

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

**Gestión Administrativa y la Imagen Institucional en la  
Municipalidad Distrital de Mito – 2020**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Atunga Vera Danny Efrain

Asesor : Dr. López Quilca Fredy Jesús

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 07.04.2021 - 06.04.2022

Huancayo – Perú  
2022

**HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**TESIS**  
**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA IMAGEN**  
**INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE**  
**MITO – 2020**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Danny Efrain Atunga Vera

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**  
**APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:**

**PRESIDENTE** : \_\_\_\_\_  
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

**PRIMER MIEMBRO** : \_\_\_\_\_  
MTRA. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

**SEGUNDO MIEMBRO** : \_\_\_\_\_  
MTRO. VASQUEZ RAMIREZ MICHAEL RAISER

**TERCER MIEMBRO** : \_\_\_\_\_  
MG. CARDENAS COSSER VICTOR MARIANO

Huancayo, 06 de Agosto del 2022

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA IMAGEN  
INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
MITO – 2020**

**ASESOR:**

**Dr. FREDY JESÚS LÓPEZ QUILCA**

### **DEDICATORIA**

Es para mí una gran satisfacción poder dedicarle mi tesis a Lucia Jorge, que me apoyo incondicionalmente, su ayuda a sido fundamental en mi trabajo de investigación.

DANNY.

### **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana Los Andes, a los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, especialmente de la carrera de Administración y Sistemas, por regalarme parte de sus conocimientos y dejar huellas imborrables.

A mi Madre, por su amor, paciencia y comprensión día con día. Asimismo a mis amigos por su amistad y cariño en todo momento.

DANNY.

## CONTENIDO

<b>HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS .....</b>	<b>2</b>
<b>Asesor .....</b>	<b>3</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Contenido.....</b>	<b>7</b>
<b>Contenido de tablas, figuras, gráficos, cuadros .....</b>	<b>i9</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Términos clave utilizados en la investigación.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.2. Delimitación del problema .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.1. Delimitación Espacial .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.2. Delimitación Temporal.....</b>	<b>15</b>
<b>1.3. Formulación del problema.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3.1. Problema General .....</b>	<b>16</b>
<b>1.3.2. Problemas Específicos .....</b>	<b>16</b>
<b>1.4. Justificación.....</b>	<b>16</b>
<b>1.4.1. Justificación Social.....</b>	<b>16</b>
<b>1.4.2. Justificación Teórica.....</b>	<b>16</b>
<b>1.4.3. Justificación Metodológica.....</b>	<b>17</b>
<b>1.4.4. Justificación Práctica.....</b>	<b>17</b>
<b>1.4.5. Justificación por Conveniencia.....</b>	<b>17</b>
<b>1.5. Objetivos.....</b>	<b>17</b>
<b>1.5.1. Objetivo General.....</b>	<b>17</b>
<b>1.5.2. Objetivos Específicos .....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1. Antecedentes.....</b>	<b>19</b>
<b>2.1.1. Antecedentes Nacionales .....</b>	<b>19</b>
<b>2.2. Bases Teóricas o Científicas .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.1 Gestión Administrativa .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.2 Imagen Institucional .....</b>	<b>27</b>

2.3. Marco Conceptual .....	28
<b>CAPITULO III HIPÓTESIS .....</b>	<b>30</b>
3.1. Hipótesis General.....	30
3.2. Hipótesis Específicas.....	30
3.3. Operacionalización de Variables .....	31
<b>CAPÍTULO IV METODOLOGÍA .....</b>	<b>32</b>
4.1. Método de Investigación.....	32
4.2. Tipo de Investigación.....	32
4.3. Nivel de Investigación.....	33
4.4. Diseño de la Investigación .....	33
4.5. Población y muestra.....	34
4.5.1. Población.....	34
4.5.2. Muestra .....	34
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	36
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	36
4.8. Aspectos éticos de la Investigación .....	37
<b>CAPÍTULO V RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
5.1. Descripción de los resultados .....	38
5.1.1. Resultados de la variable Gestión Administrativa .....	38
5.1.2. Resultados de la variable Imagen Institucional .....	39
5.2. Contrastación de hipótesis .....	46
5.2.1. Contraste de la Hipótesis General .....	46
5.2.2. Hipótesis Específica .....	47
5.2.3. Contraste de Hipótesis Específica N <sup>o</sup> 1.....	47
5.2.4. Contraste de Hipótesis Específica N <sup>o</sup> 2.....	48
5.2.5. Contraste de Hipótesis Específica N <sup>o</sup> 3.....	50
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>52</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>56</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>59</b>
El instrumento de investigación .....	60
Matriz de Operacionalización de variables .....	64
Matriz de Consistencia .....	65



## Contenido de tablas, figuras, gráficos, cuadros

<b>Tabla 1</b> <i>Frecuencia porcentual de la variable gestión administrativa</i> .....	38
<b>Tabla 2</b> <i>Frecuencia porcentual de la variable imagen institucional</i> .....	39
<b>Tabla 3</b> <i>Frecuencia porcentual de la variable dimensión proceso de gestión.</i> .....	40
<b>Tabla 4</b> <i>Frecuencia porcentual de la variable dimensión talento humano</i> .....	41
<b>Tabla 5</b> <i>Frecuencia porcentual de la variable dimensión clima organizacional</i> .....	42
<b>Tabla 6</b> <i>Frecuencia porcentual de la variable dimensión cultura corporativa</i> .....	43
<b>Tabla 7</b> <i>Frecuencia porcentual de la variable dimensión vinculo corporativo</i> .....	44
<b>Tabla 8</b> <i>Frecuencia porcentual de la variable dimensión comunicación corporativa</i> .....	45

<b>Figura 1</b> Distribución porcentual de datos de la variable gestión administrativa.....	38
<b>Figura 2</b> Distribución porcentual de datos de la variable imagen institucional.....	39
<b>Figura 3</b> Distribución porcentual de datos de la variable dimension proceso de gestion.....	40
<b>Figura 4</b> Distribución porcentual de datos de la variable dimension talento humano.....	41
<b>Figura 5</b> Distribución porcentual de datos de la variable dimension clima organizacional .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 6</b> Distribución porcentual de datos de la variable dimension cultura corporativa .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 7</b> Distribución porcentual de datos de la variable dimension vinculo corporativo .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 8</b> Distribución porcentual de datos de la variable dimension comunicación corporativa .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## RESUMEN

En el presente estudio considera el valor de la gestión administrativa en la gestión administrativa de la Municipalidad distrital de Mito, específicamente en el análisis y aplicación de las diversas estrategias de la imagen institucional, por ello el objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad distrital de Mito durante el año 2020. La Metodología del presente estudio aborda el método científico de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional o relacional de diseño no experimental correlacional, con una muestra de 108 pobladores del distrito de Mito de ambos géneros que acudieron los últimos meses de setiembre y octubre del año 2020. Resultado: Se encontró que el 83.3% considera que hay una buena gestión administrativa y conforme a ello el 94.4% dice que hay una buena imagen institucional de la Municipalidad distrital de Mito, estos resultados permiten afirmar que si existe relación directa y moderada ( $R_s = 0.523$ ) y significativa ( $p\text{-valor} = 0.000$ ) entre la Gestión administrativa y la Imagen institucional de la municipalidad distrital de Mito-2020. Conclusión: Mediante el presente estudio se puede considerar como ejemplo de gestión administrativa a esta municipalidad demostrando así que la buena imagen institucional de una municipalidad dependerá de mucho de la Gestión con la que la parte administrativa que se tiene. Sin embargo, se recomienda fortalecer más la dimensión del proceso de Gestión de la Municipalidad debido a estar encontrando ciertas discrepancias con el proceso documentario que se tiene como percepción del poblador del distrito de Mito.

**Términos clave utilizados en la investigación:** Gestión Administrativa, Imagen institucional, clima Organizacional

## ABSTRACT

In this study, the value of administrative management is considered in the administrative management of the district Municipality of Mito, specifically in the analysis and application of the various strategies of the institutional image, therefore the objective is to determine the relationship between administrative management and the institutional image in the district Municipality of Mito during the year 2020. The Methodology of this study addresses the scientific method of quantitative approach, basic type, correlational or relational level of non-experimental correlational design, with a sample of 108 residents of the district of Myth of both genders who attended the last months of September and October of the year 2020. Result: It was found that 83.3% consider that there is good administrative management and, accordingly, 94.4% say that there is a good institutional image of the district Municipality of Myth, these results allow us to affirm that if there is a direct and moderate relationship ( $R_s = 0.523$ ) and significant ( $p\text{-value} = 0.000$ ) between the administrative management and the institutional image of the district municipality of Mito-2020. Conclusion: Through this study, this municipality can be considered as an example of administrative management, thus demonstrating that the good institutional image of a municipality dependent on much of the Management with which the administrative part that it has. However, it is recommended to further strengthen the dimension of the Municipality Management process due to finding certain discrepancies with the documentary process that is perceived by the inhabitants of the Mito district.

**Key terms used in the investigation:** Administrative Management, Institutional Image, Organizational Climate

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación de tesis titulada “*Gestión Administrativa y la Imagen Institucional en la Municipalidad Distrital de Mito – 2020*”; es un estudio de nivel explicativo, de tipo teórico y de diseño no experimental.

El objetivo general fue: explicar la influencia de la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de Mito – 2020. Se empleó el método científico como método principal, apoyado de técnicas de gabinete y de técnicas de campo; recurriendo a técnicas como el cuestionario para el acopio de los datos.

El plan tesis para un mejor entendimiento está dividida en capítulos, el primero, detalla el planteamiento del estudio; el segundo describe el marco teórico; el tercero, argumenta la metodología empleada.

En el capítulo I Muestra el planteamiento del problema, justificación y los objetivos.

En el Capítulo II se aborda el marco teórico, los antecedentes del estudio, bases teóricas y marco conceptual.

En el Capítulo III se trata la hipótesis y variables

En el Capítulo IV se trata de la metodología, tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos, técnica de procesamiento y análisis de datos y por ultimo aspectos éticos.

En el capítulo V se presenta los resultados que se desarrollara la descripción y contrastación de hipótesis.

Posteriormente se desarrollará el análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

## **CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

La gestión administrativa de una organización es fundamental y sirve como base para la ejecución de tareas donde se cumplen con los objetivos, asimismo contribuir con el crecimiento mediante la aplicación de:

**Planificación:** planteamiento de objetivos de la empresa la sugerencia de los procedimientos para alcanzarlos.

**Organización:** proceso de ordenar y distribuir equitativamente las tareas y recursos entre los trabajadores de una organización para que puedan darle el uso correcto y cumplan con las metas planteadas.

**Dirección:** proceso de monitorear a los trabajadores para que puedan realizar las actividades planificadas.

**Control:** proceso en que se asegurará que las actividades sean cumplidas de acuerdo a la planificación.

Puedo afirmar que la gestión administrativa busca la utilización de recursos para que la organización alcance sus objetivos.

