



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión administrativa y su relación con la imagen institucional
del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Lanegra Hidalgo, José Ricardo (ORCID: 0000-0002-5630-4850)

Vásquez Chujandama, Fiorela Marisol (ORCID: 0000-0002-1931-075)

ASESOR:

Mag. Villanueva Calderón, Juan Amilcar (ORCID: 0000-0001-5272-7277)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre en el cielo que desde el inicio de la carrera siempre me alentó para alcanzar mis objetivos, a mi padre por su apoyo incondicional y mis familiares que estuvieron presentes.

Dedico a mi papá Humberto, ya que fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional.

Posiblemente en este momento no entiendas mis palabras, pero cuando seas capaz, quiero que te des cuenta de lo que significas para mí. Eres la razón de que me levante cada día esforzarme por el presente y el mañana, eres mi principal motivación.

Abby Cattleya.

Agradecimiento

Agradecimiento muy especial a todas las personas que nos apoyaron en el desarrollo de la presente tesis, al colegio médico de Tarapoto por permitirnos realizar la investigación, a nuestro asesor por la inducción y colaboración en la delimitación del tema, a nuestros familiares por darnos el apoyo moral para poder alcanzar nuestros objetivos.

Agradezco a mi asesor por haberme brindado e inculcado su capacidad y conocimiento científico.

Mi agradecimiento al Decano CRXVSM - CMP Dr. Anderson Sánchez Sotomayor por permitirnos y facilitarnos realizar nuestra tesis en el Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.

A mi mamá por el apoyo incondicional.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables y operacionalización.	27
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.5. Procedimientos	33
3.6. Métodos de análisis de datos	33
3.7. Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	58
ANEXOS	63

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Situación actual de la planificación.</i>	35
Tabla 2 <i>Situación actual de la organización.</i>	36
Tabla 3 <i>Situación actual de la dirección.</i>	37
Tabla 4 <i>Situación actual del control.</i>	39
Tabla 5 <i>Situación actual de la gestión administrativa.</i>	40
Tabla 6 <i>Nivel de la identidad institucional.</i>	42
Tabla 7 <i>Nivel de la reputación institucional.</i>	44
Tabla 8 <i>Nivel de la imagen institucional.</i>	45
Tabla 9 <i>Correlación entre la dimensión planificación y la variable imagen institucional.</i>	47
Tabla 10 <i>Prueba Chi-cuadrado: planificación e imagen institucional.</i>	47
Tabla 11 <i>Correlación entre la dimensión organización y la variable imagen institucional.</i>	48
Tabla 12 <i>Prueba Chi-cuadrado: organización e imagen institucional.</i>	48
Tabla 13 <i>Correlación entre la dimensión dirección y la variable imagen institucional.</i>	49
Tabla 14 <i>Prueba Chi-cuadrado: dirección e imagen institucional.</i>	49
Tabla 15 <i>Correlación entre la dimensión control y la variable imagen institucional.</i>	49
Tabla 16 <i>Prueba Chi-cuadrado: control e imagen institucional.</i>	50
Tabla 17 <i>Correlación entre las variables gestión administrativa e imagen institucional.</i>	50
Tabla 18 <i>Prueba Chi-cuadrado: gestión administrativa e imagen institucional.</i>	50
Tabla 19 <i>Resultado de validación de expertos.</i>	77
Tabla 20 <i>Estadísticas de fiabilidad: Gestión administrativa.</i>	78
Tabla 21 <i>Estadísticas de fiabilidad: Imagen institucional.</i>	78

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Situación actual de la planificación.</i>	35
Figura 2 <i>Situación actual de la organización.</i>	36
Figura 3 <i>Situación actual de la dirección.</i>	37
Figura 4 <i>Situación actual del control.</i>	38
Figura 5 <i>Situación actual de la gestión administrativa.</i>	39
Figura 6 <i>Nivel de la identidad institucional.</i>	41
Figura 7 <i>Nivel de la reputación institucional.</i>	42
Figura 8 <i>Nivel de la imagen institucional.</i>	43

Resumen

El presente estudio titulado: “Gestión administrativa y su relación con la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín”. Planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín. Para el logro del objetivo se aplicaron dos cuestionarios a 236 médicos, siendo un estudio relacional, no experimental, transversal. El principal resultado fue: El coeficiente de correlación Rho de Spearman resultó 0.517 (Sig. bilateral < 0.05. Además, la significancia asintótica de la prueba Chi-cuadrado resultó menor a 0.05 (0.000). La principal conclusión fue: El nivel deficiente en la realización de las acciones comprendidas en la gestión, se relacionó a las impresiones o percepciones desfavorables por parte de los médicos hacia la organización, ya que, los directivos no habrían desarrollado las habilidades necesarias para una gestión administrativa eficiente, conllevando a problemas en el alcance de sus objetivos.

Palabras claves: Gestión administrativa, Henri Fayol, imagen institucional, identidad institucional, reputación institucional.

Abstract

The present study entitled: "Administrative management and its relationship with the institutional image of the Medical College of Peru - XV San Martín Regional Council". The general objective was: To determine the relationship between administrative management and the institutional image of the Medical College of Peru - XV San Martín Regional Council. To achieve the objective, two questionnaires were applied to 236 physicians, being a relational, non-experimental, cross-sectional study. The main result was: Spearman's Rho correlation coefficient was 0.517 (bilateral sig. <0.05. In addition, the asymptotic significance of the Chi-square test was less than 0.05 (0.000). The main conclusion was: The deficient level in the performance of the actions included in the management, was related to unfavorable impressions or perceptions by doctors towards the organization, since the managers would not have developed the necessary skills for efficient administrative management, leading to problems in the scope of his objectives.

Keywords: Administrative management, Henri Fayol, institutional image, institutional identity, institutional reputation.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa existe siempre en cualquier organización, ya que, siempre existe una relación sistemática dentro de las organizaciones y dado que, los elementos de la gestión serán siempre los mismos. A su vez, la gestión administrativa brinda el soporte administrativo a los procesos de la organización a través de sus distintas áreas funcionales con el propósito de lograr los resultados esperados (Mora et al. 2017, p. 4). Asimismo, la imagen institucional que la organización proyecte a los demás, resulta importante, ya que, de ello depende su aceptación dentro de la comunidad, conllevando a su establecimiento dentro del sector en que se encuentre. De manera que, si la gestión administrativa es deficiente, la imagen corporativa que se proyecte puede ser negativa, contribuyendo al desprestigio de la organización.

En este sentido, la evidencia empírica ha registrado diversos problemas de imagen institucional en ciertas instituciones. Así, por ejemplo, Kuoppakangas et al. (2019) identificaron diversos problemas en la reputación de las universidades de educación superior en Finlandia, encontrando que, los usuarios perciben que existen políticas inadecuadas tomadas por la alta dirección de las universidades, lo incide en la percepción negativa que tienen los usuarios sobre las universidades. Asimismo, los usuarios del servicio educativo encuentran que no existe coherencia entre lo que se enseña y su aplicación a la práctica. De acuerdo a los autores, esto se debe a la poca transferencia de conocimiento por parte de estas instituciones, las cuales no han sabido llegar a la comunidad universitaria, recepcionando sus demandas e implementándolas como mejoras en el servicio educativo.

Por su parte, Mora et al. (2017) registraron problemática de la imagen de la Universidad Técnica de Babahoyo ubicada en Ecuador. En esta línea, los trabajadores presentaban una imagen desfavorable en relación a la institución, ya que señalan, que ésta no ofrece garantía de calidad. Asimismo, los trabajadores perciben que su trabajo no aporta a la organización, ya que, consideran que tienen funciones menores en relación a otras áreas. De manera que, el deterioro de la imagen corporativa de la universidad se debe,

fundamentalmente, a la gestión ineficiente por la alta directiva del establecimiento, quienes consideran que la imagen proyectada no es relevante, ya que, no han implementado acciones para corregir la situación.

A nivel nacional, la gran parte de los ciudadanos posee una imagen negativa en relación a sus instituciones, entre las cuales se puede señalar el caso del Ministerio del Interior (MININTER), entidad que se encuentra desacreditada frente a la ciudadanía. De acuerdo a Cerna (2016) esta situación se debe a las permanentes noticias negativas que revelan casos de corrupción, además, de la excesiva burocracia en su manera de organización que produce lentitud en la respuesta. Asimismo, la institución se caracteriza por presentar un equipo inadecuado y personal insuficiente que obstaculiza el cumplimiento de sus labores y la provisión de servicios de seguridad de calidad. A su vez, las personas que tienen una imagen negativa de la institución inciden en aquellas que aún no posee esa percepción (Cerna, 2016, p. 9). En resumen, la entidad presenta desafíos de mejora en su gestión interna para la mejora de su imagen.

Asimismo, Velásquez (2019) evidenció diversos problemas asociados a la imagen en una universidad pública en Madre de Dios. En este sentido, el autor identificó que el público usuario presenta desconfianza en la organización y se ha generado una imagen desfavorable (p. 13). A su vez, esta imagen que se ha generado de la organización se debe a su poca comunicación con el público exterior. De manera que, no difunde de forma clara y específica los objetivos y metas institucionales, existiendo gran desconocimiento por parte de la comunidad universitaria. Asimismo, el autor identificó diversos problemas en los ambientes administrativos, haciendo énfasis en la inadecuada comunicación entre los trabajadores y los horarios de atención al público poco accesible. Además, la institución no brinda información oportuna.

A nivel local, se han observado diversos problemas asociados a la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín. A través de una entrevista informal misma que es no estructurada, y que se administró a varios de sus integrantes, éstos revelaron no sentirse satisfechos

con el servicio ofrecido por la organización. Ello debido a que, las instalaciones de la institución parecen no ser adecuadas para brindar un buen servicio. Además, los integrantes del colegio médico señalaron que la organización no comunica las actividades relevantes que realiza. Asimismo, otro problema alude a la baja capacidad para responder a sus requerimientos, ya que existe burocracia que retrasa los procedimientos administrativos. A su vez, esta situación se debería a la falta de definición de procedimientos claros, así como de una coordinación entre las áreas que conforman la organización.

De este modo, ante la situación evidenciada, se planteó como problemática universal: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín? Además, la investigación al final se convierte en útil, dado que, contribuyó a la evidencia empírica con referencia a la correspondencia estadística en medio de gestión administrativa e imagen institucional, lo cual resultó relevante, dado que, existe poca evidencia al respecto. Además, el valor teórico de la investigación se resume en que contribuyó a la literatura académica sobre la imagen institucional, a través de la operacionalización de la variable en dimensiones e indicadores, obtenidos a través de la revisión de la literatura actual.

Por otra parte, la justificación práctica del estudio se centra en sus implicaciones para la alta dirección del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín y enfatiza en la necesidad de que su gestión administrativa resuelva las diversas deficiencias observadas, ya que, estas ineficiencias constituyen una amenaza a su imagen institucional. Asimismo, la investigación se justifica de manera social, dado que, sus resultados implican la mejora en los servicios de colegiatura, lo cual beneficiará a los integrantes de la organización y a la institución, ya que, mejorará la confianza en ella. Por último, el estudio presenta un aporte metodológico, ya que, contribuyó con dos instrumentos que miden la dirección administrativa y el perfil de la institución, los cuales cuentan con la validez y confiabilidad necesaria que asegura resultados rigurosos.

Además, tuvo a manera de propósito general para el estudio el siguiente: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín. En tanto, los objetivos específicos fueron: i) Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, ii) Analizar el nivel de la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, iii) Identificar la relación entre la planificación y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, iv) Analizar la relación entre la organización y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, v) Establecer la relación entre la dirección y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín vi) Definir la relación entre el control y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.

Finalmente, enunció como hipótesis universal: La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín y como nula La gestión administrativa no se relaciona directa y significativamente con la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín. Las hipótesis específicas fueron: i) La gestión administrativa del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín es deficiente, ii) El nivel de la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín es desfavorable, iii) la planificación se relaciona directa y significativamente con la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, iv) La organización se relaciona directa y significativamente con la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, v) La dirección se relaciona directa y significativamente con la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, vi) El control se relaciona directa y significativamente con la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.

II. MARCO TEÓRICO

Seguidamente, se exhiben las diversas investigaciones realizadas al nivel internacional, los cuales se encuentran alineados al propósito del presente estudio. En este sentido, Leijerholt et al. (2020) evaluaron la influencia de la congruencia de valores y las prácticas organizativas de una organización pública en Suecia sobre la identificación de los trabajadores. Los resultados fueron: El coeficiente de correlación entre la congruencia de valores de la organización y la identificación de los trabajadores resultó 0.39 ($p < 0.01$). El coeficiente de correlación entre las prácticas organizativas y la identificación de los trabajadores con la organización resultó 0.28 ($p < 0.01$). Las conclusiones fueron: Las prácticas organizacionales se encuentran significativamente relacionadas a la identificación de los trabajadores, mediante el fomento del compromiso afectivo de los trabajadores. La congruencia de valores guarda relación con la identidad, a través de una comunicación interior y exterior en la organización.

Por su parte, Mora et al. (2017) evaluaron la relación ente la gestión de administración e imagen corporativa en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. Los resultados fueron: Según la evaluación estadística chi-cuadrado, se presenta una relación en medio de las variables. El 57% considera que su área de trabajo es de excelente calidad. El 48% considera que existe una buena gestión administrativa. El 80% considera que la gestión administrativa es solo responsabilidad del alto mando. El 61% considera que existe un buen clima laboral. El 44% considera que la institución proyecta una imagen institucional regular. Las conclusiones fueron: La gestión administrativa influye en el perfil corporativo que posee la universidad, de manera directa a través de la eficiencia de los servicios ofrecidos.

En tanto que, Mahmud et al. (2018) evaluaron la percepción de la imagen del gobierno de Malasia por parte de los ciudadanos y sus causas. Los resultados fueron: La percepción sobre la iniciativa del gobierno tuvo un puntaje medio de 5.10 (en relación a una escala máxima de siete puntos). La percepción sobre la imagen del gobierno tuvo un puntaje medio de 5.9 (considerando una escala máxima de siete puntos). La percepción sobre la mejora de la vida debido a la

gestión del gobierno alcanzó un puntaje medio de 6.5 (teniendo en cuenta una escala máxima de siete puntos). La conclusión fue: La mayoría de ciudadanos posee una imagen positiva en relación al gobierno de Malasia, dado que, tiene conocimiento sobre sus iniciativas y considera que sus políticas han mejorado su calidad de vida.

Así mismo, Schlesinger et al. (2017) probaron un modelo derivado de un enfoque de marketing relacional para el estudio sobre los papeles que posee las cuatro variables: imagen de marca, confianza, satisfacción y valores compartidos y por medio a él explicar la lealtad de los egresados, todo apoyado en una investigación literaria, la cual fue aplicado a un total de 1.000 estudiantes universitarios. Los resultados fueron: El coeficiente de Cronbach arrojó que la imagen institucional tuvo un valor igual a 0,98 y en valores compartidos 0,97. Las conclusiones fueron: Los gerentes de educación pueden aumentar la lealtad de los exalumnos mediante la planificación estratégica y políticas directas para desarrollar la satisfacción, la confianza, una imagen de marca positiva y los valores compartidos.

Finalmente, Purnomo & Qomariah (2020) establecieron la consecuencia de calidad del servicio, imagen de la institución sobre la satisfacción y lealtad de la maestría en administración de Universitas Muhammadiyah Jember. Por eso contó con una población conformada por todos los estudiantes graduados en Gestión Universitas Muhammadiyah Jember, y 50 estudiantes fueron tomados como muestras. Los resultados fueron: Los cálculos estadísticos muestran que el valor del coeficiente para la variable de imagen institucional es de 0.253, con un valor de significancia de 0.050. Valor T. La conclusión fue: Existe una influencia de la imagen de la institución sobre la lealtad de los estudiantes. La relevancia de la presente investigación reside en la permisibilidad de visualizar cómo ha sido estudiada la variable imagen institucional.

