



Universidad César Vallejo

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

**Gestión administrativa e imagen institucional del personal de
una unidad castrense Lima Oeste, 2023**

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

AUTORA:

Barzola Collantes, Evelyne Luzbet (orcid.org/0009-0001-7614-5172)

ASESORES:

Dra. Quiñones Li, Aura Elisa (orcid.org/0000-0002-5105-1188)

Dr. Alanya Beltran, Joel Elvys (orcid.org/0000-0002-8058-6229)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUIÑONES LI AURA ELISA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023", cuyo autor es BARZOLA COLLANTES EVELYNE LUZBET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUIÑONES LI AURA ELISA DNI: 07721447 ORCID: 0000-0002-5105-1188	Firmado electrónicamente por: AQUINONESL el 07- 08-2024 16:37:36

Código documento Trilce: TRI - 0844578



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BARZOLA COLLANTES EVELYNE LUZBET estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
EVELYNE LUZBET BARZOLA COLLANTES DNI: 46941568 ORCID: 0009-0001-7614-5172	Firmado electrónicamente por: EBARZOLACO el 02- 08-2024 13:04:37

Código documento Trilce: TRI - 0844580

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor incondicional y apoyo constante.

A mis docentes quienes me inspiraron y me ayudaron a crecer académicamente.

A todos aquellos que luchan por un servicio público más eficiente y transparente.

Esta tesis está dedicada a ustedes.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a todas las personas que contribuyeron a la realización de esta tesis. En primer lugar, a mis profesores y asesores, cuya orientación y conocimientos fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo. A mi familia y amigos por su paciencia, comprensión y aliento durante todo este proceso, sin su apoyo inquebrantable, esta tesis no habría sido posible. Finalmente, dedico este trabajo a todos aquellos que trabajan incansablemente en el ámbito de la gestión pública, con la esperanza de que nuestras investigaciones y esfuerzos contribuyan a un mejor servicio para la sociedad.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	15
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
Referencias	35
Anexos	

Índice de tablas

Tabla 1	Niveles de la variable Gestión Administrativa.....	20
Tabla 2	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Gestión Administrativa.....	20
Tabla 3	Niveles de la variable Imagen Institucional.....	21
Tabla 4	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Imagen Institucional... ..	22
Tabla 5	Prueba de normalidad.....	23
Tabla 6	Correlación de la Gestión administrativa e Imagen Institucional	24
Tabla 7	Correlación de la variable Gestión Administrativa y la dimensión Confianza Institucional	25
Tabla 8	Correlación de la variable Gestión Administrativa y la dimensión Comunicación Efectiva	26
Tabla 9	Correlación de la variable Gestión Administrativa y la dimensión Relaciones Interpersonales	27

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023. Considerando los objetivos de desarrollo sostenible-ODS se tomó en cuenta la ODS no. 16, que aborda sobre la paz, la justicia y la solidez institucional, esenciales para promover cultura, sociedades inclusivas y justas, acceso universal a la justicia y la creación de instituciones responsables y eficaces, con la finalidad de superar la corrupción y la violencia, y de esta forma asegurar que todos vivan con dignidad y seguridad. La investigación fue tipo básica, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo y nivel correlacional, cuya población fue de 150 usuarios y la muestra de 85; la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los cuales fueron validados por tres expertos conocedores del tema, donde se encontró confiabilidad mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,951 para la primera variable y 0,744 para la segunda variable. Los resultados determinaron que, el nivel de gestión administrativa, el 55,6% de las personas considera que está en un nivel regular, mientras que el 39,5% lo encuentra bueno y el 4,9% lo califica como malo; el nivel de imagen institucional, el 63,0% de las personas tienen una regular imagen institucional, otro 37,0% tienen un nivel bueno. Concluyendo que, la gestión administrativa se relaciona con la imagen institucional en el personal de una unidad castrense, Lima Oeste 2023, ya que el análisis estadístico obtuvo un nivel de correlación positiva alta, con un resultado estadístico de Rho Spearman que alcanzó un coeficiente de 0,835 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), con lo cual se evidencia una aceptación de la hipótesis alterna y un rechazo de la hipótesis nula.

Palabras clave: Gestión, imagen de la marca, institucionalización.

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between administrative management and institutional image of the personnel of a military unit in Lima Oeste, 2023. Considering the Sustainable Development Goals (SDGs), SDG No. 16 was taken into account, which addresses peace, justice, and strong institutions, essential for promoting culture, inclusive and just societies, universal access to justice, and the creation of responsible and effective institutions, with the aim of overcoming corruption and violence, thus ensuring that everyone lives with dignity and security. The research was basic, with a quantitative approach, non-experimental, descriptive, and correlational design. The population consisted of 150 users, and the sample was 85; the data collection technique was the survey, and the instrument was the questionnaire, which were validated by three experts knowledgeable in the subject, with reliability found through Cronbach's Alpha coefficient of 0.951 for the first variable and 0.744 for the second variable. The results determined that, regarding the level of administrative management, 55.6% of the people consider it to be at a regular level, while 39.5% find it good and 4.9% rate it as poor; regarding the level of institutional image, 63.0% of the people have a regular institutional image, and another 37.0% have a good level. Concluding that administrative management is related to the institutional image of the personnel of a military unit in Lima Oeste, 2023, as the statistical analysis obtained a high positive correlation level, with a Spearman's Rho statistical result reaching a coefficient of 0.835 and a p-value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$), which evidences acceptance of the alternative hypothesis and rejection of the null hypothesis.

Keywords: Management, brand image, institutionalization.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las organizaciones estatales y privadas, han tenido que enfrentar nuevos desafíos y adaptarse a nuevas políticas y estrategias para cumplir con sus objetivos corporativos de manera efectiva y eficiente con fines de alcanzar resultados positivos en pro a la buena imagen corporativa de dicha entidad (CEPAL, s.f). En ese sentido se entiende a la administración como una exigencia fundamental para desarrollar la gerencia de los recursos estatales y el cumplimiento en las insuficiencias colectivas (Rios, 2020). Por otro lado, están los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, esta investigación examina el ODS no. 16, que trata sobre la paz, la justicia y las organizaciones estables, porque se refiere a lo que las personas necesitan mejorar en su búsqueda de una cultura de paz (PNUD, 2015).

En tanto, en Colombia, su Policía Nacional se vio involucrada en varios escándalos de corrupción y falta de transparencia, que afectaron a la imagen corporativa y evidenciaron una mala gestión de administración, por diversos factores, como señala una investigación respecto a la administración policial en una visión de la gerencia pública, el problema radica en que los lineamientos generales de política institucional se encuentra sujeta a la subordinación y la obediencia, convirtiéndose en un sometimiento que afecta la adecuada ejecución de las técnicas en la gestión administrativa, además de que el personal designado en tareas responsables no cuentan con la idoneidad exigida por la administración pública, por lo que evidentemente se entorpece el desarrollo normal de dicha gestión y de manera directa en los resultados esperados que se verán reflejados en la percepción ciudadana hacia la institución (Chavez, 2015).

Mientras que, en Ecuador, la gestión administrativa es incompleta debido a la ineficiencia en la aplicación de las técnicas administrativas, porque la planificación pretende influir en las decisiones, por lo que las organizaciones enfatizan la organización de las capitales para alcanzar eficazmente los objetivos, así como la dirección promueve y coordina las acciones; se cumple en los plazos y tiempos establecidos, pero una de las grandes debilidades de estas organizaciones es la incapacidad de gestionarlo adecuadamente debido a una

planificación inadecuada, lo que genera grandes problemas (Rodríguez, 2022). Asimismo, en Colombia, la imagen se construye internamente en base a la percepción pública externa y es crucial para cualquier organización, ya que refleja cómo la empresa o entidad es vista por el público externo, por lo que el trabajo en equipo de los colaboradores es fundamental para tomar acciones positivas que la empresa pueda cimentarse como una de las superiores en el mercado (Bravo et al. 2011).

Por otro lado, el estudio de Global Law and Order del año 2020 publicado por la empresa de consultoría Gallup tuvieron como resultado sobre lo que reflejan los vecindarios de El Caribe y América Latina, por lo que demuestran que obtienen la menor confianza en la entidad policial en balance con el resto del mundo; al analizar la situación dentro de América Latina, las fuerzas policiales; sólo una cuarta parte de los venezolanos encuestados confía en la policía local, en comparación a México con casi cuatro de cada diez ciudadanos; el otro extremo es Uruguay donde el 75% de los estudiados tienen una impresión positiva de la policía; cabe señalar que Perú obtuvo un 43% de respuestas afirmativas en confianza frente a la opinión pública, teniendo en cuenta que el estudio abordó 120 000 encuestados en 115 países y territorios (Pascuali, 2021).

En el contexto nacional, el Estado tiene una influencia directa en la imagen de la institución policial peruana (PNP), ya que es responsable de nombrar autoridades como es en el ministerio del Interior, asignar presupuesto, definir políticas y normas de seguridad, supervisar cumplimiento de los derechos humanos (LEY 31457, 2022). Es así que, la administración estatal se basa en la eficacia de una política pública aplicada, de ello es importante obtener un resultado por cada política o estrategia de gestión aplicada para optimizar y optimizar las estrategias para una adecuada repartición de recursos que obtenga una organización o entidad. Los cargos públicos de administración en una institución tutelar del Estado, como es la PNP a nivel nacional, deben trabajar en la planificación y ejecución de la constante evolución que necesita la administración para evitar la pérdida de recursos y obtener efectos positivos en

beneficio de la ciudadanía, y por consiguiente optimizar la percepción del ciudadano (DS N°103-2022-PCM, 2022).

Dentro de este marco, la Policía Nacional del Perú, viene atravesando momentos críticos en cuanto a la imagen, según resultados de la opinión de la población, sobre la percepción de la confianza de la ciudadanía, de un total de 21 instituciones y organizaciones del país, y en comparación con el semestre de análisis del año 2022 y 2023, señalando que la Policía Peruana obtuvo en confianza un 22% de la población entre enero a junio del 2023, a diferencia del año 2022 con un 21,6%, mientras que en desconfianza obtuvo un 75,4% en el 2023, a diferencia del 2022 con un 76,1%, sin embargo en el ranking de las instituciones no confiables es encabezado por los partidos públicos cuya tasa es 27 veces la de confianza (92,5%), seguido por el Congreso de la República, y la PNP ocupa el noveno puesto de las instituciones con poca confianza en el presente año (INEI, 2022-2023).

En esta perspectiva, a nivel local la perspectiva sobre la imagen institucional de la DIRCII se declina debido a que la gestión administrativa cuenta con un escaso presupuesto, por falta de planificación en cuanto a cumplir las metas trazadas del año, teniendo en cuenta que la dirección no puede aprobar proyectos de inversión, ni documentos de gestión, solo apoya con la formulación de los informes técnicos de necesidad, de todos los requerimientos de infraestructura y equipos, de acuerdo a su competencia funcional, por consiguiente la aprobación propiamente dicha de los PIP no recae en su responsabilidad funcional, otra problemática es que la DIRCII PNP no cuenta con el personal capacitado en la formulación de proyectos de inversión; también se evidencia la limitada organización en las áreas especializadas para la observancia y el acatamiento de objetivos (DS N°026-2017, 2017).

Además, no cuenta con jerarquía normativa para la iniciativa de disposiciones ante circunstancias de hechos relevantes ya que su directiva está desfasada, por lo que el personal de Asuntos Especiales de la DIRCII PNP (DAE), luego de muchos meses formuló el Manual de Identidad Corporativa PNP, documento indispensable para la estandarización de la línea gráfica,

merchandising e identidad corporativa del instituto; al respecto, conforme a la hoja de trámite N° 20210674901 se encuentra como pendiente en la COMGEN PNP para su aprobación; además se ha observado escasa capacidad de los mandos de la unidad policial en la iniciativa, toma de decisiones y su ejecución respectiva; existe limitado control en la ejecución de gastos y contratación del personal administrativo, por no contar con profesionales de acuerdo a su especialidad (DS N°026-2017, 2017).

Para finalizar, se ha observado la desconfianza y malestar en la población por la corrupción institucionalizada debido a una limitada comunicación por el escaso compromiso laboral e institucional, así como el desinterés por resolver problemas de competencia policial provocando deficientes relaciones interpersonales; además de la falta de preparación y desactualización lo que no contribuye en la utilidad de la modernización y la unificación de los procedimientos de comunicación, indagación y gestión en la PNP que se requiere para el progreso de la capacidad de respuesta y los resultados en la entidad (Filgueiras, 2021).

Teniendo en consideración la situación antes expuesta, el problema planteado del actual estudio fue la siguiente, ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023?; asimismo, en lo que representa la parte específica se formula lo siguiente, ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y confianza institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023?; ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y comunicación social del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023?; ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y relaciones interpersonales del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023?.