La crisis económica en la actualidad nos lleva en tener una reflexión y responsabilidad en las municipalidades, enmarcando los cambios sociales y económicos, profundizando los aportes administrativos ante lo que está sucediendo en la sociedad a través de la gestión y sus análisis.

Una gran reflexión, más aún porque forma parte de una imagen institucional que proyecta el desarrollo de la sociedad y sus componentes.

En la Municipalidad Distrital de Mito, en los últimos años se ha podido observar que el personal que trabaja ha optado por conveniente desarrollar ciertas actividades sociales, las mismas que a pesar de los esfuerzos desplegados no ha merecido de la

credibilidad por parte de la población, es más inclusive muchas de tales actividades han sido objeto de desagradables críticas. Sin embargo, cuando en el desarrollo de la gestión administrativa, se incidió en hacer referencia a la visión administrativa, se percibió como un favorable cambio de actitud, debido a que la propia población se fue informando acerca de la gestión que se venía realizando en la indicada municipalidad. Estos hechos dieron lugar a que se intensifique más las actividades administrativas en las que se vea comprometida la visión de la institución y, por tanto, la percepción acerca de la imagen corporativa fue aceptada con mayor satisfacción por parte de la población, e inclusive se asoció que esa debía de ser la gestión que desarrollarían sus autoridades.

Tales apreciaciones observadas ha dado lugar a la presente investigación, con el propósito de esclarecer si es realmente la gestión administrativa la que demuestra ser la fuerza del cambio en una población o caso contrario es la difusión de las obras que realizan las autoridades de la Municipalidad Distrital de Mito, las que se llegan a conocer a través de las estrategias de la imagen institucional, las que genera la influencia favorable para la gestión administrativa que desarrolla el personal municipal al interior de la gestión administrativa. El despejar estos juicios de valor, han dado lugar al presente trabajo de investigación.

## **1.2 Delimitación del problema**

### **1.2.1 Delimitación Espacial:**

La presente investigación se consideró como Unidad de Análisis a la Municipalidad Distrital de Mito.

### **1.2.2 Delimitación Temporal:**

La investigación pertenece al área de Gestión y a la línea de Marketing, conforme se establece en la Universidad Peruana Los Andes – Huancayo.

### **1.3 Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Existe relación entre la Gestión administrativa y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

- ¿Existe relación entre la dimensión del Proceso de Gestión y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020?
- ¿Existe relación entre la Dimensión del Talento humano y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020?
- ¿Existe relación entre la Dimensión del Clima organizacional y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020?

### **1.4 Justificación**

#### **1.4.1. Justificación Social**

La investigación favorece al personal del área de Imagen Institucional de la Municipalidad Distrital de Mito, en vista a que evidencia en los resultados obtenidos que la gestión administrativa con enfoque estratégico es lo favorable para dicha institución.

#### **1.4.2. Justificación Teórico**

La presente investigación considera como aporte teórico el valor de la gestión administrativa en la gestión pública, específicamente en el análisis y aplicación de estrategias de imagen institucional que en los últimos años se han desplegado al interior de la Municipalidad Distrital de Mito.



### **1.4.3. Justificación Metodológico**

La investigación se basó en el empleo de un instrumento de medición propiamente elaborado para el análisis de las variables de estudio. Lo cual, permitió medir a profundidad las variables, garantizando así hallazgos científicos ligados a la realidad.

Para la investigación, resulta valioso el que se cumpla con los lineamientos que señala el APA por Dimensiones para demostrar el valor del tipo y nivel de investigación dentro de los lineamientos metodológicos que las ciencias administrativas vienen desarrollándose en la Universidad Privada Los Andes.

### **1.4.4. Justificación Práctico:**

Fundamentalmente la contribución de la presente investigación, a nivel práctico es que se evidencia la gestión administrativa de un municipio distrital que viene siendo el modelo entre los demás distritos, a tal punto que solicitan sea compartido y/o difundido muchísimo más.

### **1.4.5. Justificación de conveniencia**

La investigación, es conveniente para el suscrito, en vista a que le permite obtener el título profesional en Administración y continuar con la línea de carrera en la municipalidad que es el objeto de estudio.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la relación entre la dimensión del Proceso de Gestión y la

Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020.

- Determinar relación entre la Dimensión del Talento humano y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020.
- Determinar relación entre la Dimensión del Clima organizacional y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020.

## CAPITULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

(Mamani, 2019). en sus tesis En su tesis gestión administrativa y clima institucional en el trabajador administrativos de la municipalidad provincial Mariscal Nieto 2018 teniendo como objetivo determinar la realidad que existe entre la gestión administrativa y el clima institucional e n la en trabajadores administrativos de la municipalidad provincial Mariscal Nieto 2018 metodología aplicada diseño no experimental de nivel correlacional Terminando una muestra de 116 trabajadores de la municipalidad Mariscal Nieto la muestra se realizó mediante el aleatorio estratificado con asignación proporcional con un error de 5% los resultados obtenidos en la investigación a través de la variable clima organizacional muestra una comunicación entre los rangos muy altos de 25 a 30 una motivación entre mismo rangos confianza participación variable clima institucional teniendo un total de 100 a 120 la gestión administrativa muestra que él 0.9% bajo el 12.9% muy bajo el 52.6% regular el 29.3% alto y el 4.3% muy alto en la municipalidad de acuerdo a la gestión y dimensión planificación de la variable gestión administrativa muestra que el 0.9% muy bajo el 7.8% bajo el 38.8% regular el tren 7.9% alto y el 14.7% muy alto en la variable gestión administrativa con relación a la dimensión organización muestra el 12.1% bajo el 54.3% regular el 32.8% alto y 0.9% muy alto llegando a la conclusión llegando a la conclusión que a través de la prueba estadística Rho de Pearson el 0.77 4 tienen una correlación positiva alta Asimismo se ha obtenido un valor menor de 0,01 por lo que nos indica que hay evidencia estadística para afirmar que la gestión administrativa significa tiene un clima institucional en los

trabajadores alavés se determinó que el clima institucional en los trabajadores de la municipalidad muestran a través de la prueba estadística Rho de Pearson El 0.76 dos muestra una correlación positiva alta con un p valor de 0.00 significando que hay entre dimensión planificación y variable clima institucional hay una relación

(Cosme Dalia, 2018) en su tesis titulada “Percepción de la Identidad Corporativa en los trabajadores de la Municipalidad de el Tambo y San Agustín de Cajas” , tuvieron como objetivo Diferencia de la percepción de la identidad corporativa en el personal administrativo de la municipalidad del tambo y la municipalidad de San Agustín de Cajas, metodología de investigación aplicada descriptivo comparativo la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de San Agustín de cajas de la municipalidad instrumento de recolección de datos a través de valor a través de una encuesta con 5 ítems y a través de la escala de tipo Likert resultados de la investigación demuestra que el 42.9% fueron del sexo femenino y el 57.1% fueron del sexo masculino en el distrito del tambo el 56.7% femenino y el 43.3 masculino de San Agustín de cajas la edad promedio fue de mayor de 30 años el 56.7% y menor de 30 años cuarenta y 3.3% de San Agustín de cajas del tambo en 33 años 31.4% y 72 años sesenta y 8.6% a través del nivel de identidad corporativa de la municipalidad muestran que los valores de San Agustín de cajas el 26.7% fue bajo y el 3.3% alto en el distrito el tambo el 40% fue bajo y el 60% alto en la política en San Agustín de cajas el 16.7% fue bajo y alto el 83.3% en el tambo el 32.4% fue bajo y el 67.6% alto con relaciones de trabajo e iniciación de cajas el 10% fue bajo y el 90% fue alto en el tambo el 24.8% fue bajo y alto el 75.2% de acuerdo al grado de compromiso e identificación muestra que el 6.7% fue bajo y el 93.3% fue alto en San Agustín de cajas el 38.1% fue bajo y el 36 31.9 porciento fue alto en el tambo a través de la prueba chi cuadrada de homogeneidad muestra

que el 95% de confiabilidad estadística no existe diferencia indicativas tanto la identidad corporativa como en sus dimensiones en San Agustín de cajas y el tambo teniendo un p valor de 0.05 llegando a la conclusión que los trabajadores administrativos del tambo y San Agustín de cajas tienen un nivel de identificación corporal es alta y sus dimensiones de acuerdo a la identidad cultural e identidad visual de manera alta la mayoría de las personas de la municipalidad del tambo del personal administrativo recibe el nivel cultural corporativo de esos resultados podemos mencionar que los trabajadores tienen percepción favorable con las normas creencias valores pautas de comportamiento.

(Alcantara, 2015) en su tesis titulada “Gestión Administrativa Municipal y su efecto en el Desarrollo Urbano de los distritos de San Rafael, Tres Unidos, Shatoja y San Hilarión – 2014”, tuvieron como objetivo el de determinar el efecto de la gestión administrativa municipal en el desarrollo urbano de los distritos mencionados. Su investigación fue No experimental, realizaron una encuesta a 371 personas en su total distribuidos en los cuatro distritos.

Obtuvieron como resultado que efectivamente la gestión administrativa municipal tiene un efecto positivo en el desarrollo urbano de los distritos de San Rafael, tres unidos, shatoja y san hilarion. Estas localidades se encuentran en vías de desarrollo y por eso una eficiente gestión municipal de los diferentes alcaldes abrirá nuevas expectativas económicas y desarrollo local.

Díaz y Leguía (2014); en la tesis titulada: “Gestión de la comunicación de políticas públicas en gobiernos locales: estudio de caso de la política pública de seguridad ciudadana Miraflores 360° de la Municipalidad Distrital de Miraflores en el período 2011-2014”; presentada en la facultad de Gestión y Alta Dirección de la PUCP presentada para obtener el título profesional de Licenciado de

Gestión, pone énfasis en que “la comunicación política no es propaganda ni publicidad. No es un proceso por el que los poderes manipulan a la gente ni le imponen sus ideas. No es tampoco un proceso de adoctrinamiento político para meter en la cabeza de las masas alguna ideología o forma de ver el mundo que está en la mente de los gobernantes” y, por tanto, es tiempo de entender que la comunicación política requiere de un gobernante moderno que se comunique con los gobernados y se esfuerce por conocer la opinión de los mismos acerca de su gobierno mediante investigaciones serias y sistemáticas.

(Valle, 2015). En su investigación “La Gestión Administrativa Y La Imagen Institucional de la Institución Educativa No 7073 De La Ugel No 01” tuvo como objetivo primordial el estudiar la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional de la Institución Educativa No 7073.

