirmó que, en América Latina, a pesar del esfuerzo de los gobiernos, actualmente se encuentran diferentes factores que llegan a limitar una efectiva gestión pública (CEPAL, 2019). A diferencia de América del Norte, en las

administraciones locales de Estados Unidos y Canadá velan por brindar servicios públicos de calidad y mantener una gobernabilidad armónica, alcanzando así sus ciudadanos un mejor costo de vida, menor tasa de criminalidad, mejor educación, entre otros (Gestión, 2021).

Es así que, Aguilar (2016) mencionó que la deficiencia e ineficacia del Plan Estratégico Institucional trae como consecuencia que los habitantes se encuentren insatisfechos con la administración estatal. Además, Foglia y Román (2020) evidenciaron que los municipios son considerados como instituciones deficientes debido a que no atienden las necesidades de sus habitantes, del mismo modo, no se evidencia una preocupación sobre la transparencia institucional.

Por lo que, Estrada (2019) manifestó que, para alcanzar una buena gestión municipal, se requiere trabajar en fortalecer la gestión institucional, operativa, financiera y presupuestas; las mismas que deben ser ligadas a la dimensión social, política, económica y medioambiental. Asimismo, Arraiza (2016) consideró fundamental resaltar la importancia del liderazgo en los funcionarios como medio para alcanzar los propósitos de la administración de las autoridades locales.

Para Márquez et al. (2017) el fortalecimiento de la imagen de la entidad gubernamental radica en contar con un departamento o área dedicado específicamente a transmitir los mensajes institucionales de manera estratégica, de manera que permita potenciar los elementos de identidad de la institución.

En el ámbito nacional, Casiano y Cueva (2020) sostuvieron que en el Perú, en el 2018, se evidenció la ineficiencia por parte de las municipalidades, quienes no ejecutaron el 28% de su presupuesto y manejaron un inapropiado gasto estatal, que una vez más, trajo consigo que sean consideradas poco confiables por los ciudadanos, el autor también concluyó que los habitantes de la ciudad de Chachapoyas presentaron un nivel de desconfianza y una percepción negativa hacia la administración local de su comunidad. Es así que Velásquez (2018) frente a esto, consideró que la oficina de imagen institucional debe ser el encargado de difundir la información de la municipalidad por diferentes medios públicos y tener cuidado con las noticias negativas, las cuales resultan ser más notorios y de mayor interés por parte de los habitantes.

Del mismo modo, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) concluyó que las autoridades municipales a nivel provincial y distrital tienen la tarea de estimular y favorecer el progreso de su comunidad, por lo que es importante que desarrollen en conjunto una serie de estrategias idóneas con el fin de desarrollarse de manera interna y proyectar a sus ciudadanos, una imagen de un gobierno capaz, con una adecuada planificación que permitirá garantizar una gestión democrática y transparente (INEI, 2017).

También Rodas (2020) mencionó que la deficiencia de la gestión pública en las entidades públicas, sobre todo en las municipalidades peruanas es consecuencia de la capacidad por parte de la entidad para cumplir con las necesidades que su población exige. Por su parte, Ruiz (2022) resalta en su estudio la relevancia de la calidad del servicio como una herramienta esencial en la función municipal, puesto que el ciudadano le brinda un alto valor a aquellas municipalidades que tienen presente las necesidades de los mismos.

A nivel local, Fuentes (2019) observó en las municipalidades de Lima, que la ineficiencia en la ejecución de obras y proyectos es un índice repetitivo en las municipalidades de Lima, donde las obras quedan inconclusas o mal ejecutadas. Del mismo modo, Delgado (2021) en su investigación, demostró la insatisfacción por parte de los ciudadanos de un distrito, quienes consideraron que la gestión municipal es paupérrima.

Frente a esta problemática, es importante la modernización de la gestión pública, pues permite buscar incentivos para la entidad pública con el fin de mejorar los servicios, bienes y regulaciones priorizando a la comunidad y orientada a conseguir resultados de forma eficaz y eficiente.

La Secretaría de Gestión Pública (SGP) planteó una serie de principios para los servidores públicos con el propósito de fomentar la confianza en los usuarios, estos principios buscaron diseñar, implementar nuevas políticas públicas, medir resultados, atender mejor a los usuarios, brindar servicios y bienes de calidad, contar con regulaciones, mejorar la productividad y contar con una estructura organizacional adaptable a cambios (SGP, 2019).

En relación a este municipio, se observa una falta de fluidez en la comunicación entre los usuarios y los servidores, lo que resulta en la entrega tardía

de mensajes a la comunidad y genera malestar entre los ciudadanos. Esto a su vez ocasiona un desconocimiento generalizado entre la población acerca de obras y trabajos realizados por los gobiernos locales, generando la percepción de que las autoridades no realizan obras, ni demuestran compromiso para mejorar el bienestar de los ciudadanos.

Además, en ocasiones las autoridades prometen llevar a cabo obras que finalmente no se programan adecuadamente, o si se anuncian, surgen denuncias sobre el sobre costo de las mismas. En los peores casos, las obras no se completan dentro del plazo establecido, lo que resulta en retrasos en su finalización, generando la incomodidad de sus pobladores.

La falta de respeto y compromiso por parte de las autoridades locales también es sujeto a críticas por parte de los ciudadanos. En otros momentos, las autoridades llegan tarde a reuniones programadas con anticipación, ceremonias de colocación de la primera piedra, entrega de obras, eventos en los que se invita a la participación de los pobladores. Esto provoca que los usuarios tengan que esperar largos periodos de tiempo, lo que genera incomodidad y contribuye a una mala reputación del alcalde y de su gestión en general.

Por otro lado, en cuanto a la atención que brindan los servidores de las instituciones públicas a los usuarios, a veces no es oportuna, lo que resulta en confusión y retrasos en los trámites que los ciudadanos desean realizar.

Teniendo en cuenta la problemática presentada, respecto a la gestión municipal y su relación con la imagen institucional de diferentes municipalidades, se planteó la pregunta general: ¿De qué manera se relaciona la gestión municipal y la imagen institucional a los usuarios de un municipio de Lima Este 2023?, del mismo modo nacieron las preguntas específicas las cuales son: (a) ¿De qué manera se relaciona la gestión pública del alcalde con la identidad institucional?; (b) ¿De qué manera se relaciona los servicios públicos locales con la comunicación institucional? y por último; (c) ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicios administrativos con la realidad institucional?.

La justificación teórica de la presente investigación permite aportar nuevos conocimientos mediante la definición de los diferentes conceptos que aborda la gestión municipal y la imagen institucional, para llevar consigo a la reflexión acerca

de la importancia de impulsar una buena gestión municipal. Esta investigación tiene relevancia práctica porque permite conocer la imagen institucional desde la perspectiva de los ciudadanos, lo cual servirá para que las municipalidades refuercen su gestión municipal y a su vez, promover el progreso sostenible de su comunidad. La justificación metodológica permite validar las variables en estudio y ser base para las futuras investigaciones.

El objetivo general de esta investigación fue: determinar la relación de la gestión municipal con la imagen institucional, a los usuarios de un municipio de Lima Este 2023, y los siguientes objetivos específicos: OE1: determinar la relación de la gestión pública del alcalde con la identidad institucional a los usuarios de un municipio. OE2: determinar la relación de los servicios públicos locales con la comunicación institucional a los usuarios de un municipio. OE3: determinar la relación de la calidad de servicios administrativos con la realidad institucional a los usuarios de un municipio.

Finalmente, la investigación propuso como hipótesis general: Existe relación entre la gestión municipal y la imagen institucional a los usuarios de un municipio de Lima Este 2023. Respecto a hipótesis específicas, se plantearon: HE1: Existe relación entre la gestión pública del alcalde y la identidad institucional a los usuarios de un municipio. HE2: Existe relación entre los servicios públicos locales con la comunicación institucional y, por último, la HE3: Existe relación entre la calidad de servicios administrativos con la realidad institucional a los usuarios de un municipio.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, en Ecuador, según la investigación realizada por Valdiviezo y Lujan (2022) tuvieron como propósito el modelo de gestión pública del gobierno autónomo descentralizado (GAD) municipal en un país determinado. Como resultado, se observó una falta de equilibrio de poder entre los encargados de la institución pública y una paupérrima participación por parte de los ciudadanos al tomar decisiones. Asimismo, el estudio reveló que los ciudadanos no conocen acerca de los proyectos ejecutados, políticas ni ordenanzas realizadas por su gobierno local.

Mientras en España, Ríos et al. (2022) descubrieron que, entre los municipios estudiados, aquellos gobiernos locales que han avanzado más en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son más eficientes. Por otro lado, aquellos municipios que han trabajado más para disminuir las desigualdades de género son menos eficientes en la provisión de servicios sociales. La eficiencia analizada no se vio afectada por el resto de los objetivos planteados.

Por otro lado, en la investigación realizada por Olivares et al. (2022) analizaron las estrategias de las redes sociales de Volodímir Zelenski, presidente de Ucrania, durante la invasión rusa, donde tuvo como objetivo usar a las redes sociales como instrumento de comunicación para mantener a su país informado sobre los hechos y las acciones que tomó el Gobierno Ucraniano. Para lograr el objetivo, contabilizó las interacciones en cada publicación, de todas las plataformas digitales. Se determinó que las plataformas de redes sociales permitían al equipo de comunicadores del presidente, tener la información precisa de la población, no solo en Ucrania sino también a nivel internacional. También se concluyó que esta estrategia permitió recibir información de primera mano a millones de usuarios.

Asimismo, Piedra et al. (2022) en Barcelona, observaron que, aunque se han implementado planes formales de comunicación en Twitter por parte de diversos municipios, estos no cuentan con objetivos, políticas, procedimientos y métricas suficientes para considerarla una herramienta de comunicación formal y estratégica. Además, se encontró que la percepción de los procedimientos y métricas específicas de evaluación está influenciada por la población total y el rol administrativo del encargado de las redes sociales. Aunque estos resultados

sugieren que la medición y evaluación de las plataformas de medios sociales no está integrada de forma formal, es necesario realizar investigaciones adicionales para analizar los factores que afecten esta situación.

Para Vélchez y Sánchez (2021) en México, tuvieron como objetivo en su investigación determinar la imagen institucional y la gestión de procesos, centrándose en buscar mayor visibilidad municipal a los ciudadanos y así mejorar la imagen institucional del mismo. El estudio concluyó que el Estado mediante sus gobiernos de gestión por procesos llegan a favorecer al progreso de sus comunidades cuando se realiza de forma eficaz y eficiente. Del mismo modo, la gestión pública debe ser transparente con su comunidad, esto debido a que son los encargados de cumplir con las necesidades y exigencias de su localidad. Por último, la investigación recomienda a las instituciones administrativas a implementar procesos de mejora continua para su personal, a fin de alcanzar resultados de interés para su comunidad; y, sobre todo, que brinde información relevante y precisa.

