

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



TESIS

Imagen Institucional y Servicios Públicos en la Población de la  
Municipalidad Distrital de Pangoa 2022

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada  
en Administración

Autor : Bach. MEMENZA LIMACHI MARGARITA  
MICAELA

Asesor : Mtro. Vasquez Ramirez Michael Raiser

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Los  
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 16.09.2022 al 15.09.2023

Huancayo – Perú  
2023

**HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS**  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**TESIS**

“Imagen Institucional y Servicios Públicos en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022”

**PRESENTADO POR:**

Bachiller Memenza Limachi Margarita Micaela

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

**PRESIDENTE** : \_\_\_\_\_

**PRIMER MIEMBRO** : \_\_\_\_\_

**SEGUNDO MIEMBRO** : \_\_\_\_\_

**TERCER MIEMBRO** : \_\_\_\_\_

Huancayo,... De..... del 2023

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



TESIS

Imagen Institucional y Servicios Públicos en la Población de la  
Municipalidad Distrital de Pangoa 2022

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada  
en Administración

Autor : Bach. MEMENZA LIMACHI MARGARITA  
MICAELA

Asesor : Mtro. Vasquez Ramirez Michael Raiser

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Los  
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 16.09.2022 al 15.09.2023

Huancayo – Perú

2023

**ASESOR:**

Mtro. Vasquez Ramirez Michael Raiser

**DEDICATORIA:**

Por su fortaleza transmitida hacia mi  
persona, para mi familia.

Por sus enseñanzas transmitidas hacia  
mi persona, para mis docentes.

Margarita Micaela

## **AGRADECIMIENTO**

A la población perteneciente a la  
municipalidad distrital de Pangoa, por  
permitir darnos un espacio en sus actividades  
y poder conocer las percepciones que tienen  
de la unidad de análisis materia del estudio.

Margarita Micaela

## CONSTANCIA

### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

#### IMAGEN INSTITUCIONAL Y SERVICIOS PÚBLICOS EN LA POBLACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOA 2022

Cuyo autor(es) : MEMENZA LIMACHI, MARGARITA MICAELA  
 Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.  
 Escuela Profesional : ADMINISTRACION Y SISTEMAS  
 Asesor(a) : MTRO. VASQUEZ RAMIREZ MICHAEL RAISER

Que fue presentado con fecha 29.05.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 08.06.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.  
 Excluye citas.  
 Excluye cadenas menores de a 20 palabras.  
 Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **15%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 01 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 08 de junio del 2023.



Dr. Armando Juan Adauto Ávila  
 Director de Unidad de Investigación  
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**CONTENIDO**

CARATULA.....	i
HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS .....	ii
FALSA PORTADA .....	iii
ASESOR: .....	iv
DEDICATORIA: .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
CONTENIDO .....	viii
CONTENIDO DE TABLAS .....	xiii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN .....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	xvii
CAPÍTULO I .....	19
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	19
1.1.-Descripción de la Realidad Problemática.....	19
1.2.-Delimitación del Problema .....	21
1.2.1.-Delimitación Espacial.....	21
1.2.2.-Delimitación Temporal.....	21
1.2.3.-Delimitación Conceptual. ....	21

1.3.-Formulación del Problema.....	21
1.3.1.-Problema General .....	21
1.3.2.-Problemas Específicos .....	21
1.4.-Justificación .....	22
1.4.1.-Social .....	22
1.4.2.-Teórica .....	22
1.4.3.-Metodológica .....	22
1.5.-Objetivos.....	22
1.5.1.-Objetivo General.....	22
1.5.2.-Objetivos Específicos .....	22
CAPÍTULO II.....	24
MARCO TEÓRICO.....	24
2.1.-Antecedentes.....	24
2.1.1.-Antecedentes nacionales.....	24
2.1.2.-Antecedentes Internacionales .....	30
2.2.-Bases Teóricas o Científicas.....	36
2.2.1.-Imagen Institucional .....	36
2.2.1.1.-Definición de Imagen Institucional. ....	36
2.2.1.2.-Dimensiones de la Imagen Institucional.....	38
2.2.1.3.-Importancia de la Imagen Institucional. ....	39
2.2.1.4.-Teorías Sobre Imagen Institucional.....	39
2.2.1.4.1.-Teoría de la Formación de Imagen. ....	39
2.2.1.4.2.-Teoría de la Imagen Corporativa. ....	40
2.2.1.5.-Elementos de la Imagen Institucional.....	41
2.2.2.-Servicios Públicos.....	42

2.2.2.1.-Definición de Servicios Públicos.....	42
2.2.2.1.-Dimensiones del Servicio Público.....	44
2.2.2.2.-Importancia del Servicio Público. ....	45
2.2.2.3.-Características del Servicio Público. ....	45
2.2.2.4.-Teorías sobre Servicios Públicos.....	46
2.2.2.4.1.-Teoría de la Eficiencia y Eficacia de los Servicios Públicos.....	46
2.3.-Marco Conceptual.....	47
2.3.1.-Marco Conceptual de Variables .....	47
2.3.2.-Marco Conceptual de Dimensiones .....	48
CAPÍTULO III.....	50
HIPÓTESIS.....	50
3.1.-Hipótesis General .....	50
3.2.-Hipótesis Específicas.....	50
3.3.-Variables.....	51
3.3.1.-Definición Conceptual.....	51
3.3.2.-Operacionalización .....	51
CAPÍTULO IV.....	53
METODOLOGÍA.....	53
4.1.-Método de Investigación .....	53
4.1.1.-Método universal .....	53
4.1.2.-Método General .....	53
4.1.3.-Método Específico .....	54
4.2.-Tipo de Investigación .....	54
4.3.-Nivel de Investigación.....	54
4.4.-Diseño de la Investigación.....	54

4.5.-Población y Muestra .....	56
4.5.1.-Población .....	56
4.5.2.-Muestra .....	56
4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	57
4.6.1.-Técnicas de Recolección de Datos .....	57
4.6.2.-Instrumentos de Recolección de Datos.....	58
4.7.-Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	59
4.8.-Aspectos éticos de la Investigación .....	60
CAPÍTULO V .....	61
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	61
5.1.-Descripción de Resultados.....	61
5.1.1.-Estudio Descriptivo de la Variable Imagen Institucional.....	61
5.1.2.-Estudio Descriptivo de la Variable Servicios Públicos .....	64
5.2.-Contraste de Hipótesis .....	69
5.2.1.-Imagen Institucional y Servicios Públicos en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022 .....	69
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	79
CONCLUSIONES .....	83
RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
ANEXOS .....	96
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	97
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables .....	98
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento .....	99
Anexo 4: Instrumento de Investigación .....	100

Anexo 5: Constancia de su Aplicación .....	102
Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento .....	103
Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos.....	110
Anexo 8: Consentimiento Informado.....	128
Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento .....	129