Además, se exhiben las distintas investigaciones realizadas a nivel nacional las cual tienen correspondencia con la finalidad propósito del estudio. Con esto en mente, Velásquez (2019) evaluó la correspondencia entre gestión administrativa

y el rostro corporativo en una universidad ubicada en Madre de Dios. Los resultados fueron: El factor correlativo Rho de Spearman entre variables arrojó 0.58 ($p=0.000$). Los coeficientes en correlación en medio de las dimensiones gestión administrativa e imagen corporativa resultaron: 0.472 ($p=0.000$), 0.531 ($p=0.000$), 0.59 ($p=0.000$), 0.425 ($p=0.000$) para las que corresponden a planificación, organización, dirección, control, respectivamente. Las conclusiones fueron: La gestión administrativa influye en la imagen corporativa mediante medios comunicativos usados por la organización, su participación en el entorno social, generando la identidad corporativa, atención y orientación de los usuarios.

Por su parte, Arévalo (2020) identificó la correspondencia entre gestión administrativa con la imagen de la institución, partiendo del enfoque de padres de familia de la Institución Educativa N° 0020 Ernesto Chávez Tamariz, Saposa. Los resultados fueron: La gestión administrativa en un 31% es regular, la imagen institucional alcanzó en un 29%, un nivel bueno y, entre ambas variables existe una relación moderada y positiva, ya que obtuvieron un coeficiente de determinación de 0.781, lo que explica el resultado de que 78% del rostro o imagen que posee el establecimiento se haya influenciada por la dirección administrativa. Su conclusión fue: La gestión administrativa influye de manera positiva sobre la imagen institucional. Este estudio es pertinente porque permite ver cómo interactúan las dos variables objeto de interés de la investigación que se está desarrollando.

En tanto que, Almeida (2017) identificó la correlación en medio de gestión administrativa y perfil del instituto desde una perspectiva pedagógico en la Unidad de Gestión Educativa Local 01, San Juan de Miraflores. Los resultados fueron: sí se da la presencia de una entre la imagen que posee la institución y la dirección administrativa, la cual es alta dado que su coeficiente de reciprocidad rho de Spearman fue con una valorización parecida a 0,801 mientras el p-valor = .000. Llegando a concluir fue: Se presenta una correspondencia significativa y positiva entre la dirección administrativa y el perfil de la institución, dado que, dicha gestión permite que sea posible para el establecimiento alcanzar sus

propósitos, de este modo, puede brindar un servicio de calidad a sus usuarios, traduciéndose esto al final en una mejoría sobre la percepción de su labor ante otros. Este estudio es relevante porque muestra como las dos variables objeto de interés se relacionan entre sí.

Así mismo, Yalle (2015) estudió la concordancia entre gestión administrativa y el retrato del establecimiento, iniciando en el enfoque de usuarios de la Institución Educativa N° 7073. Los resultados fueron: El coeficiente de correlación entre las variables reflejó 0.850 junto al nivel sobre significancia de 0.025. La gestión administrativa no es eficiente en un 71.0%, además, la imagen institucional presenta niveles bajos en un 71%. La conclusión fue: Concorre una correspondencia de significancia entre ambas variables de estudio, de manera que, la gestión deficiente de la Institución Educativa N° 7073, explicaría la imagen negativa de la mayoría de sus usuarios.

Finalmente, Castro (2019) determinó la relación ocuriente en medio de la variable gestión administrativa e imagen del instituto en el establecimiento educativo N° 7054 de Villa María del Triunfo de la UGEL N° 01 – 20183, a partir de la perspectiva de los usuarios. Los resultados fueron: El factor correlativo entre variables de estudio se ubica en 0.772 ($p=0.000$). La gestión administrativa presenta bajo nivel en 38.2% y 37.2% presenta un nivel bajo la imagen institucional. Concluyó fue: Vive una concordancia de significancia, positiva y además directa entre gestión administrativa e imagen del establecimiento. El estudio resulta importante, dado que, permitirá contrastar sus resultados con los obtenidos en la presente investigación.

Por otro lado, se despliega el marco teórico que sustenta el análisis sobre la variable gestión administrativa. En primer lugar, se presenta la definición de la variable, a partir de la revisión de diversos autores. En esta línea, según Kaufmann et al. (2018) esta se encuentra conformada por un conjunto de dirección que posibilidad el mantenimiento o dirección sobre un establecimiento específico, por medio de un orden formal el cual promueve la adquisición de los propósitos organizacionales. De igual manera, en conformidad a los autores,

dentro de la gestión administrativa, los empleados de la gerencia administrativa toman decisiones con referencia a establecidas responsabilidades, además, determinan las diferentes funciones y realizan la división del trabajo entre quienes integran un departamento.

De manera que, la gestión administrativa también puede ser conceptualizada como un proceso o una serie de actividades que surgen de planificar, organizar, motivar y regular la gestión que, analizando las estrategias posibles que deben ser implementadas, realizando acciones administrativas dentro del contexto de la gestión empresarial. Desde otra perspectiva, Teece (2017) conceptualizó a dicha gestión administrativa como el procedimiento administrativo el cual consiste en las acciones de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar un conjunto de funciones y labores las cuales se realizan en el interior de una compañía (p. 695). A su vez, el autor señaló que la gestión administrativa se basa en las habilidades de los directivos. A través de la gestión administrativa, se toman decisiones y se realizan las acciones correspondientes que conllevan hacia el alcance de fines trazados por parte del organismo, donde dichas acciones se realizan según procesos administrativos.

Además, el autor resaltó que, para el inicio de la gestión administrativa dentro de una organización, es necesario que se planifiquen las actividades para que luego pasen a la organización. Finalmente, Bacud (2020) conceptualizó a esta a manera de una lista de procedimientos en los cuales se incluyen la organización, distribución, orientación y manejo, conllevan a una realización de visión y misión en la institución y su grado de éxito está en función de aquellas habilidades de los directivos. Por otro lado, se exponen las distintas teorías que fundamentan la gestión administrativa. En esta línea, en la actualidad, aún se da la existencia de distintos fundamentos de dirección basados en concepciones de la misma establecidos por Henri Fayol. El mencionado escritor trazó catorce elementos esenciales los cuales incluyen a la mencionada gestión, con el propósito de alcanzar la labor adecuada y eficiente por parte de organizaciones (Bacud, 2020, p. 162-162).

Dentro de los principios se incluyen: la partición de la labor, la disciplina, el mando y el compromiso, el módulo de mandato, la serie de valor, el nivel de centralización, la estabilidad y la persistencia de los empleados, la ordenanza, la iniciativa, la lealtad, la resignación de los intereses, la unidad de fines, el esprit corps y la retribución. Además, Fayol determinó los cinco elementos u oficios bases de gestión: organización, ordenación, orientación, coordinación y control, quienes son acompañados por los catorce principios asociados a gestión (Bacud, 2020, p. 162-162). Además, se señalan los tres grados de administración propuestos por medio de teoría clásica para la dirección, siendo éstos: alta gerencia, nivel medio y gerencia de primer nivel. En el primero de estos niveles, por lo general viene representado por el gobierno (o poder ejecutivo) y, dentro del contexto empresarial, incluye la junta directiva, gerencia general, presidente, directores y subdirectores, etc. (Nadrifar et al., 2016, p. 84).

La alta gerencia se encarga de crear las metas estratégicas de largo plazo según los objetivos organizaciones, siendo responsables de planificar, organizar y direccionar. Por otro lado, los gerentes de nivel medio son responsables de coordinar las actividades de los supervisores, así como de la coordinación del adelanto y constitución de estatutos y las planeación con respecto a estatutos estratégicos de elevado nivel. Como ejemplo de los gerentes que se ubican en el nivel de medio se incluyen gerentes de elaboración, administración, económicos, etc. Por último, la administración de nivel primero incluye a inspectores o de la misma manera llamados los gerentes de supervisión. Además, para este nivel son aplicados las legislaciones y planes controlándose de manera diaria las labores. Así, a manera de ejemplo, van a ser los supervisores quienes se encargaran de realizar la designación de turnos (Nadrifar et al., 2016, p. 84).

Tiempo después, nace la teoría presentada por Frederic Taylor, misma que determina ideas y pensamientos en el entorno de gestión. Taylor direcciona la teoría que desarrolla por medio cuatro principios básicos: desarrollar una ciencia cierta referente a la administración la cual establezca la técnica idónea para realiza cada tareas, elegir científicamente los trabajadores para que se le puedan

asignar las responsabilidades de las tareas para las cuales puedan estar mejor preparados, formar científicamente y desarrollar los colaboradores y, por último, que la dirección y los trabajadores puedan cooperar de manera íntima y amistosa (Paramboor et al., 2016, p .9).

Además, el autor señaló que para que los principios anteriormente mencionados, tengan éxito, es necesario la presencia de revolución mental completa en directiva y empleados, lo cual implica, la necesidad de que tanto los recursos humanos (trabajadores) al igual que la gente posean en común un mismo interés por aumentar la producción de la compañía, esto sin la implicación por parte de ello en problema entre ambas partes (Paramboor et al., 2016, p .9). Consecuentemente, partiendo del juicio de gestión administrativa como el transcurso gerencial el cual incluye la organización, ordenación, orientación y control, la evaluación de la variable se realiza en base a estas mismas funciones incluidas en el proceso de gestión administrativa. Planificación, se considera como la base de la gestión administrativa, por lo que, es la etapa inicial del proceso, ya que, permite determinar el objetivo, la manera, el tiempo, determinar los responsables de llevar a cabo las actividades, a fin de alcanzar los objetivos planteados en el crecimiento de una organización específica (Ramírez et al., 2017, párr.26).

La planificación es un proceso que se centra en la definición de las actividades que deben ser realizadas para transcurrir de un presente (conocido) a un futuro deseado. Asimismo, es una etapa caracterizada por determinar la dirección de las actividades que se deben llevar a cabo para lograr un objetivo deseado. Planificar significa que los directivos de una organización razonen, anticipadamente, a las metas, actividades, métodos planes o acciones que serán implementadas. De tal manera que, los planes que se generen deben presentar los objetivos organizacionales y determinan los procedimientos necesarios para alcanzarlos. La planificación es una pauta para así pueda el organismo obtener y utilizar los materiales los patrimonios necesarios para lograr sus fines planeados. En este sentido, han sido identificado tres indicadores que conforman

la planificación: definición de objetivos, metas institucionales, planeamiento estratégico.

i) Definición de objetivos, es aquello que se desea lograr, a través de la misión, esto es, son los fines hacia donde se dirigen las funciones de la empresa y representa la parte última de la planificación (Pinto et al., 2018, p. 6). ii) Metas institucionales, están conformados por visión y misión. La primera, visión, es el establecimiento del direccionar de una organización, en donde se indica hacia dónde se pretende llegar. En tanto que, la misión, también conocida como propósito, establece a lo que se dedica la organización, esto es, la razón de ser de la organización, la cual se enfoca en el futuro (Ramírez et al., 2017). iii) Planeamiento estratégico, es una herramienta para la dirección del órgano el cual involucra un estudio metódico sobre las fortificaciones y debilidades que posee el establecimiento, así como sobre las oportunidades e intimidaciones que provienen de un aspecto externo a la organización, junto al propósito de establecer modos y labores de estrategia para un incremento en la competencia y el nivel de valor que posee, basado en elementos humanos que ayudarán a comprender los desafíos de la organización (Barreda, 2016, p. 260).

Organización, se define como la designación de tareas, responsabilidades o recursos, asimismo, se encarga de establecer un sistema de relaciones, de tal modo que, los trabajadores puedan interconectarse y laborar en equipo con el fin en lograr los propósitos organizacionales. Además, esta implica organizar a todos los trabajadores por áreas, es decir, pretende generar una estructura organizativa, el cual debe ser representado gráficamente dentro de un organigrama. A su vez, la organización es la distribución de responsabilidades y funciones ente los colaboradores que trabajan dentro de una organización, con el propósito que lleven a cabo sus funciones de acuerdo a lo que se les ha señalado y así puedan desarrollar las metas establecidas en la planificación. Además, las funciones deben ser asignadas según las características del puesto laboral y a las obligaciones inherentes a su labor (Ramírez et al., 2017, párr.45).

i) Designación de tareas, es la asignación de los responsables del cumplimiento de las actividades por parte de los encargados. Esta asignación se lleva a cabo según las áreas o departamentos siguiendo la estructura organizativa u organigrama (Ramírez et al., 2017). ii) Métodos, se trata de un oficio especializado el cual se encuentra compuesto por una serie de técnicas las cuales tienden a hacer un aumento en la eficiencia que presentan las sistematizaciones de información, procesos de administración y el manejo sobre el total de los procedimientos en una entidad específica (Ramírez et al., 2017). iii) Procedimiento, establece el método cotidiano del manejo de las tareas futuras. Los procedimientos se trata mucho más de pautas de operación que sobre pensamientos, las cuales determinan la manera exacta en la que, tienen que llevarse a cabo determinadas tareas (Ramírez et al., 2017).

Dirección, es un proceso que consiste en coordinar las tareas con los trabajadores para alcanzar una determinada meta trazada. La dirección es una serie de pasos dinámicos y sociales, dado que, tiene la característica de interrelación entre los seres humanos que son los que desempeñan las diversas funciones requeridas en los niveles de la organización, teniendo el propósito de lograr las finalidades. Además, es considerada como el proceso administrativo más dinámico, donde el jefe de la empresa se encarga de la conducción, dirección, motivación, motivación e impulso de cada uno de los colaboradores para que lleven a cabo sus funciones eficientemente (Ramírez et al., 2017). A su vez, han sido identificados tres indicadores: orientación, coordinación entre áreas, toma de decisiones. i) Orientación, consiste en la acción de enfocarse o identificar el espacio y ubicarse en el tiempo. La organización es el proceso de acompañamiento a una persona en aprendizaje acerca de las estrategias para la resolución de problemas. Dicha orientación constituye un elemento clave para lograr un crecimiento integral (Ramírez et al., 2017).

ii) Coordinación entre áreas, en esta etapa el jefe del área realiza coordinaciones con sus trabajadores acerca de las labores que deben llevar a cabo para lograr las metas trazadas (Ramírez et al., 2017). iii) Toma de decisiones, es parte de la capacidad humana, que se deriva del poder de la razón y de la voluntad. La toma

de decisiones consiste en un proceso de análisis, organización y planificación en busca de un propósito específico (Ramírez et al., 2017). Control, refiere a una función que se encarga de valorar de manera habitual cada actividad con el propósito de comparar el rendimiento que poseen los diferentes departamentos que comprenden a una organización de acuerdo a las metas y los objetivos planeados, de tal modo que, posibilite la modificación y corrección de las acciones para el fin de alcanzar sus propósitos económicos. Además, el control resulta esencial para el proceso administrativo, dado que, realiza un seguimiento constante y mantiene la información de los resultados actualizados para el apoyo eficaz en la dirección correcta de la empresa y el proceso de tomar decisiones según el momento correcto (Ramírez et al., 2017).

A su vez, han sido señalados tres indicadores en la organización: evaluación de actividades, desempeño de las áreas, logros alcanzados. i) Evaluación de actividades, es la evaluación permanente de las acciones realizada por los trabajadores de una compañía, esto es, si cumplen con las actividades designadas dentro de un periodo específico (Ramírez et al., 2017). ii) Desempeño de áreas, consiste en una evaluación permanente de la organización para establecer el cumplimiento de los objetivos y las capacidades, esto es, si se cumplen las actividades designadas en un periodo específico (Ramírez et al., 2017). iii) Logros alcanzados, hace referencia al control del acatamiento de los fines o metas trazadas por medio de un periodo determinado (Ramírez et al., 2017).