De tal motivo, la justificación del presente estudio como señala Gonzáles (2020) se evidencia desde el aspecto teórico, los fundamentos teóricos de las variables mencionadas, ya que permite aportar nuevos conocimientos y llegar a la solución de un problema, así también será importante en cuanto a generar una nueva visión de la gerencia pública enfocándose en el progreso y acatamiento de metas propuestas por la entidad; además, por la necesidad de analizar la

vinculación apropiada de la gestión funcionaria en la percepción institucional, para una respuesta eficiente, eficaz y oportuna de una unidad policial peruana, ante situaciones relevantes, teniendo en cuenta las políticas y lineamientos estandarizados que buscan una adecuada gestión para tener una adecuada comunicación tanto con el público interno como con la ciudadanía, manteniendo la cultura organizacional de la institución del Estado.

En lo metodológico, el estudio de enfoque cuantitativo y mediante el proceso estadístico dio a conocer la correlación de las variables en estudio lo que permitió manifestar a la hipótesis, por lo que la correlación de variables se centra en determinar la relación de las mismas o su interacción (González, 2020). Y en lo práctico, la justificación es vital ya que, dictamina la relación de las variables, la cual beneficiará la gestión de la entidad, por ende, a sus trabajadores, como consecuencia, se acortará la brecha respecto a posicionar a la institución policial como proveedora de servicios eficientes y de calidad en pro de la ciudadanía; de otro lado, la presente investigación será de guía para futuras investigaciones

Asimismo, la formulación del objetivo general va a determinar la relación entre gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023; de igual manera, los objetivos específicos van a determinar la relación entre gestión administrativa y confianza institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023; determinar la relación entre gestión administrativa y comunicación social del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023; determinar la relación entre gestión administrativa y relaciones interpersonales del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023.

Las investigaciones encontradas en los diversos estudios previos con las variables del presente estudio, permitió presentar los antecedentes más destacados, a nivel internacional se mencionan a continuación.

En Brasil, Neira et al. (2022) se plantearon investigar el impacto de la gestión administrativa en la recaudación del impuesto predial en el municipio de Condorcanqui. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, con un nivel correlacional y un diseño descriptivo, basado en una muestra de 92

contribuyentes. Los resultados mostraron que el 54.3% de la gestión administrativa fue evaluada como deficiente. Durante el primer semestre de 2018 y 2020, la recaudación en el impuesto predial se redujo en un 44% y 45%, respectivamente. En 2019, la reducción fue del 20%, mientras que en 2018 y 2020 se registraron aumentos leves del 15% y 13%, respectivamente. Se concluyó que existe una relación moderada y directa entre la gestión administrativa y la recaudación del impuesto predial, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.671

En Ecuador, Mendoza et al. (2022) analizaron el impacto de la gestión administrativa en el progreso organizacional de las instituciones de educación superior en Ecuador. Metodológicamente, se utilizó un enfoque cuantitativo básico, con un diseño no experimental y correlacional transaccional. Los resultados de la encuesta revelaron que aproximadamente el 48% de los participantes consideran que la gestión actual promueve de manera sostenible el desarrollo de diversas actividades económicas. Además, el 48% subrayó la importancia de implementar seminarios para potenciar el conocimiento local, mientras que el 32% consideró crucial la ejecución de estrategias y objetivos específicos. El análisis de las variables mostró una tendencia lineal, indicando una relación directa y positiva entre ellas.

En Kenia, Kimani et al. (2022) tuvieron como finalidad establecer las fortalezas de la integración de las TIC en el funcionamiento de una escuela secundaria diurna. Fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y tipo básico. El universo poblacional y muestra estuvieron conformados por 270 participantes. Se visualizó en los resultados que, respecto al grado de incorporación de las TIC en la gestión de registros administrativos, respecto a la contabilidad personal se obtuvo un 32%, respecto al registro de estudiantes alcanzó un 38% y en relación al registro de materiales físicos se obtuvo un 12%, asimismo, el 62% señala que a diario emplea en uso de las TIC en la gestión escolar y el 38% señala que dos veces a la semana emplea en uso de las TIC en la gestión escolar. Se concluye que, la mala actitud hacia la integración de las TIC y los recursos insuficientes y la carencia de soporte técnico fueron los principales obstáculos para la implementación de las TIC en la escuela.

En Ecuador, Soledispa & Rodríguez (2021) plantearon investigar la influencia del control interno en la reducción de retrasos en los procesos y la ejecución de normas, y cómo esto afecta la gestión administrativa del GAD Municipal del cantón Pedro Carbo. La información se obtuvo en base a encuestas, utilizando un enfoque básico no experimental, descriptivo y correlacional. Los resultados del análisis estadístico mostraron un valor p de 0,011, que es menor al nivel de significancia de 0,05, destacando así la relevancia del control interno y su impacto en la gestión. Por lo tanto, fortalecer cada una de las programaciones y componentes relacionados con el control interno permitirá mejorar simultáneamente la gestión de la institución. Adicionalmente, se encontró que solo el 20% de los empleados consultados cree que la gestión es adecuada, mientras que el 80% la percibe como deficiente, expresando su preocupación por la falta de directrices claras para su mejora a corto plazo.

En Turquía, Ümit et al. (2020) tuvieron como objetivo examinar las relaciones entre las formas de liderazgo de los directores de escuela, la cultura escolar y la imagen institucional según los discernimientos de los maestros. El estudio se diseñó utilizando un modelo de encuesta relacional, aplicando correlación de Pearson, la regresión y el análisis de ruta para examinar los datos, junto con estadísticas descriptivas. Los resultados indicaron un valor p de 0,011, inferior al nivel de significancia de 0,05, lo que permitió establecer la importancia del control interno y su impacto en la gestión. Se concluyó que promover la sistematización y los elementos coherentes con el control interno mejorará la gestión de manera paralela. Además, se descubrió que el 20% de los funcionarios encuestados considera que la gestión es adecuada, mientras que el 80% la percibe como deficiente y expresa preocupación debido a la ausencia de directrices claras para su avance a corto plazo.

A nivel nacional, se consideraron resaltantes las siguientes investigaciones.

Pazos et al. (2024) tuvieron como objetivo investigar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los Centros de Atención Integral al Adulto Mayor (CCCE). Se usó un enfoque cuantitativo, con un nivel

correlacional y un diseño transversal. La muestra y población del estudio consistió en 40 funcionarios. Los datos se recopilaron a través de encuestas, usando un cuestionario como instrumento. Los resultados indicaron que, en cuanto a la gestión administrativa de los centros de atención integral de salud al adulto mayor en Piura, el 47.5% de los encuestados reportaron una frecuencia ocasional, el 12.5% casi nunca y el 17.5% nunca. En relación con la calidad del servicio, el 55% mencionó una frecuencia ocasional, el 15% casi nunca y el 12.5% nunca. Se puede concluir que una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los Centros de Atención Integral Adulto Mayor de la Región Piura en 2021, con un coeficiente de correlación $r = 0.458$ y un valor $p = 0.003$.

Salazar (2023) se propuso examinar la relación entre la administración y la imagen institucional en el municipio de Silcayo. Para ello, opto por un enfoque cuantitativo, de tipo básico y no experimental, utilizando encuestas como técnica de levantamiento de datos. Los resultados indicaron que el 54,1% de los encuestados evaluaron la gestión administrativa en un nivel medio, el 27,4% en un nivel bajo y 18,5% en un nivel alto. En la imagen institucional, 20,4% la calificaron en un nivel alto, el 50,3% la calificaron en un nivel medio y 29,3% en un nivel bajo. Se concluyó que existe una relación significativa entre las dos variables, obteniendo un coeficiente de correlación $r = 0.963$.

Pinedo (2022) pretendió establecer la relación que existe entre el liderazgo administrativo y el nivel de confianza implementado por la ONPE en 2021. El método es de diseño cuantitativo, de un tipo básico y no experimental. Hay 150 empleados en total y 35 empleados se emplearon como muestra. Los resultados mostraron que, respecto a la gestión administrativa, el 57,1% señala que casi siempre se tiene ello, el 22,9% señala que a veces, el 17,1% señala siempre y el 2,9% señala casi nunca, asimismo, respecto al nivel de confianza, el 54,3% señala que casi siempre se tiene ello, el 37,1% señala que siempre, el 8,6% señala que a veces. Se concluyó que existe una correlación positiva significativa entre el nivel de confianza de la población y la administración con un valor de 0.415.

Vargas (2022) tuvo como propósito establecer cuál es el vínculo entre el liderazgo administrativo y la comunicación organizacional entre trabajadores del departamento de Policía. El estudio empleó un enfoque cuantitativo, con un nivel correlacional y un diseño no experimental. La población total consistió en 1037 policías, de los cuales se seleccionó una muestra de 281. El levantamiento de datos se realizó a través de encuestas, utilizando un cuestionario como instrumento. Los resultados mostraron una relación directa y moderada entre el desarrollo administrativo y la comunicación organizacional, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.494. Además, se encontró una relación positiva, directa y moderada entre gestión de recursos humanos y comunicación organizacional, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.321. En conclusión, existe una relación positiva, directa y moderada entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.492.

Rojas (2021) tuvo como propósito establecer un vínculo significativo que existe entre la gestión administrativa y las relaciones interpersonales en la UGEL N° 6-, 2016. El enfoque metodológico fue cuantitativo, nivel correlacional y tipo descriptivo. El universo poblacional estuvo conformado por 100 trabajadores y la muestra de ello fueron 30 trabajadores. Se visualizó en los resultados que, el 34% señala que siempre, el 26% señala que nunca cuenta con relaciones interpersonales, el 22% señala que casi siempre y el 15% señala que a veces, asimismo, el 43% señala que está de acuerdo con ello, el 18% señala que está totalmente de acuerdo, el 12% señala que está en desacuerdo con la gestión administrativa y el 5% está totalmente en desacuerdo. En conclusión, existe una correlación significativa entre las dos variables de estudio con un valor de $r = 0.653$.

De esta manera, es importante contar con un sustento teórico para el estudio, revisando teorías relacionadas con las variables; iniciando con gestión administrativa. Taylor (1972) hizo énfasis en la teoría de la gestión administrativa con gran dedicación en el método científico señaló que es la mejor manera de llevar a cabo cualquier actividad dentro de la entidad, recomendando la especialización y la división del trabajo, las cuales hasta el día de hoy siguen siendo la base para el diseño de puestos laborales. Su idea original era que el

método científico debía aplicarse al trabajo de todos y que en toda actividad laboral debía lograrse la cooperación entre trabajadores y directivos. Esto se puede lograr mediante una clara división del trabajo entre ellos y un salario que se considere una recompensa por los resultados obtenidos, incentivando así una mayor productividad a través de incentivos monetarios.

Por otro lado, con el enfoque cuantitativo, Robbins y Coulter (2010) establecen que es la diligencia de esquemas, modelado de optimización de averiguación, ficciones por computadora y ordenamiento lineal como un enfoque cuantitativo para la gestión del desempeño. En la práctica, los principios de la gestión influyen la organización, la planificación, liderazgo y control; además, ellos señalaron que el enfoque moderno presenta dos posturas; sistema y contingencia, fundamentales para la ciencia física, pero nunca se utilizó en esfuerzos organizados. (Hill & McShane, 2021).

Las definiciones de la primera variable se cubrirán inmediatamente por Muñiz (2003) conceptualiza a la gestión administrativa como el soporte administrativo a las técnicas de negocio de los diferentes espacios funcionales de la entidad para lograr resultados efectivos, traer grandes beneficios y revelaciones en los estados financieros. Asimismo, Peralta et al. (2023) mencionan que la gestión administrativa se concibe como una labor consensuada, ligada a la acción normativa, pública o privada, con el propósito de implementar mecanismos que faciliten la planificación, distribución y operación de flujos de información completa, lo que contribuye a una toma de decisiones eficiente y al logro de la eficiencia institucional.

Bryson y Bert (2020) señalaron que la gestión administrativa es el pilar fundamental para hacer que las organizaciones y empresas prosperen. Su objetivo principal es establecer una estructura sólida y organizada que impulse el éxito. Los profesionales de este campo se encargan de crear una jerarquía de autoridad, asignar responsabilidades, definir actividades claves y distribuir el trabajo entre las diferentes áreas, todo con el fin de mantener un funcionamiento eficiente y efectivo.

Los autores; Robbins y Coulter (2010) obtienen cuatro dimensiones, como la planificación, definen metas, diseñan estrategias para alcanzarlos y desarrollan métodos para componer y sistematizar actividades. La primera dimensión es la planificación; este es el primer paso para decidir cómo se logrará algo (metas y objetivos) y qué tareas deben realizarse, asimismo, Murillo (2021) señala que planear es un desarrollo metódico que está diseñado para el cumplimiento de un objetivo específico, lo que significa el logro de una o más metas y las actividades que se necesitan para su implementación exitosa, y los planes y proyectos se desarrollan en diferentes áreas, niveles y actitudes.

La segunda dimensión es la organización que se produce después de la planificación e implica decidir cómo se estructurarán las tareas, su secuencia y cualquier otro requisito para el éxito (Nogales et al., 2020). Asimismo, Romero (2020) comenta que es la actividad de coordinamiento del talento humano, económicos y todos los materiales que sean ineludibles para el acatamiento de los objetivos de la organización, crear las condiciones para que funciones de manera armoniosa de los individuos, los objetos y brindar esfuerzo para el logro de los mejores resultados.