**CONTENIDO DE TABLAS**

Tabla 1.Población de la Investigacion .....	56
Tabla 2.Imagen Institucional en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022 .....	61
Tabla 3.Posicionamiento en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.....	62
Tabla 4.Percepción de la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.....	63
Tabla 5.Servicios Públicos en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.....	65
Tabla 6.Problema Económico en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.....	66
Tabla 7.Problema Cultural en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022 .....	67
Tabla 8.Problemática Social en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022 .....	68
Tabla 9.Escala de correlación Según el Coeficiente Tau_b de Kendall para la Hipótesis General	69
Tabla 10.Correlación Según el Coeficiente Tau_b de Kendall para la Hipótesis Especifica Uno.	72
Tabla 11.Correlación Según el Coeficiente Tau_b de Kendall para la Hipótesis Especifica Dos.	74
Tabla 12.Correlación Según el Coeficiente Tau_b de Kendall para la Hipótesis Especifica Tres.	76

## **CONTENIDO DE FIGURAS**

Figura 1.Imagen Institucional en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022 .....	62
Figura 2.Posicionamiento en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022 .....	63
Figura 3.Percepción de la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022 .....	64
Figura 4.Servicios Públicos en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022 .....	65
Figura 5.Problema Económico en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022 ...	66
Figura 6.Problema Cultural en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.....	67
Figura 7.Problemática Social en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022 .....	68

## RESUMEN

El trabajo de investigación se basó en una problemática que aqueja a la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa, debido a que la población desconoce los servicios brindados por la municipalidad generando críticas a la gestión de la municipalidad y una mala a la imagen institucional, en referencia a la imagen institucional y al servicio público, siendo su problema ¿Qué relación existe entre la imagen institucional y los servicios públicos en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022?, su objetivo fue determinar la relación que existe entre la imagen institucional y los servicios públicos en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022, donde su metodología que se utilizó en la investigación fue del método científico, hipotético deductivo, el método histórico, comparativo y estadístico, siendo una investigación de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño descriptivo correlacional, que a través de la recolección de información se pudo lograr plantear soluciones en cuanto al problema a investigar, además como conclusión se determinó que existe una relación considerable con una correlación moderada entre la imagen institucional y los servicios públicos, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.632$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , se encontró que el 43,8% de la población están de acuerdo en que el posicionamiento y la percepción son parte fundamental de la imagen constitucional, sobre los servicios públicos se encontró que el 51,2% de los clientes de la población de la están de acuerdo en preocuparse sobre sobre la problemática económica, cultural y social, se recomienda incidir en la implementación de mejores estrategia de cumplimiento de los servicios públicos para la generación de una buena imagen institucional erradicando con las problemáticas económicas, culturales y sociales.

Palabras Claves: imagen institucional y servicios públicos.

## ABSTRACT

The research work was based on a problem that afflicts the population of the District Municipality of Pangoa, because the population is unaware of the services provided by the municipality, generating criticism of the management of the municipality and a bad institutional image, in reference to the institutional image and public service, being its problem: What relationship exists between the institutional image and public services in the population of the District Municipality of Pangoa 2022?, its objective was to determine the relationship that exists between the institutional image and public services in the population of the District Municipality of Pangoa 2022, where its methodology that was used in the investigation was the scientific, hypothetical deductive method, the historical, comparative and statistical method, being a basic type of investigation, of correlational level and descriptive correlational design, which through the collection of information could be achieved p propose solutions regarding the problem to be investigated, also as a conclusion it was determined that there is a considerable relationship with a moderate correlation between the institutional image and public services, with a tau b coefficient is  $\tau = 0.632$  and bilateral significance of  $p = 0.000$ , it is found that 43.8% of the population agree that positioning and perception are a fundamental part of the constitutional image, regarding public services it was found that 51.2% of the clients of the population agree agree to worry about economic, cultural and social problems, it is recommended to influence the implementation of better compliance strategies of public services for the generation of a good institutional image eradicating economic, cultural and social problems.

Keywords: institutional image and public services.

## INTRODUCCIÓN

La presente Investigación de tesis en el estudio de sus principales variables se enfoca en la relación entre la imagen institucional y los servicios públicos en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022, como tema de la coyuntura actual y dada su importancia de su estudio en el campo de la administración y debido a que la población desconoce los servicios brindados por la municipalidad generando críticas a la gestión de la municipalidad y una mala a la imagen institucional, por ello se planteó el objetivo determinar la relación que existe entre la imagen institucional y los servicios públicos en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022, donde su metodología que se utilizó en la investigación fue del método científico, hipotético deductivo, histórico, comparativo y estadístico, siendo una investigación de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño descriptivo correlacional, a partir de ello se desarrolló los siguientes capítulos:

Capitulo primero desarrollándose la descripción de la realidad problemática, además de la delimitación y la justificación del problema, terminándose en la formulación de los problemas con los respectivos objetivos.

Capitulo segundo se pudo revisar las diferentes fuentes resaltando los antecedentes tanto nacional e internacional, se pudo identificar las principales bases teóricas y principales conceptos a utilizar en la investigación.

Capítulo tercero se logró formular las hipótesis tanto general y sus específicas, se pudo realizar la definición conceptual de las variables con su Operacionalización para la obtención de cada dimensión como cada indicador.

Capitulo cuarto se pudo plantear la metodología a utilizar, el tipo, nivel y el diseño de la investigación, se delimito la población con su respectiva muestra terminando en los aspectos éticos de la tesis.

Capitulo quinto a través de tablas y figuras, además de la utilización del estadístico tau b de Kendall se logró describir los resultados y el contraste de la hipótesis.

Una vez realizado ello se pudo plantear la discusión de resultados, las conclusiones y recomendaciones que permitieron al integrar todos los elementos mencionados lograr un trabajo conciso sobre la imagen institucional y los servicios públicos en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

La autora

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.-Descripción de la Realidad Problemática**

Según Apolo et al. (2018), la imagen institucional es aquel que:

Se construye a partir de esta clasificación; por ejemplo: la bandera institucional es el símbolo con el que cuentan algunas organizaciones. Y el ícono es la marca corporativa que ha sido construida a partir de características o atributos que son la razón de ser de la organización y que deben ser plasmadas o representadas a través de elementos identitarios de la marca tales como isotipo, isologotipo, imagotipo y logotipo. (p. 255)

La prestación de los servicios públicos centrados en los ciudadanos “es el desafío del gobierno nacional y local para resolver las necesidades de la población, asegurando la accesibilidad de los mismos, gestionando estándares de calidad y asegurando el apoyo político para el desarrollo social y humano” (Gaviria & Delgado, 2020, p. 1241).

A nivel mundial, según la investigación de León (2018), establece que actualmente la globalización permite que la sociedad se encuentre en constante cambio y transformación,

por ello las personas son más exigentes al momento de adquirir algún servicio, en donde, la imagen de la empresa o institución es muy valorada.