Del mismo modo, Almunia y Rey (2020) investigaron a la variable transparencia y a la disponibilidad de datos, donde concluyeron que, para llevar a cabo un mejor manejo de los datos de su identidad, es necesario seguir un modelo europeo continental, el cual sugiere a las entidades públicas, la creación de consorcios de estas instituciones con entidades de investigación. Mientras que, para León (2020) en su investigación realizada a la municipalidad de San Miguel de Bolívar, concluyó que la atención brindada por los trabajadores de la municipalidad proyecta en los usuarios una baja expectativa respecto a los servicios brindados, lo que afecta la imagen institucional de la entidad.

Por otro lado, Epínina et al. (2020) en su investigación, destacaron que, en Rusia, se demostró que la interacción entre las entidades comerciales y las autoridades públicas prevé el interés mutuo. La formación de una asociación tan estable y confiable asegura, entre otras cosas, la integridad del espacio económico y el mejoramiento del entorno comercial. Siguiendo la línea del resultado de su investigación, los autores han presentado sus directrices para lograr los valores objetivo del desarrollo del mecanismo de asociación de entidades comerciales con las autoridades públicas de la Federación Rusa.

Según Alonso (2020) en su investigación sostuvo que la gestión pública en la Unión Europea se ha visto influenciada por el decrecimiento económico de la sociedad actual, por lo que ha buscado redefinir la actuación de los gobiernos locales mediante el fortalecimiento de la capacidad de las municipalidades y promover la autonomía del autogobierno. La investigación concluyó que, si bien la Unión Europea se ha caracterizado por una gobernanza con grandes estrategias para prevenir la corrupción, el conflicto de intereses y la transparencia del gobierno, ahora se enfrenta nuevos retos.

Asimismo, para Wollmann (2019) países como Suecia e Inglaterra vienen implementando desde el año 2011 reformas que han ayudado a formar un gobierno local, compuestos de concejales con su respectivo líder. Sin embargo, países como Alemania e Italia mantienen unas instituciones, donde la función ejecutiva es responsabilidad del alcalde, al igual que tiene las responsabilidades del Pleno, el mismo que él elige.

Para Aguilera (2019) la comunicación electrónica permite comunicar los servicios públicos e identificar la retroalimentación de un gobierno con su comunidad, logrando así obtener mejoras en la transparencia de su gestión local. Asimismo, sostiene que los servicios públicos y la comunicación entre agentes es indispensable para la correcta gestión pública. La divulgación de los resultados permite mayor transparencia, equidad e igualdad para la sociedad, es así que para la investigación resultó esencial estudiar la comunicación electrónica y de qué manera se difunde la información al pueblo, para acercar la gestión local a los habitantes. El estudio concluyó que es primordial darle importancia a la interacción con los ciudadanos. Siguiendo la línea, el autor propone la modernización y digitalización del Estado.

Por otro lado, Dolores (2019) en su investigación tuvo como finalidad establecer medidas de un Gobierno Abierto para los ciudadanos, donde concluyó que la democracia del Estado se fortalece presentando un mayor margen de participación ciudadana, generando así mayor credibilidad de los políticos y los órganos en que se integran. Del mismo modo, facilita que los ciudadanos accedan a la información de carácter público y exijan a sus gobiernos que rindan cuentas de las políticas construidas en su gobierno transparente. En conclusión, el modelo de

Gobierno Abierto que propuso el autor, promueve una mayor implicancia del ciudadano en la vida pública y considerándolo como agente fundamental en el sistema. Por último, despierta en el ciudadano mayor interés en las políticas y procesos que está realizando la gestión actual en su comunidad.

En cuanto a Zepeda (2019) investigó las tendencias de gestión pública en América Latina, analizando los modelos burocráticos a lo largo de los años. Se concluyó que en los países de América Latina el modelo de gestión pública se fundamenta en el proceso de mejoramiento continuo, en donde prima la evaluación de desempeño de la institución pública.

Según la investigación de Orchard y Venegas – Muggli (2019) tuvieron como objetivo mapear y revisar gastos en avisos publicitarios de las municipalidades chilenas entre el rango de años del 2012 al 2016 con el fin de identificar sus principales características. El estudio envió a 345 municipalidades chilenas, una solicitud de desglose presupuestario de este tipo de gastos; sin embargo, solo 321 de los 345 municipios aceptaron enviar dicha información. El estudio halló que los gobiernos locales distribuyen su información mediante tres tipos de medio, la prensa escrita, la radio, la televisión y medios digitales, ubicándose en primer lugar a la prensa impresa, la radio en segundo lugar, seguida de la televisión. Asimismo, la investigación reafirma que las autoridades municipales deben considerar a los medios de comunicaciones como un espacio para informar a los ciudadanos sobre el funcionamiento de su institución y fortalecer su relación con el ciudadano.

De otro modo, Marquéz et al. (2017) buscó indagar el estado de gestión comunicacional y analizar los diferentes procesos internos de comunicación que impactan en el posicionamiento de la imagen institucional entre los ciudadanos. Se concluyó que el Municipio de Montecristi en Ecuador, no planifica sus estrategias de comunicación, por lo que carece de un buen manejo administrativo para alcanzar difundir información en canales de comunicación. Finalmente concluyó que, al no presentar una eficiente planificación de la administración de su identidad y reputación, también presenta una ausencia de una marca referencial que lo relacione a una buena gestión municipal.

Para Robles (2013) concluyó que es necesario que los servidores públicos sepan orientar, informar e incluso aclarar los diversos asuntos competentes a cada

área y propone que en estas reuniones estén presentes los vecinos involucrados e interesados, en los asuntos de tratar.

A nivel nacional, se encontró la investigación de Blas et al. (2022) en su investigación concluyeron que, debido a la corrupción en el Perú, la modernización se está viendo afectada, por lo que es necesario establecer más y mejores niveles de transparencia al momento de presentar informes a los ciudadanos. También sostuvo que un gobierno abierto, transparente, que rinde cuenta, da acceso a la información y que busca convertirse en un gobierno electrónico, se posiciona como una de las opciones más favorables para la modernización del Estado Peruano. La investigación revisó la literatura relacionada a gestión pública, gobierno abierto, acceso a la información, gobierno local, comunicación, entre otros.

Asimismo, Quiroz (2022) tuvo como propósito comprender la gestión municipal de la Provincia de Chota debido a que el autor consideró que es crucial para la toma de decisiones adecuadas. El estudio concluyó que existen factores que limitan la administración de la municipalidad y considera que implementar un Manual de Planeamiento Estratégico Institucional (MPEI) que considere no solo la eficacia y eficiencia, sino también la transparencia y ética, llegando a mejorar la gestión municipal.

Se consideraron que la labor de la gestión municipal a través de los gobiernos locales fomenta una gobernanza efectiva para lograr un buen gobierno y una eficiente generación de servicios multidimensionales para sus habitantes.

En la actualidad, es cada vez más importante que estas instituciones lleven a cabo sus tareas mediante una planificación coordinada para lograr los efectos deseados y garantizar el bienestar de los ciudadanos.

Lopez et al. (2021) donde concluyeron que, en la administración local, la participación ciudadana es crucial para garantizar la gobernabilidad y el equilibrio de poderes entre el Estado y los ciudadanos, destacando también que la eficiencia y efectividad en la prestación de servicios públicos es esencial para que los ciudadanos se sientan identificados con sus entes gubernamentales.

Para Chávez et al. (2019) tuvieron como propósito investigar la correlación entre la gestión municipal y la participación comunitaria entre los ciudadanos por

parte de la municipalidad del distrito de Chilca en 2017. Su investigación arrojó como resultado la existencia de una directa relación débil entre sus variables en cuestión. Además, el 70% de los encuestados percibieron la gestión municipal como eficiente, lo que sugiere el uso efectivo de los recursos y la adherencia al plan de gestión municipal en Chilca.

Casiano y Cueva (2019) tuvieron como objetivo en su investigación, determinar el grado de confianza y percepción de los ciudadanos respecto a la gestión municipal, así también buscaron determinar si existe dependencia entre ambas variables aplicadas en el contexto del distrito de Chachapoyas al año 2019. La investigación fue aplicada a 132 ciudadanos y se hizo uso de un cuestionario con el fin de conocer la perspectiva de los habitantes con respecto a la gestión municipal del distrito, tomando en cuenta a la prestación de servicios y los atributos de la municipalidad y funcionarios públicos. También se buscó conocer el grado de conocimiento de los pobladores respecto a las funciones que tiene la municipalidad, los servicios que presta y la confianza con la gestión pública.

Se concluyó que el 30.99% de los pobladores tuvo una percepción negativa de servicios ofrecidos y prestados por la municipalidad, el 6.42% presentó un nivel bajo de confianza respecto a la gestión en curso. Finalmente se determinó que el nivel de confianza que presentan los pobladores respecto a la gestión pública del gobierno en turno, depende de la percepción por parte de los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos en su municipio.

En la presente investigación también es importante resaltar la teoría de la imagen corporativa, donde Capriotti (2013) la definió como el conjunto de atributos y características que la entidad busca que los usuarios perciban. Asimismo, afirma que la imagen institucional se origina desde la teoría de la imagen pública, las cuales más adelante tendrán diferentes definiciones dependiendo del rubro a analizar. Golgeli (2014) sostuvo que es el conjunto de ideas que los individuos comprenden y definen acerca de la entidad. Los autores la definen de manera sencilla como la percepción.

Por otro lado, la corriente filosófica del idealismo propuesta por el alemán Christian Wolff (1754) está relacionada con la variable gestión municipal, debido a la tendencia del principio del ser y conocer, considerando seguir un modelo de

armonía, se confunde con el perfeccionismo. Esta corriente hace alusión a que las ideas están por encima de las cosas materiales, por lo que se relación con la dimensión de gestión del alcalde, debido a que, en primera instancia, son ellos los que llegan a su comunidad para la elección municipal mediante sus propias ideas.

Respecto a la variable imagen institucional, se abordó diferentes corrientes filosóficas, la primera se centra en la Honestidad según Cicerón (1997) se encuentra asociada con la variable imagen institucional que demuestra transparencia y la buena intención por parte de un individuo, es definida como la cualidad de ser digno, lógico y equitativo. Así también es la característica propia del ser humano que se centra en actuar de acuerdo a como se piensa y siente no solo consigo mismo, sino también con los demás.

También, encontramos a la corriente filosófica del racionalismo principalmente representada por René Descartes, originada entre los siglos XVI y XVII, esto debido a que tiene una tendencia a conocer siempre la verdad, es así que su relación se centra en el individuo y su búsqueda por conocer la razón de la verdad, en este caso de los usuarios de las municipalidades. Esta corriente se asocia a la imagen institucional debido a que los ciudadanos esperan y buscan conocer las acciones realizadas, como proyectos, por sus respectivas municipalidades, esperando transparencia por parte de las mismas.

Respecto al fundamento teórico que se presentaron en la presente investigación, se centró en los conceptos de las variables en estudio: gestión municipal y la imagen institucional. Para comprender estas variables, nos enfocaremos en la gestión municipal, analizando su teoría y los conceptos que la caracterizan.