En otro orden de ideas, se despliega el marco teórico que sustenta el estudio de la imagen institucional. En primer lugar, se presenta su definición en base a la revisión de diversos autores. De acuerdo a Kuoppakangas et al. (2019) la imagen institucional se aborda de manera común como conciencias, evaluación o activo. Sin embargo, de acuerdo a los autores, considerar a la imagen como conciencia limita la visión del concepto, ya que, la conciencia precede a la imagen. Además, considerar la imagen como un activo también la limita, dado que, no considera que la imagen pueda ser positiva, neutra o negativa. En efecto, la imagen institucional como evaluación posibilita la visualización completa del constructo.

En esta línea, cabe señalar que, los interesados en la organización tienen distintas relaciones con la organización y espera distintas cosas.

En consecuencia, de acuerdo a los autores, cada interesado evalúa la imagen desde una perspectiva distinta. En conclusión, la imagen institucional es una percepción colectiva y agregada de los distintos interesados, esto es, puede ser definida como la evaluación general o una mezcla de puntos de vistas e impresiones. Por su parte, Mahmud et al. (2018) conceptualizaron a la imagen institucional a manera de un encadenamiento de características percibidas por los usuarios respecto a una organización determinada, siendo parte de cualquier entidad, esto es, toda organización tiene una imagen, realice algo o no para generarla, dado que, su generación se basa en la percepción de los interesados en las tareas de la organización e incide en gran parte, en sus reacciones (p. 280).

Por último, de acuerdo a Bankins & Waterhouse (2018) la imagen institucional hace referencia a la forma en que los demás ven a la organización o las impresiones o percepciones resumidas de una organización que poseen las partes interesadas externas (p. 2). Además de acuerdo a los autores, la imagen es el producto de la manera en que una organización se presenta a su público. Dentro del contexto público, por lo general, las opiniones de los usuarios representan una imagen negativa, teniendo la concepción de que las organizaciones se rigen bajo un exceso de burocracia y capacidad ociosa que deriva en la ineficiencia en relación al empleo de los recursos y específicamente, los servicios se consideran como faltos de enfoque hacia los usuarios o al servicio. Sin embargo, a nivel de subsector del gobierno nacional pueden existir distintas percepciones acerca de la imagen de las organizaciones (Kuoppakangas et al., 2019).

Todos los componentes de la imagen institucional surgen en partir de la experiencia ya sea a partir de la visualización del nombre de la entidad, de una conversación o tal vez mediante los medios de comunicación. A través de estas experiencias, se origina la construcción de la imagen. De manera que, la

presentación visual de la entidad orienta la imagen de la entidad hacia una dirección. En este sentido, el logotipo es como el corazón de la entidad, es lo que muestra. Además, los usuarios mayormente conocen sobre la misión, códigos de ética, el informe anual o el eslogan de la entidad, mediante la publicidad o a través de las relaciones públicas y de manera más directa está la interacción con la entidad mediante su personal, quienes proyectan la imagen de la entidad. En resumen, la imagen corporativa es el producto de un proceso a través del cual el usuario compara y contrasta los diversos atributos de las entidades (Mahmud et al., 2018, p. 280).

La imagen institucional será evaluada en base a lo propuesto por Capriotti (2013), quien definió la variable como una estructura mental que se genera el usuario acerca de una entidad específica, consecuencia del procesamiento de toda la información vinculada a dicha organización (p. 29). En este sentido, de acuerdo al autor, la imagen institucional está conformada por dos dimensiones: identidad institucional y reputación institucional. Identidad institucional. La identidad institucional, hace referencia a la percepción que tiene una organización sobre sí mismo y se vincula con la manera en que los colaboradores y otras partes interesadas de la organización perciben su propia organización. De acuerdo a esta definición, se identifica las dimensiones consultivas y se retrata la identidad como un fenómeno estable que es integral y que diferencia a las organizaciones unas de otras (Bankins & Waterhouse, 2018, p. 2)

No obstante, algunos autores han señalado la posibilidad y propensión de las organizaciones por tener diversas identidades. Además, se ha observado que la identidad organizacional se genera socialmente mediante el diálogo dentro de las organizaciones (Bankins & Waterhouse, 2018, p. 2). A su vez, se ha identificado cinco indicadores: creencias, valores, misión corporativa, visión corporativa, valores corporativos. i) Creencias, señala que la imagen de la institución refiere al grupo de dogmas y actitudes poseídas por usuarios y el público en general acerca de una marca u organización, esto es, es la percepción que se ha formado a partir de los servicios y la comunicación externa de la organización (Capriotti 2013, pp. 142-143). ii) Valores, hace referencia a los

valores que conforman la visión del mundo de una organización. Está conformada por sus principios, acciones, endomarketing, su postura ante distintas circunstancias y la imagen que la organización quiere cultivar de sí misma (Capriotti 2013, pp. 142-143).

iii) Misión corporativa, también denominado propósito, indica a que se dedica la organización, es decir, la misión refiere a la existencia del organismo, la cual está enfocada en el futuro (Ramírez et al., 2017). iv) Visión corporativa, es la determinación de la dirección de una organización, donde se define hacia dónde quiere llegar (Ramírez et al., 2017). v) Valores corporativos, muestran cómo la entidad lleva a cabo sus actividades, es decir, hace referencia a sus valores y principios al brindar sus servicios. Asimismo, los valores institucionales incluyen los valores y principios de relación que definen los vínculos entre las personas de la entidad o las externas a ella. Así, por ejemplo, se incluyen los valores como la calidad de servicio, cuidado del medio ambiente como ejemplos de la primera clase de valores y, participación, respeto y cooperación como ejemplos de los valores de relación (Capriotti 2013, pp. 142-143).

Reputación institucional, se define en forma de un perfil perceptivo sobre las labores anteriores desempeñadas por una organización y las percepciones expectantes las cuales detalla el encanto normal del establecimiento para la totalidad de quienes son constituyentes claves (partes interesadas) en relación a otras organizaciones líderes. Asimismo, la reputación institucional que el público en general atribuye a una organización es la suma de diversos juicios personales acerca de la credibilidad, confiabilidad, responsabilidad de la organización. Además, la reputación institucional se caracteriza por ser dinámica, necesita tiempo para ser construida y administrada, depende en gran medida de las imágenes diarias que las personas forman de una organización en base al comportamiento, comunicación y simbolismo de la organización, cristaliza la clasificación percibida de una organización por parte de otros rivales y de distintas partes interesadas que pueden tener distintos puntos de vista acerca de la reputación de la organización (Bankins & Waterhouse, 2018, p. 2).

i) Calidad de la institución, evalúa el estado de una organización en un momento específico, donde se incluyen los aspectos vinculados a la distribución y actividad organizacional (hacia el interior), como aquellos grados de correspondencia y sustento del ente (hacia afuera). ii) Oferta, está conformado por un conjunto de servicios que la organización ofrece a los usuarios finales. iii) Innovación, trata del preludio de una técnica organizativa nueva dentro de las pericias, estructura del sitio laboral o los vínculos externos de la organización. iv) Comunicación externa, se conceptualiza como una serie de operaciones de comunicación orientadas al público externo de una organización o institución. v) Integridad, es el valor propio de aquellos involucrados, lo cual les permite actuar según los valores y los principios determinados en la cultura de la organización, es decir, es acumulado de valores como el respeto, honestidad.

III. METODOLOGÍA

III.a. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

La actual investigación se presentó del tipo correlacional, caracterizado por orientarse a la recolección de datos acerca del contexto presente para, así, aumentar los saberes, para este fin, el investigador orienta sus energías hacia la comprensión del problema sin tener en consideración la administración de los conocimientos generados (Sánchez & Reyes, 2015). Con esto en mente, el presente trabajo recolecto los datos con relación a la gestión administrativa e imagen institucional, con el propósito de aumentar el conocimiento, abordando la problemática sin buscar la aplicación de dicho conocimiento.

Diseño de investigación

El estudio se presentó con el diseño no experimental, caracterizado por el no manipular sobre las variables a estudiar, sino que, la realidad es observada tal y como se gesta en el entorno (Fred & Howard, 2002). Es decir, una investigación no experimental se orienta a la recolección de datos fuera del manipular por parte de investigadores u otros (Reiro, 2016). En este sentido, el trabajo investigativo que se presenta no manipuló la gestión administrativa en búsqueda de producir un resultado específico por parte de la imagen institucional, sino se trató de una evaluación hacia las variables de la manera en la cual se presentaron en su ambiente. Por otra parte, la investigación presentó corte transversal, ya que, los datos fueron recopilados dentro de un periodo específico (Morán & Alvarado, 2010, p. 45). En esta línea, los datos fueron recolectados por una sola vez en el transcurso del año 2021.

III.b. Variables y operacionalización.

Variable independiente : Gestión administrativa

Definición conceptual : Se define en tratarse de un grupo de procesos de planificación, distribución, orientación y control, la cual traslada a un ente en la realización de la visión y misión que poseen (Bacud, 2020).

Definición operacional : Va a ser evaluada mediante un cuestionario el cual está basado en las dimensiones: planificación, organización, dirección, control.

Dimensiones : Planificación, organización, dirección, control

Indicadores : Definición de objetivos, metas institucionales, planeamiento estratégico, designación de tareas, métodos, procedimiento, orientación, coordinación entre áreas, toma de decisiones, evaluación de actividades, desempeño de las áreas, logros alcanzados

Escala de medición : La gestión administrativa se evalúa mediante una escala ordinal, la cual posibilita establecer categorías según un orden de jerarquía que va desde mayor a menor o viceversa (Ñaupas et al., 2014).

Variable dependiente : Imagen institucional

Definición conceptual : Hace referencia a la forma en que los demás ven a la organización o las impresiones o percepciones resumidas de una organización que poseen las partes interesadas externas, la cual,

además, es producto de la manera en que una organización se presenta a su público (Bankins & Waterhouse, 2018, p. 2).

Definición operacional : La evaluación de esta variable va a realizarse mediante un cuestionario el cual se encuentra basándose en las dimensiones: identidad institucional, reputación institucional.

Dimensiones : Identidad institucional, reputación institucional

Indicadores : Creencias, valores, misión corporativa, visión corporativa, valores corporativos, calidad de la institución, oferta, innovación, comunicación externa, integridad.

Escala de medición : La imagen institucional se evalúa en base a una escala ordinal, permitiendo el establecimiento de categorías que sigue un orden de jerarquía, partiendo desde mayor a menor o inversamente (Ñaupas et al., 2014).

III.c. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Se encuentra conformada la población por una serie de sujetos los cuales presentan un vínculo unos a otros, resultando de interés al estudio (Urdan, 2010). En esta línea, esta se conformó por el total de los médicos miembros del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, siendo 609 de ellos.

Muestra

La muestra está conformada por una fracción del total que posee la población, es decir, está constituida por componentes que se encuentran relacionados tanto a la totalidad de la población como a la problemática de investigación (Supo, 2018 p. 7). Y para poder obtenerla, el tamaño que tiene la muestra, se aplicó la fórmula que sigue:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde: “N” representa al tamaño de población, “n” al tamaño que posee la muestra, “Z” representa nivel de confianza, “E” el nivel de precisión, “p” se trata de la posibilidad de acierto o éxito y “q” se refiere a la probabilidad de desaciertos o fracaso. Asimismo, se encuentran los datos que siguen: “N” igual a 609 “Z” igual a 1.96, “e” igual a 0.05, “p” igual a 0.5, “q” igual a 0.5. Luego de reemplazar los datos en la fórmula anterior, el tamaño de la muestra resultó 236 médicos miembros del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.

Unidad de análisis

Estuvo conformada la unidad de análisis por médicos miembros del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.

III.d. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En el estudio fue empleada a manera de técnica para recopilar los datos a la encuesta, con referencia a las variables a estudiar (gestión administrativa e imagen institucional). La encuesta ofrece información en una forma simple y rápida a través de la formulación de interrogaciones a una establecida muestra. De manera que, esta técnica, la encuesta, es fundamental pues aporta al logro de propósitos de investigación como

establecer la correlación entre gestión administrativa y la imagen institucional (Valderrama, 2015).

Instrumento

Para la recopilación de los datos se utilizó a manera de instrumento al cuestionario. Este cuestionario se encuentra elaborado por una serie de interrogaciones las cuales se generan de acuerdo con la variable a querer evaluar. De este modo, el mismo posibilita la estandarización del proceso de recolección de datos (Bernal, 2016). En esta línea, la gestión administrativa fue evaluada a través de un cuestionario, el cual se detalla mediante su ficha técnica.

Ficha técnica del instrumento

Autores	: Lanegra Hidalgo José Ricardo. Vásquez Chujandama, Fiorela Marisol
Nombre de la escala	: Cuestionario de gestión administrativa
Año	2021
Significación	: Conformado por 25 ítem, agrupados en cuatro dimensiones (planificación, organización, dirección, control). Posee una escala para contestación de tipología Likert la cual se califica por cinco puntos, en el que 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo.
Aplicación	: Individual o colectiva.

Consigna de aplicación

El cuestionario con referente a la gestión administrativa es con fácil administración, ya que, es de fácil comprensión y solo necesita indicaciones sencillas para su administración. Además, el cuestionario tiene una duración aproximada de 10 minutos.

Propiedades psicométricas del piloto

La validez del instrumento implica que tiene la competencia para evaluar lo que tienen la pretensión de calcular (Connell et al. 2018). Además, la validez le otorga fidelidad a las investigaciones cuantitativas (Heale & Twycross, 2015). Debido a eso, resultó de necesidad la validación del cuestionario de gestión administrativa a través de un juicio de expertos, quienes poseen un amplio conocimiento sobre el tema abordado. Dichos jueces evaluaron a través de la escala: 1=Muy deficiente, 2=Deficiente, 3=Aceptable, 4=Buena, 5=Excelente. En conformidad con la evaluación de los especialistas, el cuestionario de gestión administrativa posee validez para su aplicación.

Por otra parte, la confiabilidad implica que los efectos derivados por parte de los instrumentos para la recopilación de los datos, no varían en forma significativa en el momento durante el cual se aplica a muestra diferente y en tiempos distintos (Ñaupas et al. 2018). Por ende, resultó de necesidad evaluar la confiabilidad que posee el cuestionario de gestión administrativa por medio del Alpha de Cronbach, el cual se define como un coeficiente que representa la correlación en medio de los ítems que comprenden al cuestionario. Además, el valor del mismo puede tener una fluctuación de entre 0 a 1, donde el cero implica confiabilidad nula, en tanto que, la unidad implica que el instrumento posee una confiabilidad total (Corral, 2009). De manera que, para evaluar la confiabilidad, se realizó una prueba piloto a 30 médicos. Luego de la aplicación de la prueba, el coeficiente resultó 0.892, lo cual implica una alta confiabilidad.

Por otro lado, para evaluar la imagen institucional se aplicó un cuestionario el cual se describe a través de su ficha técnica.

Ficha técnica del instrumento

Autores : Lanegra Hidalgo José Ricardo.
Vásquez Chujandama, Fiorela Marisol

Nombre de la escala : Cuestionario de imagen institucional

Año 2021

Significación : Conformado por 20 ítem, agrupados en dos dimensiones (identidad institucional, reputación institucional). Posee una escala de respuesta tipo Likert de cinco puntos, donde 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo.

Aplicación : Individual o colectiva.

Consigna de aplicación

El cuestionario de gestión imagen institucional es de fácil aplicación, ya que, está estructurado de una manera clara y solo necesita indicaciones sencillas para su administración. Además, el cuestionario tiene una duración aproximada de 10 minutos.