A nivel internacional, la imagen institucional de las instituciones públicas mexicanas ha jugado un rol importante en los últimos años, siendo considerado como un objetivo principal, debido a que una imagen bastante trabajada es una ventaja competitiva para cualquier institución. (Sarmiento, 2019)

A nivel nacional, según la investigación de Navarro (2020), la “imagen institucional de una agrupación repercute en las preferencias de los clientes, pues ellos valoran la calidad moral de la institución que han elegido y beneficiado, al tomar en cuenta lo que hacen, dicen y perciben de la organización” (p. 14).

A nivel regional, las instituciones públicas consideran que la imagen institucional es una parte cardinal, que debe ser mapeada, esto debido a que la institución logra obtener una reputación en el entorno actual, posibilitando evidenciar el valor agregado frente a las demás instituciones. (Navarro, 2020)

La presente investigación se desarrollará en la Municipalidad Distrital de Pangoa, ubicada en el distrito de San Martín de Pangoa, provincia Satipo, en donde se busca evidenciar una constante que le sigue de gobierno a gobierno en la reputación de la institución en relación a la imagen institucional y los servicios públicos.

La Municipalidad Distrital de Pangoa, brinda los servicios públicos a toda la población pangoína, sin embargo, no se ve el esfuerzo del trabajo de imagen institucional, lo que ocasiona que la población desconozca la totalidad de servicios ofrecidos; por ello, y por el desconocimiento de la población es que la institución recibe críticas en torno a la gestión municipal actual; para ello es necesario que la municipalidad se esfuerce en mostrar mediante diferentes medios a toda la población, los servicios a los que tienen acceso toda la población pangoína.

Por estas razones, el presente estudio busca proponer alternativas de solución orientadas a mejorar la imagen institucional, logrando con ello dar a conocer mediante diferentes medios los servicios públicos ofrecidos por la institución.

## **1.2.-Delimitación del Problema**

### ***1.2.1.-Delimitación Espacial.***

La presente investigación será desarrollo en la población circunscrita dentro del espacio territorial que pertenece a la Municipalidad Distrital de Pangoa, que está ubicado en la Provincia de Satipo, Departamento de Junín.

### ***1.2.2.-Delimitación Temporal.***

La ejecución de la presente investigación se dio en el año 2022; sin embargo, se debe manifestar que la recolección de la información bibliográfica y demás será asumida desde los últimos cinco años.

### ***1.2.3.-Delimitación Conceptual.***

La presente investigación tomo como referencia bibliografía e información importante para el estudio de las variables imagen institucional y servicios públicos.

## **1.3.-Formulación del Problema**

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

P.G.- ¿Qué relación existe entre la imagen institucional y los servicios públicos en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022?

### ***1.3.2.-Problemas Específicos***

- P.E.1.- ¿Qué relación existe entre la imagen institucional y la problemática económica en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022?
- P.E.2.- ¿Qué relación existe entre la imagen institucional y la problemática cultural en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022?

- P.E.3.- ¿Qué relación existe entre la imagen institucional y la problemática social en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022?

## **1.4.-Justificación**

### ***1.4.1.-Social***

La presente investigación brinda información acerca de la imagen institucional y los servicios públicos, ayudando a mejorar sus estrategias de posicionamiento de la Municipalidad Distrital de Pangoa; así mismo, los resultados de investigación servirán para el análisis de distintas instituciones estatales.

### ***1.4.2.-Teórica***

Por medio de la presente investigación se generó las bases teóricas que se enfocan en la imagen institucional y los servicios públicos que obtienen la población en donde centra la Municipalidad Distrital de Pangoa.

### ***1.4.3.-Metodológica***

En la presente investigación se construyó un instrumento adaptado al entorno de la Municipalidad Distrital de Pangoa, la cual medirá la imagen institucional y los servicios públicos en la población de Pangoa.

## **1.5.-Objetivos**

### ***1.5.1.-Objetivo General***

O.G.- Determinar la relación que existe entre la imagen institucional y los servicios públicos en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

### ***1.5.2.-Objetivos Específicos***

- O.E.1.- Establecer la relación que existe entre la imagen institucional y la problemática económica en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.
- O.E.2.- Establecer la relación que existe entre la imagen institucional y la problemática cultural en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

- O.E.3.- Establecer la relación que existe entre la imagen institucional y la problemática social en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1.-Antecedentes

##### *2.1.1.-Antecedentes nacionales*

Chambio (2019), en su tesis titulada para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública “*Liderazgo e imagen institucional en la UGEL 09 Huaura Huacho 2018*” Universidad César Vallejo; teniendo como objetivo general Establecer el nivel de relación entre el liderazgo y la imagen institucional de la UGEL 09 Huaura - Huacho, según la percepción de los usuarios, 2018; en donde aplicó el diseño de investigación descriptivo correlacional; se aplicó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario, en donde su muestra estuvo constituida por 169 docentes; lo cual ayudó a llegar a las siguientes conclusiones:

- (1) Existe una relación directa y significativa entre el liderazgo y la imagen institucional de la UGEL 09 Huaura - Huacho, según la percepción de los usuarios, 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.840, representando una correlación positiva muy fuerte. (p.85)

(2) Existe una relación directa entre la dirección y la imagen institucional de la UGEL 09 según la percepción de los usuarios, 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.858, representando una correlación positiva muy fuerte.

(p.85)

(3) Existe una relación directa entre el rediseño organizacional y la imagen institucional de la UGEL 09 según la percepción de los usuarios, 2018. La correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.303, representando una correlación positiva media. (p.85)

(4) Existe una relación directa entre la gestión de los programas de enseñanza-aprendizaje y la imagen institucional de la UGEL 09 según la percepción de los usuarios, 2018, porque la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.687, representando una correlación positiva considerable. (p.85)

(5) Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo del personal y la imagen institucional de la UGEL 09 es directa y significativa, según la percepción de los usuarios, 2018. La correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.753, representando una correlación positiva considerable. (p.85)

Mora (2018), en su tesis titulado para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública “*Imagen institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018*” Universidad César Vallejo; teniendo como objetivo general Determinar la relación que existe entre imagen institucional con la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018; donde aplicó el método hipotético deductivo, tipo básica, correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal; se aplicó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario, en donde su muestra estuvo constituida por 174 trabajadores; lo cual ayudó a llegar a las siguientes conclusiones:

(1) Se determinó que entre La imagen institucional y la Calidad del servicio de una Municipalidad de Lima del año 2018 hubo un vínculo estadísticamente significativo, alto y directamente proporcional, teniendo resultado ( $r_s = 0,926$  y  $\text{sig} = 0.00$ ). (p.35)

(2) Se determinó que entre la Identidad institucional y la Calidad del servicio de una Municipalidad de Lima del año 2018 hubo un vínculo estadísticamente significativo, alto y directamente proporcional, teniendo resultado ( $r_s = 0,929$  y  $\text{sig} = 0.00$ ). (p.35)