Para Rosales (2019) considera que, para alcanzar una buena gestión municipal, los alcaldes no solo deben ser democráticos y cercanos al pueblo, sino que también deben ser asesorados y transparentes con su localidad. Así también una buena planificación financiera va a permitir realizar un plan de inversiones con el fin de mitigar el gasto innecesario y evitar el fracaso en la gestión municipal. Pacori (2023) sostiene que la gestión pública es la encargada de trabajar para cubrir los intereses de su localidad, es decir es la administradora del patrimonio municipal.

A diferencia de la gestión privada, los objetivos de la gestión pública no persiguen fines de lucro.

Según CEPAL (2022) la gestión pública empieza con la planificación, seguido del correcto financiamiento para la producción de servicios y bienes, así como la regulación de las funciones públicas y la responsabilidad de rendir cuentas ante los ciudadanos. Ésta también es considerada como el conjunto de las decisiones tomadas por la institución pública a través de los funcionarios públicos, los cuales deben estar preparados para cumplir con alcanzar los objetivos planteados (Soria, 2011).

Por otro lado, la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972 (2003) precisa que las municipalidades provinciales y distritales nacen en el marco territorial aprobado por el Congreso de la República, las mismas que se establecen por ordenanza municipal provincial. Asimismo, Rosales (2019) sostuvo que las municipalidades son las encargadas de conocer los problemas que presentan sus habitantes, por lo que es la entidad del Estado que se encuentra más cercana a su localidad y quienes llegan a tener una mayor influencia en la participación ciudadana. La municipalidad se rige bajo tres niveles constituidos por los alcaldes, los regidores, el consejo municipal y las áreas gerenciales, quienes son los encargados de servir a su comunidad mediante la construcción de obras, prestación de servicios, promoción de actividades y regulación de las mismas.

Más adelante, La Ley 31433 publicada el 06 de marzo del 2022, modificó a la Ley 27972 referidas a las responsabilidades por parte de los concejos municipales, esto con el fin de fortalecer su función fiscalizadora. Respecto a las atribuciones del alcalde se vio modificada el inciso 3 del artículo 20, que hace referencia a la ejecución de los acuerdos del concejo municipal en cumplimiento con el plan de implementación. Asimismo, la Ley 31433 adicionó a las responsabilidades, como proponer al concejo municipal a los responsables de las ternas.

Respecto a las dimensiones que sirven de sustento para la variable gestión municipal, se sustenta según la Ley N° 27972 (2003) que establece que las municipalidades provinciales y distritales son los impulsores del desarrollo comunitario, poseen personalidad jurídica de derecho público, con capacidad de

cumplir con sus obligaciones y donde también estableció la Dimensión 1, Gestión pública del alcalde, donde es definido como la máxima autoridad y representante legal en la municipalidad. Asimismo, el alcalde es responsable de defender los derechos de sus habitantes y del municipio, de convocar y finalizar las sesiones del concejo municipal, proponer y promulgar las ordenanzas, dictar resoluciones y decretos, aprobar el presupuesto municipal, autorizar licencias, designar gerentes, entre otros.

Sumado a esto, se analizaron dos dimensiones más: la calidad de servicios administrativos y los servicios públicos de la entidad. El primero, debido a la poca importancia por parte de las municipalidades respecto a la calidad de servicios administrativos. Álvarez (2006) lo define como un proceso de mejora continua, donde las áreas en conjunto buscan atender las necesidades de los usuarios a través de su involucramiento activo en el desarrollo de la prestación de servicios.

Asimismo, Silva (2020) afirma que mostrar empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad deben ser aspectos importantes en la gestión para satisfacer lo solicitado por sus ciudadanos. En cuanto a los servicios públicos de la entidad, según el Congreso de la República del Perú, 2003 en la Ley 27972 en el Artículo 32, lo definió como la administración tanto directa como indirecta, siempre que esté legalmente permitida y tenga como objetivo garantizar el compromiso de los individuos que componen su comunidad. Asimismo, es importante que busque la efectividad y eficiencia del servicio y un adecuado control municipal, es decir que se estudiará debido a la necesidad de aprovechar los recursos presentes en la entidad.

Siguiendo lo mencionado, Vargas (2020) concluyó que la gestión municipal es el encargado de analizar cada inquietud que presente el ciudadano, por lo que resaltó la importancia de tener presente a las dimensiones de la variable gestión municipal antes mencionadas.

En cuanto a la definición de la variable imagen institucional, el Manual de Imagen Institucional (2014) la definió como la identidad y el carácter que distingue a una institución, a su vez, está constituido con la visión, misión, logotipo y diseño que son identificados por su comunidad.

Sánchez y Vílchez (2021) sostuvieron que los trabajadores de las entidades estatales tienen que demostrar que se encuentran identificados con la entidad. Los autores la definen como el registro público de los atributos que se identifican con el sujeto social.

La imagen institucional y las dimensiones que sirvieron para la presente investigación fueron identidad institucional, comunicación institucional y realidad institucional. La identidad institucional es como la entidad se define, es la imagen que busca reflejar a sus ciudadanos. La identidad institucional conlleva a la idea de lo que es la entidad, lo que quiere ser, de lo que debe ser y de lo que quiere que crean deba ser. Cortés (2011) propuso un concepto de identidad institucional que hace referencia a valores, fines, procedimientos y prácticas que, al momento de orientar sus acciones en respuesta a un proyecto, se le otorga la identidad por un tiempo determinado.

Los indicadores que estuvieron presentes en la dimensión identidad institucional son cultura institucional y filosofía institucional. Santander (2022) afirmó que la cultura institucional también llamada cultura empresarial y cultura institucional, es el conjunto de valores, normas, creencias y reglas que establecen el comportamiento de una entidad, institución o empresa. Es así que sirve de herramienta para que las personas de una institución estén en la misma línea. En referencia a el indicador filosofía institucional, consideró que es el eje en el cual gira la cultura organizacional de la entidad, permitiendo fortalecer los lazos con los clientes, su cultura y valores.

Cortés (2011) sostuvo que la realidad institucional es el conjunto de características, condiciones y rasgos del ser social de la entidad. En otras palabras, la realidad institucional abarca la forma de comunicación, el funcionamiento interno u organigrama, personal presente, los recursos con los que cuenta, el funcionamiento y sus acciones que lo diferencian de otras entidades del rubro.

Los indicadores presentes en la dimensión realidad institucional fueron; experiencia personal, servicios que ofrece, personal y recursos materiales, y atención al usuario.

Respecto a la dimensión comunicación institucional, Domínguez (2016) la definió como el de mensajes efectivo emitidos, pues es también una dimensión

fundamental para el correcto funcionamiento de la entidad. La dimensión comunicación institucional presenta como indicadores a los medios de comunicación y relaciones impersonales.

Para el indicador medios de comunicación, estos son considerados sistemas utilizados para establecer una comunicación, la cual está integrada por diferentes canales e instrumentos que tiene como objetivo desarrollar un intercambio de información.

Gerber y Murphy (2022) sostuvieron que la relación interpersonal es la interacción entre una o más personas, donde se ven involucradas los sentimientos y emociones para lograr una comunicación efectiva y única.

Se concluye que la imagen institucional debe tener bien definida cada una de sus tres dimensiones, pues estas aportan a alcanzar el objetivo de consolidar una imagen institucional sólida basada en la transparencia de la gestión municipal.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación que se realizó fue de carácter básico, Ñaupás et al. (2018) indicaron que, en esta no se manipulan las variables en cuestión. De igual forma Ortega (2017) define a la investigación básica como la que busca formular o modificar teorías existentes con el fin de alcanzar nuevos conocimientos filosóficos o científicos.

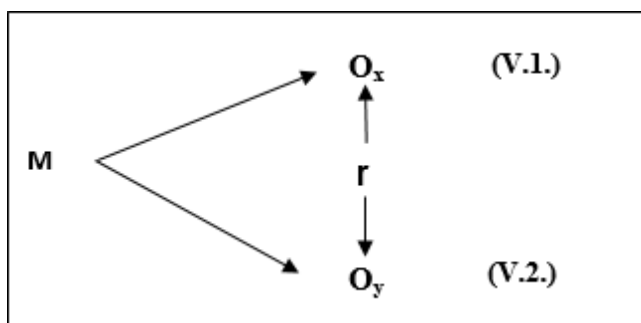
Se empleó un enfoque cuantitativo. Según Sánchez (2019) el enfoque cuantitativo en la investigación se caracteriza por abordar fenómenos que son medidos. Se aplicó según Proaño (2020) técnicas de estadística descriptiva e inferencial, definida como el conjunto de métodos que permitieron ayudar al investigador en la obtención de datos de una comunidad, basándose en los datos recopilados de la muestra, utilizando diversas técnicas para procesar y analizar la información.

Este estudio es transversal, para Müggenburg y Pérez (2007) se refieren, a que los datos se recolectan en un solo momento dado, y se enfoca en la descripción de variables y el análisis de su comportamiento en un punto específico en el tiempo

El diseño fue descriptivo-correlacional, según Mejía (2017) este se refiere al análisis de las características más resaltantes de los usuarios y de manera correlacional, mediante gráficos. Según Gonzáles y Nolberto (2019) consideran correlacional, cuando se busca establecer la relación entre las variables que están siendo investigadas. Mientras que, para Arias y Covinos (2021) precisan que es cuando no se manipulan las variables y se busca determinar si están relacionadas. Tal y como se desarrolló en la presente investigación. El esquema de símbolos utilizado es:

Figura 1

Gráfica de la correlación



Nota: Esquematización de las variables

M = Muestra

Ox: V1 = Gestión municipal

Oy: V2 = Imagen institucional

r= Relación entre variables

Se utilizó un modelo hipotético para el estudio y se aplicó el método hipotético-deductivo, el cual, como señala Marfull (2017) implica formular las hipótesis y luego ponerlas a prueba a través del razonamiento deductivo con el fin de obtener conclusiones.

3.2 Variables y operacionalización

V1: Gestión municipal

Definición conceptual.

Según lo planteado por Álvarez (2020) es la entidad responsable de encabezar la gestión en el primer nivel jerárquico, con la prioridad de guiar y utilizar el presupuesto de manera eficaz, brindar servicios públicos y fomentar la ejecución de proyectos con el fin de beneficiar a la población.

Definición operacional. Se desarrolló a través de la dimensión Gestión Pública del alcalde, la calidad de servicios administrativos y los servicios públicos locales, asimismo se midió a través de un cuestionario con 21 ítems, medidos mediante la escala de Likert.

V2: Imagen institucional

Definición conceptual

Según Capriotti (2013) la definición de imagen corporativa se refiere a la representación mental que se forma en los públicos sobre la organización a partir del procesamiento de toda la información relacionada con ella.

Definición operacional. Se desarrolló a través de 03 dimensiones:

(Identidad institucional, comunicación institucional y realidad institucional), el cuestionario contó con 21 ítems evaluados, utilizando la escala de Likert.