Propiedades psicométricas del piloto

La validez del cuestionario de imagen institucional se determinó a través de un juicio de expertos, quienes poseen un amplio conocimiento sobre el tema abordado. Dichos jueces evaluaron a través de la escala: 1=Muy

deficiente, 2=Deficiente, 3=Aceptable, 4=Buena, 5=Excelente. De acuerdo a la evaluación de los expertos, el cuestionario de imagen institucional posee validez para su aplicación. Por otra parte, la confiabilidad que posee el cuestionario se realizó empleando Alpha de Cronbach, para ello realizo una investigación piloto a 30 médicos. Luego de la aplicación de la prueba, el coeficiente resultó 0.939, lo cual implica una confiabilidad en nivel alto.

III.e. Procedimientos

Para el proceso de recopilación de los datos se realizó el siguiente procedimiento: i) Se solicitó el permiso a las autoridades correspondientes del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, para la realización de la administración de instrumentos recolectores de datos, ii) Previo a aplicar los instrumentos, se sucedió a otorga una explicación a los médicos referente al propósito de la investigación, tratando de resolver todas las dudas que se originen, iii) Se procedió a repartir los cuestionarios brindando el tiempo necesario para ser respondido, iv) Por último, se recogieron los cuestionarios asegurándose que estén completados correctamente, de otra manera, se brindó indicaciones para que sean completados de manera adecuada.

III.f. Métodos de análisis de datos

El análisis de la información fue realizado a través de tres etapas. En primer lugar, después de la aplicación de los instrumentos para recolectar los datos, procedió a generar una base de todos los datos usando el programa Microsoft Excel, para que seguido esta pueda trasladarse al programa estadístico SPSS, en el cual se llevó a cabo la codificación de las variables. En segundo lugar, se llevó a cabo un examen descriptivo sobre las variables a estudiar, donde fueron empleadas tabla para frecuencia absoluta y relativa. Finalmente, se empleó un test de normalidad de datos, para poder establecer la prueba correspondiente, orientado a contrastar las hipótesis formuladas.

III.g. Aspectos éticos

El trabajo de investigación que se presenta se realiza teniendo en consideración el respeto a la pertenencia intelectual que poseen los escritores, y debido a eso, cada uno de aquellos párrafos que le pertenezca a otros autores, fueron citados de acuerdo a pautas APA. Además, se continuó lo establecido a través del informe Belmont, elaborado por la Comisión nacional para la protección de las personas sujetas a investigación biomédica y del comportamiento (1976), donde se resaltan dos nociones éticas. i) Respeto de independencia de las personas y el amparo a las personas las cuales tienen una libertad pequeña. ii) Tratamiento igual a los individuos que son parte de la investigación. Además, el estudio se rigió bajo los elementos bioéticos esbozados por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2005), que incluyen el respeto de frente al decoro humano, el beneficio de los que forman parte del estudio y la disminución de las consecuencias nocivas, el respeto a la privacidad, el consentimiento informado, el respeto hacia la autonomía, responsabilidad y confidencialidad.

Finalmente, la investigación fue desarrollada considerando lo dispuesto por la Declaración Helsinki diseñada por la Asociación Médica Mundial (AMM, 2017), organización la cual recomienda otorgar un consentimiento informado a los que forman parte del estudio y, además, establece guardar secreto sobre la data otorgada por los individuos. En esta línea, se le brindó a los encuestados, una carta de consentimiento informado y se les explicó que aquellos datos brindados al autor y las informaciones obtenidas serán empleadas únicamente con propósitos estudiosos.

IV. RESULTADOS

4.1. Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.

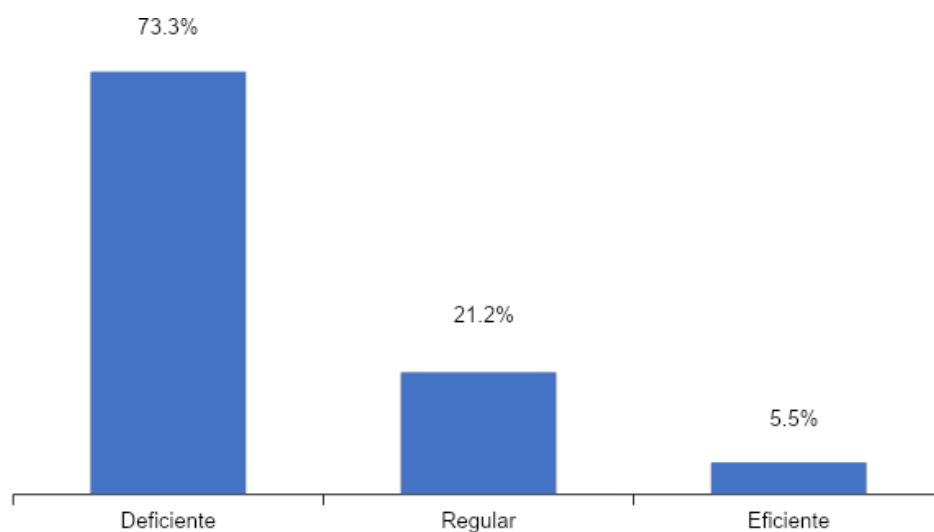
Tabla 1

Situación actual de la planificación.

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo. ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	90	38.1	90	38.1	35	14.8	13	5.5	8	3.4	236	100
2	88	37.3	92	39.0	35	14.8	13	5.5	8	3.4	236	100
3	80	33.9	96	40.7	34	14.4	18	7.6	8	3.4	236	100
4	86	36.4	94	39.8	34	14.4	14	5.9	8	3.4	236	100
5	77	32.6	99	41.9	37	15.7	17	7.2	6	2.5	236	100
6	90	38.1	99	41.9	33	14.0	10	4.2	4	1.7	236	100
7	76	32.2	105	44.5	27	11.4	19	8.1	9	3.8	236	100
	Deficiente				Regular		Eficiente				Total	
	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%		%
	173	73.3%	50	21.2%	13	5.5%	236	100%				

Figura 1

Situación actual de la planificación.



Como se observa en la tabla 1 de haber hallado que el 38.1% está totalmente en desacuerdo con que la organización ha definido aquello que se desea lograr y con que la organización ha identificado las oportunidades y amenazas externas; un 44.5% en desacuerdo en decir que la organización ha planteado tácticas y acciones para aumentar su competitividad, 15.7% ni en acuerdo, ni en desacuerdo en decir que la organización ha identificado sus fortalezas y debilidades, 8.1% de acuerdo en decir que la organización ha planteado tácticas y acciones para aumentar su

competitividad y 3.8% totalmente de acuerdo en decir que la organización ha planteado tácticas y acciones para aumentar su competitividad. Todo ello da como resultado lo que se observa en la figura 1, la planificación realizada en el Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, se halló en un nivel deficiente de acuerdo al 73.3% de los médicos encuestados. Este resultado se evidenció en el hecho que la organización no ha identificado las oportunidades y amenazas externas. Por otro lado, se halló un nivel regular de acuerdo al 21.2% de los resultados, lo cual se manifestó en que la organización no ha definido con claridad su misión. Por último, se encontró un nivel eficiente según el 5.5%, ya que, este minoritario grupo de médicos coincidió en que la organización ha planteado tácticas y acciones para aumentar su competitividad.

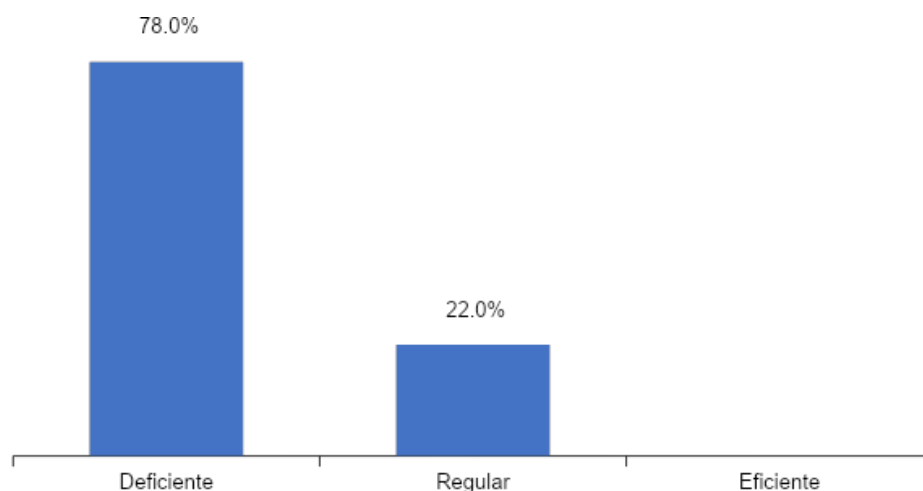
Tabla 2

Situación actual de la organización.

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo. ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	n	%	N	%	N	%	n	%	n	%
8	82	34.7	97	41.1	57	24.2	0	0.0	0	0.0	236	100
9	50	21.2	138	58.5	48	20.3	0	0.0	0	0.0	236	100
10	61	25.8	129	54.7	46	19.5	0	0.0	0	0.0	236	100
11	64	27.1	126	53.4	46	19.5	0	0.0	0	0.0	236	100
12	44	18.6	150	63.6	42	17.8	0	0.0	0	0.0	236	100
13	80	33.9	104	44.1	52	22.0	0	0.0	0	0.0	236	100
	Deficiente				Regular		Eficiente				Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	184	78.0%	52	22.0%	0	0.0%	236	100%				

Figura 2

Situación actual de la organización.



De acuerdo con la tabla 2 el 34.7% estuvo totalmente en desacuerdo en afirmar que la organización ha definido claramente los responsables de cada área, 63.6% en desacuerdo en afirmar que la organización ha determinado claramente el método cotidiano en el manejo de sus actividades, y el 24.2% ni en acuerdo ni en desacuerdo en afirmar que alta dirección toma decisiones adecuadas para la organización. Ello da como resultado lo observado en la figura 2, el proceso de organización realizado en el Colegio, se halló en un nivel deficiente de acuerdo al 78% de los médicos encuestados. Este resultado se evidenció en el hecho que la organización no ha determinado de manera exacta la manera en que deben realizarse todas las actividades. Por otro lado, se halló un nivel regular de acuerdo al 22% de los resultados, lo cual se manifestó en que la organización cuenta con algunas técnicas para aumentar la eficiencia de sus sistemas informativos.

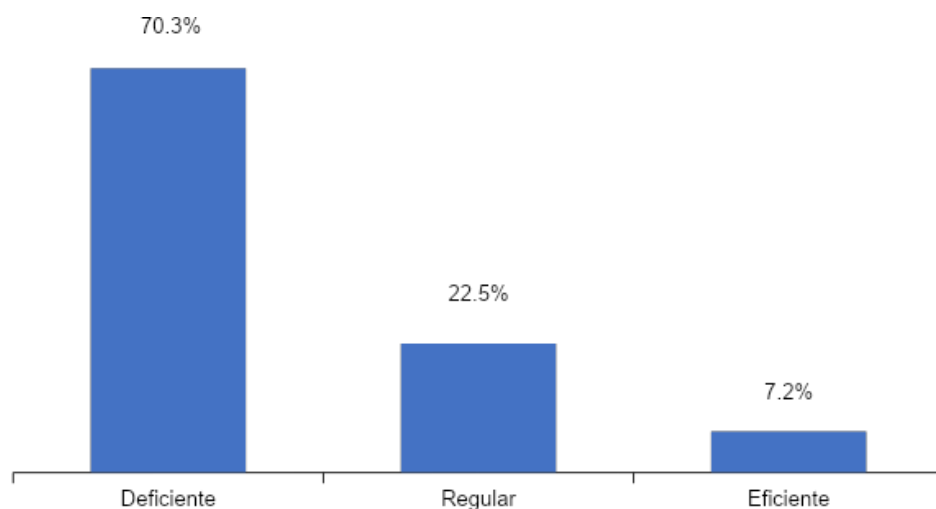
Tabla 3

Situación actual de la dirección.

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo. ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	n	%	N	%	N	%
14	91	38.6	93	39.4	34	14.4	8	3.4	10	4.2	236	100
15	79	33.5	98	41.5	33	14.0	20	8.5	6	2.5	236	100
16	78	33.1	99	41.9	36	15.3	17	7.2	6	2.5	236	100
17	92	39.0	88	37.3	37	15.7	10	4.2	9	3.8	236	100
18	84	35.6	98	41.5	36	15.3	13	5.5	5	2.1	236	100
19	78	33.1	106	44.9	28	11.9	15	6.4	9	3.8	236	100
	Deficiente		Regular		Eficiente		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	166	70.3%	53	22.5%	17	7.2%	236	100%				

Figura 3

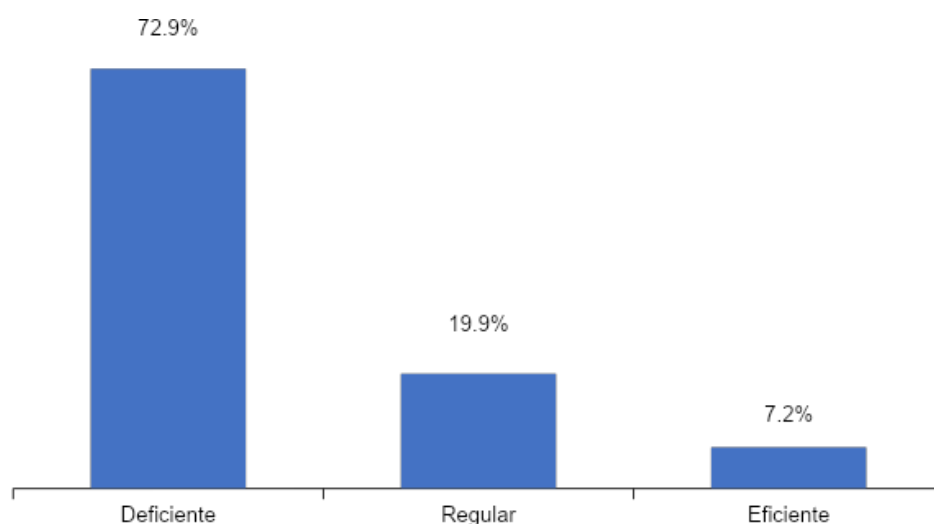
Situación actual de la dirección.



Como se observa en la tabla 3 el 39.0%, manifestó estar totalmente en desacuerdo con decir que el jefe de área verifica que se cumplan con las metas trazadas, el 44.9% en desacuerdo con afirmar que la alta dirección toma en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones, 15.7% ni en acuerdo ni en desacuerdo en afirmar que el jefe de área verifica que se cumplan con las metas trazadas, el 8.5% de acuerdo con afirmar que la organización orienta a los trabajadores en su proceso de aprendizaje, el 4.2% totalmente de acuerdo en afirmar que la organización ha definido adecuadamente su orientación. Todo ello da como resultado lo observado en la figura 3, el proceso de dirección realizado en la institución donde se desarrolló el estudio, se halló en un nivel deficiente de acuerdo al 70.3% de los médicos encuestados. Este resultado se evidenció en el hecho que la organización no ha definido adecuadamente su orientación. Por otro lado, se halló un nivel regular de acuerdo al 22.5% de los resultados, lo cual se manifestó en que la alta dirección en ciertas ocasiones toma en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones. Por último, se encontró un nivel eficiente según el 7.2%, ya que, este minoritario grupo de médicos coincidió en que la organización orienta a los trabajadores en su proceso de aprendizaje.