(3) Se determinó que entre el Comportamiento corporativo y la Calidad del servicio de una Municipalidad de Lima del año 2018 hubo un vínculo estadísticamente significativo, alto y directamente proporcional, teniendo resultados ( $r_s = 0,941$  y  $\text{sig} = 0.00$ ). (p.35)

(4) Se determinó que entre la Personalidad corporativa y la Calidad del servicio de una Municipalidad de Lima del año 2018 hubo un vínculo estadísticamente significativo, alto y directamente proporcional, teniendo resultados ( $r_s = 0,798$  y  $\text{sig} = 0.00$ ). (p.35)

Medrano (2018), en su tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública “*Transparencia Publica y la Imagen Institucional del Gobierno Regional de Madre de Dios, año 2018*” Universidad César Vallejo; teniendo como objetivo general Determinar el grado de relación que existe entre la transparencia pública y la imagen institucional del Gobierno Regional de Madre de Dios - 2018; donde aplicó el nivel de investigación básica, tipo correlacional, diseño no experimental correlacional; se aplicó la técnica de la encuesta y observación, y como instrumento el cuestionario y la ficha de observación, en donde su muestra estuvo constituida por 53 usuarios; lo cual ayudó a llegar a las siguientes conclusiones:

(1) En la tabla 28 se observa que el p valor =0.000, es menor al 0.05 (nivel de significancia) entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna

lo que indica la existencia de una correlación directa positiva entre la transparencia pública y la imagen institucional del Gobierno Regional de Madre de Dios -2018., siendo su coeficiente  $r=0.722$  y su coeficiente de determinación  $R^2 0.52$  lo que indica que en un 52% la variable imagen institucional está influenciada por la variable transparencia pública. (p. 56)

(2) En la tabla 29 se observa que el p valor  $=0.000$ , es menor al 0.05 (nivel de significancia) entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna lo que indica la existencia de una correlación directa positiva entre la rendición de cuentas y la imagen institucional del Gobierno Regional de Madre de Dios -2018., siendo su coeficiente  $r=0.602$  y su coeficiente de determinación  $R^2 0.362$  lo que indica que en un 36.2% la variable imagen institucional está influenciada por la variable rendición de cuentas. (p. 56)

(3) En la tabla 30 se observa que el p valor  $=0.000$ , es menor al 0.05 (nivel de significancia) entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna lo que indica la existencia de una correlación directa positiva entre la acceso a la información pública y la imagen institucional del Gobierno Regional de Madre de Dios -2018., siendo su coeficiente  $r=0.599$  y su coeficiente de determinación  $R^2 0.358$  lo que indica que en un 35.8% la variable imagen institucional está influenciada por la variable acceso a la información pública. (p. 56)

(4) En la tabla 31 se observa que el p valor  $=0.000$ , es menor al 0.05 (nivel de significancia) entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna lo que indica la existencia de una correlación directa positiva entre la participación ciudadana y la imagen institucional del Gobierno Regional de Madre de Dios -2018., siendo su coeficiente  $r=0.502$  y su coeficiente de determinación  $R^2 0.252$  lo que

indica que en un 25.2% la variable imagen institucional está influenciada por la variable participación ciudadana. (pp. 56-57)

Cayatopa (2021), en su tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública “*Gestión municipal y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pomalca*” Universidad César Vallejo; teniendo como objetivo general Gestión municipal y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pomalca; donde aplicó el tipo de investigación básica, nivel descriptivo correlacional; se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, en donde su muestra estuvo constituida por 81 servidores públicos; lo cual ayudó a llegar a las siguientes conclusiones:

(1) Se determinó que la gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pomalca 2021, con un nivel de significancia de 5% ( $\alpha = 0,05$ ), se usó la prueba no paramétrica Rho Spearman con R calculado = 0,267 y P\_valor= 0,016. (p.28)

(2) Se analizó la variable gestión municipal, donde se obtuvo un porcentaje de 56,79% percibiendo un nivel bueno; el 34,57% percibió un nivel regular y el 2,47% percibió un nivel deficiente de la gestión edil. (p.28)

(3) Se analizó la variable servicios públicos, donde resultó que el 83,95% percibió un nivel malo; el 8,64% percibió un nivel muy malo y el 9,88% percibió un nivel regular de esta variable. (p.28)

(4) Se logró establecer la relación entre la gestión municipal de una manera significativa con los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Pomalca 2021, con un nivel de significancia de 5% ( $\alpha = 0,05$ ), se utilizó la prueba no paramétrica Rho Spearman con R calculado = 0,267 y P\_valor = 0,016. (p.28)

Ayala y Blanco (2021), en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración “*Gestión municipal y calidad de servicio público, en una Municipalidad*

*distrital, 2021*” Universidad César Vallejo; teniendo como objetivo general determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021; donde aplicó el tipo de investigación básica, diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional; se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, en donde su muestra estuvo constituida por 55 colaboradores; lo cual ayudó a llegar a las siguientes conclusiones:

- (1) Dadas las condiciones sanitarias adoptadas en el país a causa del covid-19, solo se pudo tener acceso a los colaboradores de la entidad, convirtiéndose estos en la unidad de análisis; por ello, se observa que los resultados del estudio difieren del escenario planteado en la realidad problemática. (p.38)
- (2) Se identificó que en una municipalidad distrital de Lima, entre la dimensión “planificación” y la variable calidad del servicio público existe una correlación alta y significativa puesto que se obtuvo un valor r de Pearson de 0,749 y  $p < 0,01$ . El estudio concluye que si los planes implementados en la Municipalidad se llevan a cabo en los tiempos propuestos se garantiza una buena calidad del servicio. (p.38)
- (3) Se identificó que en una municipalidad distrital de Lima, la dimensión “organización” y la variable calidad del servicio público poseen una correlación alta y significativa, ya que se alcanzó un valor r de Pearson de 0,835 y  $p < 0,01$ . El estudio concluye que lo encontrado deja ver que si se cuenta como una clara estructura interna y organizacional se podrá brindar una buena calidad del servicio al usuario. (p.38)
- (4) Se estableció que en una municipalidad distrital de Lima, existe una relación alta y significativa, puesto que se logró un r de Pearson de 0,789 y  $p < 0,01$ , entre la dimensión “dirección” y la variable calidad del servicio público. Se concluye que el apoyo constante de superiores a subordinados asegura una buena calidad del servicio público. (p.38)

(5) Se estableció qué en una municipalidad distrital de Lima, existe una relación alta y significativa, ya que se obtuvo un  $r$  de Pearson de 0,835 y  $p < 0,01$ , entre la dimensión “control” y la variable calidad del servicio público. Se concluye que el seguimiento y supervisión a los colaboradores para lograr las metas organizacionales, tendrá como resultado una buena calidad del servicio público brindado. (p.38)