3.3 Población, muestra, muestreo

Población, son unidades que se seleccionarán para un estudio deben tener ciertas características que permitieron su evaluación y análisis en cuanto a su comportamiento. De acuerdo con Ñaupas et al. (2018) manifiestan que estas unidades deben cumplir con los requisitos básicos para ser objeto de investigación.

En este estudio la población estuvo integrada por usuarios provenientes de una Asociación de un municipio en el sector Este de Lima, que cuenta con 270 socios, según el padrón de propietarios con el que cuentan.

Criterio de inclusión: (a) usuarios tanto masculinos como femenino; (b) personas mayores de edad, entre 45 a 55 años; (c) usuarios de una Asociación de Lima Este, que hayan llevado a cabo alguna consulta o documentación en cualquiera de las oficinas, agencias municipales o dependencias de la municipalidad en cuestión.

Criterios de exclusión: (a) personas menores de 45 años; (b) usuarios que no residen en una Asociación.

Muestra: Se refiere a el proceso de recolección, compilación, evaluación, análisis y divulgación de información demográfica, económica y social correspondiente a un momento específico de un país o de una población bien definida se conoce como censo, según lo señalado por Arias (2018). Actualmente, esta definición incluye varias dimensiones más allá de las simples enumeraciones que componen un censo. En esta investigación, se aplicó un formulario de

preguntas a los usuarios del municipio en mención, contando con la participación de 50 de ellos.

Muestreo: La investigación presentó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Sobre ello, Otzen y Manterola (2017) mencionan que el uso de este enfoque permite seleccionar casos que sean accesibles y estén dispuestos a participar en el estudio. Esta selección se basa en la conveniencia de tener acceso y proximidad a los sujetos por parte del investigador.

Unidad de análisis: Con lo expuesto, se consideró a 50 usuarios de una Asociación de Lima Este.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Se hizo uso de una encuesta. Para Mendoza y Ramírez (2020) estas vienen a ser, un cuestionario compuesto por preguntas formuladas de manera coherente, precisa y fácil de entender, y que incluye opciones específicas destinadas a un grupo objetivo o segmento de mercado en particular. El estudio utilizó dos cuestionarios, ambos con 21 ítems relacionados a gestión municipal y a imagen institucional respectivamente.

Para evaluar la validez del instrumento usado ya contextualizado se empleó el juicio de expertos, cada cuestionario elaborado fue enviado a tres (3) expertos para su control y evaluación, quienes otorgaron puntuaciones respectivas, considerándose validado. Se empleó el coeficiente alfa de Cronbach con el fin de garantizar la confiabilidad del instrumento utilizado.

Instrumentos: En la investigación, se empleó un cuestionario como medio para recopilar información, lo cual está en línea con lo que Guillén et al. (2020) señalan como un conjunto de preguntas planteadas para recopilar la información necesaria con el propósito de lograr los objetivos establecidos en esta investigación. Se considera que esta herramienta es apropiada y formal para facilitar el proceso de recopilación de datos de las variables y dimensiones analizadas entre sí, así como para enfocar adecuadamente la pregunta de investigación.

Validez: Los autores Surucu y Maslaky (2020) indicaron que la validez hace referencia al instrumento con respecto al comportamiento y calidad a la hora de

medirlo. La presente investigación realizó la validez de su contenido mediante la validez de expertos.

El cuestionario de la variable Gestión municipal e imagen institucional: Gestión Municipal e Imagen institucional fueron validados en su totalidad en lo que se refiere al dominio, exactitud y transparencia de los instrumentos, lo que confirmó su aplicabilidad en la investigación (Anexo 4).

Confiabilidad: Surucu y Maslakcy (2020) precisaron que la persistencia del instrumento de medición a lo largo del tiempo indica su estabilidad. La confiabilidad se refiere a la capacidad de un instrumento para generar resultados coherentes y consistentes al ser utilizado en distintos momentos. En este análisis, se evaluó la confiabilidad utilizando el coeficiente de confiabilidad de Cronbach, en la variable gestión municipal se obtuvo 0,891; y en la segunda imagen institucional se obtuvo 0,965. (Anexo 7).

3.5 Procedimientos

Con el fin de alcanzar los objetivos establecidos, esta investigación llevó a cabo los siguientes procedimientos: 1. la validez de los instrumentos a utilizar con el fin de obtener la aprobación de tres expertos; 2. el segundo paso se centró en solicitar el consentimiento informado de los usuarios para que completen la encuesta elaborada y difundida mediante Google Form; 3. se aplicó los instrumentos correspondientes a la variable 1 y 2 manteniendo la confidencialidad de cada una de ellas; 4. Se procesó la data obtenida en la obtención de datos mediante el programa IBM SPSS, utilizado para analizar y gestionar datos complejos entre sí (Norman et al. 1968) donde se comprobó las hipótesis planteadas. Finalmente, se realizaron las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

3.6 Método de análisis de datos

Para esta sección del estudio, se procedió a analizar los datos utilizando técnicas de estadística descriptiva e inferencial. Según Parampreet y Vikas (2018) esta técnica se utilizó para resumir sistemáticamente la información y mostrar las relaciones entre variables ya sea en una población o muestra. El estudio utilizó 2 tablas de frecuencias referidas a las variables de estudio para el análisis descriptivo.

En cuanto a la estadística inferencial, según Proaño (2020) la definió como la suma de diferentes métodos que permiten obtener datos al investigador, basado en una muestra en específica.

El análisis de datos empleó el programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences) donde se analizó en primer lugar la prueba de normalidad y se usó kolmogorov propuesta por el ruso Andrei Kolmogorov para comprobar si una variable se distribuye de manera normal, el cual determinó utilizar el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Una vez determinado el estadístico de correlación a utilizar, se importaron los datos recolectados en los cuestionarios al programa SPSS v.26, con el fin de obtener los resultados y realizar las inferencias correspondientes. Según Torres (2020) cuando se busca inferir comportamientos y conductas a partir de datos recopilados mediante cuestionarios, es necesario contar con la asistencia de técnicas estadísticas inferenciales.

3.7 Aspectos éticos

A lo largo del desarrollo de la investigación, se garantizó el respeto tanto hacia los participantes como hacia el reglamento actual de la Universidad, así como también al sistema internacional de redacción APA. Se garantizó también, que se cumplan con los principios éticos de la institución, que incluyen la justicia, la autonomía, la beneficencia y la no maleficencia.

Con respecto al principio de autonomía, se evitó cualquier violación al realizar una revisión detallada de la literatura en lugar de realizar intervenciones en personas. En cuanto a los datos recopilados, se implementaron acciones con el propósito de asegurar la seguridad de los participantes. Esto incluirá la eliminación de los datos después de la elaboración del informe conjunto. Se aseguró que la información obtenida sea utilizada solo con fines de investigación.

Del mismo modo, el principio de beneficencia estuvo presente en la investigación, en la búsqueda constante de generar el mayor bien tanto para la población en cuestión como para el municipio, por lo que logró alcanzar la obligación moral en beneficios de ambas partes.

El principio de justicia se cumplió al seleccionar a los participantes prospectivos según los criterios de inclusión establecidos. Además, se garantizó el respeto por las personas al considerarlas como sujetos de investigación y no como meros objetos. Se aseguró que los participantes emitan su consentimiento informado de manera voluntaria e informada antes de su inclusión en el estudio.

En síntesis, la investigación se llevó a cabo siguiendo estrictamente los principios éticos, garantizando la protección de la privacidad y dignidad de los participantes.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Frecuencia y porcentaje de la variable 1: Gestión municipal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ineficiente	6	12.0	12.0	12.0
Regular	40	80.0	80.0	92.0
Eficiente	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Resultados de la frecuencia

En relación al análisis descriptivo de la tabla 1 correspondiente la variable de gestión municipal, según la percepción de los 50 encuestados, se encontró que el 80% de los usuarios considera que esta es de nivel regular, lo cual equivale a 40 personas. Por otro lado, el 12% de los usuarios manifestaron que ésta es ineficiente, correspondiendo a 6 personas con esta percepción. Por último, un 8% de los usuarios, es decir, 4 personas, afirmaron que es eficiente. Como resultado, se concluyó que más del 50% de los usuarios consideraron que la administración municipal por parte del municipio en cuestión tiene una calidad regular.

Tabla 2*Frecuencia y porcentaje de la variable 2: Imagen institucional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ineficiente	6	12.0	12.0	12.0
Regular	39	78.0	78.0	90.0
Eficiente	5	10.0	10.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Resultados de la frecuencia

En relación al análisis descriptivo de la tabla 2 que aborda la variable de imagen institucional, se observó que un 78% de los usuarios percibe un nivel regular de esta. Esto equivale a 39 personas. Por otro lado, un 12% de los usuarios expresaron que es ineficiente, lo cual correspondió a 6 personas. Por último, un 10% de los usuarios, 5 personas, manifestaron que ésta es eficiente. En conclusión, se afirma que más de la mitad opinan que esta variable es percibida como regular.

Análisis inferencial

Hipótesis general

Tabla 3

Coeficiente de correlación de las variables: Gestión municipal e imagen institucional

		Gestión municipal	Imagen institucional
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,776
	Imagen institucional	N	50
		Coeficiente de correlación	,776
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	

Nota: Resultados a junio 2023

En la tabla 3 se encuentran los resultados del análisis de correlación de Rho de Spearman entre las variables de gestión municipal e imagen institucional. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.776, con un nivel de significancia significativo ($p=0,000$). Estos valores indican que existe una correlación positiva alta entre ambas variables. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por lo tanto, se afirma que hay una relación significativa entre la variable de gestión municipal y la imagen institucional para los usuarios de un municipio en el Este de Lima en 2023.

Hipótesis específicas

Hipótesis Específica 1

Tabla 4.

Correlación entre gestión pública del alcalde y la identidad institucional

			Gestión pública del alcalde	Identidad institucional
Rho de Spearman	Gestión pública del alcalde	Coeficiente de correlación	1,000	0,621
		Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50	
	Identidad institucional	Coeficiente de correlación	0,621	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
	N	50	50	

Nota: Resultados de la correlación

En la tabla 4 se muestran los resultados del análisis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión de gestión pública del alcalde en la variable de gestión municipal y la dimensión de identidad institucional en la variable de imagen institucional. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.621, con un nivel de significancia ($p=0,000$). Esto indica que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por lo tanto, se establece que existe una relación entre la gestión pública del alcalde y la identidad institucional para los usuarios de un municipio en el este de Lima 2023.

Hipótesis Específica 2

Tabla 5.

Correlación entre servicios públicos locales y comunicación institucional

			Servicios públicos locales	Comunicación institucional
Rho de Spearman	Servicios públicos locales	Coeficiente de correlación	1000	0,572
		Sig. (bilateral)		,000
	Comunicación institucional	N	50	50
		Coeficiente de correlación	0,572	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	50	50

Nota: Resultados de la correlación

En la tabla 5, se presentan los resultados del análisis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión servicios públicos locales de la variable de gestión municipal y la dimensión comunicación institucional de la variable imagen institucional. El coeficiente alcanzó un valor de 0.572, significativo ($p=0,000$) que indica que existe una correlación de tipo positiva moderada entre ambas variables. Es así que, la hipótesis nula se rechaza y se acepta la alterna. Se afirma que existe una relación entre los servicios públicos locales y la comunicación institucional a los usuarios de un municipio de Lima Este 2023.