Estuvo bajo el desarrollo del diseño no experimental, descriptivo, correlacional y dentro del enfoque cuantitativo. Para lo cual se determinó una muestra de 70 integrantes entre directivos, profesores y administrativos de la Institución Educativa No 7073 de la Unidad de Gestión Educativa Local No 01 del distrito de San Juan de Miraflores. Para recoger la información requerida, previamente se validó los dos instrumentos: Cuestionarios (para gestión administrativa e imagen institucional) y se demostró la validez y confiabilidad de estos mediante la técnica de opinión de expertos y el Alfa de Cronbach. Se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. Después de aplicar los instrumentos y luego el tratamiento estadístico, se realizó el análisis e interpretación de datos; finalmente se arribó a la conclusión general que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la imagen institucional.

(Almeida, 2017) en su investigación titulada “Gestión administrativa e imagen institucional en la unidad de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores-2017” La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, el diseño fue descriptivo correlacional. La muestra de estudio fue de 100 docentes, para la recolección de datos en la variable gestión administrativa se aplicó la técnica de encuesta y de instrumento un cuestionario escala tipo Likert, para la confiabilidad del instrumento fue con el alfa de Cronbach que indica una confiabilidad alta, y para la variable imagen institucional se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario tipo Likert, la confiabilidad de dicho instrumento fue al. La validación e los instrumentos se realizó mediante la técnica de juicio de expertos. Para el proceso de los datos se aplicó el estadístico de SPSS versión 24. Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos nos indican que: existe relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo, UGEL 01- 2017, lo cual se demuestra con la prueba de correlación rho de Spearman igual a 0,801 y un p-valor = .000.

(Velásquez, 2019) En su investigación “Gestión Administrativa E Imagen Corporativa De La Universidad Nacional Amazónica De Madre De Dios” tuvieron el objetivo de determinar el nivel de influencia de la gestión administrativa en la imagen corporativa de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, lo que el estudio es de tipo básico, nivel descriptivo, con un diseño correlacional – transversal. La muestra aplicada fue probabilística estratificada simple,

considerando una muestra representativa de 206 trabajadores entre docentes y administrativos, a quienes se aplicó la técnica de la encuesta de manera general independientemente de su condición laboral y funcional, con un total de 40 ítems; y para contrarrestar los resultados con datos cualitativos se aplicó la técnica de la entrevista a tres directivos representativos con un total de 14 ítems; en ambos casos se consideró la variables y sus dimensiones. Los resultados reportan la existencia de una influencia significativa (0,580) de la gestión administrativa en la imagen corporativa; describiendo además que los procesos de planificación, organización, dirección y control son inadecuados y repercuten en la percepción de una imagen corporativa desfavorable de la Universidad, confirmados por el nivel de significancia de 0,000; es decir las variables de estudio se asocian y son dependientes por lo que su relación no es al azar.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1 Gestión Administrativa**

Anzola (2002) menciona que "la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control" (pág. 70). Al respecto la investigadora considera que: "la gestión administrativa es una de las actividades más importantes en una organización, ya que mediante esta se puede lograr el cumplimiento y el logro de los objetivos mediante la unión de esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la misma. Toda empresa persigue un fin, el mismo que se puede alcanzar mediante un proceso ordenado" (Anzola, 2002, pág. 70).



## **Planificación**

La UNESCO (2011) define a planificar como: "el director con su equipo decide qué hacer y determina el cómo, a través de estrategias que convierten a la institución educativa en un centro de excelencia pedagógica, de acuerdo con la misión y visión del Proyecto Educativo Institucional" (p. 42). La UNESCO (2011), continúa aseverando que: "la gestión es fundamentalmente un proceso de toma de decisiones. Hay que decidir sobre: qué debemos hacer para lograr nuestros objetivos, por dónde empezar, cómo lo haremos. Lo que implica pensar también en: con qué recursos contamos, qué requerimos para lograr lo que nos proponemos, qué obstáculos tenemos que vencer" (p. 42).

El concepto de gestión fundamentalmente es de desarrollo, crecimiento, desempeño teniendo en cuenta el uso de los recursos y el logro de objetivos; por lo que cuando se hace mención a la gestión administrativa se asocia al logro de objetivos con el empleo coherente y pertinente de los recursos existentes en un periodo de trabajo ya establecido.

La administración, es la ciencia, es la técnica, es el arte, es el proceso, es el sistema y es el paradigma que se desarrolla dentro de toda organización, entidad, institución o empresa. Mayormente se comprende a la administración como el proceso de funciones administrativas tales como: la planificación, la organización, la dirección y el control. Y que cada una de las funciones, es a su vez un conjunto de procesos propios que cumplen actividades específicas y con una naturaleza de desempeño también específica; es decir, la planificación, es la responsable de los planes; así como la organización es la responsable de las funciones de cada personal. La gestión administrativa tiene por tanto dimensiones de alta responsabilidad al interior de la empresa. Tales

dimensiones según Carrasco (2013, p. 228) vienen a ser los siguientes:

“planificación, organización, dirección y control”.

### **Planeación**

“La planeación es el proceso de establecer actividades laborales hacia el futuro, entre las que se mencionan a las principales: misión y visión; objetivos y metas; estrategias; presupuesto económico; toma de decisiones, etc”. Según Robbins & Coulter (2014, p. 220), la planeación es una función. Ellos sostienen lo siguiente:

“La planeación es la función administrativa que involucra la definición de los objetivos de la organización, el establecimiento de estrategias para lograrlos y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades laborales. Por lo tanto, tiene que ver tanto con los fines (el qué) como los medios (el cómo)”

### **Organización**

“La organización es el proceso de establecer actividades laborales de coordinación de desempeños establecidos por la división del trabajo y su especialización, de acuerdo a las necesidades y responsabilidades al interior de la empresa”. Robbins & Coulter (2014, p. 332) explican que “definimos el término organización como la función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales”.

### **Dirección**

“La dirección es el proceso de guiar a los colaboradores de las organizaciones mediante procesos del comportamiento humano tales como: motivación, liderazgo, trabajo en equipo y comunicación humana”. Stoner, et al (2008, p. 481) enfatizan: “Para traducir estas decisiones en actos y para

sostenerlos, los gerentes deben tener voluntad para alentar y apoyar a las personas que llevan los planes a la práctica y que trabajan dentro de la estructura. Este esfuerzo administrativo para que la gente se concentre en las metas de la organización se conoce como el proceso de dirección. La dirección trata de las habilidades humanas de la administración”

### **Control**

“Es el proceso de verificación de los resultados que han sido planificados en su momento establecido.” Para tales requiere del uso de indicadores de gestión. Al respecto Robbins & Coulter (2014, p. 266) señalan que “es el proceso de supervisar, comparar y controlar el desempeño laboral. (...). El uso de controles efectivos garantiza que las actividades están ejecutadas de forma que contribuya al cumplimiento de los objetivos”. El proceso de control permite corroborar el cumplimiento con lo planificado Robbins & Coulter (2014, p. 267); remarcan que:

“El proceso de control es el procedimiento de tres pasos, cuya finalidad es medir el desempeño real, compararlo contra un estándar y poner en práctica las acciones gerenciales necesarias para corregir las desviaciones o errores de adecuación que pudieran presentarse”.

### **2.2.2 Imagen Institucional**

La imagen corporativa es el conjunto de ideas, percepciones opiniones, juicios con relación a una institución o empresa, en una determinada situación o contexto social y político.

La Imagen Institucional está vinculada a los valores que representan la institución o empresa. Tales valores serán reconocidos en la medida que, gocen

de la representación verdadera de aquello que muestra. Si muestra valores que no representan lo que se señala, entonces la percepción de quienes opinan será adversa.

Para desarrollar un trabajo profesional de imagen institucional se asume siempre que esta labor está vinculada con acciones de Marketing, especialmente de la P de promoción, es decir en aquello que vienen a ser las relaciones públicas y la publicidad. Sin embargo, también están las relaciones humanas que al interior de las instituciones se ejecutan como parte del desempeño laboral del personal de las empresas.

Las dimensiones de la imagen institucional o corporativa según Keller (2008, p. 453) son las siguientes:

- Atributos, beneficios o actitudes comunes de producto.
- Personas y relaciones.
- Valores y programas.
- Credibilidad corporativa

### 2.3. Marco Conceptual

- **Comunicación Corporativa.** – “Es el proceso que convierte la identidad corporativa en imagen corporativa.”
- **Identidad Corporativa.** - Paul Capriotti (2004) “Es aquella percepción que una organización tiene sobre sí misma. “
- **Imagen Corporativa.** – Enrico Cheli (2005) “Es la percepción que tiene un determinado público sobre su empresa.”
- **Imagen de Marca.** - COSTA, J. (1987. Pág. 26) “Cómo los individuos ven a una marca determinada en competencia con otras en el mercado.”

- **Imagen de Mercado.** - Modo en que la gente percibe la calidad de la compañía en comparación con las restantes.
- **Imagen de Producto.** – “Modo en el cual las personas ven a una categoría específica de producto.”

## **CAPÍTULO III HIPÓTESIS**

### **3.1. Hipótesis General**

Existe relación entre la Gestión administrativa y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020.

### **3.2. Hipótesis Especificas**

- Existe relación entre la dimensión del Proceso de Gestión y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020.
- Existe relación entre la Dimensión del Talento humano y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020.
- Existe relación entre la Dimensión del Clima organizacional y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020.

### 3.3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	La gestión administrativa tiene por tanto dimensiones de alta responsabilidad al interior de la empresa. Tales dimensiones según Carrasco (2013, p. 228) vienen a ser las siguientes: “planificación, organización, dirección y control”.	PROCESO DE LA GESTIÓN	1. Nivel de cumplimiento de la misión	1. Muy bajo 2. Bajo 3. Medio 4. Alto 5. Muy alto
			2. Nivel de cumplimiento de los objetivos	
			3. Nivel de logro de metas	
		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4. Grado de eficiencia en el desempeño de las funciones	
			5. Frecuencia de control de los procesos administrativos	
			CLIMA ORGANIZACIONAL	
<b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	La imagen corporativa es el conjunto de ideas, percepciones, opiniones, juicios con relación a una institución o empresa, en una determinada situación o contexto social y político.	<b>CULTURA CORPORATIVA</b>		7. Nivel de calidad en los servicios en la gestión administrativa
		<b>VINCULO INSTITUCIONAL</b>		8. Nivel de calidad en la orientación hacia el cliente
		<b>COMUNICACIÓN CORPORATIVA</b>	9. Nivel de difusión de las actividades de Responsabilidad Social por parte de la M.D. 10. Grado de corrupción en los trámites administrativos.	

## CAPITULO IV METODOLOGÍA

### 4.1. Método de Investigación

El método general para la investigación será el método Científico. Según Sautu y otros (2005) en su libro Manual de Metodología, señalan:

“Los métodos se sustentan sobre principios epistemológicos y metodológicos. Es por ello que no es posible utilizar cualquier método en el marco de una metodología determinada. En la práctica, en la elección de un método se respetan los presupuestos de la metodología en la que se encuadra, aunque con ciertos grados de libertad” (p. 38).