Como tercera dimensión se tiene a la dirección que se describe como la ruta que se debe tomar para llegar a un lugar específico, la forma en que algo comienza a desarrollarse o la dirección en la que se está mirando (Lerner y Nanda, 2020). Así también, Villalta et al. (2022) señala que es la acción de liderar a los miembros del equipo para que se desempeñen a un alto nivel. A través de la comunicación continua, es necesario motivar y comunicarse con los colegas de forma individual y en grupo para ayudarlos a alcanzar sus objetivos.

En última instancia, la última dimensión es el control que gobierna o regula cómo se comporta o funciona el sistema, todo lo que se mueve, cambia en el tiempo, tiene dinámica y para que esa dinámica funcione correctamente, necesita control (Izawa, 2021). Para Robbins y Coulter (2010) es monitorear, comparar y ajustar los resultados; lo precisa como la causa de observar las acciones para garantizar el cumplimiento mediante la corrección de cualquier desorientación; por ejemplo, en la actualidad el Ministerio de Educación del Perú

ejerce el control educativo sobre los docentes como parte de las buenas prácticas docentes y de gestión. Asimismo, Parrales et al. (2021) señalan que se trata de personas que ocupan un determinado puesto o realizan una determinada actividad dentro de un grupo responsable. Cuando una persona controla algo u otra persona, se dice que controla la conducta.

La segunda variable de la presente investigación, imagen institucional, tomó en cuenta, las siguientes teorías. Según la teoría de la identidad corporativa de Curras (2010), existen diversos enfoques de la identidad corporativa, en términos de cómo la empresa se presenta al público a través de la comunicación, el comportamiento y el simbolismo; y como el conjunto de factores clave, los valores y la cultura, que definen lo que realmente es la organización y la distinguen de otras; esta dualidad de perspectivas ha generado cierta imprecisión en torno al concepto de identidad corporativa, un elemento fundamental en el análisis de este concepto es comprender los mecanismos y vías que utiliza la entidad para proyectar su imagen hacia el exterior.

Partiendo del enfoque del autor Capriotti (2013), que define la imagen institucional al discernimiento que tiene el ciudadano de una entidad u organización, es la imagen general que asumen de sus servicios, diligencias y operaciones, es el impacto positivo o negativo que tienen el público sobre una empresa o entidad. La hipótesis de la gestión de la imagen, destacada por Scolari (2008), sostiene que se puede utilizar una variedad de tácticas de comunicación y relaciones públicas para gestionar estratégicamente la imagen de una institución, además, implica formar y mantener en la mente de los stakeholders una percepción favorable y consistente de la organización.

Por otro lado, Pereira (2021) comenta que la imagen institucional es la impresión generada en la mente del público dado a la interacción de sus experiencias, creencias y sentimientos al relacionarse directa o indirectamente con un producto o servicio, y aquellas impresiones o evaluaciones mentales que surgen en los compradores a través de la experiencia o los sentidos únicamente. Generar clientes cuando se trata de productos o servicios.

En base a la clarividencia que se tiene sobre una institución, la imagen institucional es una técnica fundamental para las organizaciones, ya que tener una imagen positiva significa tener mayores posibilidades de progreso, vínculo, credibilidad y renta (Vargas, 2022). Reforzado por Cortez (2020), la imagen institucional es la manifestación de la declaración social y las relaciones públicas. Por su parte, Hafiz et al. (2020) comenta que la imagen institucional es un conjunto de percepciones que tiene un individuo sobre la institución, como una institución educativa que tiene una imagen multifacética que incluye dimensiones académicas, sociales, políticas y tal vez estilísticas.

Como dimensión, la confianza institucional es una condición necesaria para construir instituciones; al respecto, Vargas (2022) afirma que la confianza no solo depende de las acciones realizadas, sino también del carácter o percepción de las personas; el grado de confianza personal de una persona en las instituciones u organizaciones se basa en la coherencia con la que se aplica este concepto. El grado de confianza de las personas en sus instituciones públicas es uno de los pilares de la democracia y el de mayor desconfianza en las instituciones; siendo uno de los síntomas más evidentes y compartidos de la crisis, especialmente en aquellos contextos en los que la crisis ha sido particularmente aguda (Sitinkaj et al., 2021).

En cuanto a la segunda dimensión, la comunicación social tiene en cuenta desde los inicios de la humanidad, los discursos variados sociales que se han formado, según Sánchez (2020), al caracterizar la imagen institucional se debe tener en cuenta la comunicación social y las relaciones públicas. Asimismo, las agencias deben ser estratégicas en la comunicación con sus públicos objetivos (Meza, 2021). Por lo que, Sevara y Umida (2023) indicaron que es una habilidad vital en el mundo interconectado de hoy, que garantiza el éxito en las relaciones personales, los esfuerzos profesionales y las interacciones sociales en general.

Como tercera dimensión, Thorne (2018), señaló que las relaciones interpersonales, tanto entre trabajadores como directivos son buenas, y que es necesario implementar nuevas estrategias de comunicación interna y tiene el objetivo, manifestar a los colaboradores la conformidad de expresar sus dudas y sugerencias sobre tareas específicas, en beneficio de la entidad y sus

integrantes. Asimismo, un vínculo es cualquier conexión entre dos o más individuos. Puede ser positivo o negativo. Puede tener relaciones con una diversidad de personas, incluidos familiares y amigos (Buonacera et al., 2022).

De otro lado, la hipótesis general propuesta, existe relación significativa entre la gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023; y como hipótesis específica, existe relación significativa entre gestión administrativa y confianza institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023; existe relación significativa entre gestión administrativa y comunicación social del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023; existe relación significativa entre gestión administrativa y relaciones interpersonales del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023.

II. METODOLOGÍA

El estudio se presentó como tipo básico, debido a que su finalidad fue investigar si las variables están conexas o no, en función del provecho de nuevos conocimientos, no tuvo aplicación práctica directa, pero fortaleció y amplió conocimientos sobre la dependencia entre las variables del estudio, en un contexto específico (Concytec, 2018). Además, con un enfoque cuantitativo porque Fernández et al. (2014) argumentaron que realizar recopilación de datos necesarios para comparar y examinar diferentes conjeturas, por medio de un procedimiento sistemático se realiza un análisis estadístico para contrastar las hipótesis de estudio. Su nivel correlacional, con el propósito de evaluar el grado de vinculación entre variables, así como cuantificar y analizar su vinculación o asociación; el propósito de este tipo de exploración, es obtener correlaciones entre variables para comprobar cómo se asocian y comprender su relación (Calderon & Alzamora 2010).

Su diseño fue no experimental, Hernandez et al. (2014) sostuvieron que, en la investigación se perciben las variables y se estudian sus derivaciones, en lugar de que el científico cambie o maniobre las variables. El estudio es de corte transversal o transaccional; la finalidad de este tipo de estudio es recolectar datos en un solo momento en el tiempo, de manera que la información se recolecta una sola vez a través de una encuesta para obtener contestaciones. Como destaca Zangirolami et al. (2018), el corte transversal consiste en estudios realizados durante un periodo de tiempo.

Variable 1, gestión administrativa, su definición conceptual según Zubiria, Abello y Tabares (2001), la habilidad de una organización para precisar, lograr y valorar sus intenciones, se considera a la gestión administrativa, con el apropiado uso de las capitales aprovechables y alcanzar determinados objetivos; mientras que en su definición operacional la variable será analizada para poder determinar de qué forma tiene relación con la variable 2; de otro lado la variable se operacionaliza con sus tres dimensiones, organización y planificación, control, y dirección; ahora cada variable dispone nueve indicadores, la primera dimensión cuenta con 3 indicadores como metas, estrategias; manual de

funciones, estructura; y recursos humanos; la segunda dimensión cuenta con los siguientes indicadores, liderazgo; motivación; y trabajo en equipo; y la tercera dimensión con los indicadores de evaluación; capacitación; y resultados.

Variable 2, imagen institucional con su definición conceptual por el autor Capriotti (2013) quien afirma que la imagen corporativa se define como el discernimiento que tienen los públicos de una institución, la idea integral que poseen sobre sus servicios, acciones y gestión, entonces es el impacto positivo o negativo que tienen el público sobre una empresa o entidad; mientras que su definición operacional conforme lo determina la variable, se va analizar si se realiza una buena gestión administrativa en la DIRCII PNP; teniendo tres dimensiones operacionalizadas de la variable imagen institucional: confianza institucional, comunicación social y relaciones interpersonales; por lo que cada variable se compone por 9 indicadores, la primera dimensión cuenta con 3 indicadores como valores culturales y desempeño para resolver problemas institucionales; la segunda dimensión cuenta con los siguientes indicadores, atención al público interno y externo, y capacidad de respuesta frente a informaciones tendenciosas, falsas y sensacionalistas para salvaguardar el prestigio institucional; y la tercera dimensión con los indicadores interna y externa, y cambios negativos.

Escala de medición fue ordinal, con los valores siguientes, totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo; este tipo de medición tiene varias categorías y su orden es de creciente a decreciente (Hernández et. al, 2016). La población del estudio conformó 150 colaboradores entre policías y civiles de la dirección policial que laboraron durante el periodo 2023, según Ragab & Arisha (2018) plantearon que está formada por un conjunto de elementos con particularidades similares que conforman el espacio donde se desarrolla el estudio.

El criterio de inclusión consideró únicamente a los colaboradores con áreas responsables de alcanzar las metas del año fiscal en curso; colaboradores policías y profesionales en ciencias de la comunicación, abogados, diseñadores gráficos, expertos en multimedia, community manager, ingenieros de sistemas,

entre otras profesionales; entre 20 a 50 años; trabajadores contratados por dirección de comunicación e imagen institucional de la PNP; los trabajadores sociales que informan sobre las funciones de la policía peruana, portales de agencias, información de actualidad distribuida en redes sociales y noticieros, y comparten la lista de suscriptores del país con los periodistas como principal fuente de apoyo.

El criterio de exclusión fue a los trabajadores de otros campos por no tener cumplimiento de metas; no ajustarse al rango de edad de 20 a 50 años: trabajadores no contratados por dirección de comunicación e imagen institucional de la PNP; colaboradores sin vocación de servicio y no cumplen con la experiencia necesaria por el ente público.

La muestra de esta investigación se realizó para los 81 colaboradores entre policías y civiles de la DIRCII PNP que laboraron durante el periodo 2023, y conformaron parte de la población del estudio. Se encuestó a un grupo pequeño grupo con características similares del grupo poblacional, pero con mayor precisión (Kish, 1995).

El muestreo fue no probabilístico, porque solo se trabajó con un subconjunto de colaboradores de la institución, como señala Arias (2012), este es una técnica de elección en el que no se mide la posibilidad de que se sigan seleccionando dispositivos de la población para ser parte de la muestra. Y fue muestreo por conveniencia en cuanto a la funcionalidad y características similares para la unidad de análisis, que fueron usuarios de una unidad castrense Lima Oeste (Stewart, 2021).

Las técnicas se refieren al acto de recopilación de datos o información de una manera particular, Carrasco (2006), mencionó que la encuesta, es una herramienta indiscutible de una indagación social por su aplicabilidad, versatilidad, facilidad de uso y transparencia de los datos conseguidos, por lo mencionado, en el estudio se manejó la técnica de la encuesta. Mientras que el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario con escala de Likert, con 43 interrogaciones, las encuestas pueden recopilar datos significativos sobre el estudio y la respuesta de los encuestados; y el cuestionario es una recopilación

de cuestiones relativas a una o varias variables que se van a calcular (Hernández et al., 2014).

El diseño se realizó bajo una escala de Likert, ya que según Hernández et al. (2014) consta de un grupo de interrogaciones en forma de enunciados a las que los contribuyentes deben responder, es decir elegir una de las 5 alternativas de respuesta propuesta, asignándose un valor numérico a cada ítem, las respuestas se dividieron en cinco opciones y en una escala de 1 al 5: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) No opina, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

En cuanto a la validación por juicio de expertos, se utilizaron estándares de juicio profesional para evaluar el valor de la herramienta, Hernández et al. (2014) aseveraron que la validez de una medida está determinada por el grado en que una comprobación objetivamente captura la variable de utilidad y los juicios de valoración; el resultado de la validación instrumental para las variables es el siguiente. Los peritos señalaron que la herramienta es aplicable, en lo que respecta al cuestionario.

Respecto a la confiabilidad, según Hernández et al. (2014), la fiabilidad de una herramienta depende del grado en que produce fichas concisas y confiables. De acuerdo con Basu (2021), el alfa de Cronbach se considera aceptable cuando se encuentra dentro de un rango determinado, normalmente por encima de 0,7; obteniendo como resultados los coeficientes de Cronbach para las variables 1 y 2 fueron 0,951 y 0,744, respectivamente, esto indica que el cuestionario obtuvo un nivel alto de confianza y coherencia interna entre los ítems del cuestionario, determinando la validez de criterio y contenido.

En los procedimientos se pretendió la intervención en la investigación de los usuarios de la dirección de comunicación e imagen institucional, del periodo 2023, por esta razón, se solicitó el permiso al director de la entidad para realizar la investigación, la cual la universidad expidió una carta, se requirió el consentimiento informado y se aplicó los cuestionarios al público objetivo, luego la encuesta se realizó en línea empleando un formulario generado por Google Form, además, la distribución de la encuesta se realizó por WhatsApp a los

diversos colaboradores de estudio, dando la información precisa para el análisis mediante el uso de estadísticas y obtener resultados y ser comparados en la discusión para llegar a las conclusiones y recomendaciones.