Hipótesis Específica 3

Tabla 6.

Correlación entre calidad de servicios administrativos y realidad institucional

		Calidad de servicios administrativos	de	Realidad institucional
Rho de Spearman	Calidad de servicios administrativos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1000	0,638
		N	50	50
	Realidad institucional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,638	1000
		N	50	50

Nota: Resultados de la correlación

En la tabla 6 se presentan los resultados del análisis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión de calidad de servicios administrativos en la variable de gestión municipal y la dimensión de realidad institucional en la variable de imagen institucional. El coeficiente obtenido fue de 0.638, con un nivel de significancia ($p=0,000$). Esto indica que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por consiguiente, se sostiene que hay una relación entre la calidad de los servicios administrativos y la realidad institucional para los usuarios de un municipio en el este de Lima en 2023.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio, resulta de gran importancia la investigación realizada sobre sus dos variables: gestión municipal y la imagen institucional. Esta tiene relevancia al buscar mejorar la gestión municipal de un distrito, y con ello la percepción de sus usuarios hacia la institución gubernamental local. Tuvo como objetivo general; determinar la relación de la gestión municipal con la imagen institucional, a los usuarios de un municipio de Lima Este 2023.

Respecto, al primer objetivo específico, este consistió en determinar la relación entre la gestión pública del alcalde y la identidad institucional para los usuarios de un municipio en Lima este en 2023, mientras que, el segundo objetivo fue determinar la relación entre los servicios públicos locales y la comunicación institucional para los usuarios de un municipio y el tercero, determinar la relación entre la calidad de los servicios administrativos y la realidad institucional para los usuarios del municipio. En base a esto, se desarrollaron dos pruebas que se aplicaron para recopilar los datos. Se crearon dos cuestionarios, los cuales pasaron por procesos de validación y confiabilidad antes de su aplicación. Los resultados obtenidos fueron un alfa de Cronbach de 0.891 para el instrumento que midió la gestión municipal y de 0.964 para el de imagen institucional. Considerando que son resultados adecuados, se aplicaron las pruebas para recopilar los datos de la unidad de análisis.

En referencia a los resultados obtenidos se utilizó las estadísticas descriptivas e inferenciales, esta última con el SPSS, obteniendo los siguientes resultados:

Según los datos recopilados, correspondiente a la variable gestión municipal, se determinó según la percepción de los 50 usuarios, que el 80% de ellos consideraron que está en un nivel regular, lo cual equivale a 40 personas. Por otro lado, el 12% de los usuarios manifestaron que es ineficiente, correspondiendo a 6 individuos con esta percepción. Por último, un 8% de los usuarios, 4 afirmaron que es eficiente. Como resultado, se concluyó que más del 50% de los usuarios consideraron que la administración municipal por parte del municipio en cuestión tiene una calidad regular. De acuerdo con los hallazgos de Salas (2023) coinciden en relación a los resultados obtenidos sobre la variable de gestión municipal, dicho

estudio llevado a cabo en el distrito de San Juan de Miraflores, tuvo como muestra 300 ciudadanos, que utilizan los servicios proporcionados por la entidad municipal en mención.

Los resultados revelaron que un total de 89 vecinos del distrito de San Juan de Miraflores, equivalente al 29,7% de la muestra, consideraron que la gestión municipal de dicha institución tuvo un nivel bajo. Por otro lado, 124 ciudadanos, que representó el 41,33% de la población, la calificaron como nivel medio, mientras que 87 ciudadanos, el 29% de la población, la evaluaron como nivel alto. confirmando la existencia de problemas en la gestión municipal, ya que el porcentaje de personas que la considera de nivel alto es bastante bajo, mientras que el nivel medio fue la percepción que predominó.

Según Rosales (2019) señala que, para lograr una gestión municipal efectiva se requiere que los alcaldes sean democráticos y cercanos a la comunidad, además de recibir asesoramiento y ser transparentes con su localidad. Asimismo, una buena planificación financiera permite llevar a cabo un plan de inversiones que evite gastos innecesarios y prevenga el fracaso en la gestión municipal. Por su parte, Pacori (2023) afirma que la gestión pública tiene la obligación de abordar las necesidades y demandas de la comunidad y administrar el patrimonio municipal. A diferencia de la gestión privada, el objetivo de esta no es obtener ganancias.

Por otro lado, de acuerdo a la variable imagen institucional, se afirmó que un 78% de los usuarios percibe un nivel regular de esta. Esto equivale a 39 personas. Por otro lado, un 12% de los usuarios expresaron que es ineficiente, lo cual correspondió a 6 personas. Finalmente, un 10% de los usuarios, 5 personas, manifestaron que esta es eficiente. Se concluyeron que más de la mitad consideraba que esta variable es percibida como regular. Mientras que, los resultados de Salas (2023) indicaron que la calificación otorgada a la gestión municipal es de nivel medio. Lo cual sugiere que existe un problema con la reputación institucional de ese municipio. Esta situación se contrasta con los hallazgos de la investigación de Romero (2023) donde observó que esa variable obtuvo el porcentaje más alto, lo que llevó a una percepción positiva de la imagen institucional por parte de las personas que frecuentan la municipalidad objeto de estudio.

Según Vélchez y Sánchez (2021) al referirse a la imagen institucional, enfatizan en que los empleados de las instituciones estatales deben demostrar una identificación clara con la entidad. Los autores definen como el conjunto de atributos públicos que se asocian con la identidad social del sujeto. Mientras que, de acuerdo con Capriotti (2013) la imagen corporativa se define como la percepción mental que los públicos tienen sobre una organización, la cual se forma a partir del procesamiento de la información relacionada con la misma.

En cuanto a la hipótesis general planteada en este estudio de investigación, se estableció que existe una relación entre las variables propuestas, la cual se evidenció mediante un índice de correlación de 0.776, lo que indica una correlación positiva alta entre la gestión municipal y la imagen institucional. Por ello, se aceptó la hipótesis alterna y se concluyó que, hay una relación significativa entre estas variables para los usuarios de un municipio en el Este de Lima en 2023.

En ese mismo contexto, el presente trabajo se alinea con la investigación realizada por Salas (2023) cuyos hallazgos revelaron una relación significativa entre las variables ($Rho = 0,389$, Sig. 0,000). Como resultado, se concluyó que existe una relación positiva leve entre la gestión municipal y la imagen institucional, desde la perspectiva de los ciudadanos encuestados. En ese mismo contexto, el presente trabajo es concordante con el estudio de Mora (2020) quien demostró en su estudio, una correlación positiva fuerte, significativa y directamente proporcional ($Rho=0,926$, Sig. 0,000) entre la imagen institucional y la calidad del servicio, por consiguiente, de la gestión pública. Por lo tanto, se evidencia que a medida que mejora o se incrementa la gestión municipal, también en forma proporcional la imagen institucional.

La relación entre la gestión municipal y la imagen institucional es fundamental. Una gestión municipal eficiente y efectiva generara una imagen institucional positiva, mientras que una gestión deficiente tiene un impacto negativo en la percepción de la institución por parte de los ciudadanos. Por tanto, es crucial que las autoridades municipales trabajen en ambos aspectos para asegurar una administración exitosa y una imagen institucional favorable.

Es relevante señalar que la imagen institucional también tiene un impacto en la gestión municipal. Si la institución es percibida positivamente y cuenta con la

confianza y la buena reputación de los ciudadanos, es probable que reciba un mayor respaldo para implementar políticas y programas, obtener recursos y colaboración de otros actores involucrados.

Respecto a la hipótesis específica 1, gestión pública del alcalde y la identidad institucional se encontró que el coeficiente de correlación registró un valor de 0.621, con un nivel de significancia ($p=0,000$) que indica que existe una correlación positiva moderada entre gestión pública del alcalde y la identidad institucional. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por lo tanto, se estableció que existe una relación entre ambas variables para los usuarios de un municipio en el este de Lima 2023.

En relación a los resultados obtenidos para esta primera hipótesis específica, Chaves (2009) aporta teóricamente que, la identidad institucional se refiere al conjunto de características que una institución asume como propias, las cuales se desarrollan dentro de la institución de manera similar a cómo se desarrolla la identidad en un individuo. Mientras que, para Londoño y Abadía (2012) la identidad juega un papel fundamental al definir la personalidad y representación de una organización, y también refleja lo que los ciudadanos experimentarán al interactuar con esa entidad pública. Para Cortés (2011) se refiere a los valores, objetivos, métodos y actividades que se utilizan para guiar las acciones en el marco de un proyecto y que le confieren una identidad temporal.

A partir de los resultados obtenidos en la investigación, se infiere que el alcalde no está desempeñando de manera óptima la gestión pública que le corresponde como líder de la institución, y esto tiene un impacto no esperado para toda la institución, como lo destaca Gordo (2007) que considera importante que la imagen pública sea congruente con las acciones, ya que no tiene sentido tener una imagen excelente si no se refleja en la práctica. En ese sentido, se requiere que el alcalde logre una óptima gestión pública, y con ello la identidad institucional sea ideal, incrementándose así la percepción de imagen que los usuarios tienen del municipio en cuestión.

En relación a la segunda hipótesis específica, se encontró una correlación significativa ($p=0,000$) entre los servicios públicos locales y la comunicación institucional, con un coeficiente de correlación de 0,572. Esto indica que existe una

relación de tipo positiva moderada entre ambas dimensiones. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Se concluyó que hay una relación entre servicios públicos locales y la comunicación institucional para los usuarios de un municipio en el Este de Lima en 2023.

Según los hallazgos de Silva (2020) teóricamente se destaca que la calidad de los servicios administrativos implica la demostración de empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad como aspectos fundamentales para satisfacer las demandas de los ciudadanos. Por su parte, Álvarez (2006) la define como un proceso continuo de mejora en el que todas las áreas trabajan de manera conjunta para abordar las necesidades de los usuarios, involucrándose de manera activa en el desarrollo de la entrega de servicios.

De acuerdo a la definición de Domínguez (2016) la comunicación institucional se refiere a la emisión de mensajes efectivos, y es considerada una dimensión esencial para el adecuado funcionamiento de la entidad.

En relación a ambos indicadores se incide que son de vital importancia. A través de una comunicación efectiva, las instituciones informan a la comunidad sobre los servicios disponibles, los horarios, los requisitos y cualquier cambio o mejora. Además, la comunicación institucional permite a los ciudadanos expresar sus inquietudes, hacer preguntas y brindar retroalimentación, lo que ayuda a las instituciones a comprender las necesidades de la comunidad y adaptar sus servicios en consecuencia.