Tabla 4*Situación actual del control.*

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo. ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	n	%	N	%	n	%	n	%
20	91	38.6	89	37.7	35	14.8	14	5.9	7	3.0	236	100
21	76	32.2	103	43.6	34	14.4	18	7.6	5	2.1	236	100
22	79	33.5	103	43.6	33	14.0	16	6.8	5	2.1	236	100
23	85	36.0	97	41.1	29	12.3	18	7.6	7	3.0	236	100
24	77	32.6	102	43.2	36	15.3	17	7.2	4	1.7	236	100
25	82	34.7	95	40.3	32	13.6	18	7.6	9	3.8	236	100
	Deficiente		Regular		Eficiente		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	172	72.9%	47	19.9%	17	7.2%	236	100%				

Figura 4*Situación actual del control.*

De acuerdo a la tabla 4 el 38.6% está Totalmente en desacuerdo con afirmar que la organización evalúa de manera constante las actividades de los trabajadores, el 43.6% en desacuerdo con afirmar que la organización brinda retroalimentación a los trabajadores a partir de su evaluación y que evalúa el cumplimiento de los objetivos, 15.3% ni en acuerdo ni en desacuerdo con que la organización controla el cumplimiento de los objetivos o metas planteadas, el 7.6% estuvo de acuerdo con afirmar que la organización brinda retroalimentación a los trabajadores a partir de su evaluación, compensa el buen desempeño, reconoce logros alcanzados por sus trabajadores, y 3.8% totalmente de acuerdo en afirmar también que se reconocen los logros alcanzados. Todo ello da como resultado lo que se observa en la figura 4, el control realizado en el Colegio, se halló en un nivel deficiente de

acuerdo al 72.9% de los médicos encuestados. Este resultado se evidenció en el hecho que la organización no evalúa de manera constante las actividades de los trabajadores. Por otro lado, se halló un nivel regular de acuerdo al 19.9% de los resultados, lo cual se manifestó en que la organización controla regularmente el desempeño de los objetivos o metas esbozadas. Por último, se encontró un nivel eficiente según el 7.2%, ya que, este minoritario grupo de médicos coincidió en que la organización reconoce los logros alcanzados por sus trabajadores.

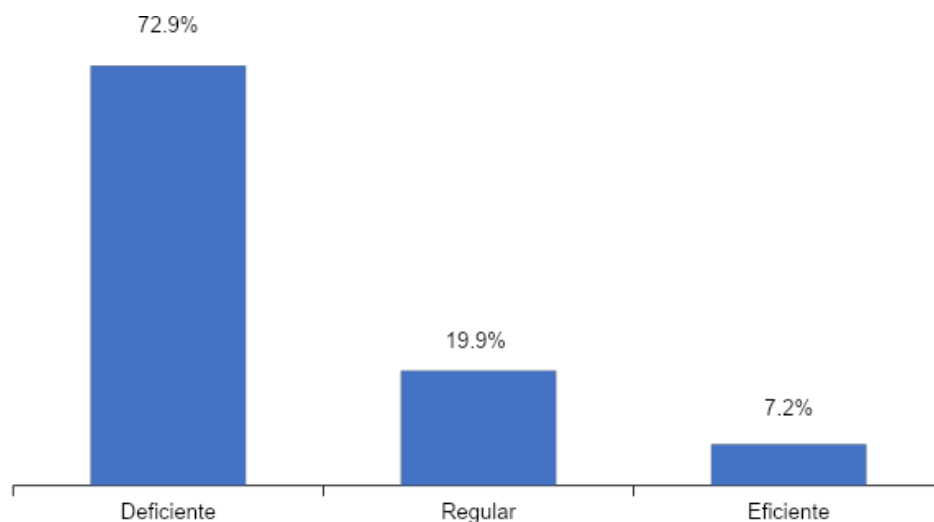
Tabla 5

Situación actual de la gestión administrativa.

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo. ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	n	%	n	%
1	90	38.1	90	38.1	35	14.8	13	5.5	8	3.4	236	100
2	88	37.3	92	39.0	35	14.8	13	5.5	8	3.4	236	100
3	80	33.9	96	40.7	34	14.4	18	7.6	8	3.4	236	100
4	86	36.4	94	39.8	34	14.4	14	5.9	8	3.4	236	100
5	77	32.6	99	41.9	37	15.7	17	7.2	6	2.5	236	100
6	90	38.1	99	41.9	33	14.0	10	4.2	4	1.7	236	100
7	76	32.2	105	44.5	27	11.4	19	8.1	9	3.8	236	100
8	82	34.7	97	41.1	57	24.2	0	0.0	0	0.0	236	100
9	50	21.2	138	58.5	48	20.3	0	0.0	0	0.0	236	100
10	61	25.8	129	54.7	46	19.5	0	0.0	0	0.0	236	100
11	64	27.1	126	53.4	46	19.5	0	0.0	0	0.0	236	100
12	44	18.6	150	63.6	42	17.8	0	0.0	0	0.0	236	100
13	80	33.9	104	44.1	52	22.0	0	0.0	0	0.0	236	100
14	91	38.6	93	39.4	34	14.4	8	3.4	10	4.2	236	100
15	79	33.5	98	41.5	33	14.0	20	8.5	6	2.5	236	100
16	78	33.1	99	41.9	36	15.3	17	7.2	6	2.5	236	100
17	92	39.0	88	37.3	37	15.7	10	4.2	9	3.8	236	100
18	84	35.6	98	41.5	36	15.3	13	5.5	5	2.1	236	100
19	78	33.1	106	44.9	28	11.9	15	6.4	9	3.8	236	100
20	91	38.6	89	37.7	35	14.8	14	5.9	7	3.0	236	100
21	76	32.2	103	43.6	34	14.4	18	7.6	5	2.1	236	100
22	79	33.5	103	43.6	33	14.0	16	6.8	5	2.1	236	100
23	85	36.0	97	41.1	29	12.3	18	7.6	7	3.0	236	100
24	77	32.6	102	43.2	36	15.3	17	7.2	4	1.7	236	100
25	82	34.7	95	40.3	32	13.6	18	7.6	9	3.8	236	100
	Deficiente		Regular		Eficiente		Total					
	N	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
	172	72.9%	47	19.9%	17	7.2%	236	100%				

Figura 5

Situación actual de la gestión administrativa.



De acuerdo a la tabla 5 el 39% estuvo total en desacuerdo en afirmar que el jefe de área verifica que se cumplan con las metas trazadas, el 63.6 % en desacuerdo en afirmar que la organización ha determinado claramente el método, el 24.2 % ni en acuerdo ni en desacuerdo con que la organización ha definido claramente los responsables de cada área, el 8.5% estuvo de acuerdo con afirmar que la organización orienta a los trabajadores en su proceso de aprendizaje, y 4.2% totalmente de acuerdo en afirmar que la organización ha definido adecuadamente su orientación. Todo ello da como resultado lo observado en la figura 5, la situación actual de la gestión en la institución se encontró deficiente de acuerdo al 72.9% de los médicos. Este resultado se manifestó, principalmente, en el hecho que el colegio médico no ha determinado de manera exacta la forma en que deben realizarse las actividades. Por otro lado, se halló un nivel regular de acuerdo al 19.9% de los médicos, lo cual se manifestó en que la alta dirección toma en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones. Finalmente, se encontró un nivel eficiente de acuerdo al 7.2% de los médicos, ya que, este grupo concordó en que el colegio de médicos reconoce los logros alcanzados por sus trabajadores.

4.2. Analizar el nivel de la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.

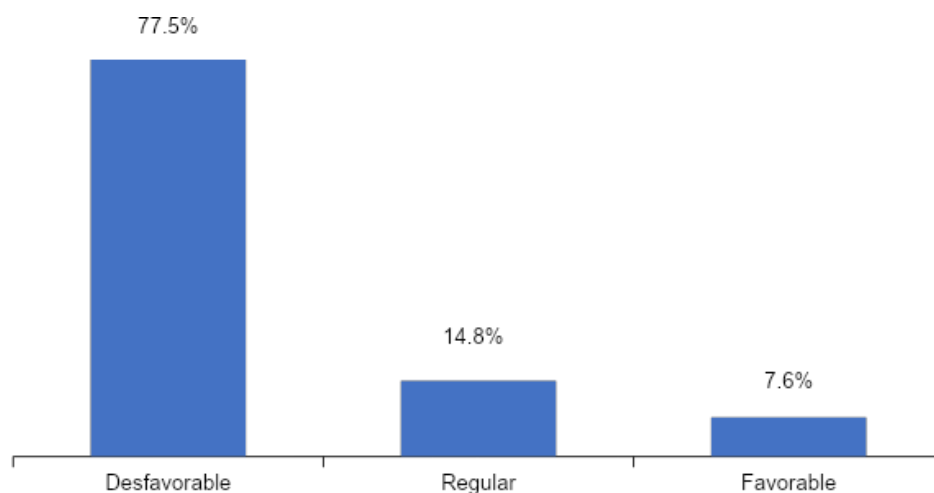
Tabla 6

Nivel de la identidad institucional.

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo. ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	79	33.5	109	46.2	27	11.4	11	4.7	10	4.2	236	100
2	84	35.6	95	40.3	31	13.1	13	5.5	13	5.5	236	100
3	88	37.3	98	41.5	28	11.9	14	5.9	8	3.4	236	100
4	89	37.7	99	41.9	32	13.6	10	4.2	6	2.5	236	100
5	89	37.7	100	42.4	24	10.2	16	6.8	7	3.0	236	100
6	79	33.5	112	47.5	18	7.6	17	7.2	10	4.2	236	100
7	90	38.1	96	40.7	26	11.0	12	5.1	12	5.1	236	100
8	88	37.3	100	42.4	23	9.7	17	7.2	8	3.4	236	100
9	87	36.9	96	40.7	34	14.4	7	3.0	12	5.1	236	100
10	84	35.6	106	44.9	25	10.6	11	4.7	10	4.2	236	100
	Desfavorable				Regular		Favorable				Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	183	77.5%	35	14.8%	18	7.6%	236	100%				

Figura 6

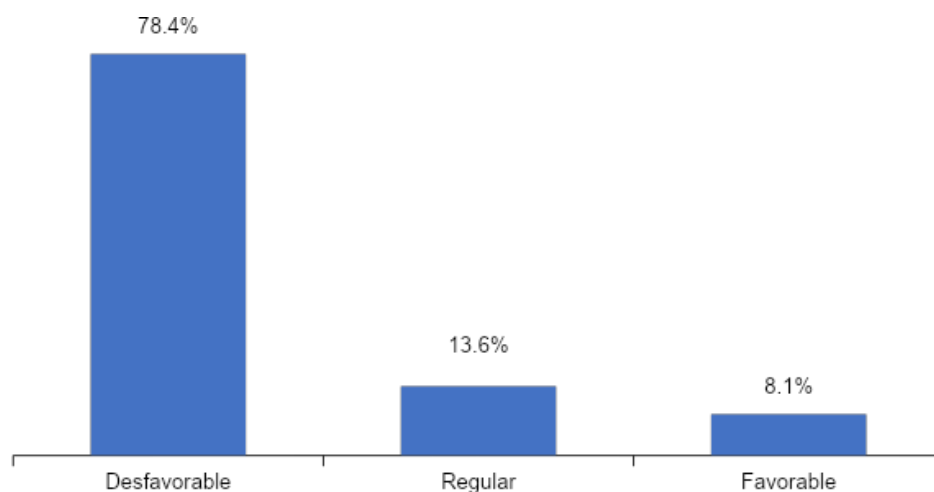
Nivel de la identidad institucional.



Como se observa en la tabla el 38.1% estuvo totalmente en desacuerdo con afirmar que la organización posee una dirección clara, el 47.5% en desacuerdo con afirmar que la organización ha definido claramente su propósito, 14.4% ni en acuerdo ni en desacuerdo en afirmar que la organización brinda sus servicios considerando sus valores y principios, el 7.2% de acuerdo con afirmar que la organización ha definido hacia dónde se quiere llegar, y el 5.5% totalmente de acuerdo en afirmar que la organización ofrece servicios de calidad. Todo ello da como resultado lo observado en la figura 6, la identidad institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, se halló en un nivel desfavorable de acuerdo al 77.5% de los médicos encuestados. Este resultado se evidenció en el hecho que las acciones de la organización no resultan coherentes en relación a los valores que predica. Por otro lado, se halló un nivel regular de acuerdo al 14.8% de los resultados, lo cual se manifestó en que la organización posee una dirección clara. Por último, se encontró un nivel favorable según el 7.6%, ya que, este minoritario grupo de médicos coincidió en que la organización ofrece servicios de calidad.

Tabla 7*Nivel de la reputación institucional.*

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo. ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	n	%	n	%
11	84	35,6	110	46,6	21	8,9	13	5,5	8	3,4	236	100
12	90	38,1	98	41,5	25	10,6	13	5,5	10	4,2	236	100
13	87	36,9	104	44,1	25	10,6	10	4,2	10	4,2	236	100
14	82	34,7	104	44,1	31	13,1	12	5,1	7	3,0	236	100
15	78	33,1	111	47,0	21	8,9	18	7,6	8	3,4	236	100
16	81	34,3	104	44,1	27	11,4	16	6,8	8	3,4	236	100
17	88	37,3	98	41,5	33	14,0	12	5,1	5	2,1	236	100
18	66	28,0	122	51,7	31	13,1	6	2,5	11	4,7	236	100
19	81	34,3	104	44,1	26	11,0	17	7,2	8	3,4	236	100
20	82	34,7	110	46,6	22	9,3	13	5,5	9	3,8	236	100
	Desfavorable				Regular		Favorable				Total	
	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%		
	185	78,4%	32	13,6%	19	8,1%	236	100%				

Figura 7*Nivel de la reputación institucional.*

Como se observa en la tabla 7 el 38,1% estuvo totalmente en desacuerdo en afirmar que la estructura de la organización tiene un buen aspecto, el 51,7% en desacuerdo con afirmar que la organización transmite siempre aspectos claves de su funcionamiento, el 14,0% ni en acuerdo, ni en desacuerdo con afirmar que la organización comunica claramente sus actividades, el 7,2% de acuerdo con afirmar que la organización se preocupa por introducir nuevos métodos de las prácticas dentro del trabajo, y un 4,7% totalmente de acuerdo en afirmar que la organización transmite siempre aspectos claves de su funcionamiento. Todo ello da como resultado lo observado en la figura 7, la reputación institucional del Instituto, se halló

en un nivel desfavorable de acuerdo al 78.4% de los médicos encuestados. Este resultado se evidenció en el hecho que la organización no comunica claramente sus actividades. Por otro lado, se halló un nivel regular de acuerdo al 13.6% de los resultados, lo cual se manifestó en que la satisfacción media en correspondencia a servicios brindados por ella. Por último, se encontró un nivel favorable según el 8.1%, ya que, este minoritario grupo de médicos coincidió en que la organización transmite siempre aspectos claves de su funcionamiento.

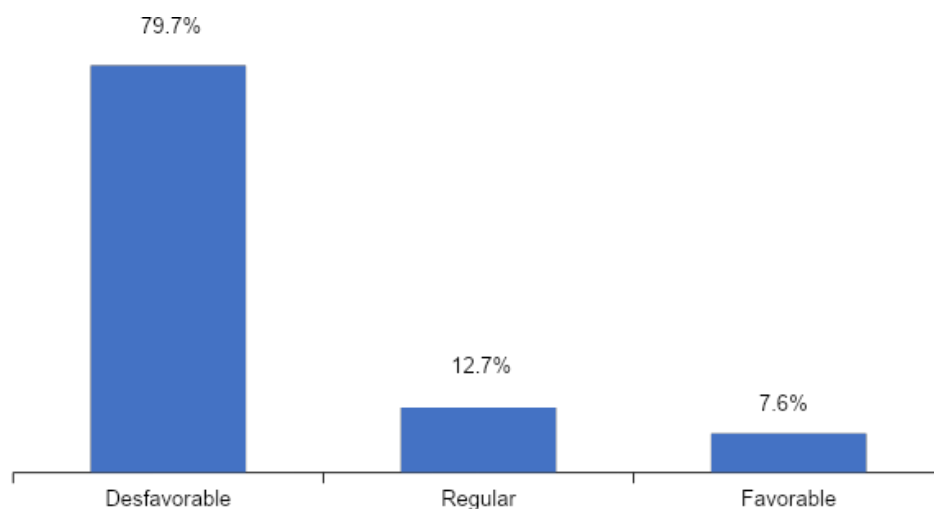
Tabla 8

Nivel de la imagen institucional.