Mientras que, en el método para el análisis de datos, la diligencia del interrogatorio a las variables de investigación mediante el programa SPSS versión 25, con un análisis estadístico descriptivo, se manejó un programa de cómputo para verificar los datos recopilados, transferirlos a una matriz, guardados en un registro y se eliminaron los errores una vez finalizada la encuesta, asimismo, la investigación también realizó estadística inferencial para evaluar los datos utilizando el coeficiente de correlación de rangos de Spearman para comparar las hipótesis propuestas, el rango o número ordinal de sujetos en cada grupo se utilizó para determinar el coeficiente Rho de Spearman, una medida de asociación lineal utilizada para distinguir entre los rangos de una estadística que cuantifica las correlaciones dados sus valores entre -1 y 1, es decir la estadística descriptiva relaciona las características de los encuestados y organiza la información de, y la estadística inferencial utiliza datos de muestra para probar la hipótesis (Hernández et al., 2014).

En el marco de los aspectos éticos, se presenta como base de estudio el conjunto de moral y ética desarrollado por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, incluyendo el compromiso, la integridad y el respeto a los derechos de propiedad intelectual, en primer lugar, se requirió el consentimiento de la dirección policial para que los investigadores cooperaran y participaran en la investigación; además, las jurisdicciones han adoptado licencias de forma voluntaria, lo que permite la recopilación de archivos de forma específica y con la aprobación de los contribuyentes; se reconoce que la nueva encuesta es precisa y está preparada de manera justa y objetiva, basado en una extensa teoría y recopilación e investigación de datos, el estudio enfatiza el acatamiento de los derechos de propiedad intelectual y cita a los autores en concordancia con los estándares regulatorios de la AAP (American Psychological Association, 2020).

III. RESULTADOS

Tabla 1

Niveles de la variable Gestión Administrativa

Niveles	F	%
Malo	4	4,9%
Regular	45	55,6%
Bueno	32	39,5%
Total	81	100,0%

La tabla 1 evidenció la percepción de la gestión administrativa entre tres categorías, malo, regular y bueno; el 55,6% de las personas consideraron que la gestión administrativa estuvo un nivel regular, mientras que el 39,5% lo encontraron bueno y solo el 4,9% lo calificó como malo; esto indicó que gran parte de los encuestados practicaron una gestión administrativa regular.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Gestión Administrativa

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	
		Porcentaje válido (fi)	(%)
Planificación y organización	Malo	3	3.7%
	Regular	49	60.5%
	Bueno	29	35.8%
Dirección	Malo	6	7.4%
	Regular	38	46.9%
	Bueno	37	45.7%
Control	Malo	13	16.0%
	Regular	42	51.9%
	Bueno	26	32.1%

La tabla 2 señaló los niveles de gestión administrativa desglosados por dimensiones: dirección, control, y planificación y organización; en la categoría de malo, los porcentajes fueron bajos, con planificación y organización al 3.7%, dirección al 7.4%, y control al 16.0%. En la categoría de regular, los porcentajes aumentaron significativamente, con planificación y organización al 60.5%, dirección al 46.9%, y control al 51.9%. Finalmente, en la categoría de bueno, planificación y organización tuvieron un 35.8%, dirección un 45.7%, y control un 32.1%. Esto sugiere que la mayoría de las dimensiones de la gestión administrativa se evaluaron como regulares, con un menor porcentaje considerado como malo y una distribución más equitativa en la categoría de bueno.

Tabla 3

Niveles de la variable Imagen Institucional

Niveles	F	%
Malo	0	0,0%
Regular	51	63,0%
Bueno	30	37,0%
Total	81	100,0

La tabla 3, evidenció que el porcentaje de imagen institucional en dos niveles, regular y bueno; los datos indican que el 63,0% de las personas tuvieron una regular imagen institucional, otro 37,0% tuvieron un nivel bueno. Esto sugiere que la mayoría de los individuos evaluados percibieron un nivel regular de imagen institucional.

Tabla 4*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Imagen Institucional*

Dimensiones	Niveles	(fi)	(%)
Confianza institucional	Malo	3	3.7%
	Regular	42	51.9%
	Bueno	36	44.4%
Comunicación efectiva	Malo	3	3.7%
	Regular	45	55.6%
	Bueno	33	40.7%
Relaciones interpersonales	Malo	3	3.7%
	Regular	46	56.8%
	Bueno	32	39.5%

En la tabla 4, se mostraron los niveles de la imagen institucional clasificados por dimensiones: confianza institucional, comunicación efectiva y relaciones interpersonales; en la categoría de malo, los porcentajes fueron iguales para las tres dimensiones, cada una con un 3.7%; en la categoría de regular, los porcentajes fueron más altos, con confianza institucional al 51.9%, comunicación efectiva al 55.6% y relaciones interpersonales al 56.8%; en la categoría de bueno, confianza institucional tuvo un 44.4%, comunicación efectiva un 40.7% y relaciones interpersonales un 39.5%. Esto indica que, en términos generales, la imagen institucional se percibió predominantemente como regular, con menores porcentajes de percepción mala y una distribución relativamente equilibrada en la percepción buena.

La prueba de normalidad, en cuanto a los resultados correlacionales, se realiza para saber qué tipo de estadísticas debemos utilizar, la prueba de normalidad nos permite saber si queremos utilizar una prueba paramétrica o una prueba no paramétrica, dado que esta investigación es de tipo correlación simple, se elige la rho de Spearman o la de Pearson; se muestra la siguiente tabla:

Tabla 5*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión administrativa	,079	81	,200	,976	81	,132
Imagen institucional	,073	81	,200	,953	81	,005

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 5, mostró los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov indican que las variables gestión administrativa (Sig.=0,200), imagen institucional (Sig.=0,200), presentan desviaciones significativas de una distribución normal, dado que los sus valores de significancia son mayores a 0.05. En conclusión, según Kolmogorov-Smirnov, sugiere la necesidad de considerar pruebas no paramétricas para la presente investigación, se empleará la prueba de Rho de Spearman.

Hipótesis general

Ho. No existe relación significativa entre gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023.

Hi. Existe relación significativa entre gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023.

Tabla 6*Correlación de la Gestión administrativa e Imagen Institucional*

			Gestión administrativa	Imagen institucional
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,835**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,835**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

** *La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

La tabla 6, señaló que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,835, así como un $p=0.000 < 0.05$, con lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo cual se observa que existe una correlación positiva alta (0.7 a 0.89), entre la gestión administrativa y la imagen institucional; por lo tanto, se evidencia que mientras la gestión administrativa sea buena, la imagen institucional lo será también (Martínez y Campos, 2015).

Hipótesis específica 1

Ho. No existe relación significativa entre gestión administrativa y confianza institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023.

Hi. Existe relación significativa entre gestión administrativa y confianza institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023.

Tabla 7

Correlación de la variable Gestión Administrativa y la dimensión Confianza Institucional

			Gestión administrativa	Confianza institucional
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,816**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Confianza institucional	N	81	81
		Coeficiente de correlación	,816**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

***.* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 7, señaló que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.816, así como un $p=0.000 < 0.05$, con lo cual hay una aceptación de la hipótesis alterna y un rechazo de la hipótesis nula; por lo tanto, se evidencia que existe una correlación positiva alta (0.7 a 0.89) entre la gestión administrativa y la confianza institucional; por consiguiente, se evidencia que mientras la gestión administrativa sea buena, la confianza institucional será buena (Martínez y Campos, 2015).

Hipótesis específica 2

Ho. No existe relación significativa entre gestión administrativa y comunicación efectiva del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023.

Hi. Existe relación significativa entre gestión administrativa y comunicación efectiva del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023.

Tabla 8

Correlación de la variable Gestión Administrativa y la dimensión Comunicación Efectiva

			Gestión administrativa	Comunicación efectiva
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Comunicación efectiva	Coeficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

***.* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 8, señaló que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.691, así como un $p=0.000 < 0.05$, con lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula ; por lo cual, se observa que existe una correlación positiva moderada (0.4 a 0.69) entre la gestión administrativa y la comunicación efectiva; por consiguiente, se evidencia que mientras la gestión administrativa sea buena, la comunicación efectiva lo será también (Martínez y Campos, 2015).

Hipótesis específica 3

Ho. No existe relación significativa entre gestión administrativa y relaciones interpersonales del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023.

Hi. Existe relación significativa entre gestión administrativa y relaciones interpersonales del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023.

Tabla 9

Correlación de la variable Gestión Administrativa y la dimensión Relaciones Interpersonales

		Gestión administrativa	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
	Gestión administrativa		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	81	81
	Relaciones interpersonales		
	Sig. (bilateral)	,707**	1,000
	N	81	81

***.* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 9, evidenció que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.707, así como un $p=0.000 < 0.05$, con lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; en consecuencia, se observa que existe una correlación positiva alta (0.7 a 0.89) entre la gestión administrativa y las relaciones interpersonales; por consiguiente, se evidencia que mientras la gestión administrativa sea buena, las relaciones interpersonales lo serán también (Martínez y Campos, 2015).

IV. DISCUSIÓN

En este acápite se abordan los hallazgos alcanzados del presente estudio, tomando en cuenta los objetivos establecidos y las hipótesis propuestas. La referencia principal para la gestión administrativa fue Peralta et al. (2023), y para la imagen institucional se utilizó a Pereira (2021). Para ambas variables, se utilizó un cuestionario cuyos resultados fueron presentados en el capítulo anterior.

Es fundamental mencionar a Pereira (2021) comenta que la imagen institucional es la impresión generada en la mente del público dado a la interacción de sus experiencias, creencias y sentimientos al relacionarse directa o indirectamente con un producto o servicio, y aquellas impresiones o evaluaciones mentales que surgen en los compradores a través de la experiencia o los sentidos únicamente; generar clientes cuando se trata de productos o servicios. Por otro lado, Hafiz et al. (2020) señala que la imagen institucional es la imagen de una entidad no es un concepto claro y conciso, sino más bien un grupo de percepciones que tiene un individuo sobre la institución; una institución educativa tiene una imagen multifacética que incluye dimensiones académicas, sociales, políticas y tal vez estilísticas.

En lo que respecta al objetivo general, el resultado del análisis estadístico obtenido con el coeficiente Rho de Spearman fue 0,835, que representa una correlación positiva alta, y que avala la correlación entre variables, además la gestión administrativa está en un nivel regular, con un 39,5% que lo encuentra bueno y solo el 4,9% lo califica como malo, mientras que el 63,0% tienen una regular imagen institucional, y un 37,0% tienen un nivel bueno, por lo que estaría validando la hipótesis general del estudio de que existe una relación significativa entre gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023.

Este hallazgo es consistente con Salazar (2023) quien demostró, respecto a la gestión administrativa, el 54,1% obtuvo un medio nivel, un 27,4% obtuvo un bajo nivel y un 18,5% obtuvo un alto nivel; asimismo, respecto a la imagen institucional, el 50,3% obtuvo un medio nivel, el 29,3% obtuvo un bajo nivel y el 20,4% obtuvo un alto nivel; se puede concluir que, existe una relación

significativa y positiva entre la imagen institucional y la gestión administrativa con un valor de 0.963.

Los resultados presentados se basan en el enfoque de los autores como Zubiria et al. (2001), quienes señalan la necesidad de mejorar en sectores como la planificación estratégica, la estructuración y el control de procesos básicos. De manera similar, la teoría de Taylor (1911) quien argumentó que la administración científica sugiere que la integración y análisis de los procesos de trabajo pueden optimizar la productividad laboral. Esta teoría apoya la idea de que decisiones basadas en procedimientos precisos, desarrollados tras un estudio cuidadoso, son más efectivas que aquellas basadas en reglas tradicionales.

Tras comparar los resultados con investigaciones previas, se ha observado una estrecha correspondencia entre la gestión administrativa y la imagen institucional observada en esta investigación, indica que ambos factores son cruciales para el éxito continuo de cualquier entidad. Una administración eficiente y una imagen institucional sólida contribuyen significativamente al logro de los objetivos organizacionales. En resumen, abordar conjuntamente estos conceptos es esencial para potenciar el crecimiento, la competitividad y la sostenibilidad de cualquier entidad.

Referente al primer objetivo específico, determinó la relación entre gestión administrativa y confianza institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023. El resultado se obtuvo un Rho de Spearman de 0.816, tiene un nivel regular 51,9%, 3,7% malo y 44,4% bueno. Por esta razón, se afianza la aparición de correlación entre las variables mencionadas, corroborando la hipótesis específica 1 del estudio de que existe relación positiva alta entre gestión administrativa y confianza institucional.

Los resultados mencionados exhiben una correspondencia con el estudio de Vargas (2022), el cual encontró un nivel significativo de aproximadamente el 85% y descubrió una correlación moderadamente alta de 0.629. La conclusión fue que toda organización debe manejar, planificar e implementar recursos de comunicación para fomentar confianza tanto en la sociedad como en la entidad.