### 4.2. Tipo de investigación

Carrasco (2013) sostiene que: “Dependiendo del objetivo que se va a realizar, podemos determinar el tipo de investigación al que corresponda. Esta labor debe realizarse antes de formular el plan de investigación, con el fin de tener bien definido lo que se piensa hacer y qué tipo de información se desea obtener, ya que este documento constituye una secuencia estructurada de fases y operaciones que se articulan en cadena” (p. 43). La investigación científica tiene tres tipos de investigación, el primero es el básico o teórico, el segundo es el aplicado y el tercero es el experimental. El tipo de investigación del presente trabajo de investigación es el Teórico. Al respecto, Ñaupas y otros (2013) sostienen: “La investigación pura, básica o sustantiva, recibe el nombre de pura porque en efecto no está interesada por un objetivo crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos, es como dicen otros el amor de la ciencia por la ciencia; se dice que es básica porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia” (p. 91)



Valderrama (2015) señala enfáticamente: “Es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimiento científico y no produce necesariamente resultado de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico-científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes” (p. 164).

Precisamente, por esa razón, la presente investigación, recolectó datos directamente de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mito.

#### **4.3. Nivel de investigación**

Respecto al nivel de investigación, existen tres niveles para la investigación básica o teórica, estos niveles son: exploratorio, descriptivo y explicativo. Para la presente tesis se ha previsto, emplear el nivel explicativo.

Al respecto Ñaupas y otros (2013) sostienen: “Es un nivel más complejo, más profundo y más riguroso, de la investigación básica, cuyo objetivo principal es la verificación de hipótesis causales o explicativas; el descubrimiento de nuevas leyes científico sociales, de nuevas micro teorías sociales que expliquen las relaciones causales de las propiedades o dimensiones de los hechos, eventos del sistema y de los procesos sociales. Trabajan con hipótesis causales, es decir que explican las causas de los hechos, fenómenos, eventos y procesos naturales o sociales” (p. 92).

#### **4.4. Diseño de la Investigación**

Ñaupas y otros (2014) sostienen que: “El diseño de la investigación es un plan, una estructura que no solo responde a las preguntas de investigación, sino que además determina qué variables van a ser estudiadas, (variables independientes, variables dependientes, variables externas), como deben ser controladas, manipuladas, observadas y medidas” (p. 327).

El diseño de la presente tesis es el No Experimental; específicamente el Diseño Causal Comparativa. Ñaupas y otros (2014) insisten que este diseño “se utiliza cuando se quiere determinar el grado de influencia de una variable independiente sobre la variable dependiente” (p. 342).

Este diseño tiene la siguiente simbología:

$$O \quad X_1 \longrightarrow Y_1$$

Dónde:

M : Muestra

O : Observación

X : Variable Independiente (Gestión administrativa)

Y : Variable Dependiente (Imagen institucional)

## 4.5. Población y muestra

### 4.5.1 Población

La población de la presente investigación cuantitativa es Finita. Navarro (2011, p. 239) afirma que “cada elemento de la población tiene la misma probabilidad para ser seleccionado en la muestra”. La población del distrito de Mito es de 1,598 habitantes, según los datos proporcionados por el INEI 2005. Sin embargo para la presente investigación se considero a todos los usuarios o pobladores que realizaron tramites durante los meses de Setiembre y Octubre Considerando así una cantidad de población de 75 pobladores aproximadamente por mes. Siendo un total de 150 pobladores

### 4.5.2 Muestra

La muestra de investigación alcanza a 108 pobladores. Se detalla el muestreo:

## MUESTREO ALEATORIO SIMPLE

### Para poblaciones finitas

#### TAMAÑO DE LA MUESTRA

Cuando:  $Z= 1.96$

$N= 150$

$P= 0.5$

$Q= 0.5$

$E= 0.05$

$$n_0 = \frac{Z^2 N P Q}{Z^2 P Q + (N-1) E^2} = \boxed{108.08}$$

Leyenda:

$N$  = Población

$P$  = Probabilidad de éxito

$Q$  = Probabilidad de fracaso

$Z$  = Nivel de significancia

$E$  = Estimación de error  $n =$

Muestra

#### Criterios de exclusión e inclusión:

Técnica de muestreo Probabilístico aleatorio simple para poblaciones finitas.

#### Criterios de exclusión e inclusión:

- a) Criterios de exclusión. - Para la presente investigación se excluye a todos los habitantes menores de 18 años.
- b) Criterios de inclusión. - Se incluye a los habitantes mayores de 18 años, y cuyo límite sea 65 años. Esto se debe a que la investigación pretendió captar la percepción de la gestión administrativa y la imagen institucional
- c) Unidad de análisis. - La unidad de análisis es población del distrito de Mito

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la investigación se han empleado dos tipos de técnicas; la primera fue la Revisión documentaria; mientras que la segunda fue la Entrevista. La revisión documentaria pertenece a las técnicas denominadas de gabinete, en tanto que las segundas están agrupadas en las técnicas denominadas de campo.

Carrasco (2013) afirma que el cuestionario “es el instrumento de la investigación social más usado cuando se estudia a gran número de personas” (p. 318). Para medir las afirmaciones en la medición cuantitativa, se empleó la escala de medición Ordinal; y para las apreciaciones cualitativas se empleó el Análisis de Contenido.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Establecida la muestra, se recolectó la información mediante el uso del instrumento de investigación, en este caso fue el cuestionario estructurado.

Metodológicamente el procesamiento de la información se dio en dos bloques, primero se procedió con la recopilación de los datos, la presentación de los resultados y su interpretación. Luego, siguió el análisis de la información para comprender su valor científico. Es decir, no bastó con solamente llegar al tratamiento de la información cuantitativa, sino que también se realizó el tratamiento a la información cualitativa, he ahí el sentido del enfoque mixto. Técnicas y análisis de datos

##### **Analisis Descriptivo:**

Los datos se analizaron y expresaron mediante tablas de frecuencia y graficos descriptivos.

##### **Analisis inferencial:**

Se empleara la prueba de correlación bajo el coeficiente de Rho de Spearman, bajo las condiciones de las pruebas de no normalidad.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

En la investigación no se daña a la población de manera física ni psicológica y los datos obtenidos es de uso exclusivo para la investigación. Se recolectó la información bajo el consentimiento informado de cada persona encuestada, garantizando el respeto.

Las consideraciones éticas de la investigación son:

- Se guardó la reserva de las participantes.
- Se entregó el consentimiento informado antes de la evaluación.
- Los resultados se realizaron con estricta confidencialidad.
- Se aplicó el criterio de rigor científico.
- Se incidió en el principio de originalidad de la investigación

## CAPITULO V RESULTADOS

### 5.1. Descripción de resultados

#### 5.1.1 Resultados de la variable Gestión Administrativa.

TABLA N° 01

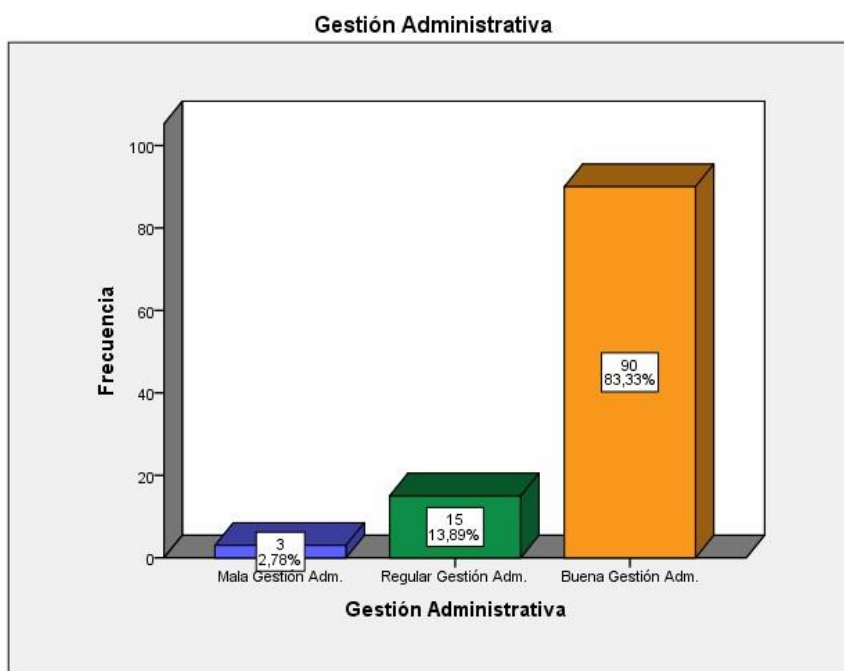
Frecuencia porcentual de la variable gestión administrativa

Gestión Administrativa		
	Frecuencia	Porcentaje válido
Mala Gestión Adm.	3	2.8
Regular Gestión Adm.	15	13.9
Buena Gestión Adm.	90	83.3
Total	108	100.0

Fuente: Elaboración propia de la ficha de recolección de datos.

FIGURA N° 01

Distribución porcentual de datos de la variable gestión administrativa



#### Interpretación:

En la tabla y figura N° 01 se observa, que del total de encuestados 2.8% pertenece a una mala gestión administrativa, el 13,9% obtuvo una regular gestión administrativa y el 83.3% esta dentro de una buena gestión administrativa.

### 5.1.2 Resultados de la variable Imagen Institucional.

**TABLA N° 02**

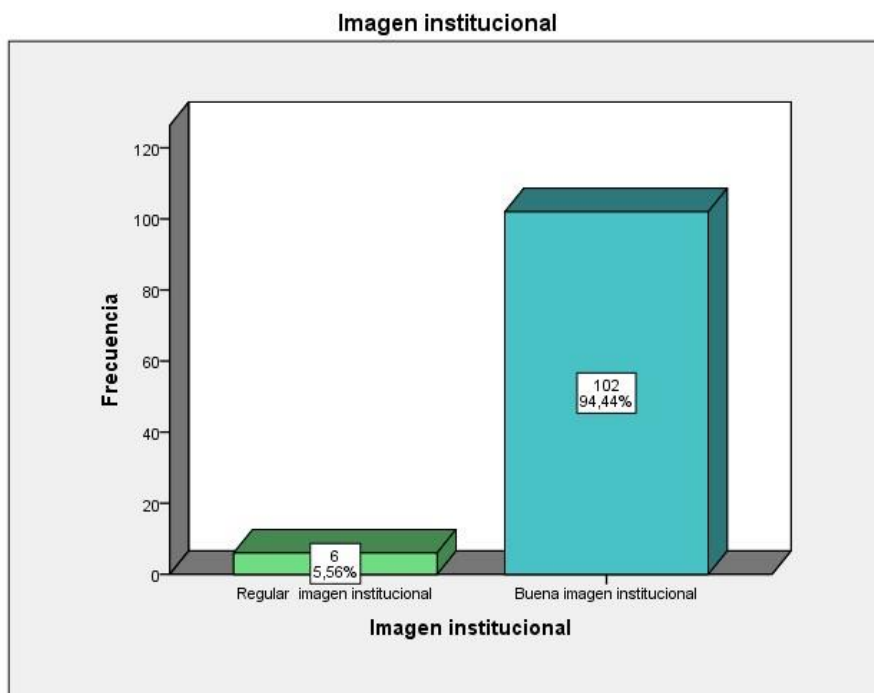
**Frecuencia porcentual de la variable imagen institucional**

<b>Imagen institucional</b>		
	Frecuencia	Porcentaje válido
Regular imagen institucional	6	5.6
Buena imagen institucional	102	94.4
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia de la ficha de recolección de datos.