Referente a la hipótesis específica 3: Existe relación entre la calidad de servicios administrativos con la realidad institucional a los usuarios de un municipio de Lima Este 2023. La investigación encontró que los resultados de la correlación entre ambas dimensiones muestran una relación positiva moderada equivalente al 0.638; asimismo el nivel de significación bilateral presenta ($p=0,000$); en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Se determinó que existe una relación significativa entre ambas dimensiones estudiadas.

De acuerdo con las conclusiones teóricas propuestas por Cortés (2011) plantea que la realidad institucional se refiere al conjunto de atributos, condiciones y características que definen la entidad. En otros términos, la realidad institucional abarca aspectos como la forma de comunicación, la estructura organizativa, el

personal involucrado, los recursos disponibles y las acciones que distinguen a la entidad de otras en el mismo ámbito.

Según la (SGP, 2019) calidad se refiere al grado en que los productos y servicios ofrecidos por el gobierno cumplen con las necesidades y expectativas de las personas. En este sentido, la satisfacción ciudadana se define como la evaluación que las personas hacen de la calidad percibida de los bienes o servicios que reciben de la institución pública. De ello se infiere que, mejorar la calidad de los servicios administrativos brinda una experiencia satisfactoria a los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se comprobó que existe una correlación positiva alta entre la gestión municipal y la imagen institucional, lo cual se demostró mediante el uso de la estadística RHO-Spearman en los usuarios de un municipio en el Este de Lima en 2023.

Segunda: En relación al primer objetivo específico, se observó que el coeficiente de correlación mostró un valor significativo, lo cual indica que existe una correlación de tipo positiva moderada entre las dimensiones gestión pública del alcalde y la identidad institucional en los usuarios de un municipio de Lima Este en 2023. Por ello, se acepta la hipótesis alterna planteada.

Tercera: En relación al segundo objetivo específico, se verificó que existe una relación positiva moderada entre las dimensiones servicios públicos locales, de la variable gestión municipal y la comunicación institucional de la variable imagen institucional. Se acepta la hipótesis alterna planteada.

Cuarta: En relación al tercer objetivo específico, el resultado obtenido a través del estadígrafo de correlación permitió la comprobación que hay una relación de tipo positiva moderada entre las dimensiones calidad de servicios administrativos y realidad institucional entre los usuarios de un municipio ubicado en el sector Este de Lima durante el año 2023, confirmando así la hipótesis alterna planteada.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al jefe de imagen institucional, llevar a cabo la ejecución de un plan de gestión de imagen pública en consonancia con los documentos de gestión vigentes, cuyo cumplimiento garantice una opinión favorable de los usuarios hacia la gestión municipal y contribuya a consolidar una sólida reputación institucional para la entidad.

Segunda: Al alcalde de un municipio de Lima Este, realizar una especialización en gestión pública para mejorar su desempeño y, como consecuencia, mejorar la imagen que la población tiene de él como líder y, con ello, de la institución a la que representa.

Tercera: A los encargados de la gestión municipal, priorizar la atención de los servicios públicos, los cuales son indicadores clave del bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos, especialmente en aspectos como limpieza pública y seguridad ciudadana. Con el propósito de mejorar la imagen que los usuarios tienen de la institución municipal.

Cuarta: A la secretaria general, a la subgerencia de trámite documentario, se involucren en supervisar el servicio que los usuarios reciben de parte de los servidores administrativos. Realizar una reingeniería de procesos, mejorar la selección del personal, fortalecer los protocolos de atención al ciudadano.

REFERENCIAS

- Álvarez, N., & Delgado, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 955-971. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.133
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <https://goo.su/PMZD8>
- Baltazar, A. G., Mena, J. E., & Vega, M. F. (2022). Los retos de la nueva gestión pública en América Latina. *Espacios Públicos*, 13(27). <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19950>
- Barzelay, M. (2019). The New Public Management. En *University of California Press eBooks*. <https://doi.org/10.1525/9780520925274>
- Bélanger, C. H., Mount, J., & Wilson, M. G. (2002). Institutional image and retention. *Tertiary Education and Management*, 8(3), 217-230. <https://doi.org/10.1080/13583883.2002.9967080>
- Blas, F., Uribe, Y., Cacho, A., & Valqui, J. (2022). State modernization in public management: systematic review. *Social Science Journal*, 28(5), 290-301. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38164>
- Bryson, J. R., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management. *Public Administration Review*, 74(4), 445-456. <https://doi.org/10.1111/puar.12238>
- Cacay, M. H. V., & Johnson, G. L. L. (2022). La gestión pública de un gobierno autónomo descentralizado municipal en la dinámica del desarrollo local. El caso de la ciudad de Machala. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6280-6297. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3874
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. (4ª ed). Instituto de Investigación en Relaciones Públicas (Málaga, España) http://www.bidireccional.net/Blog/PEIC_4ed.pdf

Casiano, D. A., y Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO, revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*. 7(2),157-165.

<https://doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>

Chávez, A., Auqui, J., Soria, L., Teves, J., & Huanuni, S. (2018). Gestión Municipal y Participación Vecinal en los pobladores representados del distrito de Chilca-Huancayo. *Cultura Viva Amazónica*, 3(3), 12-17.

<https://doi.org/10.37292/riccva.v3i03.115>

Concepción, D. (2016, 27 julio). *La honestidad según Sócrates*. Diario Concepción.

<https://goo.su/WO0zK>

Conexión ESAN. (7 de junio de 2016). *¿De qué hablamos cuando nos referimos a identidad e imagen corporativa?* <https://goo.su/UFO3N>

Corbett, E., & Dantec, C. A. L. (2018b). *The Problem of Community Engagement*.

<https://doi.org/10.1145/3173574.3174148>

Cuenca, M.V. (2017). *Estudio de la percepción de la imagen institucional de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Quito en los estudiantes de Administración de Empresas*. [Programa de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador]

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5697/1/T2337-MCE-Cuenca-Estudio.pdf>

D'Armas, M., y Mayor, J.(2022). *Gestión Administrativa y su incidencia en la Planeación Estratégica del GAB Municipal del Cantón Santa Lucia Provincia del Guayas Periodo 2020-2021* [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro]. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5900>

Deno, K., & Mehay, S. L. (1987). Municipal Management Structure and Fiscal Performance: Do City Managers Make a Difference? *Southern Economic Journal*, 53(3), 627. <https://doi.org/10.2307/1058759>

- Diaz-Cayeros, A., Magaloni, B., & Ruiz-Euler, A. (2014). Traditional Governance, Citizen Engagement, and Local Public Goods: Evidence from Mexico. *World Development*, 53, 80-93. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2013.01.008>
- Enaifoghe, A., & Adetiba, T. (2018). Implication of Community Engagement in the Decision-Making Process in South African Local Municipal. *Acta Universitatis Danubius. Administratio*, 10(1), 17-38. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=735176>
- Epinina, V. S., Kayl, I. I., Lamzin, R. M., Syrbu, A. N., & Kvintyuk, Y. M. (2020). Cognitive modeling of the mechanism of partnership of business entities with public authorities. In *The 21st Century from the Positions of Modern Science: Intellectual, Digital and Innovative Aspects* (pp. 104-116). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-32015-7_13
- Exploring work engagement in the context of person-centred practices: a qualitative study in municipal long-term care facilities for older people.* (s.f.). <https://www.fons.org/library/journal/volume11-issue2/article6>
- Fernández, C. (2019). Influencia de la gestión municipal en la seguridad ciudadana, Pucallpa periodo 2014-2016. *Cultura viva Amazónica*, 3(01). <https://doi.org/10.37292/riccva.v3i01.96>
- Folz, D. H. (2004). Service Quality and Benchmarking the Performance of Municipal Services. *Public Administration Review*, 64(2), 209-220. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00362>
- Gabriel-Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. <https://goo.su/DW4N>
- García, F. G., Miguel, A. R. S., & Majuelos, I. M. (2022). redes sociales como herramienta de comunicación periodística. *Visual review*, 9(Monográfico), 1-12. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v9.3660>
- Garnett, K., & Cooper, T. F. (2014). Effective dialogue: enhanced public engagement as a legitimising tool for municipal waste management decision-

- making. *Waste Management*, 34(12), 2709-2726.
<https://doi.org/10.1016/j.wasman.2014.08.011>
- Gestión, R. (25 de julio de 2021). Estados Unidos: estas son las 10 mejores ciudades para vivir en 2021-2022. *Gestión*.
<https://gestion.pe/tendencias/viajes/estados-unidos-estas-son-las-10->
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Khanduri, S. (2021). Service quality analysis of banks in Rajasthan post financial inclusion program. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, (18), 396-401. DOI: 10.37394/23207.2021.18.40
- Lara, J. (2017). Impact of the administrative management on the efficiency of the fisheries fishing activity-Cantón Manta. *Revista ECA Sinergia*, 8(2), 144-157.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230337>
- Leighton, A. (2019). Public administration, public leadership and the construction of public value in the age of the algorithm and 'big data'. *Public Administration*, 97(2), 296-310. <https://doi.org/10.1111/padm.12534>
- Lopez, H., Aquije, M., Garay, L., Guzmán, M., Vásquez J., & Mavila, J. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7278-7301. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.845
- López, J. (2017). La gestión de comunicación del municipio de Montecristi y su influencia en la imagen institucional. *Rehuso*, 2(1), 34-50.
<https://doi.org/10.33936/rehuso.v2i1.496>
- Montesinos, H., Borda, E., Mares, J. J., Ruiz, A. J., & Ancasi, L. A. (2022). Participación vecinal en la inseguridad ciudadana en un municipio de Lima-Sur. *Alpha Centauri*, 3(4), 21–26. <https://doi.org/10.47422/ac.v3i4.132>
- Mora, E. (2020). *Imagen institucional y calidad del servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/46961>

- Neis, D. F., Pereira, M. F., & Maccari, E. A. (2017). Strategic planning process and organizational structure: Impacts, confluence and similarities. *BBR. Brazilian Business Review*, 14, 479-492. <https://doi.org/10.15728/bbr.2017.14.5.2>
- Nupia, O. (2021). The quarantine and post-quarantine period in Colombia: Economic concerns, social isolation, and government approval. *Cuadernos de Economía*, 40(spe85), 921-955.
<https://doi.org/10.15446/cuad.econ.v40n85.92053>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, V. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativas, cualitativa y redacción de tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Orchard, X., & Venegas-Muggli, J. I. (2019). Publicidad, pluralismo y elecciones: gobiernos locales y sus gastos en medios de comunicación. *Cuadernos. info*, (45), 95-111. <https://dx.doi.org/10.7764/cdi.45.1622>
- Ordoñez, M. V., & Davila, K. S. (2021). Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6444-6473.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.778
- Ortega, C. (2023). *¿Qué es un estudio transversal?* *QuestionPro*.
<https://goo.su/AWuI>
- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Parampreet, K., & Vikas, Y. (2018). Descriptive statistics. *biostatistics*, 4(1), 60-63.
<https://goo.su/jIPU>
- Pinto, G. B. P., Estrada, G. C. T., Mitma, J. L. I., & Mancesidor, J. M. G. (2022). Participación ciudadana y gestión pública en Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(100), 1474-1488.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890763>