Estas afirmaciones coinciden con lo expresado por Viñan (2016), quien señala que el grado de confianza se fundamenta en la coherencia con la que se implementa. Por otro lado, Pinedo (2022) mostró, respecto a la gestión administrativa, que el 57,1% casi siempre se tiene ello, el 22,9% señala que a veces, el 17,1% señala siempre y el 2,9% señala casi nunca, asimismo, respecto al nivel de confianza, el 54,3% señala que casi siempre se tiene ello, el 37,1% señala que siempre, el 8,6% señala que a veces, se concluyó que existe una correlación positiva significativa entre el nivel de confianza de la población y la administración con un valor de 0.415. Además, Laime (2021) destacó en su estudio realizado en Arequipa una correlación positiva significativa, concluyendo que es crucial implementar estrategias destinadas a generar valor en la sociedad, promoviendo confianza y bienestar en el entorno laboral.

La administración efectiva y la confianza institucional son componentes esenciales que, cuando se manejan adecuadamente, pueden generar numerosos beneficios para una organización; una gestión administrativa eficaz fortalece la credibilidad de la organización, demostrando competencia y profesionalismo en todas sus actividades; es crucial tener en cuenta que una alta productividad derivada de una gestión administrativa sólida conlleva una mayor satisfacción del cliente, fortaleciendo su lealtad y confianza. En resumen, la gestión administrativa y la confianza institucional se refuerzan mutuamente, contribuyendo al triunfo y la sostenibilidad a largo plazo de cualquier empresa. Una gestión administrativa eficiente promueve la confianza institucional, mientras que esta última facilita una gestión administrativa más efectiva.

Con respecto al segundo objetivo específico, se concretó la relación entre gestión administrativa y comunicación efectiva del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023; el resultado se obtuvo con el Rho de Spearman 0.691, evidenciando una correlación positiva moderada; por esta razón, se ratifica el surgimiento de correlación entre las variables analizadas, comprobando la hipótesis específica 2 entre gestión administrativa y comunicación efectiva.

Este fenómeno es respaldado por Vargas (2022) indicó en sus resultados que, existe una relación positivo, directo y medio entre el desarrollo

administrativo y la comunicación organizacional con un Rho de Spearman de 0,494, existe una relación positivo, directo y medio entre la comunicación organizacional y la gestión de recursos humanos con un Rho de Spearman de 0,321. Se puede concluir que, existe una relación positivo, directo y medio entre la gestión administrativa y comunicación organizacional con un Rho de Spearman de 0,492.

Tras analizar los resultados, una gestión administrativa eficaz requiere de una comunicación eficiente para coordinar actividades y recursos, lo cual fomenta la colaboración entre equipos; la toma de decisiones se beneficia de una comunicación efectiva al proporcionar la información necesaria y facilitar la retroalimentación de todas las partes involucradas; además, una comunicación clara y eficaz garantiza que todos los integrantes de la entidad comprendan y trabajen hacia las mismas metas, lo que incrementa la productividad. En resumen, una comunicación efectiva eleva la moral y la satisfacción del personal, aspectos que se complementan con una gestión administrativa que fomenta el crecimiento profesional y un entorno laboral positivo.

A propósito del tercer objetivo específico se puntualizó la relación entre gestión administrativa y relación interpersonal del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023. El resultado se obtuvo con el Rho de Spearman 0.707, análogamente se calculó un nivel regular de 55,6%, evidenciando una correlación positiva alta. Por esta razón, se ratifica el surgimiento de correlación entre las variables analizadas, comprobando la hipótesis específica 3 entre gestión administrativa y relación interpersonal.

Según los hallazgos, es pertinente destacar el estudio de Soledispa & Rodríguez (2021), quienes concluyeron que fortalecer cada uno de los procedimientos de la gestión administrativa conlleva a una mejora en las relaciones interpersonales y, por ende, en la gestión en general. Estos resultados son consistentes con las observaciones de Rojas (2021) mostró en sus resultados que, el 34% señala que siempre, el 26% señala que nunca cuenta con relaciones interpersonales, el 22% señala que casi siempre y el 15% señala que a veces, asimismo, el 43% señala que está de acuerdo con ello, el 18% señala que está totalmente de acuerdo, el 12% señala que está en desacuerdo

con la gestiona administrativa y el 5% está totalmente en desacuerdo. En conclusión, existe una correlación significativa entre las relaciones interpersonales y la gestión administrativa con un valor de 0.653.

Además, al contrastar los resultados con investigaciones anteriores, se observan similitudes y logros modestos, pero con potencial para mejoras en el futuro. Esto se debe a que una administración efectiva facilita el funcionamiento eficaz de la organización, mientras que relaciones interpersonales positivas promueven un entorno de trabajo colaborativo y favorable. En resumen, una buena gestión administrativa sienta las bases para operaciones efectivas, mientras que relaciones interpersonales saludables fortalecen la colaboración, la motivación y el bienestar general de los empleados.

V. CONCLUSIONES

Primera: La relación entre la gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023, tuvo un nivel de correlación positiva alta, ya que el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,835 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Es decir, si el nivel de la gestión administrativa sea bueno, la imagen institucional será buena.

Segunda: La gestión administrativa se relaciona con la dimensión confianza institucional de la imagen institucional, ya que obtuvo un nivel de correlación positiva alta (Rho 0,816 y $p\text{-valor} 0,000$). Es decir, si el nivel de la gestión administrativa sea bueno, la confianza institucional será buena.

Tercera: La gestión administrativa se relaciona con la dimensión comunicación efectiva de la imagen institucional, ya que su resultado fue un nivel de correlación positiva moderada (Rho 0,691 y $p\text{-valor} 0,000$). Es decir, si el nivel de la gestión administrativa sea bueno, la comunicación efectiva será buena.

Cuarta: La gestión administrativa se relacionan con la dimensión relaciones interpersonales de la imagen institucional, debido a que su resultado fue un nivel de correlación positiva alta (Rho 0,707 y $p\text{-valor} 0,000$). Es decir, si el nivel de la gestión administrativa sea bueno, las relaciones interpersonales serán buenas.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Al director, fortalecer la gestión administrativa a través de la implementación de programas de enseñanza continua para el personal administrativo, asegurando que las prácticas de gestión sean eficientes y efectivas. Asimismo, mejorar la percepción del ente público, ya que una buena gestión administrativa se correlaciona positivamente con la imagen institucional.

Segunda: Al jefe del área de relaciones públicas, prensa y publicaciones, mejorar la confianza institucional a través del desarrollo de campañas de comunicación transparentes y consistentes que destaquen los logros y esfuerzos de la Policía Nacional del Perú. Por lo que, mantener una comunicación abierta con la comunidad construye y mantiene la confianza institucional.

Tercera: Al jefe del área de asuntos especiales y redes sociales, optimizar la comunicación efectiva implementando estrategias de comunicación interna y externa que optimicen la circulación de información. De otro lado, mejorar el uso de redes sociales y el uso de plataformas digitales para mantener informados tanto al personal interno como al público en general sobre las actividades y noticias relevantes de la Policía Nacional del Perú.

Cuarta: Al jefe del área de relaciones públicas y oficina de administración, fomentar relaciones interpersonales promoviendo actividades y programas que fortifiquen las relaciones interpersonales dentro de la institución, esto puede incluir talleres de desarrollo personal, actividades de team building y programas de reconocimiento para el personal que demuestre habilidades excepcionales en la gestión de relaciones interpersonales.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme, C.A. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3a ed.). Editorial Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bravo, R., Matute, J., & Pina, J. (2011). Efectos de la imagen corporativa en el comportamiento del consumidor. *Revista Innovar*, 21(40), 35-51. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81822453004.pdf>
- Basu, A. (2021). Cronbach's Alpha. *Qeios*. <https://doi.org/10.32388/3xod6z>
- Bryson, J. & Bert, G. (2020). Strategic Management in Public Administration. *Journal Policy, Administration, and Bureaucracy*, 1(1), 1-26. https://www.researchgate.net/profile/Bert-George/publication/337472823_Strategic_Management_in_Public_Administration/links/5e84f7b5299bf1307970ccb3/Strategic-Management-in-Public-Administration.pdf
- Buonacera, A., Stancanelli, B., Colaci, M. & Malatino, L. (2022). Settingsorder Article Reprints Open AccessReview Neutrophil to Lymphocyte Ratio: An Emerging Marker of the Relationships between the Immune System and Diseases. *Journal MDPI*, 23(7), 1-36. <https://www.mdpi.com/1422-0067/23/7/3636>
- Calderón, J. y Alzamora, L. (2010). *Investigación científica para la tesis de postgrado*. Editorial Lulu. <https://books.google.com.pe/books?id=pjFOAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. <http://www.bidireccional.net>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.

- https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- CEPAL. (s.f). *Acerca de Gestión Pública*.
<https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica>
- Chavez, D. (2015). La administración policial hacia una visión de la administración pública.
https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7261/Adminitraci%C3%B3nPublica_Administraci%C3%B3nPolicial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CONCYTEC. (2018). *Investigación Aplicada*.
<https://conocimiento.concytec.gob.pe/termino/investigacion-aplicada/>
- Currás, R. (2010). Identidad e imagen corporativas. *Teoría y Praxis*, (7), 9-34.
<https://www.redalyc.org/pdf/4561/456145285002.pdf>
- Curras, R. (2010). Identidad e Imagen corporativas. Universidad de Valencia
- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación* [Trabajo de grado, Universidad Santo Domingo de Guzmán]. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Fernández, C., Hernández, R. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (6a ed.). Editorial Mcgraw-Hill.
- Filgueiras, F. (2021). Diseño de políticas de inteligencia artificial, modos de gobernanza y regímenes políticos. Comparar espacios de diseño en América Latina. *Revista Estado Abierto*, 6(1), 13-45. <https://clad.org/wp-content/uploads/2022/03/079-01-F-1.pdf>
- Gonzales, W. (2020). Methodological Prospects for Scientific Research. (2a ed.). Editorial Springer, Cham. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-52500-2>
- Hafiz, Y., Rizwan, Q. & Muhammad, A. (2020). How corporate social responsibility boosts firm financial performance: The mediating role of corporate image and customer satisfaction. *Journal Wiley*, 27(1), 166-177.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/csr.1781>
- Hernández, G., Suárez, M., Roche, C., Freire, M., Osmel, A. & Campos, M. (2016). Value chains of farming products in six municipalities of Cuba. I. Methodology for their design. *Pastos y Forrajes*, 39(1), 56-63.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03942016000100008

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (6a ed.)*. McGraw Hill Education. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- INEI. (2023). *Perú: Persepción ciudadana sobre Gobernabilidad, democracia y confianza en las instituciones*. https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_gobernabilidad.pdf
- Izawa, T. (2020). What is going on with the hormonal control of flowering in plants? *The Plant Journal*, 105(1), 431-445. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/tbj.15036>
- Kimani, J., Njati, I. & Omae, H. (2022). The administrative use of information communication technology in management of secondary schools. *Journal of Research & Method in Education*, 12(2), 19-27. <http://41.89.229.23/bitstream/handle/123456789/658/The%20Administrative%20Use%20of%20Information%20Communication.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kish, L. (1995). *Diseño y análisis de encuestas*. Centro de Investigaciones Sociológicas. https://books.google.com.pe/books/about/Dise%C3%B1o_estad%C3%A1stico_para_la_investigaci.html?id=RZkqVghC0JAC&redir_esc=y
- Lerner, J. & Nanda, R. (2020). Venture capital's role in financing innovation: What we know and how much we still need to learn. *Journal of Economic Perspectives*, 34(3), 61-237. <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/jep.34.3.237>
- Martínez, A., & Campos, W. (2015). Correlación entre actividades de interacción social registradas con nuevas tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 36(3), 181-191. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>

- Mendoza, V., Moreida, J. & Mera, C. (2022). Influence of administrative management on the organizational development of higher education institutions. *Revista Publicando*, 9(34), 31-40. <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2301>
- Muñiz, L. (2003). *Cómo implantar un sistema de control de gestión en la empresa*. Ediciones Gestión 2000.
- Neira, R., Delgado, V., Puican, V., Vargas, J. & García, M. (2022). Administrative management in the collection of property tax in the municipality of Condorcanqui, Peru. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(4), 108–121. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i4.438>
- Nogales, A., García, A., Sanz, N. & Alija, T. (2020). Competencies in higher education: A feature analysis with self-organizing maps. *Journal Springer Link*, 1(1), 80-89. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-19642-4_8
- Pascuali, M. (2021). América Latina, la región del mundo que menos confía en la policía. <https://es.statista.com/grafico/26214/confianza-en-la-policia-en-latinoamerica/>
- Pazos, M., Rios, S., Santaria, E. & Ochoa, F. (2024). Exploring the link between administrative management and service quality in elderly care centers: A correlational case study. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 11(4), 161-166. <https://www.sciencegate.com/IJAAS/Articles/2024/2024-11-04/1021833ijaas202404018.pdf>
- Peralta, M., Horna, E., Horna, E. y Heredia, F. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 663-675. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-26442023000100663
- Pereira, O. (2021). La imagen institucional y el cumplimiento misional como predictores de la satisfacción estudiantil. *Apuntes Universitarios*, 11(3), 226–240. <https://doi.org/10.17162/au.v11i3.703>
- PNUD. (2015). *Los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/>