**Figura N° 02**

**Distribución porcentual de datos de la variable imagen institucional**



**Interpretación:**

En la tabla y figura N° 02 se observa, del total de encuestados el 5,6% cree que tiene una regular imagen institucional y el 94,4% obtuvo buena imagen institucional.

## Resultados de la variable dimensión proceso de gestión.

**TABLA N° 03**

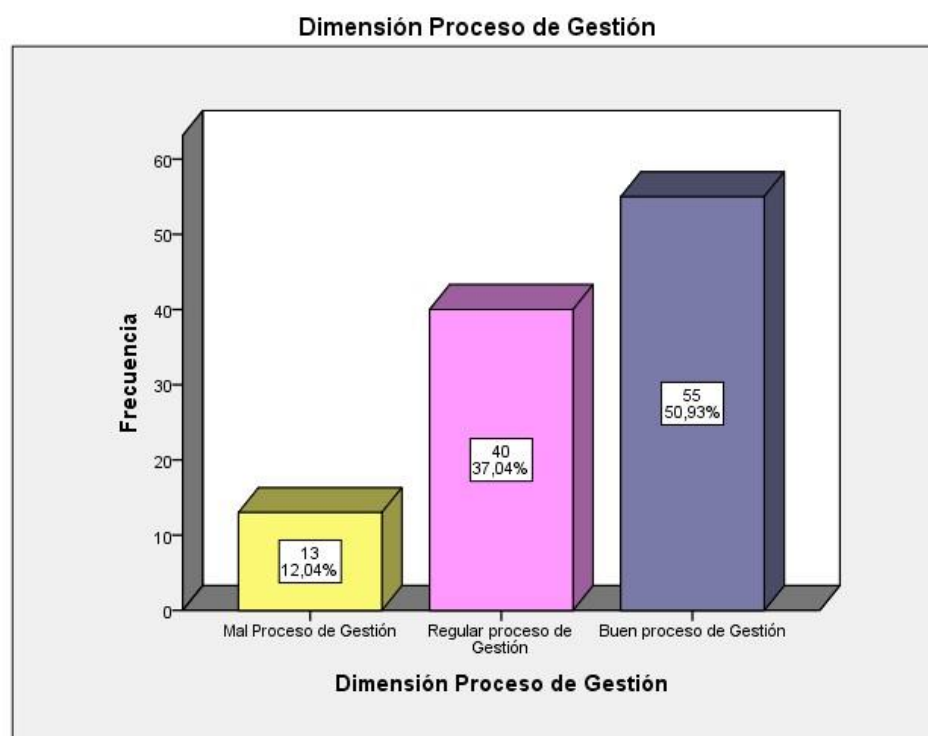
**Frecuencia porcentual de la variable dimensión proceso de gestión.**

Dimensión Proceso de Gestión		
	Frecuencia	Porcentaje válido
Mal Proceso de Gestión	13	12.0
Regular proceso de Gestión	40	37.0
Buen proceso de Gestión	55	50.9
Total	108	100.0

Fuente: Elaboración propia de la ficha de recolección de datos.

**Figura N° 03**

**Distribución porcentual de datos de la variable dimensión proceso de gestión.**



### Interpretación:

En la tabla y figura N° 03 se observa, que el 12,04% del total de encuestados se observa que hay un mal proceso de gestión, mientras el 37,04% esta en con un regular proceso de gestión y el 50,93% esta con un buen proceso de gestión.



## Resultados de la variable dimensión talento humano.

**TABLA N° 04**

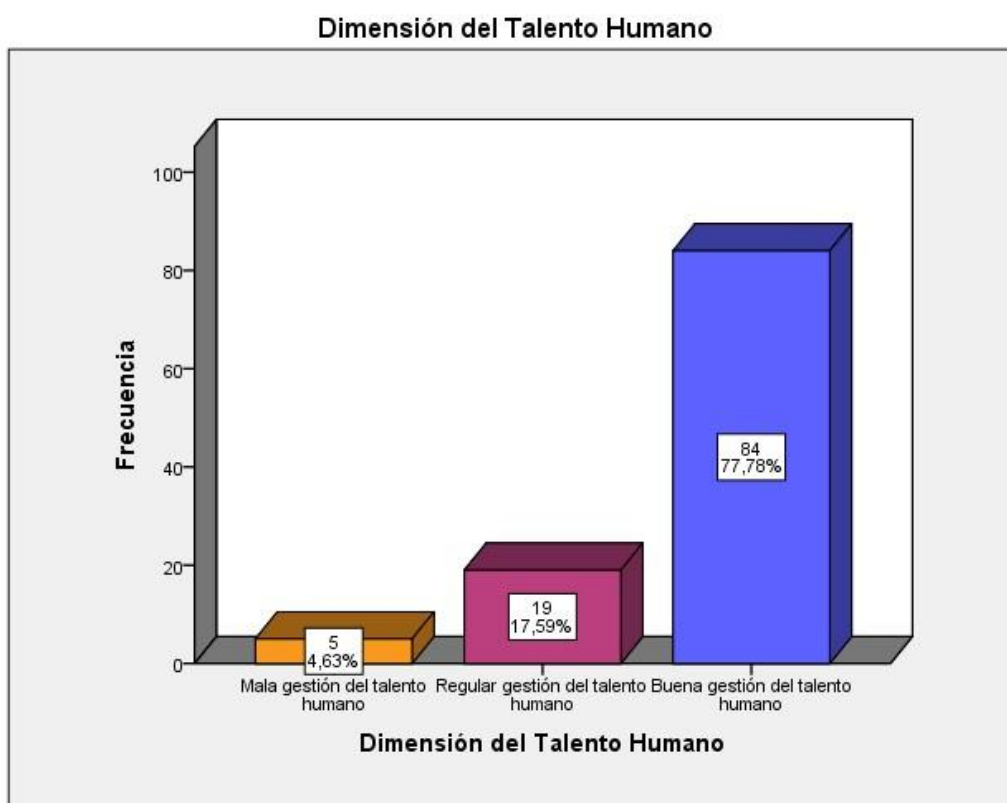
**Frecuencia porcentual de la variable dimensión talento humano.**

Dimensión del Talento Humano		
	Frecuencia	Porcentaje válido
Mala gestión del talento humano	5	4.6
Regular gestión del talento humano	19	17.6
Buena gestión del talento humano	84	77.8
Total	108	100.0

Fuente: Elaboración propia de la ficha de recolección de datos.

**Figura N° 04**

**Distribución porcentual de datos de la variable dimensión talento humano.**



### Interpretación:

En la tabla y figura N° 04 se observa, que el 4,63% del total de encuestados se observa que hay una mala gestión del talento humano, mientras el 17,59% está en con una regular gestión de talento humano y el 77,78% esta con una buena gestión del talento humano.

**Resultados de la variable dimensión clima organizacional.**

**TABLA N° 05**

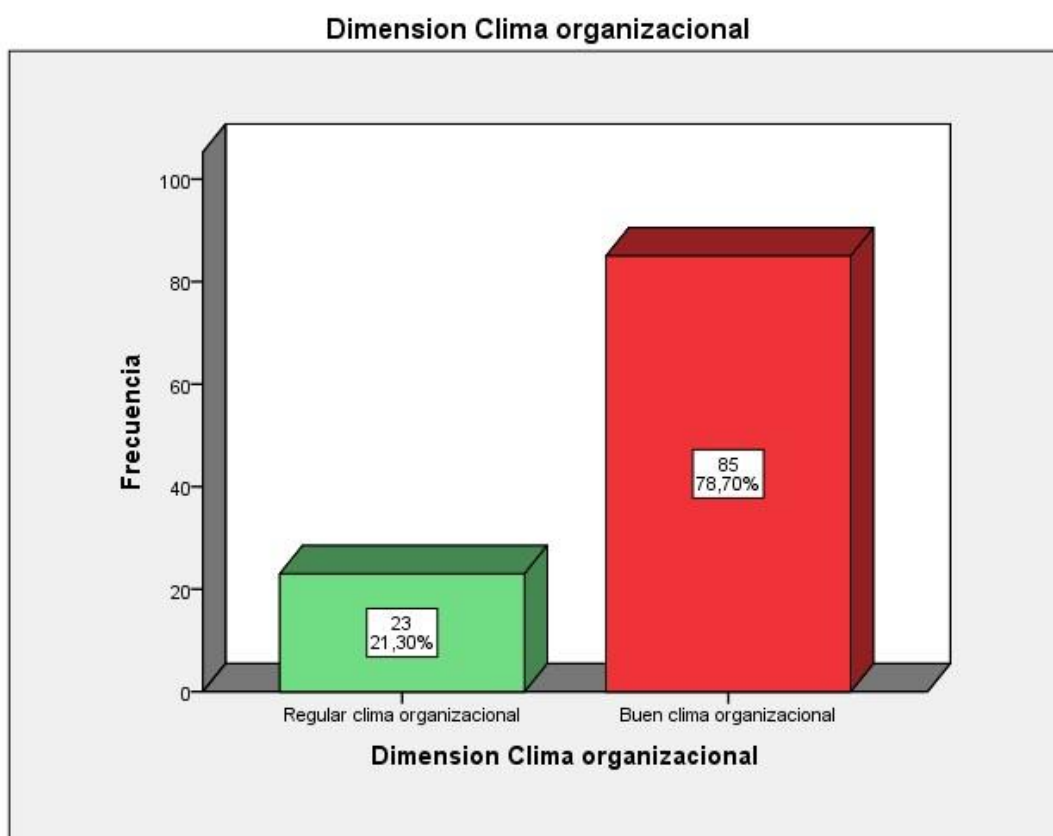
**Frecuencia porcentual de la variable dimensión clima organizacional.**

Dimension Clima organizacional		
	Frecuencia	Porcentaje válido
Regular clima organizacional	23	21.3
Buen clima organizacional	85	78.7
Total	108	100.0

Fuente: Elaboración propia de la ficha de recolección de datos.

**Figura N° 05**

**Distribución porcentual de datos de la variable dimensión clima organizacional.**



**Interpretación:**

En la tabla y figura N° 05 se observa, que del total de encuestados el 21,30% está dentro de un clima organizacional regular y el 78,7% tiene un clima organizacional bueno.