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo. ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	n	%	N	%	n	%	n	%
1	79	34,2	110	47,6	21	9,1	13	5,6	8	3,5	231	100
2	84	36,5	98	42,6	25	10,9	13	5,7	10	4,3	230	100
3	88	37,1	104	43,9	25	10,5	10	4,2	10	4,2	237	100
4	89	36,6	104	42,8	31	12,8	12	4,9	7	2,9	243	100
5	89	36,0	111	44,9	21	8,5	18	7,3	8	3,2	247	100
6	79	33,8	104	44,4	27	11,5	16	6,8	8	3,4	234	100
7	90	37,8	98	41,2	33	13,9	12	5,0	5	2,1	238	100
8	88	34,1	122	47,3	31	12,0	6	2,3	11	4,3	258	100
9	87	36,0	104	43,0	26	10,7	17	7,0	8	3,3	242	100
10	84	35,3	110	46,2	22	9,2	13	5,5	9	3,8	238	100
11	84	35,6	110	46,6	21	8,9	13	5,5	8	3,4	236	100
12	90	38,1	98	41,5	25	10,6	13	5,5	10	4,2	236	100
13	87	36,9	104	44,1	25	10,6	10	4,2	10	4,2	236	100
14	82	34,7	104	44,1	31	13,1	12	5,1	7	3,0	236	100
15	78	33,1	111	47,0	21	8,9	18	7,6	8	3,4	236	100
16	81	34,3	104	44,1	27	11,4	16	6,8	8	3,4	236	100
17	88	37,3	98	41,5	33	14,0	12	5,1	5	2,1	236	100
18	66	28,0	122	51,7	31	13,1	6	2,5	11	4,7	236	100
19	81	34,3	104	44,1	26	11,0	17	7,2	8	3,4	236	100
20	82	34,7	110	46,6	22	9,3	13	5,5	9	3,8	236	100
	Desfavorable		Regular		Favorable		Total					
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
	188	79,7%	30	12,7%	18	7,6%	236	100%				

Figura 8

Nivel de la imagen institucional.



Como se observa en la tabla 8 el 38,1% estuvo totalmente en desacuerdo con afirmar que el funcionamiento de la organización es positivo, el 51,7% en desacuerdo con afirmar que la organización transmite siempre aspectos claves de su funcionamiento, 14,0% ni en acuerdo ni en desacuerdo con afirmar que la organización comunica claramente sus actividades, 7,6% de acuerdo con afirmar que la organización se preocupa por introducir nuevos métodos de las prácticas dentro del trabajo, y el 4,7% estuvo totalmente de acuerdo en afirmar que la organización transmite siempre aspectos claves de su funcionamiento. Todo ello da como resultado lo observado en la figura 8, donde se encontró que la institución tiene una imagen desfavorable de acuerdo al 79.7% de los médicos. Este resultado se evidenció, principalmente, en que, el colegio no comunica de manera clara sus actividades. Por otro lado, se halló un nivel regular de acuerdo al 12.7% de los médicos. Este resultado se manifestó en la dirección clara que posee el colegio de acuerdo a este grupo de médicos. Finalmente, se encontró un nivel de favorable de acuerdo al 7.6% de los médicos, manifestado en que, este grupo de médicos concordó en que el colegio siempre transmite los aspectos claves de su funcionamiento.

Por otro lado, para poder cumplir con cada uno de los objetivos siguientes, se llevó a cabo un cómputo sobre el coeficiente en correlación Rho de Spearman y del estadístico Chi-cuadrado.

4.3. Establecer la relación entre la planificación y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión planificación y la variable imagen institucional.

Planificación	Imagen institucional	
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)
	,463*	,000

Tabla 10

Prueba Chi-cuadrado: planificación e imagen institucional.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	165,463 ^a	1	,000
Corrección de continuidad ^b	160,794	1	,000
Razón de verosimilitud	169,233	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	164,762	1	,000
N de casos válidos	236		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 12,81.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

De acuerdo a la tabla 9, concurre una correlación directa y de significancia en medio de variable gestión administrativa en su dimensión planificación y variable imagen institucional, dado que, la significancia bilateral resultó inferior a 0.05 (0.000). Además, el factor correlación Rho de Spearman resultó 0.463. De manera que, una desmejora en el proceso de planificación en el Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, está asociada a un deterioro en su imagen institucional. Por otro lado, este resultado se complementa con lo hallado mediante la evaluación Chi-cuadrado. En este sentido, la significancia asintótica entre la planificación y la imagen institucional resultó menor a 0.05 (0.000), lo cual implica que existe una relación significativa.

4.4. Establecer la relación entre la organización y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.

Tabla 11

Correlación entre la dimensión organización y la variable imagen institucional.

Organización	Imagen institucional	
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)
	,338*	.000

Tabla 12

Prueba Chi-cuadrado: organización e imagen institucional.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,979 ^a	1	,084
Corrección de continuidad ^b	2,344	1	,126
Razón de verosimilitud	2,803	1	,094
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	2,967	1	,085
N de casos válidos	236		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 10.58.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

De acuerdo a la tabla 11, se da la presencia de una correspondencia directa y significativa ocurrente en medio de variable gestión administrativa en su dimensión organización junto con variable imagen institucional, dado que, su significancia bilateral resultó inferior a 0.05 (0.000). Además, tuvo un factor de correlación Rho de Spearman resultó 0.338. De manera, una desmejora en el proceso de organización en el Instituto, está asociada a un deterioro en su imagen institucional. Sin embargo, de acuerdo a lo hallado a través de la prueba Chi-cuadrado, no existiría una relación significativa. En este sentido, la significancia asintótica entre organización e imagen institucional resultó superior a 0.05 (0.084).

4.5. Establecer la relación entre la dirección y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.

Tabla 13

Correlación entre la dimensión dirección y la variable imagen institucional.

	Imagen institucional	
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)
Dirección	,461*	.000

Tabla 14

Prueba Chi-cuadrado: dirección e imagen institucional.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	151,935 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	159,611	2	,000
Asociación lineal por lineal	148,183	1	,000
N de casos válidos	236		

a. 1 casillas (16.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.46.

De acuerdo a la tabla 13, está una reciprocidad directa y significativa entre variable gestión administrativa en su dimensión dirección seguida de variable imagen institucional, dado que, presentó significancia bilateral resultó inferior a 0.05 (0.000). Además, con el factor correlativo Rho de Spearman resultó 0.461. De manera que, una desmejora en el proceso de dirección en el establecimiento a estudiar, está asociada a un deterioro en su imagen institucional. Por otro lado, este resultado se complementa con lo hallado por medio de la prueba Chi-cuadrado. En este sentido, la significancia asintótica entre la dirección y la imagen institucional resultó menor a 0.05 (0.000), lo cual implica que existe una relación significativa.

4.6. Establecer la relación entre el control y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.

Tabla 15

Correlación entre la dimensión control y la variable imagen institucional.

	Imagen institucional	
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)
Control	,444*	.000

Tabla 16

Prueba Chi-cuadrado: control e imagen institucional.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	170,866 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	178,107	2	,000
Asociación lineal por lineal	165,961	1	,000
N de casos válidos	236		

a. 1 casillas (16.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.46.

De acuerdo a la tabla 15, se presenta una correspondencia directa y de significativa entre variable gestión administrativa, en su dimensión control, y variable imagen institucional, dado que, contó con significancia bilateral inferior a 0.05 (0.000). Además, el factor de reciprocidad Rho de Spearman resultó 0.444. De manera que, una desmejora en el proceso de control en el Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, está asociada a un deterioro en su imagen institucional. Por otro lado, este resultado se complementa con lo hallado aplicando la prueba Chi-cuadrado. En este sentido, la significancia asintótica entre control e imagen institucional resultó menor a 0.05 (0.000), lo cual implica que existe una relación significativa.

4.7. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.

Tabla 17

Correlación entre las variables gestión administrativa e imagen institucional.

	Imagen institucional	
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)
Gestión administrativa	,517*	.000

Tabla 18

Prueba Chi-cuadrado: gestión administrativa e imagen institucional.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	177,212 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	173,845	2	,000
Asociación lineal por lineal	167,245	1	,000
N de casos válidos	236		

a. 1 casillas (16.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.83.

De acuerdo a la tabla 18, se da la existencia de una concordancia directa y significativa en medio de las variables gestión administrativa e imagen institucional, dado que, resultó la significancia bilateral inferior a 0.05 (0.000). Además, con un factor de correlación Rho de Spearman resultó 0.517. De manera que, una desmejora en el proceso de gestión administrativa en el Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, está asociada a un deterioro en su imagen institucional. Por otro lado, este resultado se complementa con lo hallado seguida a la valoración Chi-cuadrado. En este sentido, la significancia asintótica entre gestión administrativa e imagen institucional resultó más baja de 0.05 (0.000), implicando que existe una relación significativa.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín. La investigación nació comenzando con la observación de distintos problemas asociados a la imagen institucional del CMP – CR XV SM. En específico, existiría insatisfacción por el servicio brindado, lo cual estaría asociado a que las instalaciones no tendrían el acondicionamiento adecuado para brindar el servicio. Además, el colegio no comunicaría las actividades importantes que realiza y existiría una baja competencia de contestación a las exigencias de beneficiarios, lo cual estaría relacionado a la excesiva burocracia que generaría un retraso en los procedimientos administrativos, a la falta de claridad sobre los procesos y poca coordinación entre las áreas.

Así mismo, para cumplir con el objetivo propuesto se emplearon dos cuestionarios para medir las variables de estudio. En ambos casos, se emplearon los cuestionarios elaborados por Lanegra y Vásquez. De manera que, administraron dos cuestionarios considerando una muestra de 236 médicos miembros del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín. Inmediatamente a la administración de los instrumentos para la recolección de datos, se consiguieron siete resultados en línea con los objetivos establecidos.

Respecto al primer objetivo específico 1: Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.

Después de aplicar la escala para medir la situación y procesar los datos recogidos de la muestra la investigación se determinó que: El 72.9% es deficiente de acuerdo a los médicos. Este resultado se manifestó, principalmente, en el hecho que el colegio médico no ha determinado de manera exacta la manera en la cual tienen que ser realizadas las labores. Este resultado es similar al trabajo presentado por Yalle (2015) quien evaluó la gestión administrativa en un colegio ubicado en Villa María del Triunfo desde la perspectiva de los usuarios encontrando una gestión administrativa ineficiente de acuerdo al 71.0%. En esta misma línea, Castro (2019) evaluó la gestión administrativa en una institución educativa ubicada en Villa María

del Triunfo a partir de una perspectiva por los usuarios, encontrando que la gestión administrativa estuvo en un nivel bajo de acuerdo al 38.2%.

Por otro lado, a partir del enfoque de gestión de Henri Fayol y siguiendo a Kaufmann et al. (2018), el Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín no estaría realizando de manera eficiente las acciones comprendidas en la gestión, lo cual implicaría problemas en el alcance de sus objetivos. Así mismo, desde la perspectiva de Teece (2017) esta situación estaría asociada a las habilidades de los directivos, ya que, la gestión administrativa involucra el tomar decisiones y ejecutar trabajos que conllevan al alcance de los objetivos trazados por el establecimiento. Siguiendo la misma línea, Bacud (2020) también señaló que el grado de éxito de la gestión depende de las habilidades de los directivos. Por lo tanto, se puede inferir que, los directivos del colegio médico no habrían desarrollado las habilidades necesarias para una gestión administrativa eficiente.

En relación al objetivo específico 2: Se halló que, el Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín tiene una imagen desfavorable de acuerdo al 79.7% de los médicos. Este resultado se evidenció, principalmente, en que, el colegio no comunica de manera clara sus actividades. Este resultado se respalda en la investigación realizada por Mahmud et al. (2018) quienes evaluaron la apreciación sobre la imagen del gobierno de Malasia por parte de los ciudadanos y sus causas, concluyendo que, la mayoría de ciudadanos posee una imagen positiva, dado que, tiene conocimiento sobre sus iniciativas. Además, el hallazgo es similar al trabajo de Yalle (2015) quien evaluó la imagen institucional en un colegio ubicado en Villa María del Triunfo desde la perspectiva de los usuarios encontrando una imagen institucional en un nivel bajo de acuerdo al 71.0%.

En esta misma línea, Castro (2019) evaluó la imagen institucional en una institución educativa ubicada en Villa María del Triunfo partiendo de una perspectiva por los usuarios, encontrando que la imagen institucional estuvo en un nivel bajo de acuerdo al 37.2%. Por otro lado, siguiendo a Bankins & Waterhouse (2018) los médicos del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, tienen impresiones o percepciones desfavorables de la organización, producto de la manera en que la organización se presenta a su público. Así mismo, desde la

perspectiva de Kuoppakangas et al. (2019) este resultado correspondería a una evaluación general o una mezcla de puntos de vistas e impresiones negativas de los médicos hacia la institución.

En cuanto al objetivo específico 3: Se encontró la existencia de una correlación directa y significativa ocurrente en medio de variable gestión administrativa según la dimensión planificación y la variable imagen institucional, dado que, presentó significancia bilateral resultó inferior a 0.05 (0.000). Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman resultó 0.463. Este resultado es similar al hallado por Velásquez (2019) quien evaluó la correspondencia entre gestión administrativa e imagen corporativa en una universidad ubicada en Madre de Dios, encontrando un coeficiente de correlación igual a 0.472 ($p=0.000$).

Por otro lado, a partir del enfoque de Ramírez et al. (2017) y Bankins & Waterhouse (2018), el nivel deficiente en el proceso de planificación (falta de determinación de objetivos y responsables) realizado por el Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, se asocia a las impresiones o percepciones desfavorables por parte de los médicos hacia la organización, ya que, los directivos de la organización no se estarían anticipando a las metas, actividades, métodos planes o acciones que serán implementadas.

En relación al objetivo específico 4: Fue hallado que se presenta una relación directa y de significancia en medio de variable gestión administrativa, de acuerdo con la dimensión organización, y la variable imagen institucional, dado que, la significancia bilateral resultó inferior a 0.05 (0.000). Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman resultó 0.338. Este resultado es similar al hallado por Velásquez (2019) quien evaluó la reciprocidad entre gestión administrativa y el perfil corporativo en una universidad ubicada en Madre de Dios, encontrando un coeficiente de correlación igual a 0.531 ($p=0.000$).

Por otro lado, a partir del enfoque de Ramírez et al. (2017) y Bankins & Waterhouse (2018), el nivel deficiente en el proceso de organización (mala designación de tareas, responsabilidades o recursos) realizado por el Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, se relaciona a las impresiones o percepciones desfavorables por parte de los médicos hacia el colegio, dado que, el actual sistema

de relaciones en la organización no permitiría que los trabajadores puedan interconectarse y laborar en equipo con el fin de conseguir los propósitos formulados.

Respecto al objetivo específico 5: Fue encontrado que se da la existencia de una correspondencia directa y significativa entre variable gestión administrativa, en conformidad con la dimensión dirección, y la variable imagen institucional, dado que, la significancia bilateral resultó inferior a 0.05 (0.000). Además, resultó su coeficiente de paralelismo Rho de Spearman en 0.461. Este resultado es similar al hallado por Velásquez (2019) quien evaluó la proporción entre gestión administrativa e imagen corporativa en una universidad ubicada en Madre de Dios, encontrando un coeficiente de correlación igual a 0.59 ($p=0.000$).