- Poister, T. H., & Streib, G. (2005). Elements of Strategic Planning and Management in Municipal Government: Status after Two Decades. *Public Administration Review*, 65(1), 45-56. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2005.00429>.
- Proaño, W. (2020). *Etsadística Descriptiva e Inferencial*. universidad del azuay cada editora. <https://goo.su/Crflz>
- Quiroz, J. R. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales. *Industrial Data*, 25(1), 79-102. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.20870>
- Ríos, A. M., Guillamón, M. D., Cifuentes-Faura, J., & Benito, B. (2022). Efficiency and sustainability in municipal social policies. *Social Policy & Administration*, 56(7), 1103-1118. <https://doi.org/10.1111/spol.12843>
- Ripalda, J. (2019). Electronic Government as a strategy to achieve efficiency in public management. *Revista Dilemas Contemporáneos, educación política y valores*, 7(48), 2-14. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Romero-Martínez, M., Shamah-Levy, T., Cuevas-Nasu, L., Humarán, I. M., Gaona-Pineda, E. B., Gómez-Acosta, L. M., Rivera, J. A., & Hernández-Ávila, M. (2017). Diseño metodológico de la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición de Medio Camino 2016. *Salud Pública de México*, 59(3, may-jun), 299. <https://doi.org/10.21149/8593>
- Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Salazar, R. N. C., Murrieta, M. C., & Alvarado, G. D. P. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Suárez, M. Z. Fortalecer a los gobiernos municipales en México a través de la administración estratégica. *Revista Doxa Digital*, 6(11), 180-209. <https://doi.org/10.52191/rdojs.2016.19>

- Surucu, L., & Maslakcy, A. (2020). Validity And Reliability In Quantitative Research. *business & management studies: an international journal*, 8(3), 2694-2726.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1540>
- Stone, J. A., Flanders, K. J., & Can, S. H. (2022). Strategic communication? Measurement and evaluation of Twitter use among municipal governments. *Government Information Quarterly*, 39(4), 101755.
[https://doi: 10.1016/j.giq.2022.101755](https://doi:10.1016/j.giq.2022.101755)
- Transparency International. (s.f.). *2022 Corruption Perceptions Index - Explore Chile's results*. <https://www.transparency.org/en/cpi/2022/>
- Vásquez, J. R. (2017). La cultura tributaria y la gestión municipal. *Quipukamayoc*, 25(48), 49-60.
<https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>
- Zanfardini, M. (2020, 12 junio). *Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por el estado municipal en Neuquén Capital*. <http://rdi.uncoma.edu.ar/handle/uncomaid/15798>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización.

Variables estudio	deDefinición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Niveles y medición rangos	
Variable 1: Gestión municipal	Según la Ley Orgánica de Municipalidades (N°27972, 2003 y N°31433, 2022) la máxima autoridad administrativa es el alcalde, siendo representante legal de la municipalidad. Por lo que, es el encargado de defender los intereses y derechos de la municipalidad y de su comunidad, a fin de mejorar la calidad de vida de los agentes involucrados.	La operacionalización de la variable Gestión municipal se realizará a través de sus 03 dimensiones evaluadas en la escala de Likert en 21 ítems	Gestión Pública del alcalde	-Percepción de gestión -Percepción de Liderazgo del alcalde	Ordinal	Ineficiente [21, 49]
			Servicios públicos locales	-Gestión ambiental -Desarrollo social -Seguridad ciudadana y vial -Desarrollo económico -Desarrollo urbano	Escala de Likert	Regular [50, 77]
			Calidad de servicios administrativos	-Elementos tangibles -Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Empatía	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Eficiente [78, 105]
Variable 2: Imagen institucional	Según Capriotti (2013) la definición de imagen corporativa se refiere a la representación mental que se forma en los públicos sobre la organización a partir del procesamiento de toda la información relacionada con ella.	La variable imagen institucional será medida mediante la operacionalización de sus 03 dimensiones y se evaluará a través de un total de 21 ítems.	Identidad institucional	-Cultura institucional -Filosofía institucional	Ordinal	Ineficiente [21, 49]
			Comunicación institucional	-Medios de comunicación -Relaciones impersonales	Escala de Likert	Regular [50, 77]
			Realidad institucional	-Experiencia personal -Servicios que ofrece -Personal y recursos materiales - Atención al usuario	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Eficiente [78, 105]

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



CUESTIONARIO VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL

El presente cuestionario tiene por finalidad, determinar el grado de relación de la gestión municipal con la imagen institucional, según los usuarios de un municipio de Lima Este 2023.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE N° 01		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Gestión pública del alcalde						
1	¿Considera usted que el alcalde viene cumpliendo con lo prometido en su plan de trabajo/propuesta de manera eficiente?					
2	¿Considera usted que el alcalde implementa mejoras en el distrito según las necesidades del ciudadano?					
3	¿Considera usted que el alcalde está llevando a cabo una buena dirección de la municipalidad?					
4	¿Considera usted que el alcalde cuenta con habilidades de liderazgo en las diferentes actividades ?					
5	¿Considera usted que el alcalde impulsa periódicamente el crecimiento y avance económico, social y cultural del distrito?					
6	¿Considera usted que el alcalde se expresa correctamente frente a medios digitales?					
7	¿Considera usted que el alcalde cumple mensualmente con reportar a la ciudadanía el avance obras y proyectos?					

VARIABLE N° 01		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Servicios públicos locales						
1	¿Considera usted que el trabajo de limpieza pública en su comunidad es adecuado durante la semana?					
2	¿Considera usted que se lleva a cabo eficientemente la gestión de residuos sólidos de manera mensual en la municipalidad?					
3	¿Considera usted que se realizan acciones correctas para el cuidado y mantenimiento de las áreas verdes?					
4	¿Considera usted que la municipalidad fomenta de manera activa la participación vecinal?					
5	¿Considera usted que es evidente el trabajo realizado en seguridad ciudadana diariamente?					
6	¿Considera usted que es visible el trabajo realizado diariamente en transporte, tránsito y seguridad vial?					

7	¿Considera usted que están impulsando de manera anticipada los procesos de gestión de riesgos de desastre?					
---	--	--	--	--	--	--

	VARIABLE N° 01	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Calidad de servicios administrativos					
1	¿Considera usted que la municipalidad está comprometida día a día en atender las necesidades de sus usuarios en todo momento?					
2	¿Considera usted que el personal de la municipalidad cuenta con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar su trabajo de manera adecuada?					
3	¿Considera usted que todas las oficinas brindan información confiable y atención de calidad?					
4	¿Considera usted que el área de atención al usuario responde de manera rápida y eficiente?					
5	¿Considera usted que los trabajadores tienen una actitud proactiva para solucionar problemas y atender reclamos?					
6	¿Considera usted que la información recibida de los trabajadores del servicio administrativo es creíble y segura?					
7	¿Considera usted que los trabajadores del servicio administrativo muestran interés y empatía hacia los usuarios en todo momento?					

CUESTIONARIO VARIABLE IMAGEN INSTITUCIONAL

El presente cuestionario tiene por finalidad, determinar el grado de relación de la gestión municipal con la imagen institucional, según los usuarios de un municipio de Lima Este 2023.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE N° 02		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Identidad institucional						
1	¿Considera usted que el área de atención al usuario se esmera día a día en mejorar su reputación a nivel metropolitano?					
2	¿Cree usted que la municipalidad mejora trimestralmente sus servicios?					
3	¿Considera usted que el personal de la municipalidad tiene valores éticos y profesionales dentro y fuera de la oficina?					
4	¿Cree usted que el uso correcto del uniforme ayuda a identificar a los servidores de la municipalidad?					
5	¿Considera usted que el trabajo diario realizado por la municipalidad tiene un impacto en la gestión pública?					
6	¿Considera usted que los trabajadores de la municipalidad se encuentran identificados con la misión y visión de la entidad?					
7	¿Considera usted los trabajadores transmiten un sentido de pertenencia con la municipalidad a los usuarios?					

VARIABLE N° 02		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Comunicación institucional						
1	¿Considera usted que la municipalidad proporciona correctamente publicidad visual, auditiva y señalizaciones mensualmente para promocionar servicios?					
2	¿Considera usted que el personal de la municipalidad que trabaja en el área de atención al usuario proporciona información precisa?					
3	¿Cree usted que el personal de la municipalidad utiliza la estrategia del trabajo en equipo para resolver problemas de los usuarios?					
4	¿Considera usted que el trato recibido por la municipalidad demuestra amabilidad, respeto y confianza en todo momento?					
5	¿Considera usted que la municipalidad mantiene un uso activo de su página del portal de transparencia?					
6	¿Considera usted que la oficina de Imagen institucional reporta semanalmente las actividades de la municipalidad?					
7	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con una presencia activa en redes sociales?					

	VARIABLE N° 02	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Realidad Institucional					
1	¿Cree usted que la atención brindada diariamente en la municipalidad es personalizada?					
2	¿Considera usted que la atención por parte de la municipalidad es equitativa entre los usuarios?					
3	¿Cree usted que la municipalidad planifica mensualmente sus actividades?					
4	¿Considera usted que el área de asistencia social / programas sociales de la municipalidad desempeña un papel importante en la solución de los problemas de los usuarios?					
5	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura que mejora el clima de atención al usuario?					
6	¿Cree usted que la municipalidad tiene el equipo y la tecnología necesarios para atender al usuario anualmente?					
7	¿Cree usted que la municipalidad logra identificar y alcanzar sus objetivos planteados mensualmente?					