## Resultados de la variable dimensión cultura corporativa.

**TABLA N° 06**

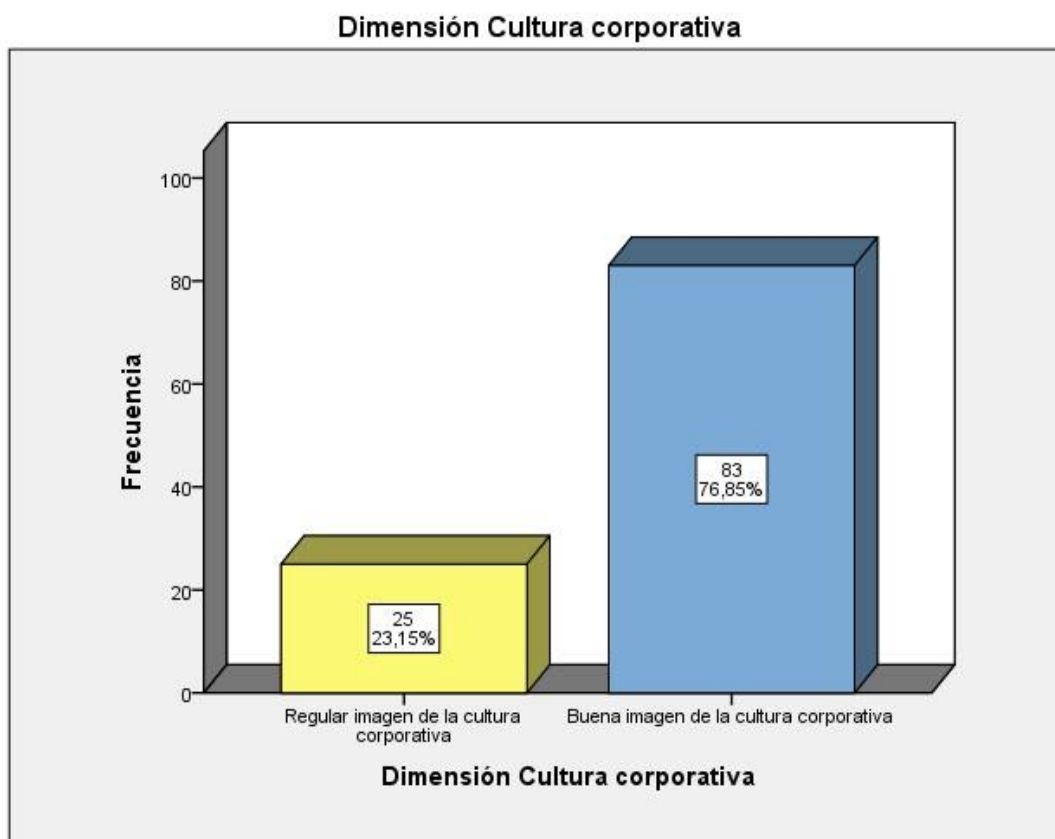
### Frecuencia porcentual de la variable dimensión cultura corporativa.

Dimensión Cultura corporativa		
	Frecuencia	Porcentaje válido
Regular imagen de la cultura corporativa	25	23.1
Buena imagen de la cultura corporativa	83	76.9
Total	108	100.0

Fuente: Elaboración propia de la ficha de recolección de datos.

**Figura N° 06**

### Distribución porcentual de datos de la variable dimensión cultura corporativa.



### Interpretación:

En la tabla y figura N° 06 se observa, que del 100% de encuestados el 23,15% obtuvo una imagen de la cultura corporativa regular y el 76,85% obtiene una buena imagen de la cultura corporativa.

## Resultados de la variable dimensión vínculo corporativo.

**TABLA N° 07**

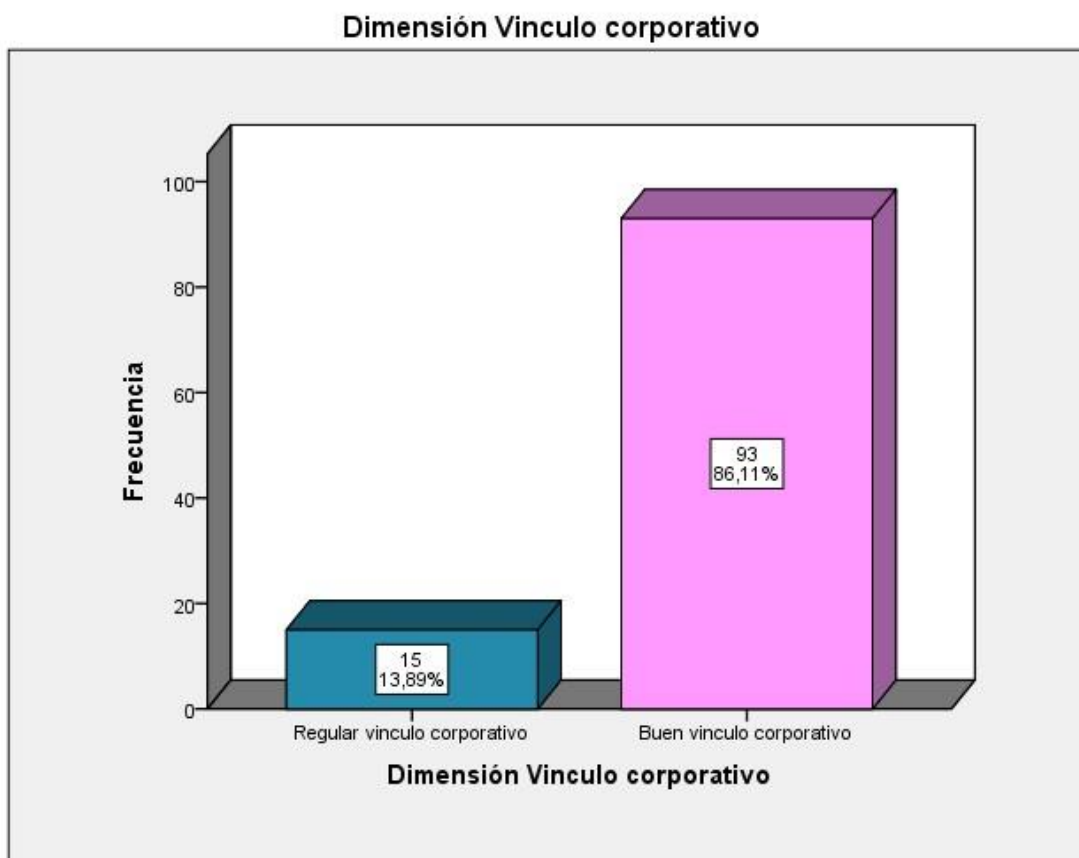
**Frecuencia porcentual de la variable dimensión vinculo corporativo.**

Dimensión Vinculo corporativo		
	Frecuencia	Porcentaje válido
Regular vinculo corporativo	15	13.9
Buen vinculo corporativo	93	86.1
Total	108	100.0

Fuente: Elaboración propia de la ficha de recolección de datos.

**Figura N° 07**

**Distribución porcentual de datos de la variable dimensión vinculo corporativo.**



### Interpretación:

En la tabla y figura N° 07 se muestra que un 13,89% existe un vínculo corporativo regular y el 86,11% demuestra que existe un buen vinculo corporativo, todo esto del total de encuestados.

## Resultados de la variable dimensión comunicación corporativa.

**TABLA N° 08**

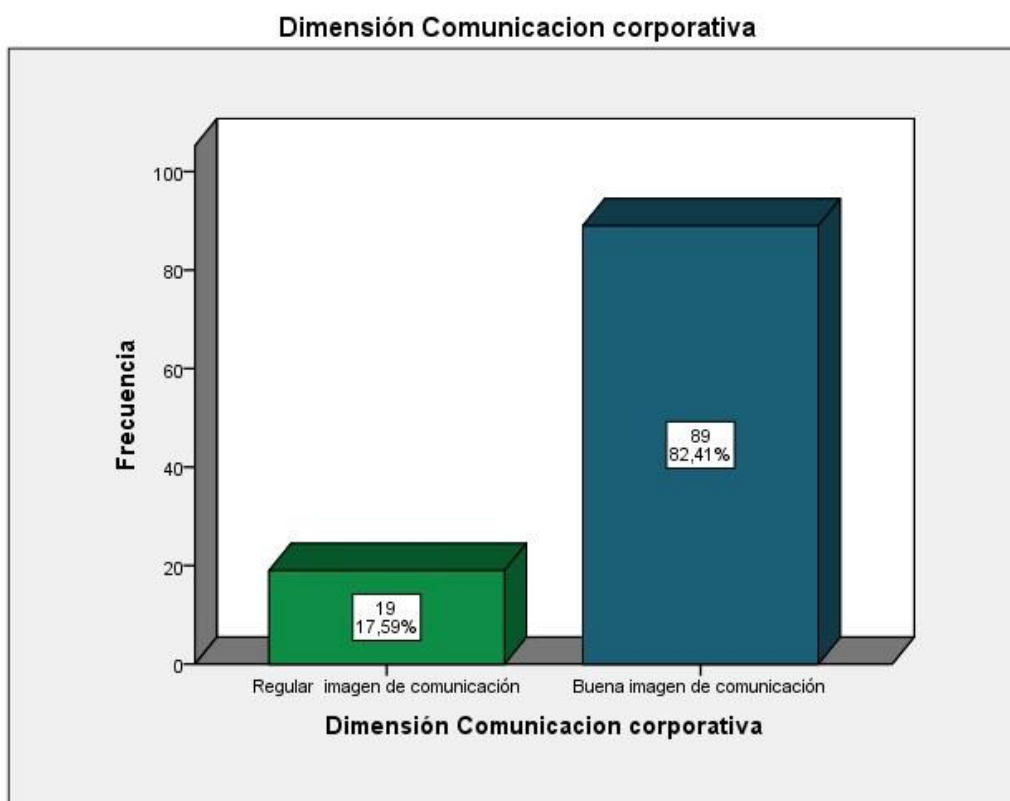
**Frecuencia porcentual de la variable dimensión comunicación corporativa.**

Dimensión Comunicación corporativa		
	Frecuencia	Porcentaje válido
Regular imagen de comunicación	19	17.6
Buena imagen de comunicación	89	82.4
Total	108	100.0

Fuente: Elaboración propia de la ficha de recolección de datos.

**Figura N° 08**

**Distribución porcentual de datos de la variable dimensión comunicación corporativa.**



### **Interpretación:**

En la tabla y figura N° 08 se muestra que un 15,59% tiene una imagen de comunicación regular y el 82,41% demuestra que existe una buena imagen de comunicación, todo esto del total de encuestados.