Por otro lado, a partir del enfoque de Ramírez et al. (2017) y Bankins & Waterhouse (2018), el nivel deficiente en la coordinación de las tareas dentro del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, se asocia a las impresiones o percepciones desfavorables por parte de los médicos hacia la organización, dado que, los procesos actuales de interrelación entre los trabajadores de la organización no favorecerían el cumplimiento de las diversas funciones requeridas en los niveles de la organización.

De conformidad con el objetivo específico 6: Se halló la presencia de una analogía directa y significativa entre la variable gestión administrativa, en su dimensión titulada control, y la variable imagen institucional, dado que, la significancia bilateral resultó inferior a 0.05 (0.000). Además, se ubicó su coeficiente correlacional Rho de Spearman en 0.444. Este resultado es similar al hallado por Velásquez (2019) quien evaluó la concordancia entre gestión administrativa y el rostro corporativo de una universidad ubicada en Madre de Dios, encontrando un coeficiente de correlación igual a 0.425 ($p=0.000$).

Por otro lado, a partir del enfoque de Ramírez et al. (2017) y Bankins & Waterhouse (2018), el nivel deficiente en la evaluación periódica de las actividades dentro del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, se relaciona a las impresiones o percepciones desfavorables por parte de los médicos hacia la organización, dado que, el actual proceso de control llevado a cabo en la

organización no permitiría la modificación y corrección de las labores con el objetivo de alcanzar los fines.

Finalmente, respecto al objetivo general, se encontró que, concurre una analogía directa y de significancia en medio de las variables gestión administrativa e imagen institucional, dado que, ubicó su significancia bilateral resultó inferior a 0.05 (0.000). Además, el coeficiente correlativo Rho de Spearman se halló en 0.517. El resultado presente tiene similitud con el hallado por Leijerholt et al. (2020) quienes encontraron un coeficiente de correlación de 0.28 ($p < 0.01$) entre las prácticas organizativas y la identificación de los trabajadores con la organización en una organización pública en Suecia. En este sentido, los autores concluyeron que las prácticas organizacionales se encuentran significativamente relacionadas a la identificación de los trabajadores, mediante el fomento del compromiso afectivo de los trabajadores.

Por otro lado, Mora et al. (2017) encontraron una correlación significativa que ocurre en medio de la gestión de administración y la imagen corporativa de una universidad ubicada en Ecuador, concluyendo que, la gestión influye en el perfil de la institución de manera directa a través de la eficiencia de los servicios ofrecidos. Además, el resultado es similar al hallado por Velásquez (2019) quien evaluó la relación entre la gestión administrativa y la imagen corporativa de una universidad ubicada en Madre de Dios, encontrando un coeficiente de correlación igual a 0.58 ($p = 0.000$). Así mismo, se precisa el estudio de Almeida (2017) quien identificó la relación entre gestión administrativa y la imagen institucional desde una perspectiva docente en una unidad de gestión formativa ubicada en San Juan de Miraflores, encontrando un coeficiente correlacional rho de Spearman semejante a 0.801 ($p\text{-valor} = 0.000$).

Siguiendo esta misma línea, se describe el estudio de Yalle (2015) quien evaluó la relación entre gestión administrativa y el rostro institucional en un establecimiento educativo ubicado en Villa María del Triunfo, desde una perspectiva de usuarios, encontrando un coeficiente de correlación igual a 0.850 (Sig.=0.025). Adicionalmente, Castro (2019) determinó la relación en medio de gestión administrativa e imagen institucional en un organismo educativo ubicado en Villa

María del Triunfo, partiendo de una perspectiva de los usuarios encontrando un coeficiente de correlación igual a 0.772 ($p=0.000$). Por último, cabe precisar el estudio de Arévalo (2020) quien identificó la relación entre gestión administrativa con la imagen institucional, en una entidad instructiva ubicada en Saposo (San Martín) a partir de la perspectiva de los padres de familia encontrando a un 78% de la imagen que tienen la institución se haya influenciada por el proceso de dirección administrativo.

Por otro lado, a partir del enfoque de gestión de Henri Fayol adoptado por Ramírez et al. (2017) y Bankins & Waterhouse (2018), el nivel deficiente en la realización de las acciones comprendidas en la gestión (planificación, organización, dirección y control) en el Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, se relaciona a las impresiones o percepciones desfavorables por parte de los médicos hacia la organización, ya que, los directivos del colegio médico no habrían desarrollado las habilidades necesarias para una gestión administrativa eficiente, conllevando a problemas en el alcance de sus objetivos.

VI. CONCLUSIONES

1. Según los resultados obtenidos se concluye que. El Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín no estaría realizando de manera eficiente las acciones comprendidas en la gestión, lo cual implicaría problemas en el alcance de sus objetivos, dado que, los directivos del colegio médico no habrían desarrollado las habilidades necesarias para la toma de decisiones y la ejecución de acciones. Este hallazgo se manifestó, principalmente, en la falta de determinación de la manera exacta en la forma en que deben realizarse las actividades
2. Los médicos del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, tienen impresiones o percepciones desfavorables de la organización, producto de la manera en que la organización se presenta a su público. Este resultado se manifestó, principalmente, en la falta de claridad en la comunicación de sus actividades.
3. El nivel deficiente en el proceso de planificación (falta de determinación de objetivos y responsables) realizado por el Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, se asocia a las impresiones o percepciones desfavorables por parte de los médicos hacia la organización, ya que, los directivos de la organización no se estarían anticipando a las metas, actividades, métodos, planes o acciones que serán implementadas.
4. El nivel deficiente en el proceso de organización (mala designación de tareas, responsabilidades o recursos) desarrollado en el Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín, se relaciona a las impresiones o percepciones desfavorables por parte de los médicos hacia el colegio, dado que, el actual sistema de relaciones en la organización no permitiría que los trabajadores puedan interconectarse y laborar en equipo con la finalidad de lograr los objetivos propuestos.
5. El nivel deficiente en la coordinación de las tareas dentro del Colegio, se asocia a las impresiones o percepciones desfavorables por parte de los médicos hacia la organización, dado que, los procesos actuales de interrelación entre los

trabajadores de la organización no favorecerían el cumplimiento de las diversas funciones requeridas en los niveles de la organización.

6. El nivel deficiente en la evaluación periódica de las actividades dentro de la institución formativa, se relaciona a las impresiones o percepciones desfavorables por parte de los médicos hacia la organización, dado que, el actual proceso de control llevado a cabo en la organización no permitiría la modificación y corrección de las acciones con el objeto de conseguir las finalidades.
7. El nivel deficiente en la realización de las acciones comprendidas en la gestión (planificación, organización, dirección y control) del establecimiento, se relaciona a las impresiones o percepciones desfavorables por parte de los médicos hacia la organización, ya que, los directivos del colegio médico no habrían desarrollado las habilidades necesarias para una gestión administrativa eficiente, conllevando a problemas en el alcance de sus objetivos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al decano del instituto educativo, asegurar la realización de análisis FODA con el objetivo de lograr hacer la identificación de oportunidades e intimidaciones exteriores a la institución.
2. Al decano del Colegio, asegurar que todas las actividades realizadas en la organización estén definidas de manera exacta, considerando la descripción detallada de cada puesto laboral y el perfil profesional, a través de la revisión del Manual de Organización y Funciones (MOF) que posee el organismo.
3. Al decano del organismo educacional, fomentar la transmisión de la orientación de la organización mediante la declaración del propósito institucional a los empleados y mediante la difusión del propósito al público en general usuario de los servicios de la organización.
4. Al decano del Instituto, asegurar la evaluación constante de las actividades de los trabajadores, empleando métodos de evaluación cuantitativa como las pruebas de desempeño realizadas por los jefes de las áreas o a través de cuestionarios dirigidos a los trabajadores.
5. Al decano del establecimiento, realizar una reflexión sobre los procesos de gestión administrativa llevados a cabo en la organización con el objetivo de introducir mejoras continuas mediante la autorización, estandarización y el empleo eficiente de los recursos de la organización.

REFERENCIAS

- Almeida, L. E. (2017). *Gestión administrativa e imagen institucional en la unidad de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores-2017*. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14871>
- Arévalo, A. (2020). *Gestión administrativa e imagen institucional de la Institución Educativa N° 0020 Ernesto Chávez Tamariz, Saposoa 2020*. Saposoa, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52310>
- Asociación Médica Mundial AMM. (2017). *Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. Obtenido de <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Bacud, S. (2020). Henri Fayol's principles of management and its effect to organizational leadership and governance [Los principios de gestión de Henri Fayol y su efecto en el liderazgo y la gobernanza de la organización]. *Journal of critical reviews*, 7(11), 162-167. Obtenido de <http://www.jcreview.com/fulltext/197-1590730210.pdf>
- Bankins, S., & Waterhouse, J. (2018). Organizational Identity, Image, and Reputation: Examining the Influence on Perceptions of Employer Attractiveness in Public Sector Organizations [Identidad, imagen y reputación organizacionales: examen de la influencia en las percepciones del atractivo]. *International Journal of Public Administration*, 1-12. doi:10.1080/01900692.2018.1423572
- Barreda, H. (2016). Planeamiento estratégico en universidad de América Latina. *Revista GUAL*, 9(1), 257-277. doi:10.5007/1983-4535.2016v9n1p257
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Bogotá, Colombia: 4.
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la Imagen Corporativa* (Cuarta ed.). Málaga: IIRP - Instituto de Investigación en Relaciones Públicas. Obtenido de http://www.bidireccional.net/Blog/PEIC_4ed.pdf
- Castro, E. (2019). *Gestión Administrativa y la Imagen Institucional de la Institución Educativa N° 7054 de Villa María del Triunfo de la UGEL N° 01, 2018*.

- Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38644/Castro_ME..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cerna, F. (2016). Imagen y reputación corporativa de la Región Policial de La Libertad (Perú), año 2016. *Revista Ex Cathedra en negocios*, 1(2). doi:10.18050/RevEXCATHEDRAENNEGOCIOS.v1n2a1
- Comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. (1976). *Informe de Belmont*. National Institutes of Health. Obtenido de http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10._I_NTL_Informe_Belmont.pdf
- Connell, J., Carlton, J., Grundy, A., Taylor, E., Keetharuth, A. D., Ricketts, T., & Brazier, J. (2018). The importance of content and face validity in instrument development: lessons learnt from service users when developing the Recovering Quality of Life measure (ReQoL). *Quality of Life Research*, 27(7), 1893-1902. Obtenido de <https://sci-hub.tw/10.1007/s11136-018-1847-y>
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista ciencia de la educación*, 228-247.
- Fred, K., & Howard, L. (2002). *Investigación del Comportamiento Metodos de Investigación Ciencias Sociales*. Mexico: McGRAW-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Heale, R., & Twycross, A. (2015). Validity and reliability in quantitative studies. *Evidence-Based Nursing*, 18(3), 66-67. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/280840011_Validity_and_reliability_in_quantitative_research
- Kaufmann, W., Taggart, G., & Bozeman, B. (2018). Administrative Delay, Red Tape, and Organizational Performance [Retraso administrativo, burocracia y desempeño organizacional]. *Public performance management review*, 42(3), 529-553. doi:<https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1474770>
- Kuoppakangas, P., Suomi, K., Stenvall, J., Pekkola, E., Kivistö, J., & Kallio, T. (2019). management—the perspective of higher education practitioners and ex-academics [Revisar los cinco problemas de las organizaciones del sector público y la gestión de la reputación: la perspectiva de los profesionales de

- la educación superior]. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 16, 147-171. doi:10.1007/s12208-019-00223-5
- Leijerholt, U., Biedenbach, G., & Hultén, P. (2020). Internal brand management in the public sector: the effects of internal communication, organizational practices, and PSM on employees' brand perceptions [Gestión de marca interna en el sector público: los efectos de la comunicación interna, las prácticas]. *Public Management Review*. doi:10.1080/14719037.2020.1834607
- Mahmud, M., Tahir, M., Foziah, N., & Ghazali, P. (2018). Customers Satisfaction and Corporate Image in Government Initiative Influencing Customers Loyalty in Terengganu, Malaysia [La satisfacción de los clientes y la imagen corporativa en la iniciativa gubernamental]. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 292, 276-285.
- Mora, J., Cercado, L., & Huilcapi, M. (2017). Imagen corporativa y gestión administrativa; factores fundamentales de éxito empresarial. *Revista de producción, ciencias e investigación*, 1(5), 3-9. Obtenido de <http://www.journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/23/38>
- Morán, G., & Alvarado, D. (2010). *Metodos de Investigación*. México: Pearson Educación.
- Nadrifar, A., Bandani, E., & Shahryari, H. (2016). An Overview of Classical Management Theories: A Review Article [Una descripción general de las teorías clásicas de la administración: un artículo de revisión]. *International Journal of Science and Research*, 5(9), 83-86. Obtenido de <https://www.ijsr.net/archive/v5i9/ART20161446.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de Tesis* (5 ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2005). *Declaración universal sobre Bioética y Derechos Humanos*. Obtenido de http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=31058&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

- OSIPTEL. (2019). *13. Estadísticas de equipos celulares robados, perdidos o recuperados*. Obtenido de 13. Estadísticas de equipos celulares robados, perdidos o recuperados
- Paramboor, J., Musah, M., & Hudawi, S. (2016). *Scientific Management Theory: a Critical Review from Islamic Theories of Administration [Teoría de la gestión científica: una revisión crítica de las teorías islámicas de la administración]*. *Scientific Management Theory*, 1(1), 8-16. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/308802710_Scientific_Management_Theory_a_Critical_Review_from_Islamic_Theories_of_Administration
- Pinto, D., Rebolledo, J., Oróstica, C., & Cifuentes, C. (2018). *Guía de aprendizaje proceso administrativo*. Dirección de Planificación y Desarrollo Online - INACAP, Santiago de Chile. Obtenido de http://www.inacap.cl/web/material-apoyo-cedem/alumno/Administracion/Administracion/ADSP01_U3_GA.pdf
- Purnomo, S. H. (2020). The Impact of Service Quality and Institutional Image on the Satisfaction and Loyalty of Master of Management Students. In 1st Borobudur International Symposium on Humanities. *Economics and Social Sciences*, 156-161. Obtenido de <https://www.atlantispress.com/proceedings/bis-hess-19/125939561>
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*, 1(1). Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Reiro, T. (2016). Nonexperimental research: strengths, weaknesses and issues of precision. *European Journal of Training and Development*, 40(8/9), 676-690. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-07-2015-0058/full/html>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseño en la investigación Científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Schlesinger, W., Cervera, A., & Pérez-Cabañero, C. (2017). ticking with your university: the importance of satisfaction, trust, image, and shared values. *Studies in Higher Education*, 42(12), 2178-2194. Obtenido de <https://srhe.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03075079.2015.1136613>
- Supo, J. (2018). *Seminario de Investigación Para la Producción Científica*. Arequipa.

