



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Propuesta de gestión en procesos administrativos para mejorar la imagen
institucional de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Vílchez Ordoñez, Mercedes (orcid.org/0000-0003-2053-7000)

ASESOR:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (orcid.org/0000-0003-3911-3806)

CO-ASESOR:

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas y del territorio

RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a Dios, supremo creador que guía mi camino al éxito. A mi querido esposo Oswaldo, por su amor, su respeto y por compartir todos mis logros. A mis adorables hijos Nicolek, Natali y Liz Rubí, por ser fuente de inspiración y motivación para cumplir este gran sueño anhelado.

Mercedes

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento profundo a mi asesor Dr. Keller Sánchez Dávila, por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria. A mis docentes, su semilla de conocimientos, germinó en mi alma y en mi espíritu. A mis compañeros, hoy nos toca cerrar un capítulo maravilloso en esta historia de vida y no puedo dejar de agradecerles por su apoyo y constancia.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| CARÁTULA..... | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR..... | iv |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | vii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | viii |
| RESUMEN | ixi |
| ABSTRACT | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 7 |
| III. METODOLOGÍA | 20 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 20 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 21 |
| 3.3 Población(criterios de selección)muestra, muestreo, unidad de analisis ... | 21 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 23 |
| 3.5 Procedimientos | 25 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 26 |
| 3.7 Aspectos éticos | 26 |
| IV. RESULTADOS | 27 |
| V. DISCUSIÓN | 37 |
| VI. CONCLUSIONES | 52 |
| VII. RECOMENDACIONES | 54 |
| VIII. PROPUESTA | 56 |
| REFERENCIAS | 73 |
| ANEXOS | 86 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Nivel de la gestión en procesos administrativos y sus funciones, según la percepción de los funcionarios..... | 27 |
| Tabla 2. Nivel de la gestión en procesos administrativos y sus funciones, según la percepción de los ciudadanos..... | 29 |
| Tabla 3. Nivel de la imagen institucional y sus funciones, según la percepción de los funcionarios..... | 31 |
| Tabla 4. Nivel de la imagen institucional y sus funciones, según la percepción de los ciudadanos..... | 33 |
| Tabla 5. Diseño de la propuesta de gestión en procesos administrativos para mejorar la Imagen institucional..... | 35 |
| Tabla 6. Validación del modelo por expertos para mejorar la imagen Institucional..... | 36 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Propuesta de gestión en procesos administrativos que contribuya a mejorar la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023 | 56 |
|--|----|

RESUMEN

El objetivo fue establecer una propuesta de gestión en procesos administrativos que contribuya a mejorar la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2022. La investigación fue aplicada, diseño no experimental, cuantitativo, transversal, descriptivo-propositivo. La población fueron 33,634 personas (33,160 pobladores y 474 funcionarios municipales) y la muestra fue 554 (380 pobladores y 174 funcionarios municipales). La técnica fue la encuesta y como instrumento cuatro cuestionarios. Los resultados fueron, la gestión en procesos administrativos para los funcionarios tuvo un nivel medio con 58 %, para los pobladores tuvo un nivel bajo en 71 %. La imagen institucional para los funcionarios tuvo un nivel medio en 63 %, es decir se considera mediana. Para los pobladores con un nivel bajo en 49 %. Se concluyó con el diseño de una propuesta de gestión en procesos administrativos que contribuye a mejorar la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de San Martín, la misma se apoya en componentes como son la planificación, organización, dirección, control e integridad. La propuesta de gestión en procesos administrativos es válida por la condición de los expertos.

Palabras clave: gestión, administración pública, imagen, gobierno municipal.

ABSTRACT

The objective was to establish a management proposal in administrative processes that contributes to improving the institutional image of the Provincial Municipality of San Martín, 2022. The research was applied, non-experimental, quantitative, cross-sectional, descriptive-propositive design. The population was 33,634 people (33,160 residents and 474 municipal officials) and the sample was 554 (380 residents and 174 municipal officials). The technique was the survey and four questionnaires as an instrument. The results were, the management in administrative processes for officials had a medium level with 58%, for the residents it had a low level of 71%. The institutional image for officials had a medium level of 63%, that is, it is considered medium. For residents with a low level of 49%. It was concluded with the design of a management proposal in administrative processes that contributes to improve the institutional image of the Provincial Municipality of San Martín, it is supported by components such as planning, organization, direction, control and integrity. The management proposal in administrative processes is valid due to the condition of the experts.

Keywords: management, public administration, image, municipal government.



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, SANCHEZ DAVILA KELLER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Propuesta de gestión en procesos administrativos para mejorar la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023", cuyo autor es VILCHEZ ORDOÑEZ MERCEDES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351 | Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 04-08-2023 14:30:57 |
| SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 41997504 ORCID: 0000-0003-3911-3806 | Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDA2081 el 04-08-2023 21:51:26 |

Código documento Trilce: TRI - 0640233