- Ragab, M., & Arisha, A. (2018). Research Methodology in Business: A starter's guide. *Management and Organizational Studies*, 5(1), 1-14. <https://doi.org/10.5430/mos.v5n1p1>
- Ríos, A. (2020). La imagen institucional de la PNP a través de red. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio UNMSM. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7307>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración (10a ed.)*. Pearson Education. https://www.academia.edu/43110051/Administracion_10_Robbins_Coulter
- Rodríguez, A. (2022). *Gestión administrativa y su incidencia en la operatividad de la micro empresa Palim* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio UNESUM. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3708>
- Salazar, L. G. (2023). *Gestión administrativa e imagen institucional en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/109434>
- Scolari, C. (2008). *Hipermediaciones: Elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*. Editorial Gedisa. <https://fhu.unse.edu.ar/carreras/comunicacionymedios/Libro-Scolary.pdf>
- Sevara, N. & Umida, T. (2023). Empowering effective communication: Innovative methods for teaching speaking skills. *Journal Ta'lim Innovatsiyasi Va Integratsiyasi*, 11(1), 133-136. <http://web-journal.ru/index.php/ilmiy/article/view/1740>
- Sitinjak, C., Ismail, R., Zurinah, T., Rizqon, F., Wiyanti, F., Bantu, E., Karuhanga, S., Roszina, A., Muhamad, M. & Zambri, H. (2022). Acceptance of ELV management: The role of social influence, knowledge, attitude, institutional trust, and health issues. *Sustainability*, 14(6), 10-20. <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/16/10201>
- Soledispa, B., y Rodríguez, K. (2021). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del GAD Pedro Carbo, Ecuador. *Revista Dominio*

de las Ciencias, 7(6), 162-179.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383795>

Stewart, L. (2021). *Método de muestreo por conveniencia en la investigación*. ATLAS.ti Research Hub. <https://atlasti.com/es/research-hub/muestreo-de-conveniencia>

<https://atlasti.com/es/research-hub/muestreo-de-conveniencia>

Taylor, F. W., (1972), *Scientific management; Shop management; Taylor's testimony before the Special House Committee*. Greenwood Press.

Thorne, J. (2018). *Influencia de la comunicación interna en la imagen institucional en una cartera ministerial del Estado Peruano [Tesis de licenciatura, Universidad de San Martín de Porres]*. Repositorio USMP.

Ümit, K., Altınay, F., Altınay, Z., Atasoy, R., & Dağlı, G. (2020). The relationship between school administrators' leadership styles, school culture, and organizational image. *SAGE Open*, 10(1), 1-15.

<https://doi.org/10.1177/2158244020902081>

Zangirolami, J., Oliveira, J., & Leone, C. (2018). *Tópicos de metodología de pesquisa: Estudos de corte transversal*. *Journal of Human Growth and Development*, 28(3), 356-363. <https://doi.org/10.7322/jhgd.152198>

Zubiría, S., Abello, I. y Tabares, M. (2001). *Conceptos básicos de administración y gestión cultural*. Organización de Estados Iberoamericanos (OEI).

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variable

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA O NIVEL DE MEDICIÓN
1. Gestión Administrativa	Zubiría, Abello, y Tabares (2001), consideran a la gestión administrativa como la capacidad de una institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.	Esta variable será analizada para poder determinar de qué manera tiene relación con la imagen institucional. Asimismo, planificación y organización, dirección, y control son sus tres dimensiones operacionalizadas de la variable gestión administrativa.	• Planificación y organización	1. Metas y estrategias 2. Manual de funciones y estructura 3. Recursos humanos	1-11	Escala ordinal (Likert)
			• Dirección	4. Liderazgo 5. Motivación 6. Trabajo en equipo	12-17	
			• Control	7. Evaluación 8. Capacitación 9. Resultados	18-24	
2. Imagen Institucional	El autor Capriotti (2013), define la imagen institucional: Es la imagen que tienen los públicos de una organización en cuanto entidad. Es la idea global que tienen sobre sus productos, sus actividades, y su conducta. Entonces es el impacto positivo o negativo que tienen el público sobre una empresa o entidad.	Conforme lo determina la variable, se va analizar si se realiza una buena gestión administrativa en la DIRCII PNP. Por lo que, la variable imagen institucional se desenvuelve en la confianza institucional, comunicación social y relaciones interpersonales.	• Confianza institucional	10. Valores culturales 11. Desempeño para resolver problemas institucionales	25-30	
			• Comunicación efectiva	12. Atención al público interno y externo 13. Capacidad de respuesta frente a informaciones tendenciosa, falsas y sensacionalistas para salvaguardar el prestigio institucional	31-37	
			• Relaciones interpersonales	14. Interna y externa 15. Cambios negativos	38-43	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El presente instrumento tiene como propósito obtener información respecto a la relación que existe entre la gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, para lo cual solicitamos su colaboración respondiendo las siguientes preguntas:

INSTRUCCIONES: Marque una de las alternativas, con la siguiente escala a detallar:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTA	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN						
1	La dirección PNP cumple con los procesos de planeación.					
2	La dirección PNP planifica metas y estrategias para satisfacer las necesidades de los usuarios externos.					
3	La dirección PNP hace participar al personal en la elaboración de la misión y visión de la entidad.					
4	El jefe de cada área delega funciones específicas de acuerdo al perfil de función de cada colaborador.					
5	El jefe de cada área coordina las actividades con el personal a su cargo					
6	La dirección PNP actualiza continuamente la estructura organizacional.					
7	La dirección PNP cumple con el manual de funciones de la entidad.					
8	Cree Ud. que su opinión no se toma en cuenta al asignarle funciones.					

9	La dirección PNP planifica los recursos para alcanzar las metas.					
10	La dirección PNP cuenta con el personal adecuado de acuerdo al perfil profesional que desarrolla en su función					
11	La gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos					
	DIMENSIÓN 2: DIRECCIÓN					
12	El liderazgo de la dirección influye en el logro de los objetivos institucionales.					
13	La dirección PNP propicia una adecuada comunicación a todo el personal.					
14	La gestión promueve la motivación del personal de la dirección PNP para alcanzar las metas propuestas.					
15	La dirección PNP propicia que los colaboradores se sientan identificados institucionalmente.					
16	Se siente satisfecho con los grupos de trabajo organizado					
17	Los jefes de área promueven el trabajo en equipo.					
	DIMENSIÓN 3: CONTROL					
18	La dirección PNP cuenta con un órgano de control.					
19	La gestión verifica el desarrollo y cumplimiento de las actividades					
20	El jefe de cada área verifica el desempeño del personal.					
21	La evaluación es utilizada para mejorar las actividades					
22	La dirección PNP capacita al personal con estrategias para cumplir con lo planificado.					
23	Los resultados de la supervisión de la gestión son de conocimiento público					
24	Considera Ud. que existe transparencia en el área logística de la dirección.					

CUESTIONARIO DE IMAGEN INSTITUCIONAL

El presente instrumento tiene como propósito obtener información respecto a la relación que existe entre la gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, para lo cual solicitamos su colaboración respondiendo las siguientes preguntas:

INSTRUCCIONES: Marque una de las alternativas, con la siguiente escala a detallar:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTA	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: CONFIANZA INSTITUCIONAL						
25	Considera que la dirección PNP promueve los valores culturales a sus usuarios receptores.					
26	Cree Ud. que la dirección PNP gestiona la cultura institucional en los colaboradores.					
27	Considera que la confianza en el personal de la dirección PNP refuerza de manera positiva en el ambiente laboral.					
28	Cree Ud. que la difusión de información, resuelve problemas de los usuarios receptores.					
29	Considera Ud. que existe un adecuado desempeño del personal para resolver problemas institucionales.					
30	Considera que la dirección PNP (gestión) resuelve de manera adecuada los problemas institucionales.					
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN EFECTIVA						
31	La dirección PNP difunde sus actividades a través de los medios de comunicación.					
32	Considera Ud. que la dirección PNP utiliza de forma adecuada los medios de difusión.					

33	Se convoca a reunión con los colaboradores, para sensibilizarlos sobre la imagen institucional.					
34	Está de acuerdo con el trabajo de relaciones públicas que realiza el personal de la dirección PNP.					
35	Considera Ud. efectiva y favorable el trabajo de la dirección PNP.					
36	Conoce Ud. de los planes de trabajo de imagen institucional por parte de la dirección PNP.					
37	Cree Ud. que la dirección PNP tiene capacidad de respuesta frente a informaciones falsas y sensacionalistas para salvaguardar el prestigio institucional.					
	DIMENSIÓN 3: RELACIONES INTERPERSONALES					
38	La gestión se preocupa por la seguridad e higiene de los ambientes de sus colaboradores.					
39	La logística (equipos y recursos) son los adecuados para la realización de sus labores.					
40	Considera Ud. que la dirección PNP cuenta con personal idóneo para cumplir con la gestión administrativa.					
41	Considera Ud. adecuada la infraestructura de la dirección PNP.					
42	Considera Ud. que la coyuntura política involucra y/o desprestigia a la dirección PNP.					
43	Cree Ud. que los cambios continuos de gestión de la dirección PNP repercute en la imagen institucional.					

Anexo 3: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos **Cuestionario** que permitirá recoger la información en la presente investigación: *“Gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023”*. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


**Matriz de validación del cuestionario de la
variable “Gestión Administrativa”**

Definición de la variable: Zubiria, Abello y Tabares (2001), la capacidad de una organización para precisar, lograr y valorar sus intenciones, se considera a la gestión administrativa, con el apropiado uso de las capitales aprovechables y alcanzar determinados objetivos.

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Planificación y Organización	Metas y estrategias	1. La dirección PNP cumple con los procesos de planeación.	1	1	1	1	
		2. La dirección PNP planifica metas y estrategias para satisfacer las necesidades de los usuarios externos.					
		3. La dirección PNP hace participar al personal en la elaboración de la misión y visión de la entidad.					
	Manual de funciones y estructura	4. El jefe de cada área delega funciones específicas de acuerdo al perfil de función de cada colaborador.	1	1	1	1	
		5. El jefe de cada área coordina las actividades con el personal a su cargo.					
		6. La dirección PNP actualiza continuamente la estructura organizacional.					
		7. La dirección PNP cumple con el manual de funciones de la entidad.					
		8. Cree Ud. que su opinión no se toma en cuenta al asignarle funciones.					
	Recursos humanos	9. La dirección PNP planifica los recursos para alcanzar las metas.	1	1	1	1	
		10. La dirección PNP cuenta con el personal adecuado de acuerdo al perfil profesional que					

		desarrolla en su función.					
		11. La gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos.					
Dirección	Liderazgo	12. El liderazgo de la dirección influye en el logro de los objetivos institucionales.	1	1	1	1	
		13. La dirección PNP propicia una adecuada comunicación a todo el personal.					
	Motivación	14. La gestión promueve la motivación del personal de la dirección PNP para alcanzar las metas propuestas.	1	1	1	1	
		15. La dirección PNP propicia que los colaboradores se sientan identificados institucionalmente.					
	Trabajo en equipo	16. Se siente satisfecho con los grupos de trabajo organizado.	1	1	1	1	
		17. Los jefes de área promueven el trabajo en equipo.					
Control	Evaluación	18. La dirección PNP cuenta con un órgano de control.					
		19. La gestión verifica el desarrollo y cumplimiento de las actividades.	1	1	1	1	
		20. El jefe de cada área verifica el desempeño del personal.					
		21. La evaluación es utilizada para mejorar las actividades.					
	Capacitación	22. La dirección PNP capacita al personal con estrategias para cumplir con lo planificado.	1	1	1	1	
	Resultados	23. Los resultados de la supervisión de la gestión son de conocimiento público.					
		24. Considera Ud. que existe transparencia en el área logística de la dirección.	1	1	1	1	

**Ficha de validación de juicio de experto de
la variable “Gestión Administrativa”**

Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la Gestión Administrativa
Objetivo del instrumento	La relación entre la gestión administrativa e imagen institucional
Nombres y apellidos del experto	Victorio Alfredo Lapoint Montes
Documento de identidad	08566742
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Perú
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente de la Maestría de Gestión Pública
Número telefónico	999 909 665
Firma	
Fecha	13 de junio del 2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos **Cuestionario** que permitirá recoger la información en la presente investigación: “*Gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023*”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable “Imagen Institucional”

Definición de la variable: Capriotti (2013), testifica que la imagen corporativa se define como el discernimiento que tienen los públicos de una institución. Es la idea integral que poseen sobre sus servicios, acciones y gestión. Entonces es el impacto positivo o negativo que tienen el público sobre una empresa o entidad.