### **2.1.2.-Antecedentes Internacionales**

Sarmiento (2019), en su tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración y Dirección Estratégica “*Imagen institucional de los programas PNPC con orientación profesional en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco*” Universidad Juárez Autónoma de Tabasco; teniendo como objetivo general Conocer si la imagen institucional de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco ante públicos internos se fortalece con la presencia de posgrados PNPC con orientación profesional; donde aplicó el enfoque cualitativo, de tipo fenomenológico sistémico; a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, guía de entrevista y guía de observación; en donde su población estuvo constituida por toda la comunidad universitaria; lo cual ayudó a llegar a las siguientes conclusiones:

(1) La percepción de la imagen de los posgrados PNPC con orientación profesional en los públicos internos está asociada con calidad y prestigio, sin embargo, esta imagen se debilita al reconocer que no se les da la suficiente difusión, y que los medios que utilizan no son adecuados para promoverlos, lo cual confirma que la imagen institucional de los programas PNPC no se fortalece debido a la mala gestión en los esfuerzos de mercadotecnia por parte de la institución. (p. 61)

(2) La UJAT lleva a cabo actividades de marketing que si se convirtieran en estrategias es posible que se puedan llegar a más segmentos o cambiar la percepción de los posgrados PNPC en los públicos internos, de tal manera que les permita estar

convencidos que son posgrados de calidad y de que la UJAT cuenta con un alto número de estos. (p. 61)

(3) Se logró identificar las características de los perfiles del público objetivo de los posgrados PNPC con orientación profesional, y estas se alinean a que los alumnos de posgrados PNPC se encuentran en un rango de edad de los 24-45 por lo tanto, los medios de difusión con los que más interactúan son digitales, y la UJAT los tiene, pero no promueve mensajes con contenido sugestivo acerca de los posgrados. (p. 61)

(4) La imagen institucional de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, no se fortalece con la presencia de posgrados PNPC con orientación profesional ante públicos internos, pues no existe una difusión efectiva de estos por parte de la IES, de tal manera que, el tener una amplia gama de posgrados de calidad no es suficiente, si no existe una difusión adecuada que permita proyectar la ventaja competitiva que se ofrece. (pp. 61-62)

Buenaño y Guevara (2019), en su tesis para optar el título de Magíster en Estrategia Militar Terrestre *“Protocolos y procedimientos para mantener e incrementar la imagen institucional, a ser aplicados por las unidades militares del Ejército Ecuatoriano”*, Universidad de las Fuerzas Armadas; teniendo como objetivo general Determinar la incidencia de los protocolos y procedimientos para mantener e incrementar la imagen institucional, a ser aplicados por las Unidades Militares del Ejército Ecuatoriano; donde aplicó el tipo de investigación exploratoria descriptiva, de nivel perceptual; se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, en donde su muestra estuvo constituido por 84 militares; lo cual ayudó a llegar a las siguientes conclusiones:

(1) El Ejército ecuatoriano debe sentirse integrado a la sociedad, desde la óptica que impone la función militar, y comprometido por cumplir las tareas que la sociedad le demanda y por contribuir a la plena integración de la comunidad nacional. Siendo una

institución cercana, transparente, creíble, una institución respetuosa y profundamente valorada por la sociedad ecuatoriana. (p.84)

(2) Esto significa que los grandes objetivos deben buscar los planes de comunicaciones del Ejército y las acciones que éste debe contener, es esencialmente estimular aún más la integración del Ejército con la comunidad, a través de una política de transparencia en el actuar institucional. (p.84)

(3) Para la institución armada, las acciones de comunicación deben satisfacer las necesidades de información de la sociedad en la cual se inserta, junto a promover el interés de la comunidad en temas relacionados con la defensa, la seguridad y el desarrollo nacional. (p.84)

(4) Es por ello, que debe analizarse la búsqueda y planificación de una forma más efectiva de relacionarse con la comunidad nacional, a través de los medios de comunicación social. La difusión de una “Política Comunicacional”, debe caracterizarse por establecer en grandes líneas la filosofía de comunicación del Ejército, buscando que los diferentes actores institucionales posean los lineamientos generales que les permitan orientar sus acciones comunicacionales. (p.84)

León (2018), en su tesis para optar el grado de Magister en Gestión de Marketing y Servicio al Cliente “*Calidad del servicio en el gobierno autónomo descentralizado del cantón san miguel de bolívar, para fortalecer su imagen institucional*” Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; teniendo como objetivo general Analizar la Calidad del Servicio en el GAD del Cantón San Miguel de Bolívar, para el fortalecimiento de la Imagen Institucional; donde aplicó el diseño de investigación no experimental, tipo cualitativo descriptivo; se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, donde su muestra estuvo constituida por 137 personas; lo cual ayudó a llegar a las siguientes conclusiones:

(1) La recolección de información referente al tema de estudio y el diagnóstico de la institución permitió identificar falencias como: Manejo pasivo de rumores; falta de colaboración y resistencia al cambio por la mayoría del personal de nombramiento; débil empoderamiento y liderazgo de las autoridades; ausencia de entusiasmo, compromiso y motivación del personal contratado. Por lo que, se ha generado un desagradable ambiente laboral que dificulta alcanzar la calidad del servicio y por consiguiente el reconocimiento público esperado. (p.160)

(2) La mayoría de la población tiene negativa o baja expectativa de la gestión de las Instituciones Públicas referente al servicio, entendiendo así que sus bajas expectativas facilitarían la satisfacción con el desempeño percibido (recibido) del servicio. (p.160)

(3) La falta de información expuesta al público, hace que la Imagen Institucional sea vulnerable a los medios de comunicación local y a las referencias personales, en donde, también la actitud o predisposición de los ciudadanos juega un rol importante. (p.160)

(4) El proceso de Contratación de Hipótesis permitió comprobar que existe relación positiva entre las principales variables, determinando así que si se mejora o incrementa la Calidad del servicio al Usuario también mejoraría proporcionalmente la Imagen Institucional. (p.160)

(5) El bajo presupuesto asignado a la Municipalidad en estos últimos años ha generado limitantes para su accionar y ha sido también un factor calificador de la Imagen Institucional, siendo primordial la consecución de Obras Públicas tangibles que permitan asegurar el reconocimiento social. (p.160)

Quirós (2020), en su tesis para optar el grado y título de Maestría Profesional en Estadística “*Construcción de perfiles ciudadanos en la satisfacción con los servicios públicos*” Universidad de Costa Rica; teniendo como objetivo general construir perfiles de

satisfacción ciudadana con los servicios públicos municipales recibidos, a partir de técnicas de análisis multivariado y visualizaciones, con el fin de enfocar estrategias de acción para mejorarlos, donde aplicó el enfoque de investigación cuantitativa, con análisis exploratorio y diseño factorial; en donde su población fue la ciudadanía costarricense, en donde se llegó a las siguientes conclusiones:

(1) En términos generales, el análisis exploratorio de los datos permite identificar que los ciudadanos muestran mayor satisfacción con los servicios de espacios para deporte, recolección de basura y mantenimiento y demarcación de calles. La disponibilidad para parqueo de carros, alcantarillado de aguas negras y alcantarillado de agua para lluvias son servicios en los cuales la ciudadanía muestra menor satisfacción. (p.61)

(2) Con base en el análisis factorial confirmatorio, se valida el modelo de satisfacción ciudadana conformado por dos factores o dimensiones: servicios de limpieza e infraestructura. Aunque el modelo de dos factores presentó un ajuste aceptable, dada la carencia de variables, no fue posible explorar dimensiones más detalladas de los servicios municipales por medio de modelos de tres o más factores. Por ejemplo, el factor de infraestructura podría ser medido en varios factores según su tipo: vial, de alcantarillado, recreación u otros; sin embargo, no se cuenta con los indicadores que permitan estimarlo. Esto sugiere que es recomendable realizar una reestructuración de la escala consultada en la Encuesta Nacional de Percepción con Servicios Públicos, para contar con más información sobre las dimensiones de la satisfacción ciudadana con los servicios municipales. (p.61)

(3) Adicionalmente, el análisis de conglomerados permite agrupar a los ciudadanos en dos grandes grupos: los ciudadanos satisfechos y los insatisfechos con los servicios municipales. Se exploraron escenarios alternativos de tres, cuatro y cinco grupos; sin

embargo, a partir de dos grupos no se genera información que incremente el entendimiento de los grupos conformados. Esta limitante, de contar solamente con dos conglomerados, no permite agrupar a aquellos ciudadanos que particularmente podrían estar satisfechos o insatisfechos con una de las dimensiones en específico, ya sea limpieza o infraestructura, y esta puede estar relacionada con la imposibilidad de contar con factores o dimensiones más detalladas sobre los servicios de infraestructura y limpieza, tal como se mencionó anteriormente. (p.61)

Mora (2018), en su tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias de la Administración "*Modelo estructural para identificar los factores prioritarios en el diseño de los servicios públicos*" Universidad Estatal a Distancia; teniendo como objetivo general Analizar los factores intrínsecos que inciden en el diseño de los servicios públicos en la Administración Pública costarricense, a fin de contribuir a la continuidad, eficiencia y adaptación de los mismos y Diseñar un modelo administrativo de referencia, tendiente a contribuir con el diseño de los servicios públicos, conforme a los principios de continuidad, eficiencia y adaptación de la Administración Pública costarricense; donde aplicó el tipo de investigación aplicada, con enfoque mixto no experimental; se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; en donde su muestra estuvo constituida por 100 servidores públicos, lo cual ayudó a llegar a las siguientes conclusiones:

(1) El diseño y desarrollo de los servicios públicos corresponden a un fenómeno poco tratado en el ámbito de la Administración Pública costarricense, lo cual genera condiciones propicias para aproximarse a nuevos paradigmas de gestión, en el marco de las estructuras organizacionales, adscripciones funcionales, desempeño del servicio, gestión de personal y oportunidades de mejora, en los productos y los servicios que genera el Estado. (p.156)

(2) Los servicios públicos se producen en contextos sociales, económicos, tecnológicos y culturales, en continua evolución, por ese motivo, la Sala Constitucional de Costa Rica ha reconocido una serie de principios fundamentales del servicio público los cuales incluyen la eficacia, eficiencia, simplicidad, celeridad de la organización y funciones administrativas, todos, desde el punto de vista de las Ciencias de la Administración, son las medidas del desempeño en el servicio. (p.156)

(3) La presente investigación logró determinar los factores intrínsecos, dirigidos a favorecer el diseño de los servicios públicos en Costa Rica, a partir de un enfoque mixto (cuantitativo – cualitativo) secuencial exploratorio, en el cual se demostró la relación existente de asociación entre la motivación para el servicio público, y el diseño de los servicios públicos, que junto con el criterio de los expertos y la revisión documental permitieron desarrollar un modelo estructural, para identificar los factores prioritarios en el diseño de los servicios públicos. (p.156)

## **2.2.-Bases Teóricas o Científicas**

### ***2.2.1.-Imagen Institucional***

#### **2.2.1.1.-Definición de Imagen Institucional.**

La imagen institucional es una Noción preconcebidas de los miembros de la audiencia sobre la organización, basadas en cómo perciben los hechos que oyen sobre ella (lo más importante es lo que piensa el receptor) (Medrano, 2018, p. 16).

La imagen institucional es crucial para el éxito a largo plazo de cualquier empresa o institución, ya que sirve como imagen mental del público (tanto interno como externo) de la empresa o institución (Castillo, 2020, p. 2).

La imagen institucional, Es posible que la publicidad sea contraproducente cuando los consumidores basan sus evaluaciones de los productos en sus propias experiencias y no en lo que ven en los anuncios (Tenemas, 2019, pp. 10-11).

La imagen institucional se refiere a la imagen mental de una empresa como tema social formada por sus clientes a través de sus conexiones e interacciones con dicha empresa (Loaiza, 2020, p. 11)

Actualmente la imagen de una institución se ha convertido en un activo intangible indispensable, un recurso estratégico y un instrumento vital para forjar el futuro no sólo de las organizaciones y las empresas, sino también de la próxima generación de líderes transformadores en todos los campos del quehacer humano (Chambio, 2019, p. 38).

García-Vidal et al. (2020), sostiene que la imagen institucional consiste en la situación de una empresa en un mercado determinado y la opinión del público en general sobre las prácticas comerciales y los planes futuros de la empresa (p.27). En ese sentido, el autor sostiene que mediante la imagen uno puede reconocer, relacionar o recordar.

En la misma línea, La imagen institucional se considera un medio para diferenciar a la empresa y establecer su lugar en el mercado, con influencias procedentes no sólo de la propia empresa, sino también de la prensa, el gobierno, los sindicatos, los grupos no gubernamentales y el público en general (León, 2018, p. 65)

En la misma línea, Bazán (2018) sostiene que la imagen institucional o imagen corporativa surge como una percepción mental que tiene cada sujeto respecto a la institución. Así mismo, el autor menciona que es importante la experiencia que ha tenido la persona con su institución y toma como factor relevante al buen servicio, ya que ello quedará en la mente de la persona.

También Bazán (2018) menciona que la imagen corporativa:

Diferencia globalmente una empresa entre todas las otras, los individuos (integrados en públicos) acceden a productos o servicios por la imagen. Los públicos le asignan un valor y un significado propio, le agregan valor y de esta forma la imagen

corporativa permanece en el tiempo y la memoria colectiva. Tengamos en cuenta además que estas condiciones y funciones estratégicas son medibles (p.27).