Anexo 3. Consentimiento y/o asentimiento informado



Anexo 3

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación:

Investigador (a) (es):

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada ".....", cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional o programa, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ".....".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



Anexo 4. Matriz Evaluación por juicio de expertos



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RAMIREZ LAU, SANDRA CECILIA DNI 18100336	DOCTORA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 27/04/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/09/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
RAMIREZ LAU, SANDRA CECILIA DNI 18100336	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 21/01/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
RAMIREZ LAU, SANDRA CECILIA DNI 18100336	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
RAMIREZ LAU, SANDRA CECILIA DNI 18100336	MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 18/09/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Sandra Cecilia Ramírez Lau
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Asesora de tesis
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la Variable I (Gestión Municipal)
Autor (a):	Diana Beatriz Díaz Sanchez.
Objetivo:	Determinar la relación de la Gestión municipal con la imagen institucional, a los usuarios de un municipio de Lima Este 2023.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Usuarios de una asociación de un distrito de Lima Este
Dimensiones:	Gestión pública del alcalde, Servicios públicos locales y Calidad de servicios administrativos
Confiabilidad:	Alpha de cronbach
Escala:	Likert - Ordinal
Niveles o rango:	5
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable Gestión Municipal elaborado por Diana Beatriz Díaz Sanchez en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

Fiabilidad	7. ¿Considera usted que todas las oficinas brindan información confiable y atención de calidad?	4	4	4	
------------	---	---	---	---	--

NOMBRE Y APELLIDOS
FIRMA



Sandra Cecilia Ramírez Lau

DNI: 18100336

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Sandra Cecilia Ramírez Lau
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Asesora de tesis
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable II (Imagen Institucional)
Autor (a):	Diana Beatriz Diaz Sanchez
Objetivo:	Determinar la relación de la Gestión municipal con la imagen institucional, a los usuarios de un municipio de Lima Este 2023.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Usuarios de una asociación de un distrito de Lima Este
Dimensiones:	Identidad institucional, comunicación institucional, realidad institucional
Confiabilidad:	Alpha de cronbach
Escala:	Likert - ordinal
Niveles o rango:	1-5
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable Imagen Institucional elaborado por Diana Beatriz Diaz Sanchez en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo	El ítem tiene una relación moderada con la

Personal y recursos materiales	5 ¿Cree usted que la municipalidad tiene el equipo y tecnología necesarios para atender al usuario anualmente?	4	4	4	
Personal y recursos materiales	6. ¿Considera usted que la municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura que mejora el clima de atención al usuario?	4	4	4	
Atención al usuario	7. ¿Cree usted que la atención brindada diariamente en la municipalidad es personalizada?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS
FIRMA



Sandra Cecilia Ramírez Lau

DNI: 18100336

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ALEJANDRO REYES, WILLIAM RICHARD DNI 41908017	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 12/12/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 05/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
ALEJANDRO REYES, WILLIAM RICHARD DNI 41908017	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 30/03/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU
ALEJANDRO REYES, WILLIAM RICHARD DNI 41908017	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 29/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/04/2000 Fecha egreso: 08/08/2020	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	William Richard Alejandro Reyes
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administrativo, Logístico
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Huaura
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

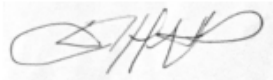
Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la Variable I (Gestión Municipal)
Autor (a):	Diana Beatriz Diaz Sanchez.
Objetivo:	Determinar la relación de la Gestión municipal con la imagen institucional, a los usuarios de un municipio de Lima Este 2023.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Usuarios de una asociación de un distrito de Lima Este
Dimensiones:	Gestión pública del alcalde, Servicios públicos locales y Calidad de servicios administrativos
Confiabilidad:	Alpha de cronbach
Escala:	Likert - Ordinal
Niveles o rango:	5
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable Gestión Municipal elaborado por Diana Beatriz Diaz Sanchez en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

Fiabilidad	7. ¿Considera usted que todas las oficinas brindan información confiable y atención de calidad?	4	4	4	
------------	---	---	---	---	--



WILLIAM RICHARD ALEJANDRO REYES

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	William Richard Alejandro Reyes
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administrativo, Logístico
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Huarua
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

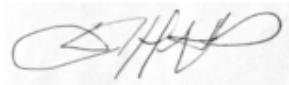
Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable II (Imagen Institucional)
Autor (a):	Diana Beatriz Diaz Sanchez
Objetivo:	Determinar la relación de la Gestión municipal con la imagen institucional, a los usuarios de un municipio de Lima Este 2023.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Usuarios de una asociación de un distrito de Lima Este
Dimensiones:	Identidad institucional, comunicación institucional, realidad institucional
Confiabilidad:	Alpha de cronbach
Escala:	Likert - ordinal
Niveles o rango:	1-5
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable Imagen Institucional elaborado por Diana Beatriz Diaz Sanchez en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

Personal y recursos materiales	5 ¿Cree usted que la municipalidad tiene el equipo y tecnología necesarios para atender al usuario anualmente?	4	4	4	
Personal y recursos materiales	6. ¿Considera usted que la municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura que mejora el clima de atención al usuario?	4	4	4	
Atención al usuario	7. ¿Cree usted que la atención brindada diariamente en la municipalidad es personalizada?	4	4	4	



WILLIAM RICHARD ALEJANDRO REYES

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ALAYO GUIMARAY, AMNER POOL DNI 40945634	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 14/11/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 05/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
ALAYO GUIMARAY, AMNER POOL DNI 40945634	BACHILLER EN INGENIERIA INFORMATICA Y SISTEMAS Fecha de diploma: 04/05/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE SAN PEDRO PERU
ALAYO GUIMARAY, AMNER POOL DNI 40945634	INGENIERO EN INFORMATICA Y DE SISTEMAS Fecha de diploma: 21/01/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Alayo Guimaray Amner Pool
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administrativo, Estadístico Informatica, Logistica
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Huarney
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la Variable I (Gestión Municipal)
Autor (a):	Diana Beatriz Diaz Sanchez.
Objetivo:	Determinar la relación de la Gestión municipal con la imagen institucional, a los usuarios de un municipio de Lima Este 2023.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Usuarios de una asociación de un distrito de Lima Este
Dimensiones:	Gestión pública del alcalde, Servicios públicos locales y Calidad de servicios administrativos
Confiabilidad:	Alpha de cronbach
Escala:	Likert - Ordinal
Niveles o rango:	5
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable Gestión Municipal elaborado por Diana Beatriz Diaz Sanchez en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

Fiabilidad	7. ¿Considera usted que todas las oficinas brindan información confiable y atención de calidad?	4	4	4	
------------	---	---	---	---	--



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARMEY
Ing. AMNER POOL ALAYO GUIMARAY
SUB GERENTE DE LOGISTICA Y PATRIMONIO

ALAYO GUIMARAY AMNER POOL

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Alayo Guimaray Amner Pool
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administrativo, Estadística, Informática, Logística
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Huarney
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable II (Imagen Institucional)
Autor (a):	Diana Beatriz Diaz Sanchez
Objetivo:	Determinar la relación de la Gestión municipal con la imagen institucional, a los usuarios de un municipio de Lima Este 2023.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Usuarios de una asociación de un distrito de Lima Este
Dimensiones:	Identidad institucional, comunicación institucional, realidad institucional
Confiabilidad:	Alpha de cronbach
Escala:	Likert - ordinal
Niveles o rango:	1-5
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable Imagen Institucional elaborado por Diana Beatriz Diaz Sanchez en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

Personal y recursos materiales	5. ¿Cree usted que la municipalidad tiene el equipo y tecnología necesarios para atender al usuario anualmente?	4	4	4	
Personal y recursos materiales	6. ¿Considera usted que la municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura que mejora el clima de atención al usuario?	4	4	4	
Atención al usuario	7. ¿Cree usted que la atención brindada diariamente en la municipalidad es personalizada?	4	4	4	



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARMEY
 Ing. AMNER POOL ALAYO GUIMARAY
 SUB GERENTE DE LOGÍSTICA Y PATRIMONIO

ALAYO GUIMARAY AMNER POOL

Anexo 5. Matriz de consistencia

TITULO DE INVESTIGACIÓN: Gestión municipal y la imagen institucional a los usuarios de un municipio de Lima 2023							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gestión municipal				
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿De qué manera se relaciona la Gestión municipal con la imagen institucional a los usuarios de un municipio de Lima Este 2023?	Determinar la relación de la Gestión municipal con la imagen institucional, a los usuarios de un municipio de Lima Este 2023.	Existe relación entre la gestión municipal con la imagen institucional a los usuarios de un municipio de Lima Este 2023.	Gestión Pública del alcalde	-Percepción de gestión -Percepción de Liderazgo del alcalde	1,2,3,4,5,6,7	1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces	Ineficiente [21, 49]
			Servicios públicos locales	-Gestión ambiental -Desarrollo social -Seguridad ciudadana y vial -Desarrollo económico -Desarrollo urbano	8,9,10,11,12,13,14	4.Casi siempre 5.Siempre	Regular [50, 77] Eficiente [78, 105]
			Calidad de servicios administrativos	-Elementos tangibles -Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Empatía	15,16,17,18,19,20,21		
PE1: ¿De qué manera se relacionan la gestión pública del alcalde con la identidad institucional a los usuarios de un municipio?	OE1: Determinar la relación de la gestión pública del alcalde con la identidad institucional a los usuarios de un municipio	HE1:Existe relación entre la gestión pública del alcalde con la identidad institucional a los usuarios de un municipio.	Variable 2: Imagen institucional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
PE2: ¿De qué manera se relacionan los servicios públicos locales con la	OE2: Determinar la relación de los servicios públicos locales con la	HE2: Existe relación entre los servicios públicos locales con la		-Cultura institucional	1,2,3,4,5,6,7	1.Nunca	Ineficiente

comunicación institucional a los usuarios de un municipio?	comunicación institucional a los usuarios de un municipio.	comunicación institucional de un municipio.	Identidad institucional	-Filosofía institucional		2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	[21, 49] Regular [50, 77] Eficiente [78, 105]
PE3: ¿De qué manera se relacionan la calidad de servicios administrativos con la realidad institucional a los usuarios de un municipio?	OE3: Determinar la relación de la calidad de servicios administrativos con la realidad institucional a los usuarios de un municipio.	HE3: Existe relación entre la calidad de servicios administrativos con la realidad institucional a los usuarios de un municipio.	Comunicación institucional	-Medios de comunicación	8,9,10,11,12,13,14		
				-Relaciones impersonales			
			Realidad institucional	-Experiencia personal	15,16,17,18,19,20,21		
				-Servicios que ofrece			
	-Personal y recursos materiales						
	-Atención al usuario						
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Hipotético-deductivo Diseño: No experimental – Correlacional		Población: Usuarios de una asociación de un distrito de Lima Este, entre 45 y 50 años. Muestra: 50 usuarios	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Para realizar la estadística descriptiva. Inferencial: Para hallar la confiabilidad, prueba de normalidad y contrastación de hipótesis		

Anexo 6: Confiabilidad

Alfa de Cronbach de prueba piloto

Alfa de Cronbach: 0.89 (Correlación positiva alta)

ALFA DE CRONBACH	VARIABLE: GESTIÓN MUNICIPAL
Coeficiente de confiabilidad del instrumento	0.891625
Número de ítems del instrumento	21
Sumatoria de la varianza de los ítems	7.387755102
Varianza total de los instrumentos	48.97959184

Alfa de Cronbach: 0.96 (Correlación positiva muy alta)

ALFA DE CRONBACH	VARIABLE: IMAGEN INSTITUCIONAL
Coeficiente de confiabilidad del instrumento	0.964926768
Número de ítems del instrumento	21
Sumatoria de la varianza de los ítems	10.6122449
Varianza total de los instrumentos	130.9795918

Anexo 7: Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Municipal	,143	50	,012	,945	50	,021
Imagen Institucional	,113	50	,143	,959	50	,078

a. Corrección de significación de Lilliefors



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión municipal y la imagen institucional a los usuarios de un municipio de Lima este 2023", cuyo autor es DIAZ SANCHEZ DIANA BEATRIZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa 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, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO DNI: 07637233 ORCID: 0000-0002-0684-8542	Firmado electrónicamente por: JPAPANICOLAU el 02-08-2023 07:14:16

Código documento Trilce: TRI - 0613009