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Confianza Institucional	Valores Culturales	1. Considera que la dirección PNP promueve los valores culturales a sus usuarios receptores.	1	1	1	1	
		2. Cree Ud. que la dirección PNP gestiona la cultura institucional en los colaboradores.					
		3. Considera que la confianza en el personal de la dirección PNP refuerza de manera positiva en el ambiente laboral.					
	Desempeño para resolver problemas institucionales	4. Cree Ud. que la difusión de información, resuelve problemas de los usuarios receptores.	1	1	1	1	
		5. Considera Ud. que existe un adecuado desempeño del personal para resolver problemas institucionales.					
		6. Considera que la dirección PNP (gestión) resuelve de manera adecuada los problemas institucionales.					
Comunicación efectiva	Atención al público interno y externo	7. La dirección PNP difunde sus actividades a través de los medios de comunicación.	1	1	1	1	
		8. Considera Ud. que la dirección PNP utiliza de forma adecuada los medios de difusión.					
		9. Se convoca a reunión con los					

		colaboradores, para sensibilizarlos sobre la imagen institucional.					
		10. Está de acuerdo con el trabajo de relaciones públicas que realiza el personal de la dirección PNP.					
	Capacidad de respuesta frente a informaciones falsas y sensacionalistas	11. Considera Ud. efectiva y favorable el trabajo de la dirección PNP.					
		12. Conoce Ud. de los planes de trabajo de imagen institucional por parte de la dirección PNP.	1	1	1	1	
		13. Cree Ud. que la dirección PNP tiene capacidad de respuesta frente a informaciones falsas y sensacionalistas para salvaguardar el prestigio institucional.	1	1	1	1	
Relaciones interpersonales	Interna y externa	14. La gestión se preocupa por la seguridad e higiene de los ambientes de sus colaboradores.					
		15. La logística (equipos y recursos) son los adecuados para la realización de sus labores.	1	1	1	1	
		16. Considera Ud. que la dirección PNP cuenta con personal idóneo para cumplir con la gestión administrativa.	1	1	1	1	
		17. Considera Ud. adecuada la infraestructura de la dirección PNP.					
	Cambios negativos	18. Considera Ud. que la coyuntura política involucra y/o desprestigia a la dirección PNP.	1	1	1	1	
		19. Cree Ud. que los cambios continuos de gestión de la dirección PNP repercute en la imagen institucional.	1	1	1	1	

**Ficha de validación de juicio de experto de
la variable “Imagen Institucional”**

Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la Imagen Institucional
Objetivo del instrumento	La relación entre la gestión administrativa e imagen institucional
Nombres y apellidos del experto	Victorio Alfredo Lapoint Montes
Documento de identidad	08566742
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Perú
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente de la Maestría de Gestión Pública
Número telefónico	999 909 665
Firma	
Fecha	13 de junio del 2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos **Cuestionario** que permitirá recoger la información en la presente investigación: *“Gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023”*. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


**Matriz de validación del cuestionario de la
variable “Gestión Administrativa”**

Definición de la variable: Zubiria, Abello y Tabares (2001), la capacidad de una organización para precisar, lograr y valorar sus intenciones, se considera a la gestión administrativa, con el apropiado uso de las capitales aprovechables y alcanzar determinados objetivos.

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Planificación y Organización	Metas y estrategias	1. La dirección PNP cumple con los procesos de planeación.	1	1	1	1	
		2. La dirección PNP planifica metas y estrategias para satisfacer las necesidades de los usuarios externos.					
		3. La dirección PNP hace participar al personal en la elaboración de la misión y visión de la entidad.					
	Manual de funciones y estructura	4. El jefe de cada área delega funciones específicas de acuerdo al perfil de función de cada colaborador.	1	1	1	1	
		5. El jefe de cada área coordina las actividades con el personal a su cargo.					
		6. La dirección PNP actualiza continuamente la estructura organizacional.					
		7. La dirección PNP cumple con el manual de funciones de la entidad.					
		8. Cree Ud. que su opinión no se toma en cuenta al asignarle funciones.					
	Recursos humanos	9. La dirección PNP planifica los recursos para alcanzar las metas.	1	1	1	1	
		10. La dirección PNP cuenta con el personal adecuado de acuerdo al perfil profesional que					

		desarrolla en su función.					
		11. La gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos.					
Dirección	Liderazgo	12. El liderazgo de la dirección influye en el logro de los objetivos institucionales.	1	1	1	1	
		13. La dirección PNP propicia una adecuada comunicación a todo el personal.					
	Motivación	14. La gestión promueve la motivación del personal de la dirección PNP para alcanzar las metas propuestas.	1	1	1	1	
		15. La dirección PNP propicia que los colaboradores se sientan identificados institucionalmente.					
	Trabajo en equipo	16. Se siente satisfecho con los grupos de trabajo organizado.	1	1	1	1	
		17. Los jefes de área promueven el trabajo en equipo.					
Control	Evaluación	18. La dirección PNP cuenta con un órgano de control.	1	1	1	1	
		19. La gestión verifica el desarrollo y cumplimiento de las actividades.					
		20. El jefe de cada área verifica el desempeño del personal.					
		21. La evaluación es utilizada para mejorar las actividades.					
	Capacitación	22. La dirección PNP capacita al personal con estrategias para cumplir con lo planificado.	1	1	1	1	
	Resultados	23. Los resultados de la supervisión de la gestión son de conocimiento público.	1	1	1	1	
		24. Considera Ud. que existe transparencia en el área logística de la dirección.					

Ficha de validación de juicio de experto de la
variable "Gestión Administrativa"

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	LA RELACION ENTRE GESTION ADM. e IMAGEN INSTITUCIONAL
Nombres y apellidos del experto	CHANTAL JARA AGUIRRE
Documento de identidad	DNI: 25451905
Años de experiencia en el área	28 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANA
Institución	DOCENTE
Cargo	UNIVERSIDAD CEJAN VALLEJO
Número telefónico	980126736
Firma	
Fecha	12/06/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos **Cuestionario** que permitirá recoger la información en la presente investigación: “*Gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023*”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


**Matriz de validación del cuestionario de la
variable “Imagen Institucional”**

Definición de la variable: Capriotti (2013), testifica que la imagen corporativa se define como el discernimiento que tienen los públicos de una institución. Es la idea integral que poseen sobre sus servicios, acciones y gestión. Entonces es el impacto positivo o negativo que tienen el público sobre una empresa o entidad.

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Confianza Institucional	Valores Culturales	1. Considera que la dirección PNP promueve los valores culturales a sus usuarios receptores.	1	1	1	1	
		2. Cree Ud. que la dirección PNP gestiona la cultura institucional en los colaboradores.					
		3. Considera que la confianza en el personal de la dirección PNP refuerza de manera positiva en el ambiente laboral.					
	Desempeño para resolver problemas institucionales	4. Cree Ud. que la difusión de información, resuelve problemas de los usuarios receptores.	1	1	1	1	
		5. Considera Ud. que existe un adecuado desempeño del personal para resolver problemas institucionales.					
		6. Considera que la dirección PNP (gestión) resuelve de manera adecuada los problemas institucionales.					
Comunicación efectiva	Atención al público interno y externo	7. La dirección PNP difunde sus actividades a través de los medios de comunicación.	1	1	1	1	
		8. Considera Ud. que la dirección PNP utiliza de forma adecuada los medios de difusión.					
		9. Se convoca a reunión con los colaboradores, para sensibilizarlos sobre la imagen institucional.					
		10. Está de acuerdo con el trabajo de					

		relaciones públicas que realiza el personal de la dirección PNP.					
	Capacidad de respuesta frente a informaciones falsas y sensacionalistas	11. Considera Ud. efectiva y favorable el trabajo de la dirección PNP.	1	1	1	1	
		12. Conoce Ud. de los planes de trabajo de imagen institucional por parte de la dirección PNP.					
		13. Cree Ud. que la dirección PNP tiene capacidad de respuesta frente a informaciones falsas y sensacionalistas para salvaguardar el prestigio institucional.					
Relaciones interpersonales	Interna y externa	14. La gestión se preocupa por la seguridad e higiene de los ambientes de sus colaboradores.	1	1	1	1	
		15. La logística (equipos y recursos) son los adecuados para la realización de sus labores.					
		16. Considera Ud. que la dirección PNP cuenta con personal idóneo para cumplir con la gestión administrativa.					
		17. Considera Ud. adecuada la infraestructura de la dirección PNP.					
	Cambios negativos	18. Considera Ud. que la coyuntura política involucra y/o desprestigia a la dirección PNP.	1	1	1	1	
19. Cree Ud. que los cambios continuos de gestión de la dirección PNP repercute en la imagen institucional.							

**Ficha de validación de juicio de experto de
la variable “Imagen Institucional”**

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	LA RELACION ENTRE GESTION ADM. e IMAGEN INSTITUCIONAL
Nombres y apellidos del experto	CHANTAL JARA ACUÑA
Documento de identidad	DNI: 25451905
Años de experiencia en el área	28 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANA
Institución	DOCENTE
Cargo	UNIVERSIDAD CERAM VALLEJO
Número telefónico	980126736
Firma	
Fecha	12/06/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos **Cuestionario** que permitirá recoger la información en la presente investigación: *“Gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023”*. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de la
variable “Gestión Administrativa”**


Definición de la variable: Zubiria, Abello y Tabares (2001), la capacidad de una organización para precisar, lograr y valorar sus intenciones, se considera a la gestión administrativa, con el apropiado uso de las capitales aprovechables y alcanzar determinados objetivos.

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Planificación y Organización	Metas y estrategias	1. La dirección PNP cumple con los procesos de planeación.	1	1	1	1	
		2. La dirección PNP planifica metas y estrategias para satisfacer las necesidades de los usuarios externos.					
		3. La dirección PNP hace participar al personal en la elaboración de la misión y visión de la entidad.					
	Manual de funciones y estructura	4. El jefe de cada área delega funciones específicas de acuerdo al perfil de función de cada colaborador.	1	1	1	1	
		5. El jefe de cada área coordina las actividades con el personal a su cargo.					
		6. La dirección PNP actualiza continuamente la estructura organizacional.					
		7. La dirección PNP cumple con el manual de funciones de la entidad.					
		8. Cree Ud. que su opinión no se toma en cuenta al asignarle funciones.					
	Recursos humanos	9. La dirección PNP planifica los recursos para alcanzar las metas.	1	1	1	1	
		10. La dirección PNP cuenta con el personal adecuado de acuerdo al perfil profesional que					

		desarrolla en su función.					
		11. La gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos.					
Dirección	Liderazgo	12. El liderazgo de la dirección influye en el logro de los objetivos institucionales.	1	1	1	1	
		13. La dirección PNP propicia una adecuada comunicación a todo el personal.					
	Motivación	14. La gestión promueve la motivación del personal de la dirección PNP para alcanzar las metas propuestas.	1	1	1	1	
		15. La dirección PNP propicia que los colaboradores se sientan identificados institucionalmente.					
	Trabajo en equipo	16. Se siente satisfecho con los grupos de trabajo organizado.	1	1	1	1	
		17. Los jefes de área promueven el trabajo en equipo.					
Control	Evaluación	18. La dirección PNP cuenta con un órgano de control.	1	1	1	1	
		19. La gestión verifica el desarrollo y cumplimiento de las actividades.					
		20. El jefe de cada área verifica el desempeño del personal.					
		21. La evaluación es utilizada para mejorar las actividades.					
	Capacitación	22. La dirección PNP capacita al personal con estrategias para cumplir con lo planificado.	1	1	1	1	
	Resultados	23. Los resultados de la supervisión de la gestión son de conocimiento público.	1	1	1	1	
		24. Considera Ud. que existe transparencia en el área logística de la dirección.					

**Ficha de validación de juicio de experto de la
variable “Gestión Administrativa”**

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Objetivo del instrumento	LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA E IMAGEN INSTITUCIONAL
Nombres y apellidos del experto	MARTHA CALLARGOS REQUENA
Documento de identidad	43 16 70 26
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	POLICIA NACIONAL DEL PERÚ
Cargo	DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL
Número telefónico	98 78 07 265
Firma	
Fecha	12/06/2024

OS - 372351
MARTHA CALLARGOS REQUENA
MAYOR (s) PNP.

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos **Cuestionario** que permitirá recoger la información en la presente investigación: “*Gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023*”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


Matriz de validación del cuestionario de la variable “Imagen Institucional”

Definición de la variable: Capriotti (2013), testifica que la imagen corporativa se define como el discernimiento que tienen los públicos de una institución. Es la idea integral que poseen sobre sus servicios, acciones y gestión. Entonces es el impacto positivo o negativo que tienen el público sobre una empresa o entidad.