“La imagen institucional debe ser un resultado de un Plan estratégico de Imagen, y no de acciones aleatorias, todo debe encajar como las piezas de un rompecabezas” (Pacheco & Cabrera, 2020, p. 400)

### **2.2.1.2.-Dimensiones de la Imagen Institucional.**

- ***Posicionamiento.***

“Concepto de marketing basado en la colocación por parte de las empresas de sus marcas en el imaginario colectivo de los consumidores” (Sánchez, 2017)

Por lo tanto, el posicionamiento de la marca permite que los consumidores la identifiquen y capten. Del mismo modo, crea afinidades con grupos de personas que comparten las mismas afinidades y la aleja de grupos de personas que se consideran diferentes. (Ballesteros, 2016)

Según Siguenza et al. (2020), establece que el posicionamiento:

Se construye por medio de campañas comunicacionales a través de los medios convencionales como son la televisión, la radio y últimamente las redes sociales son el medio más utilizado; el posicionamiento es crear un valor agregado a los productos y hacer extensivo a través de los medios de comunicación a sus clientes y colaboradores. (p. 318)

- ***Percepción.***

“Impresiones que puede percibir un individuo de un objeto a través de los sentidos” (Significados, 2022).

Según Siguenza et al. (2020), indica que:

La percepción que el consumidor tiene de la marca, producto o servicio, por ende, es el más importante, debido a que, si la empresa pretende ser percibida con los mejores

precios y las grandes promociones, no obstante, el cliente no lo percibe así es ahí donde se debe crear estrategias para que la empresa logro transmitir a los clientes la experiencia que deseen comunicar correctamente. (p. 318)

“La percepción es el proceso de dar significado al entorno mediante la organización e interpretación de la información sensorial” (Robbins & Coulter, 2010).

### **2.2.1.3.-Importancia de la Imagen Institucional.**

Según Capriotti (2013), establece que la Imagen Institucional es de gran importancia, ya que genera valor para las instituciones y se establece como un activo intangible siendo estratégico de sí misma, por lo que si una organización genera una imagen en sus públicos, este beneficiara a la institución, a los trabajadores y al publica, ya que ocupará un espacio en las decisiones y en la mente del público, además, facilitará su diferencia de las competencias, por otro lado creara un valor para el público, y por último disminuirá las influencias negativas de los factores situacionales.

Por otro lado, Capriotti (2013) establece tres aspectos esenciales de la Imagen Institucional, indicando que este creará valor para la organización otorgando otros beneficios adicionales que igualmente son muy importantes; el primer aspecto permitirá que la organización venda mejor, el segundo aspecto que la institución se relación con altos inversores, y por último el tercer aspecto que contrate trabajadores con un buen nivel de experiencia.

### **2.2.1.4.-Teorías Sobre Imagen Institucional.**

#### ***2.2.1.4.1.-Teoría de la Formación de Imagen.***

En la investigación de Díaz (2019), el autor sostiene que la imagen se forma en base a tres componentes que son:

**Componente Cognitivo.** Es como se percibe una organización. Son los pensamientos, creencias e ideas que tenemos sobre ella. Este componente se basa en

que la organización en un estado reflexivo, analiza de qué manera es percibida, indaga sobre los pensamientos e ideas o creencias que tienen los individuos de ellas mismas, para saber sobre qué imagen corporativa tienen los públicos de ella. Este componente le permite modificar, alterar, o generar mensajes, formar una opinión favorable de ella. (p. 25)

**Componente Emocional.** Son los sentimientos que provoca una organización al ser percibida: simpatía, odio, rechazo, etc. Es el efecto o respuesta de los públicos debido al mensaje emitido por la empresa, en donde influyen las acciones de comunicación, la calidad del producto o servicio, la atención al cliente, todo esto genera expresiones de simpatía, confianza, seguridad, pero de la misma forma ante acciones contrarias la repercusión es el rechazo, desconfianza, odio, etc. (p. 26)

**Componente Conductual.** Según este componente los miembros actúan de acuerdo a normas, lineamientos establecidos por la propia organización.

Toda organización tiene su manual de procedimientos y funciones, protocolos, de seguridad, manual de identidad corporativa, que son los pautas lineamientos de lo que se debe, hace y no debe hacer el miembro de la empresa. (p. 26)

#### ***2.2.1.4.2.-Teoría de la Imagen Corporativa.***

Según Mora (2018), se basa en la Teoría de la Imagen Corporativa de Arenas Ramírez, donde establece que la imagen corporativa es una forma de gestionar la imagen como un todo, estableciendo la entidad corporativa que este se basa en cuatro componentes; la estrategia corporativa viene a ser el régimen donde figura el producto del mercado de la institución; en el caso de la cultura corporativa se basa en los valores y creencias acerca los que conforman la organización que comprende el comportamiento de sí mismo; por otro lado el diseño organizacional se basa en las oportunidades que la gerencia de la organización puede gestionarlo según el proceso del modelo de interrelaciones de la organización y por

ultimo las operaciones que vienen a ser la relación o síntesis de las acciones de la institución este conlleva al cumplimiento de sus objetivos establecidos generando una organización susceptible de influenciar en la institución.

#### **2.1.1.5.-Elementos de la Imagen Institucional.**

Según Bazán (2018), identifica algunos los elementos esenciales que constituye la imagen institucional, las cuales son:

El Logotipo, es la construcción tipográfica del nombre. El, Símbolo, es la forma gráfica de identidad más esencial. La Marca, es la combinación del símbolo y logotipo, en sus diferentes configuraciones la marca representa el principal signo grafico de la identidad corporativa. Los Colores corporativos, son colores elegidos para todos los soportes de comunicación de la corporación. Y la Tipografía corporativa, es la utilización de las tipografías elegidas para la composición de textos y titulares, es de gran ayuda para ir fijando sólida y claramente un estilo propio de identidad. (p.34)

#### **2.1.1.6.-Concepciones Predominantes de la Imagen Institucional.**

##### **2.1.1.6.1.- *La Imagen-Ficción.***

Según Capriotti (2013), establece que esta concepción es el de la imagen como apariencia, como una historia inventada que en realidad no es más que una representación distorsionada de la realidad (p. 16).

Asimismo, Aguilar et al. (2018), indica que:

Es aquella utilizada para generar la apariencia de un objeto o un hecho, las empresas la manejan con la finalidad de ocultar su realidad y manifestarse al público de manera diferente, la imagen de las organizaciones se basa en eventos planificados para obtener una rentabilidad a cualquier nivel. (p. 71)

#### **2.1.1.6.1.- La Imagen-Icono.**

Según Capriotti (2013), significa que la imagen será una representación, una puesta en escena real y experimentada de un objeto o una persona, frente a una de las ideas existentes según la cual la imagen es un retrato icónico de un objeto que no está presente a los sentidos (p. 19).

Aguilar et al. (2018), significa que es la fuente de la manifestación externa del mensaje que pretende transmitir la empresa (p. 71).