## 5.2. Contratación de Hipótesis

### 5.2.1 Contraste de la Hipótesis General

#### Planteamiento

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la Gestión administrativa y la Imagen institucional de la municipalidad distrital de Mito- 2020.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la Gestión administrativa y la Imagen institucional de la municipalidad distrital de Mito- 2020.

#### Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

Correlaciones				
			Gestión Administrativa	Imagen institucional
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	,523**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	108	108
	Imagen institucional	Coefficiente de correlación	,523**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	108	108

#### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

#### Regla de decisión:

- Se acepta la hipótesis nula cuando la significancia es mayor que 0.05 ( $\alpha > 0.05$ )
- Se rechaza la hipótesis nula cuando la significancia es menor que 0.05 ( $\alpha < 0.05$ )

## Decisión estadística

A través del análisis de la prueba de correlación y el nivel de significancia, se puede determinar que, si existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y la Imagen institucional en la Municipalidad distrital de Mito – 2020 a un nivel moderado.

### 5.2.2 Hipótesis Específicas:

#### 5.2.3 Contraste de Hipótesis Específica N° 01

#### Planteamiento

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la dimensión del Proceso de Gestión y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la dimensión del Proceso de Gestión y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020

#### Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

Correlaciones				
			Dimensión Proceso de Gestión	Imagen institucional
Rho de Spearman	Dimensión Proceso de Gestión	Coefficiente de correlación	1.000	.181
		Sig. (bilateral)		.061
		N	108	108
	Imagen institucional	Coefficiente de correlación	.181	1.000
		Sig. (bilateral)	.061	
		N	108	108

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

#### Regla de decisión:

- Se acepta la hipótesis nula cuando la significancia es mayor que 0.05 ( $\alpha > 0.05$ )
- Se rechaza la hipótesis nula cuando la significancia es menor que 0.05 ( $\alpha < 0.05$ )

#### Decisión estadística

A través del análisis de la prueba de correlación y el nivel de significancia, se puede determinar que, no existe una relación significativa entre la Dimensión del Proceso de gestión y la Imagen institucional en la Municipalidad Distrital de Mito– 2020.

#### 5.2.4 Contraste de Hipótesis Específica N° 02

##### Planteamiento

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la Dimensión del Talento humano y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la Dimensión del Talento humano y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020.



### Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

Correlaciones				
			Dimensión del Talento Humano	Imagen institucional
Rho de Spearman	Dimensión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1.000	,425**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	108	108
	Imagen institucional	Coefficiente de correlación	,425**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	108	108

#### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

#### Regla de decisión:

- Se acepta la hipótesis nula cuando la significancia es mayor que 0.05 ( $\alpha > 0.05$ )
- Se rechaza la hipótesis nula cuando la significancia es menor que 0.05 ( $\alpha < 0.05$ )

#### Decisión estadística

A través del análisis de la prueba de correlación y el nivel de significancia, se puede determinar que, si existe una relación significativa entre la Dimensión del Talento humano y la Imagen institucional en la Municipalidad Distrital de Mito – 2020 a un nivel moderado.

### 5.2.5 Contraste de Hipótesis Específica N° 03

#### Planteamiento

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la Dimensión del Clima organizacional y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la Dimensión del Clima organizacional y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020.

#### Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

<b>Correlaciones</b>				
			Dimension Clima organizacional	Imagen institucional
Rho de Spearman	Dimension Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,466**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	108	108
	Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,466**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	108	108

#### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

#### Regla de decisión:

- Se acepta la hipótesis nula cuando la significancia es mayor que 0.05 ( $\alpha > 0.05$ )
- Se rechaza la hipótesis nula cuando la significancia es menor que 0.05 ( $\alpha < 0.05$ )

**Decisión estadística**

A través del análisis de la prueba de correlación y el nivel de significancia, se puede determinar que, si existe una relación significativa entre la Dimensión del Clima organizacional y la Imagen institucional en la Municipalidad Distrital de Mito – 2020 a un nivel moderado.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se plantearon los resultados con un enfoque hacia el objetivo general, que consistió en verificar la influencia de la gestión administrativa y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de Mito – 2020.

En relación a la hipótesis general, que consistió en determinar si existe relación entre la Gestión administrativa y la Imagen institucional de la municipalidad distrital de Mito-2020, en cuanto a la prueba de hipótesis podemos observar que la decisión estadística del P-valor es 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0,05. Al rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) se acepta la hipótesis Alternativa ( $H_a$ ), por ende, si existe relación entre la Gestión administrativa y la Imagen institucional de la municipalidad distrital de Mito- 2020.

Esto es contrastado por (Valdivia V., 2015) donde menciona en sus conclusiones que la municipalidad Distrital de Mariano Melgar muestra su imagen institucional que tienen los usuarios con respecto a sus servicios y requerimientos, de igual manera (Perez, 2019) menciona que la relación entre la variable de gestión administrativa y satisfacción de los usuarios con la imagen institucional de la municipalidad Distrital de Pólvora y la correlación estadística lo calificamos un grado de correlación negativo moderado.

La primera hipótesis específica que se planteó fue existe relación entre la dimensión del Proceso de Gestión y la Imagen institucional de la municipalidad distrital de Mito- 2020, en cuanto a la prueba de hipótesis podemos observar que la, decisión estadística que el P- valor es 0.061 que es mayor al nivel de significancia de 0,05. Al rechazar la hipótesis Alternativa ( $H_a$ ) se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), por ende, no existe relación entre la dimensión del Proceso de Gestión y la Imagen institucional de la municipalidad distrital de Mito- 2020.

Es corroborado por (Perez, 2019) menciona que la dimensión del proceso de gestión y control y la satisfacción de los usuarios se muestra una relación con un grado significativo

positivo moderado con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora aceptando la hipótesis alterna,

La segunda hipótesis específica que se planteó fue existe relación entre la Dimensión del Talento humano y la Imagen institucional de la municipalidad distrital de Mito- 2020, en cuanto a la prueba de hipótesis podemos observar que la decisión estadística del P-valor es 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0,05. Al rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) se acepta la hipótesis Alterna ( $H_a$ ), Por lo tanto, podemos afirmar que si existe relación entre la Dimensión del Talento humano y la Imagen institucional de la municipalidad distrital de Mito- 2020.

Es corroborada con otros autores como (Bravo & Estela, 2015) mencionando que la dimensión del talento humano implementa estrategias de sostenibilidad de las relaciones laborales entre el jefe inmediato ayudando a mejorar las estrategias que contribuyan a mejor desarrollo de la imagen institucional.

La tercera hipótesis específica que se planteó fue existe relación entre la Dimensión del Clima organizacional y la Imagen institucional de la municipalidad distrital de Mito- 2020, en cuanto a la prueba de hipótesis podemos observar que la decisión estadística del P-valor es 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0,05. Al rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) se acepta la hipótesis Alterna ( $H_a$ ), Por ende, podemos afirmar que si existe relación entre la Dimensión del Clima organizacional y la Imagen institucional de la municipalidad distrital de Mito- 2020.

Es corroborado por (Valdivia 2015) el autor rechaza la hipótesis del investigador ya que en su trabajo concluye que la cultura organizacional a un nivel débil, tendrá un efecto negativo en la imagen institucional que perciben los ciudadanos, ya que estos perciben está en los servicios que se le brinda, a su vez (Perez, 2019) nos menciona que la dimensión organizacional y la satisfacción de los usuarios en un grado negativo muy bajo con la

satisfacción de los usuarios y la imagen de la municipalidad Distrital. (Paye, 2018) concluye la formación de la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Lampa son una producción audiovisual, producción impresa y a través de los diferentes medios limita la falta de recursos, conocimientos y equipos técnicos adecuados. (Bravo& Estela, 2015).

Concluye que el clima organizacional tiene aspectos positivos dentro del como la toma de decisiones y la disponibilidad del trabajo en equipo entre otro sin embargo demostraron caer en algunos desaciertos con la imagen institucional siendo de este regular nivel.

## CONCLUSIONES

- Se confirma que si existe una relación significativa ( $R_s = 0.523$ ) a un nivel moderado ( $p\text{-valor} = 0.000$ ) entre la Gestión administrativa y la Imagen institucional de la municipalidad distrital de Mito- 2020.
- Se confirma que no existe una relación significativa ( $p\text{-valor} = 0.061$ ) entre la dimensión del Proceso de Gestión y la Imagen institucional de la municipalidad distrital de Mito- 2020
- Se confirma que si existe una relación significativa ( $r_s = 0.425$ ) a un nivel moderado ( $0.000$ ) entre la Dimensión del Talento humano y la Imagen institucional de la municipalidad distrital de Mito- 2020.
- Por último, Se confirma que si existe una relación significativa ( $r_s = 0.466$ ) a un nivel moderado ( $p\text{-valor} = 0.000$ ) entre la Dimensión del Clima organizacional y la Imagen institucional de la municipalidad distrital de Mito- 2020.

## RECOMENDACIONES

- El personal de la Municipalidad Distrital de Mito debe mejorar en la gestión administrativa, trabajando en equipo para involucrar a todo el personal y de esa manera tenga una buena imagen dentro del Distrito de Mito.
- De acuerdo a la conclusión específica se recomienda al personal de la Municipalidad Distrital de Mito capacitarse en procesos de gestión, para mejorar en la conducción entre los pobladores siendo fortalecida.
- De acuerdo a la conclusión específica talento humano se recomienda capacitar a todo el personal para mejorar su rendimiento, en lo administrativo, el mismo que repercutiría en la imagen de la Municipalidad Distrital de Mito.
- De acuerdo a la conclusión específica clima organizacional se recomienda la reestructuración de la organización para mejorar su clima organizacional y por consiguiente mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Mito.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcantara, J. (2015). *Gestión Administrativa Municipal Y Su Efecto En El Desarrollo Urbano De Los Distritos De San Rafael, Tres Unidos, Shatoja Y San Hilarion - 2014*. Tarapoto, Perú.
- Almeida, L. (2017). *Gestión administrativa e imagen institucional en la unidad de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores-2017*. Lima, Perú.
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. México: Mc-Graw-hill.
- Arbaiza, L. (2014). *Cómo elaborar la tesis de grado*. Lima: ESAN ediciones.
- Alcántara, J. (2015). *Gestión administrativa municipal y su efecto en el desarrollo urbano de los distritos de San Rafael, Tres Unidos, Shatoja y San Hilarion – 2014*. Tesis. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- Bravo, X., & Estela, L. (2015). *Influencia del clima organizacional de la municipalidad distrital de la Victoria en el desempeño laboral de sus obras*. Licencia en Ciencias de la comunicación, Universidad Señor de Sipan, Peru. Obtenido de [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3645/BRAVO\\_CUEVA\\_X.pdf?sequence=7&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3645/BRAVO_CUEVA_X.pdf?sequence=7&isAllowed=y)
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (5ª reimpresión de la Segunda edición). Lima: San Marcos S.A.
- Cosme Dalia, I. w. (2018). *Percepcion de la identidad corporativa en los trabajadores de la municipalidad de el Tambo y san agustin de cajas*. Tesis Licenciatura. Universidad nacional del centro del peru, Huancayo Peru.
- D'Alessio, F. (2013). *El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia*. (3ª ed.). México: Pearson Educación.
- David, F. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. (14ª Ed). México: Pearson.
- Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.). México: McGraw-Hill.
- Keller, K. (2008). *Branding: Administración Estratégica de la Marca*. (3ª Ed). México: Pearson
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2017). *Marketing*. (16ª Ed.). México: Pearson
- Navarro, J. (2011). *Epistemología y metodología*. México: Patria