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Confianza Institucional	Valores Culturales	1. Considera que la dirección PNP promueve los valores culturales a sus usuarios receptores.	1	1	1	1	
		2. Cree Ud. que la dirección PNP gestiona la cultura institucional en los colaboradores.					
		3. Considera que la confianza en el personal de la dirección PNP refuerza de manera positiva en el ambiente laboral.					
	Desempeño para resolver problemas institucionales	4. Cree Ud. que la difusión de información, resuelve problemas de los usuarios receptores.	1	1	1	1	
		5. Considera Ud. que existe un adecuado desempeño del personal para resolver problemas institucionales.					
		6. Considera que la dirección PNP (gestión) resuelve de manera adecuada los problemas institucionales.					
Comunicación efectiva	Atención al público interno y externo	7. La dirección PNP difunde sus actividades a través de los medios de comunicación.	1	1	1	1	
		8. Considera Ud. que la dirección PNP utiliza de forma adecuada los medios de difusión.					
		9. Se convoca a reunión con los colaboradores, para sensibilizarlos sobre la imagen institucional.					
		10. Está de acuerdo con el trabajo de					

		relaciones públicas que realiza el personal de la dirección PNP.					
	Capacidad de respuesta frente a informaciones falsas y sensacionalistas	11. Considera Ud. efectiva y favorable el trabajo de la dirección PNP.	1	1	1	1	
		12. Conoce Ud. de los planes de trabajo de imagen institucional por parte de la dirección PNP.					
		13. Cree Ud. que la dirección PNP tiene capacidad de respuesta frente a informaciones falsas y sensacionalistas para salvaguardar el prestigio institucional.					
Relaciones interpersonales	Interna y externa	14. La gestión se preocupa por la seguridad e higiene de los ambientes de sus colaboradores.	1	1	1	1	
		15. La logística (equipos y recursos) son los adecuados para la realización de sus labores.					
		16. Considera Ud. que la dirección PNP cuenta con personal idóneo para cumplir con la gestión administrativa.					
		17. Considera Ud. adecuada la infraestructura de la dirección PNP.					
	Cambios negativos	18. Considera Ud. que la coyuntura política involucra y/o desprestigia a la dirección PNP.	1	1	1	1	
19. Cree Ud. que los cambios continuos de gestión de la dirección PNP repercute en la imagen institucional.							

**Ficha de validacion de juicio de experto de la
variable "Imagen Institucional"**

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA IMAGEN INSTITUCIONAL
Objetivo del instrumento	LA RELACION ENTRE LA GESTION ADMINISTRATIVA E IMAGEN INSTITUCIONAL
Nombres y apellidos del experto	MARTHA CALLIGOS REQUENA
Documento de Identidad	43167026
Años de experiencia en el área	7 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRA EN GESTION PÚBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	POLICIA NACIONAL DEL PERU
Cargo	DIRECCION DE PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL
Número telefónico	987807265
Firma	
Fecha	12/06/2024

 08 - 172361
 MARTHA CALLIGOS REQUENA

Anexo 4: Resultado de análisis de consistencia interna

Confiabilidad de la variable Gestión administrativa:

Confiabilidad de la variable gestión administrativa.sav [ConjuntoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

3:

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
2	2	2	4	4	4	2	3	2	2	4	1	2	2	2	2	4	3	4	4	3	2	1	2	3
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	3	4	3	5	5	4	4	4	3	3	2	4	3	3	1	5	4	3	4	5	4	4	4	2
6	5	4	5	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2
7	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
8	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3
9	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4
10	4	3	2	4	4	2	4	4	3	2	2	4	3	2	2	4	4	2	3	4	4	2	2	2
11	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
12	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	1	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3
15	3	2	2	3	3	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	3	1	4	2	2	2
16	3	3	3	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	5	1	3	3	1	3	3	5	3	2	5	3	3	1	3	1	5	5	1	1	3	1	4
18	3	2	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4
19	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3
20	1	1	1	5	1	5	1	1	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	24

Confiabilidad de la variable Imagen Institucional:

Confiabilidad de la variable imagen institucional.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

7:

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5
2	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4
4	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3	2	4	4	2	2	2	4	4
5	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
6	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	5	5
7	2	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	2	3	5
8	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	4
9	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	2	4	4
10	4	2	4	4	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2	2	4	1	4	4
11	1	2	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	1	1	4	2	4	4	4
12	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
13	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	1	4	1	3	4
15	2	4	2	4	3	3	4	4	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	1	1	3	5	4	5	3	3	3	5	1	5	3	2	3	5
18	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
20	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,744	19

Base de datos en SPSS:

Correlación de spearman.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

22:

	V1	D1	D2	D3	V2	D21	D22	D23	SV1	SV2	SD21	SD22	SD34
1	3	3	3	3	3	3	3	3	112	85	25	35	25
2	2	2	2	2	2	2	2	2	64	63	17	26	20
3	3	3	3	2	2	2	2	2	90	66	20	26	20
4	2	2	2	1	2	1	2	2	58	54	13	23	18
5	2	2	2	2	2	2	3	2	86	67	20	27	20
6	3	3	3	2	2	3	2	3	89	70	23	25	22
7	2	2	2	2	2	2	2	2	85	64	19	25	20
8	2	2	3	2	2	3	3	2	83	67	22	27	18
9	3	3	3	2	2	2	2	2	94	65	21	26	18
10	2	2	2	2	2	2	2	2	72	56	18	21	17
11	1	1	1	1	2	2	3	2	31	68	21	28	19
12	1	1	1	1	2	1	3	3	29	67	6	35	26
13	3	3	3	3	3	2	3	3	91	73	20	29	24
14	2	2	2	2	2	3	2	2	75	62	22	24	16
15	2	2	2	1	2	2	2	2	65	55	18	23	14
16	2	2	2	2	2	2	2	2	65	57	18	21	18
17	2	2	2	2	2	2	3	2	68	61	14	28	19
18	2	2	2	2	2	2	2	3	82	69	21	26	22
19	3	2	3	2	3	3	3	3	88	76	24	29	23
20	2	2	3	3	3	3	3	2	80	79	26	35	18
21	3	2	3	3	2	3	2	1	90	61	24	25	12
22	3	3	3	3	3	3	3	3	112	95	30	35	30
23	2	2	2	2	2	3	2	2	81	60	22	22	16
24	2	2	2	2	2	3	2	3	85	70	22	25	23
25	2	3	3	2	2	3	2	2	86	64	22	24	18
26	1	1	1	2	2	2	2	2	51	52	16	18	18
27	2	2	3	3	3	3	2	3	87	73	23	26	24
28	3	3	3	3	3	3	3	3	120	95	30	35	30
29	3	3	3	3	3	3	3	3	120	95	30	35	30
30	2	2	2	2	2	2	2	2	71	54	17	18	19
31	3	3	3	2	2	2	2	2	88	65	21	26	18
32	3	3	3	3	3	3	3	3	94	77	24	29	24
33	2	2	2	1	2	2	2	1	60	50	18	19	13
34	3	2	3	2	3	3	3	3	88	78	24	32	22
35	2	2	2	2	3	3	3	2	74	75	26	30	19
36	3	3	3	3	3	3	2	3	97	71	22	24	25
37	2	2	2	2	2	2	2	2	66	49	16	19	14
38	3	3	3	3	3	3	3	2	95	73	24	28	21
39	2	2	2	2	2	2	2	3	75	62	20	18	24
40	2	2	2	1	2	2	1	2	65	49	16	16	17

Anexo 5: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023.

Investigadora: Evelyne Luzbet Barzola Collantes

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio académico de maestría en gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Dirección de comunicación e imagen institucional de la Policía Nacional del Perú.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cuál es la relación entre gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023?

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
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de las oficinas de la Dirección de comunicación e imagen institucional de la Policía Nacional del Perú. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Evelyne Luzbet Barzola Collantes, email: ebarzolaco@ucvvirtual.edu.pe y asesora Aura Elisa Quiñones Li.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: anónimo

Fecha y hora: Julio

Firma:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

Anexo 6: Reporte de similitud en software Turnitin

TESIS TURNITIN BARZOLA

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	5%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

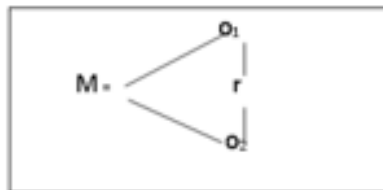
1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1%
5	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	diposit.ub.edu Fuente de Internet	<1%

Anexo 7: Análisis complementario

Su esquema es:

Figura 1 Diagrama de correlación

Fuente: Hernández, et al (2014)



Donde:

M: Muestra : 81 colaboradores entre personal PNP y civil
PNP de la DIRCII PNP

O1: Variable : Gestión administrativa

O2: Variable : Imagen institucional

r: Relación : Entre la gestión administrativa y la imagen
institucional

Anexo 8: Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación



AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD PARA LA EJECUCION DE LA INVESTIGACIÓN

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20185465009
Dirección de Comunicación e Imagen Institucional de la Policía Nacional Del Perú.	
Nombre del Titular o Representante legal: Director de Comunicación e Imagen Institucional.	
Nombres y Apellidos Carlos Felipe Chávez Castro	DNI: 32920845

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, AUTORIZO, hacer uso de información de esta dirección policial, así como una muestra de personas mediante la recolección de datos de encuesta, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste, 2023.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA.	
Autor: Nombres y Apellidos Evelyne Luzbet Barzola Collantes	DNI: 46941588.

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

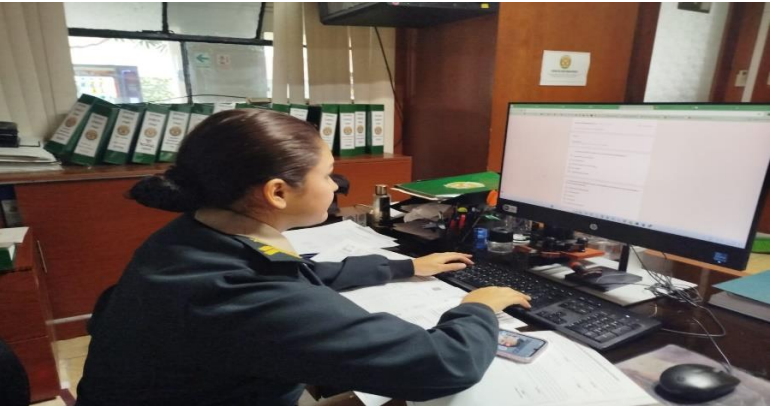
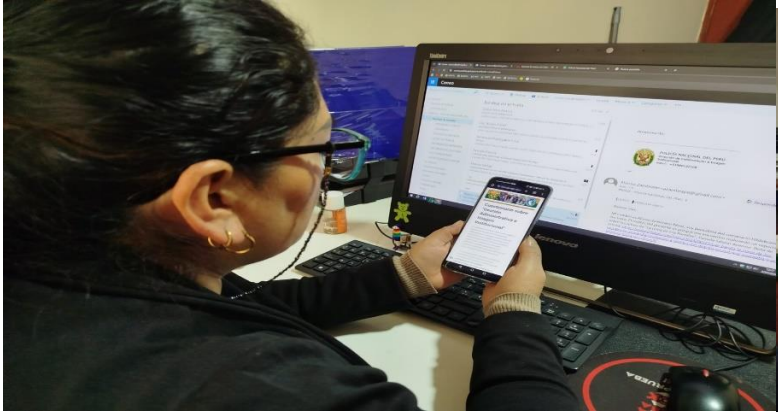
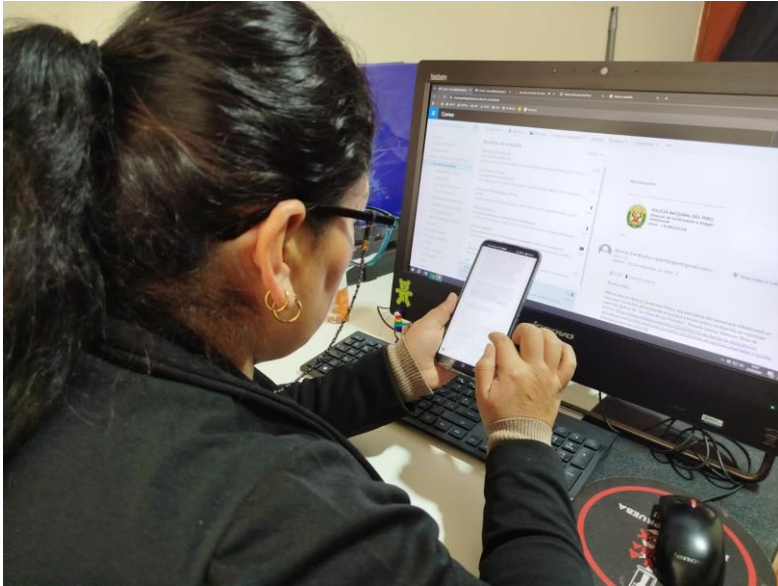
Lugar y Fecha: 1 julio 2022.

Firma:





OA: 284094
CARLOS FELIPE CHAVEZ CASTRO
CORONEL PNP
DIRECTOR DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA
POLICIA NACIONAL DEL PERU

Anexo 10:



10:48 PM

docs.google.com/forr



Cuestionario sobre "Gestión Administrativa e Imagen Institucional"

La presente encuesta tiene como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa e imagen institucional del personal de una unidad castrense Lima Oeste durante el 2023. En ese sentido le solicito que conteste con la mayor sinceridad posible, basadas en su experiencia laboral, considerando que no hay respuesta correcta ni incorrecta.

Al completar este formulario, usted esta aceptando su participación en esta investigación, teniendo en cuenta que el cuestionario es de carácter anónimo y sólo con fines académicos.

chazolaco@ucvvirtual.edu.pe

10:48 PM

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

1. La dirección PNP cumple con los procesos de planeación. *

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

2. La dirección PNP planifica metas y estrategias para satisfacer las necesidades de los usuarios externos. *

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

No opina

10:48 PM

docs.google.com/forr

42. Considera Ud. que la coyuntura política involucra y/o desprestigia a la dirección PNP. *

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

43. Cree Ud. que los cambios continuos de gestión de la dirección PNP repercute en la imagen institucional. *

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