- Teece, D. (2017). Towards a capability theory of (innovating) firms: implications for management and policy [Hacia una teoría de la capacidad de las empresas (innovadoras): implicaciones para la gestión y las políticas]. *Cambridge Journal of Economics*, 41(3), 693–720. doi:<https://doi.org/10.1093/cje/bew063>
- Urdan, T. (2010). *Statistic in Plain English [Estadística en inglés llano]* (3rd Edition ed.). Santa Clara University.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica : Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (Segunda ed.). Lima: San Marcos.
- Velásquez, M. (2019). Gestión administrativa e imagen corporativa de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. *CEPROSIMAD*, 7(1), 6-17. Obtenido de <https://journal.ceprosimad.com/index.php/ceprosimad/article/view/72/83>
- Yalle, E. (2015). *La gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa N° 7073 de la UGEL N° 01*. Universidad Nacional Enrique Guzman y Valle. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/369/TM%202721%20Y1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Diseño Método
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.	La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.		Tipo de estudio: Correlacional
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Diseño de investigación No experimental
¿Cuál es la situación actual de la gestión administrativa del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín?	Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín	La gestión administrativa del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín es deficiente.		Área de estudio Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín
¿Cuál es el nivel de la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín?	Analizar el nivel de la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín	El nivel de la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín es desfavorable.		Población y muestra Población 609 médicos miembros del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín
¿Cuál es la relación entre la planificación y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín?	Establecer la relación entre la planificación y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.	La planificación se relaciona directa y significativamente con la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.	V1: Gestión administrativa	Muestra 236 médicos miembros del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín
¿Cuál es la relación entre la organización y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín?	Establecer la relación entre la organización y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.	La organización se relaciona directa y significativamente con la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.	V2: Imagen institucional	
¿Cuál es la relación entre la dirección y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín?	Establecer la relación entre la dirección y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.	La dirección se relaciona directa y significativamente con la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.		Valoración estadística Rho de Spearman
¿Cuál es la relación entre el control y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín?	Establecer la relación entre el control y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.	El control se relaciona directa y significativamente con la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.		

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Gestión administrativa y su relación con la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV

San Martín

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	La gestión administrativa se define como el conjunto de procesos de planificación, organización, dirección y control, que lleva a una organización a realizar su visión y misión (Bacud, 2020).	Se evalúa a través de un cuestionario en base a las dimensiones: planificación, organización, dirección, control.	Planificación	Definición de objetivos	Ordinal
				Metas institucionales	
				Planeamiento estratégico	
			Organización	Designación de tareas	
				Métodos	
				Procedimiento	
			Dirección	Orientación	
				Coordinación entre áreas	
				Toma de decisiones	
			Control	Evaluación de actividades	
				Desempeño de las áreas	
				Logros alcanzados	
			Imagen institucional	Hace referencia a la forma en que los demás ven a la organización o las impresiones o percepciones resumidas de una organización que poseen las partes interesadas externas, la cual, además, es producto de la manera en que una organización se presenta a su público (Bankins & Waterhouse, 2018, p. 2).	
Valores					
Misión corporativa					
Visión corporativa					
Valores corporativos					
Reputación institucional	Calidad de la institución				
	Oferta				
	Innovación				
	Comunicación externa				
	Integridad				

Anexo 3: Matriz instrumental

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Fuentes de información	Instrumento	Valoración estadística
VI 1 Gestión administrativa	Planificación	Definición de objetivos	1-2	Escala Likert 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni en desacuerdo, ni en desacuerdo, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo	Médicos miembros del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.	Cuestionario	Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach 0.892
		Metas institucionales	3-4				
		Planeamiento estratégico	5-6-7				
	Organización	Designación de tareas	8-9				
		Métodos	10-11				
		Procedimiento	12-13				
	Dirección	Orientación	14-15				
		Coordinación entre áreas	16-17				
		Toma de decisiones	18-19				
	Control	Evaluación de actividades	20-21				
Desempeño de las áreas		22-23					
Logros alcanzados		24-25					
VD 2 Imagen institucional	Identidad institucional	Creencias	1-2	Escala Likert 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni en desacuerdo, ni en desacuerdo, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo	Médicos miembros del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.	Cuestionario	Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach 0.939
		Valores	3-4				
		Misión corporativa	5-6				
		Visión corporativa	7-8				
		Valores corporativos	9-10				
	Reputación institucional	Calidad de la institución	11-12				
		Oferta	13-14				
		Innovación	15-16				
		Comunicación externa	17-18				
		Integridad	19-20				

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de gestión administrativa

Información general:

Nombres y apellidos :

Fecha de recolección :/...../.....

Edad : Sexo: Masculino Femenino

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de afirmaciones sobre gestión administrativa. Para lo cual, es importante que de manera objetiva, valore cada una de los enunciados en base a la siguiente escala de respuesta:

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

N°	Variable: Gestión administrativa					
Dimensión: Planificación						
Indicador: Definición de los objetivos						
01	La organización ha definido aquello que se desea lograr.	1	2	3	4	5
02	La organización cuenta con una dirección clara.	1	2	3	4	5
Indicador: Metas institucionales						
03	La organización ha definido claramente su visión.	1	2	3	4	5
04	La organización ha definido claramente su misión.	1	2	3	4	5
Indicador: Planeamiento estratégico						
05	La organización ha identificado sus fortalezas y debilidades.	1	2	3	4	5
06	La organización ha identificado las oportunidades y amenazas externas.	1	2	3	4	5
07	La organización ha planteado tácticas y acciones para aumentar su competitividad.					
Dimensión: Organización						
Indicador: Designación de tareas						
08	La organización ha definido claramente los responsables de cada área.	1	2	3	4	5
09	La organización ha definido las tareas de acuerdo al organigrama.	1	2	3	4	5
Indicador: Métodos						
10	La organización cuenta con técnicas para incrementar la eficiencia de los sistemas de información.	1	2	3	4	5
11	La organización cuenta con técnicas para incrementar la eficiencia de los procedimientos administrativos.	1	2	3	4	5
Indicador: Procedimientos						
12	La organización ha determinado claramente el método cotidiano en el manejo de sus actividades.	1	2	3	4	5
13	La organización ha determinado de manera exacta la manera en que deben realizarse todas las actividades.	1	2	3	4	5

Dimensión: Dirección						
Indicador: Orientación						
14	La organización ha definido adecuadamente su orientación.	1	2	3	4	5
15	La organización orienta a los trabajadores en su proceso de aprendizaje.	1	2	3	4	5
Indicador: Coordinación entre tareas						
16	El jefe de área coordina con sus colaboradores las labores que deben ser realizadas.	1	2	3	4	5
17	El jefe de área verifica que se cumplan con las metas trazadas.	1	2	3	4	5
Indicador: Toma de decisiones						
18	La alta dirección toma decisiones adecuadas para la organización.	1	2	3	4	5
19	La alta dirección toma en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
Dimensión: Control						
Indicador: Evaluación de actividades						
20	La organización evalúa de manera constante las actividades de los trabajadores.	1	2	3	4	5
21	La organización brinda retroalimentación a los trabajadores a partir de su evaluación.	1	2	3	4	5
Indicador: Desempeño de las áreas						
22	La organización evalúa el cumplimiento de los objetivos.	1	2	3	4	5
23	La organización compensa el buen desempeño.	1	2	3	4	5
Indicador: Logros alcanzados						
24	La organización controla el cumplimiento de los objetivos o metas planteadas.	1	2	3	4	5
25	La organización reconoce los logros alcanzados por sus trabajadores.	1	2	3	4	5

Cuestionario de imagen institucional

Información general:

Nombres y apellidos :

Fecha de recolección :/...../.....

Edad : Sexo: Masculino Femenino

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de afirmaciones sobre la imagen institucional. Para lo cual, es importante que de manera objetiva, valore cada una de los enunciados en base a la siguiente escala de respuesta:

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

N°	Variable: Imagen institucional					
Dimensión: Identidad institucional						
Indicador: Creencias						
01	La organización proyecta una imagen positiva.	1	2	3	4	5
02	La organización ofrece servicios de calidad.	1	2	3	4	5
Indicador: Valores						
03	La organización se rige bajo principios positivos.	1	2	3	4	5
04	Las acciones de la organización son coherentes con los valores que predica.	1	2	3	4	5
Indicador: Misión corporativa						
05	La organización ha definido claramente a lo que se dedica.	1	2	3	4	5
06	La organización ha definido claramente su propósito.	1	2	3	4	5
Indicador: Visión corporativa						
07	La organización posee una dirección clara.	1	2	3	4	5
08	La organización ha definido hacia dónde quiere llegar.	1	2	3	4	5
Indicador: Valores corporativos						
09	La organización brinda sus servicios considerando sus valores y principios.	1	2	3	4	5
10	La organización brinda sus servicios respetando el medio ambiente.	1	2	3	4	5
Dimensión: Reputación institucional						
Indicador: Calidad institucional						
11	La estructura de la organización tiene un buen aspecto.	1	2	3	4	5
12	El funcionamiento de la organización es positivo.	1	2	3	4	5
Indicador: Oferta						
13	Los servicios ofrecidos por la organización son eficientes.	1	2	3	4	5
14	Estoy satisfecho con los servicios ofrecidos por la organización.	1	2	3	4	5
Indicador: Innovación						
15	La organización se preocupa por introducir nuevos métodos de las prácticas dentro del trabajo.	1	2	3	4	5
16	La organización se preocupa por introducir nuevos métodos en la organización del trabajo.	1	2	3	4	5
Indicador: Comunicación externa						

17	La organización comunica claramente sus actividades.	1	2	3	4	5
18	La organización transmite siempre aspectos claves de su funcionamiento.	1	2	3	4	5
Indicador: Integridad						
19	La organización se rige bajo principios bien definidos.	1	2	3	4	5
20	La organización actúa con respeto y honestidad.	1	2	3	4	5

Anexo 5: Validación de Instrumentos de recolección de datos

CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Elina del Pilar Vargas Cuesta
PROFESION	Licenciada en Administración
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Maestra en Gestión del Talento Humano
ESPECIALIDAD	Gestión del Talento Humano
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad César Vallejo
CARGO	Jefe

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
Gestión administrativa y su relación con la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.

NOMBRE DEL TESISTA	Lanegra Hidalgo José Ricardo Vásquez Chujandama Fiorela Marisol
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario.
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	Las acciones de la organización son coherentes con los valores que predica	Los valores establecidos son coherentes con las acciones de la organización		
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los Ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa

Observaciones:



MG. ELINA DEL PILAR VARGAS CUESTA
ADMINISTRADORA

CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Juan Zenón Córdova Ramos
PROFESION	Administrador
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Licenciado en administración - MBA
ESPECIALIDAD	Maestría en administración de negocios
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad César Vallejo
CARGO	Responsable de Guías Académicos

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión administrativa y su relación con la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.

NOMBRE DEL TESISISTA	Lanegra Hidalgo José Ricardo Vásquez Chujandama Fiorela Marisol
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario .
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.				
2.				
3.				
4.				

5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				

**INSTRUMENTO PARA LA
VALIDACIÓN**

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	x			
Calidad de redacción de los ítems		x		
Pertinencia de las variables con los indicadores		x		
Relevancia del contenido	x			
Factibilidad de aplicación	x			

Apreciación Cualitativa

.....

Observaciones: Instrumento apto para ser aplicado



.....

Firma/Sello del experto

CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	LILIA ANTOINETA RAMOS ALVARADO
PROFESION	LIC. ADMINISTRACION
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LIC. ADMINISTRACION
ESPECIALIDAD	MG. GESTION PUBLICA Y MAESTRANTE DE ADMINISTRACION Y MARKETING
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
CARGO	DOCENTE

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
Gestión administrativa y su relación con la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.

NOMBRE DEL TESISISTA	Lanegra Hidalgo José Ricardo Vásquez Chujandama Fiorela Marisol
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario.
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional del Colegio Médico del Perú – Consejo Regional XV San Martín.
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	x			
2.	x			
3.	x			
4.			x	Se repite la pregunta a igual que la 3 en Metas institucionales
5.	x			
6.	x			
7.	x			
8.	x			
9	x			
10.	x			
11.			x	Se repite e igual que la 10 se elimina o agrega otra pregunta en referencia al tema Métodos.
12.	x			
13.	x			
14.	x			
15.	x			

16.	x			
17.	x			
18.	x			
19.	x			
20.	x			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		x		
Calidad de redacción de los ítems		x		
Pertinencia de las variables con los indicadores	x			
Relevancia del contenido	x			
Factibilidad de aplicación		x		

Apreciación Cualitativa

Observaciones: Se aprecia el recojo de información Bueno a aplicar siempre cuando se levante la observación de la variable Gestión Administrativa en el cuestionario.



Mg. LILIA RAMOS ALVARADO

CLAD N° 04340

Tabla 19*Resultado de validación de expertos.*

Validador	Especialidad	Promedio de validez V1.	Promedio de validez V2.
Elina del Pilar Vargas Cuesta	Magister en Gestión del Talento Humano	15/15	20/20
Juan Zenón Córdova Ramos	Maestría en administración de negocios	15/15	20/20
Lilia Antoineta Ramos Alvarado	MG. Gestión Pública y Maestrante de Administración y Marketing	15/15	20/20

Fuente: Fichas de validación de expertos

Anexo 6: Autorización de la empresa.



COLEGIO MEDICO DEL PERU

CONSEJO REGIONAL XV – SAN MARTIN

Dr. Anderson Sánchez Sotomayor
DECANO

Dr. Javier M. Crisóstomo Farro
SECRETARIO

Dr. Carlos F. Anchante Córdova
TESORERO

Dr. Manuel I. Pérez Kuga
VOCAL

Dr. Carlos H. Reyes Chávez
VOCAL

Dr. Elbarras Antuazán Centeno
ACCESITARIO

Dr. Maribel W. Vázquez Carbajal
ACCESITARIO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Tarapoto, 03 de junio del 2021

CARTA N°014-CMP-CRXV-SM-T-SEC-21

SEÑOR:

Mag. JUAN AMILCAR VILLANUEVA CALDERON
Docente Responsable del Curso Proyecto de Investigación

ASUNTO: AUTORIZA Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ – CONSEJO REGIONAL XV SAN MARTÍN.**

Por el presente, el que suscribe, señor Doctor Anderson Sánchez Sotomayor, representante legal del Consejo Regional XV San Martín – Colegio Médico del Perú, AUTORIZO a los alumnos: Fiorela Marisol Vázquez Chujandama, identificado con DNI N°73670674 y José Ricardo Lanegra Hidalgo, identificado con DNI N°72618437, estudiantes de la Escuela Profesional de Administración Pública, y autores del trabajo de investigación denominado: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ – CONSEJO REGIONAL XV SAN MARTÍN, al uso de dicha información que conforma el expediente para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente;



Anexo 7: Reporte estadístico (de ser necesario), fotos, otras evidencias.

V1: Gestión Administrativa

*Data para confiabilidad - Gestion administrativa.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 28 de 28 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	5	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	1	1	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
9	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
10	5	4	5	4	3	3	3	2	5	2	5	2	2	3	2	2
11	2	4	2	3	2	5	3	2	2	3	2	3	1	4	1	1
12	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
13	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
14	5	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
15	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	1	5	2	2	4	4
16	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	4	3	3
17	2	3	2	4	3	2	4	3	2	5	2	2	3	2	4	4
18	2	3	2	3	2	4	2	3	1	5	2	2	5	1	2	2
19	5	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2
20	2	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
21	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	4	4
22	3	2	1	1	4	2	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2
23	1	1	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3

Vista de datos Vista de variables

V2: Imagen Institucional.

*Data para confiabilidad - Imagen institucional.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 23 de 23 variables

	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8	PG9	PG10	PG11	PG12	PG13	PG14	PG15	P
1	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2
4	5	4	5	3	2	3	1	3	3	5	2	2	2	2	3	3
5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
7	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	2	2	3	1	5	2	3	3	2	5	3	4	2	3	3	3
12	5	3	4	4	4	3	5	5	3	5	3	5	3	4	3	3
13	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2
14	2	4	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
15	3	3	2	3	1	5	2	2	5	2	2	2	3	2	2	2
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	2	3	3	1	2	2	1	3	2	1	5	1	5	2	2	2
18	2	2	3	1	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2
19	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3
21	5	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
22	3	2	2	1	3	2	1	4	1	2	3	3	2	3	2	2
23	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	2	2	1	1	5	5

Vista de datos Vista de variables