- Mamani, R. (2019). *Gestion Administrativa y clima institucional en los trabajadores Administrativos. tesis de Licenciatura. universidad Nacional de Moquegua, Moquegua*
- Ñaupas, H. y otros (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa -Cualitativa y Redacción de la Tesis. (4ª Ed.). Bogotá: Ediciones de la U.*
- Oseda, D. y otros (2015). *Metodología de la Investigación. (5ª Ed.). Huancayo: Soluciones Gráficas S.A.C.*
- Paye, M. (2018). *Estrategias de comunicacion que emplea la oficina de relaciones públicas e imagen institucional en laformacion de imgaen Institucional de la Municipalidad Provincial de Lampa 2018. licenciada en Ciencias de la Comunicacion Social, Peru. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9318/Paye\\_Pineda\\_Maryhor\\_y.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9318/Paye_Pineda_Maryhor_y.pdf?sequence=1&isAllowed=y)*
- Perez, G. (2019). *Gestion Administrativa y la satisfaccion de los usuarios de la municipalidad distrital de Pólvora, provincia de Tocache Region San MARTIN. Licenciada en Adminitracion, Universidad Nacional Agraria de la Selva , Tingo Maria. Obtenido de Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración. México: Pearson*
- Sautu, R. y otros (2005). *Manual de metodología: Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología. Buenos Aires: CLACSO*
- Stoner, J. y otros (1996). *Administración. México: Prentice Hall*
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. (2ª Ed.). Lima: San Marcos S.A.*
- Vara, A. (2015). *7 Pasos para elaborar una tesis: Cómo elaborar y asesorar una tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias Sociales y Humanidades.*
- Valdivia V. (2015). *Influencia de la cultura organizacional en la imagen de la municipalidad de Mariano Melgar, Durante el I semestre del año 2015 . licenciada en Ciencias de la Comunicación, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.*

# ANEXOS

## CUESTIONARIO

### INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Estimado poblador del Distrito de Mito, le solicito pueda colaborar con rellenas estos dos cuestionarios que son instrumentos con fines académicos, el cual nos permitirá obtener de primera mano información muy importante para nuestra población, por ello le pido rellenas con absoluta sinceridad para observar la percepción del poblador con respecto a la gestión administrativa y la imagen institucional.

#### Instrucciones

Lea cuidadosamente la pregunta, luego marque con un aspa en el recuadro de acuerdo a su respuesta, o percepción.

#### Aspectos generales

Género:  Masculino  femenino      Edad: \_\_\_\_\_

#### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	PROCESOS DE LA GESTIÓN	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
1	Considera que si se fija metas, ¿permitirá priorizar las necesidades y expectativas de la municipalidad?				
2	La buena gestión en una municipalidad parte de la identificación de sus potencialidades (humanas, materiales, etc.)				
3	Estimas que cuando se organizan los recursos existentes en la municipalidad ¿facilita la integración de los trabajadores municipales?				
4	Si se toma en cuenta la jerarquía y la responsabilidad en la municipalidad, mejorará los procesos, programas y proyectos?				
5	En el proceso de planificación de la municipalidad, ¿será importante delegar funciones y tareas de manera pertinente?				
6	Para el logro de los objetivos y las metas trazadas de la I.E. ¿es importante la verificación de cada etapa de la gestión?				
7	Los resultados de evaluación en la municipalidad ¿permitirá reajustes necesarios los reajustes necesarios en el proceso de la gestión?				

N°	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
8	El compromiso del personal depende de la idiosincrasia institucional				
9	Si se toma en cuenta el contexto de la gestión pública, ¿aumentará el interés y la motivación del personal?				
10	Si se relaciona el contexto social con los objetivos institucionales				
	¿clarificará la visión de futuro de sus integrantes?				
11	Si se toma en cuenta en la gestión a todos los componentes de la municipalidad, ¿mejorará la participación en equipo?				
12	Administrando eficientemente los recursos humanos dentro de la municipalidad ¿mejorará el trabajo en equipo?				
13	Una gestión eficiente e integrada en una institución permite la apertura de nuevos aprendizajes de sus integrantes.				
14	Consideras que empleados bien entrenados y motivados incrementará el desempeño eficiente organizacional.				
15	Estimas que los cambios continuos y actualizados de una gestión pública. mejora el proceso de innovación del personal.				
N°	CLIMA ORGANIZACIONAL				
16	¿Consideras que una buena gestión del Alcalde redundará favorablemente el ambiente municipal?				
17	Un ambiente favorable , ¿influirá en los procesos y las estructuras dentro de la municipalidad?				
18	¿Será importante una atmósfera positiva dentro de la municipalidad para un buen desempeño profesional y personal?				
19	¿Un personal satisfecho en sus labores cotidianas en la municipalidad, por ello incrementará su productividad?				
20	Una buena convivencia en una municipalidad mejorará las relaciones personales entre sus integrantes				
21	Aprendiendo a convivir correctamente en la municipalidad influirá en el comportamiento futuro en la sociedad.				
22	Fortaleciendo las relaciones interpersonales mejorará los procesos productivos y de gestión institucional.				

**IMAGEN INSTITUCIONAL**

Nº	CULTURA CORPORATIVA	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
1	Teniendo claro los fines y propósitos de una organización, ¿elevará su calidad productiva?				
2	Entendiendo las diferentes formas de comunicarse fortalecerá las acciones cotidianas entre los miembros de una institución municipal				
3	Consideras que si los integrantes de la municipalidad se identifican con ella, ¿los predispondrá a buscar estándares de calidad?				
4	Piensas que el consenso es una buena alternativa para lograr comportamientos colectivos para el logro de metas en la municipalidad				
5	Los buenos principios éticos y valorativos de la municipalidad serán reconocidos por la sociedad.				
6	¿Consideras que los personajes notables de una municipalidad. Servirán como fuentes de motivación para las nuevas generaciones?				
	<b>VINCULO INSTITUCIONAL</b>				
7	La buena comunicación de la municipalidad con respecto a sus proyectos ¿favorecerá la percepción de la población?				
8	Reconociendo una situación conflictiva a tiempo evitará enfrentamientos entre la institución y su personal contratado.				
9	Estimas que una buena relación entre la municipalidad. y sus integrantes, ¿depende de sus intereses comunes?				
10	¿Piensas que la afectividad es un componente básico en la organización y mejorará las expectativas de su personal?				
11	Si se reconoce y se comprende las expectativas del personal beneficiará la productividad de una organización.				
12	Los mensajes deben tener pertenencia entre los intereses y expectativas del personal y la institución.				
13	¿Consideras que la comunicación efectiva de una municipalidad debe basarse en los diferentes mensajes de su personal?				

	<b>COMUNICACIÓN CORPORATIVA</b>				
14	¿Piensas que la buena expresión visual que proyecta la municipalidad enriquece su identidad ante las diferentes opiniones?				
15	La diferencia de los atributos organizacionales en relación a las demás, ¿mejorará su identidad institucional?				
16	¿Consideras que el comportamiento positivo de un Alcalde influirá en la buena imagen de la institución?				
17	¿Opinas qué es responsabilidad de la municipalidad de publicitarse y promocionarse sobre sus proyectos y/o servicios?				
18	Consideras que las conductas (buenas o malas) de los integrantes de una municipalidad, recaerá sobre las percepciones que uno tiene de la municipalidad				
19	Los directivos pueden comunicar con sus actos (buenos o malos) las normas y los principios de la municipalidad				
20	Estimas que sí las autoridades de la municipalidad se organizan bien estructuralmente, ¿se logrará las metas propuestas?				

**Gracias por su colaboración**

### OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	La gestión administrativa tiene por tanto dimensiones de alta responsabilidad al interior de la empresa. Tales dimensiones según Carrasco (2013, p. 228) vienen a ser los siguientes: “planificación, organización, dirección y control”.	PROCESO DE LA GESTIÓN	1. Nivel de cumplimiento de la misión	1. Muy bajo 2. Bajo 3. Medio 4. Alto 5. Muy alto
			2. Nivel de cumplimiento de los objetivos	
			3. Nivel de logro de metas	
		GESTION DEL TALENTO HUMANO	4. Grado de eficiencia en el desempeño de las funciones	
			5. Frecuencia de control de los procesos administrativos	
			6. Nivel de desempeño en el trabajo en equipo	
CLIMA ORGANIZACIONAL	7. Nivel de calidad en los servicios en la gestión administrativa			
	8. Nivel de calidad en la orientación hacia el cliente			
	9. Nivel de difusión de las actividades de Responsabilidad Social por parte de la M.D.			
<b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	La imagen corporativa es el conjunto de ideas, percepciones opiniones, juicios con relación a una institución o empresa, en una determinada situación o contexto social y político.	COMUNICACIÓN CORPORATIVA	10. Grado de corrupción en los trámites administrativos.	



### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Existe relación entre la Gestión administrativa y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020?	Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020	Existe relación entre la Gestión administrativa y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020.	Variable Independiente:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de la Gestión.</li> <li>Gestión del Talento Humano.</li> <li>Clima Organizacional.</li> </ul>	<p><b>METODO:</b> General</p> <p><b>TIPO:</b> Investigación básica</p> <p><b>NIVEL:</b> Explicativo</p> <p><b>DISEÑO:</b> Causal Comparativa</p> <p><b>POBLACION:</b> Distrito de Mito 1,598 habitantes</p> <p><b>MUESTRA:</b> 108 pobladores</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta Entrevista</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	Variable Dependiente:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cultura Cooperativa.</li> <li>Vínculo Institucional.</li> <li>Comunicación Corporativa</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Existe relación entre la dimensión del Proceso de Gestión y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020?</li> <li>¿Existe relación entre la Dimensión del Talento humano y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020?</li> <li>¿Existe relación entre la Dimensión del Clima organizacional y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre la dimensión del Proceso de Gestión y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020.</li> <li>Determinar relación entre la Dimensión del Talento humano y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020.</li> <li>Determinar relación entre la Dimensión del Clima organizacional y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe relación entre la dimensión del Proceso de Gestión y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020</li> <li>Existe relación entre la Dimensión del Talento humano y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020.</li> <li>Existe relación entre la Dimensión del Clima organizacional y y la Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Mito- 2020</li> </ul>	<p><b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b></p>		