#### **2.1.1.6.1.- La Imagen-Actitud.**

Según Capriotti (2013), refuerza la imagen mental que el público ya tiene de la empresa, la marca o el producto (p. 21).

Aguilar et al. (2018), indica que “se refiere a la representación mental que tienen las personas acerca de una organización” (p. 71).

### **2.2.2.-Servicios Públicos.**

#### **2.2.2.1.-Definición de Servicios Públicos.**

Ríos (2018), afirma que los servicios públicos son prestaciones ofrecidas por el estado, ya que este último es el responsable de organizar los recursos comunitarios; así mismo, el autor menciona que la finalidad de los servicios públicos es satisfacer las necesidades de toda la población en conjunto. Esto indica que los servicios públicos son canalizados mediante las instituciones estatales, quienes distribuyen los servicios a la población.

Mora (2018), sostiene que el servicio público es una actividad estatal que tiene como objetivo resolver problemáticas económicas, sociales y culturales, realizando actividades específicas y generales según ciertas necesidades.

En la misma línea, Quirós (2020), explica que cuando hablamos de servicios públicos, hablamos de cosas que el gobierno proporciona a la gente. (p.5)

Así mismo, Rios (2018), declara que la prestación de un servicio al público debe hacerse con la intención de satisfacer las necesidades del público en general. El Estado, como organismo encargado de coordinar los bienes de la comunidad, es responsable de prestar servicios públicos a sus ciudadanos (p.54). En ese sentido, los servicios públicos deben distribuirse igualitariamente para toda la población.

Por su parte, Mora (2018), sostiene que “El servicio público es importante en el desarrollo sostenible del país” (p.50). Así mismo, el autor menciona que las instituciones públicas deben asegurar a la población la continuidad, la eficiencia y su adaptación de los servicios públicos.

Los servicios públicos, se debe pensar siempre teniendo en cuenta la demografía y las circunstancias geográficas de la población, los servicios públicos deben diseñarse pensando en el usuario final, dando la máxima prioridad a su total satisfacción. (Gaviria & Delgado, 2020, p. 1254).

El servicio público local viene a ser todo lo que hace el gobierno o los ciudadanos particulares para mejorar el nivel de vida de la población a nivel regional, satisfaciendo formal y permanentemente sus necesidades más fundamentales (Ordoñez & Trelles, 2019, p. 3).

“La lentitud de los procesos administrativos, la insuficiencia de los suministros de agua y alcantarillado y el laxo control del alumbrado público son síntomas de un sistema de servicios públicos que no satisface las necesidades de los residentes y provoca malestar en la comunidad” (López A. , 2020, p. 26)

“El servicio público puede definirse como una operación tecnológica con un enfoque público que pretende satisfacer una necesidad pública de tipo más generalizado y que opera bajo un marco jurídico único que contrasta con el derecho privado” (Fernández, 2016, p. 227).

Los servicios públicos son las tareas que asumen los organismos gubernamentales y las organizaciones sin ánimo de lucro por mandato legal para satisfacer las necesidades del público de forma constante y continuada (Reyna Alfaro, 2008, p. 593)

### **2.2.2.1.-Dimensiones del Servicio Público.**

- ***Problemática Económica.***

Una serie de acontecimientos que surgen cuando el acceso de las personas a los recursos es insuficiente para satisfacer sus propias necesidades. Esto es posible con recursos nacionales u organizativos, o incluso sólo personales. (Equipo Editorial, 2021).

Según, Aguilera y Riquelme (2020), establece que los problemas económicos se dan en la realidad cuando:

Los individuos se dan cuenta de que los recursos con que cuentan para satisfacer sus necesidades no existen en cantidad ilimitada (oferta) y tampoco son suficientes para cubrir sus múltiples necesidades (demanda) –que además son cambiantes y progresivas–, por lo que surge un déficit de demanda o escasez. (p. 12)

- ***Problemática Cultural.***

“Es cuando existe una relación de situación o hechos donde se presentan comportamientos, simbolismos y valores en una sociedad” (Orci, 2017).

Según Romero (2018), indica que la problemática cultural viene a ser cuando se habla de cambios:

En la religión y en la práctica religiosa en nuestro mundo secularizado, tenemos que pensar en los cambios culturales que están sucediendo en nuestro mundo. Cultura y religión son dos componentes de la cultura que están íntimamente relacionados: los cambios culturales afectan a la religión, y los cambios en la religión tienen lugar en la cultura.

- **Problemática Social.**

Problemas relacionados con los aspectos objetivos y subjetivos de la vida cotidiana en las sociedades modernas, que afectan a importantes sectores de la población (Equipo editorial, 2021).

Un problema social es “una condición que afecta a un número significativamente considerable de personas, de un modo considerado inconveniente y que según se cree debe corregirse mediante la acción social colectiva” (Suárez, 1989, p. 1).

### **2.2.2.2.-Importancia del Servicio Público.**

Según Gordillo (2013), establece que:

El objeto o finalidad de esta actividad es —siempre estando a la concepción tradicional— satisfacer una necesidad pública (colectiva, de interés público, etc.)

Necesidad pública, o necesidad de interés público, significa la suma de las necesidades individuales; no presupone necesariamente que todos los individuos de la sociedad deban tenerla, sino sólo que una mayoría de ellos la tiene. (pp. 400-401)

### **2.2.2.3.-Características del Servicio Público.**

Las características esenciales del servicio público son la generalidad, la igualdad, la regularidad y la continuidad, asimismo otros autores agregan a la obligatoriedad, la adaptabilidad, la permanencia y la gratitud. Según Fernández (2016), establece las siguientes características:

*La Generalidad.* Conocida como la universalidad consiste en la posibilidad de que toda persona lo use, previa satisfacción de los requisitos de la normativa jurídica. (p. 228)

*La igualdad.* Llamada uniformidad es consustancial a todo servicio público, y estriba en el trato igual o uniforme que debe darse indiscriminadamente a todos sus usuarios, sin que ello impida establecer diversas clases de usuario. (p. 229)

*La Regularidad.* El servicio público se debe prestar conforme a la normativa jurídica que lo regula, si no se da la regularidad, el servicio será irregular, deficiente o anómalo. (p. 229)

*La Continuidad.* Dicho servicio no debe interrumpirse dentro de los horarios y de las fechas o circunstancias previas en su propia regulación. (p. 229)

#### **2.2.2.4.-Teorías sobre Servicios Públicos.**

##### **2.2.2.4.1.-Teoría de la Eficiencia y Eficacia de los Servicios Públicos.**

Según Rios (2018), la eficiencia y la eficacia son factores que deben permanecer en los servicios públicos:

La eficiencia en una organización sea privada o pública está relacionado a los aspectos internos del proceso de producción de bienes y servicios, hace referencia a mejor utilización de los recursos para obtener determinados resultados (outputs). Se dice que una organización ejecuta sus procesos con resultados eficientes cuando se minimiza el uso factores productivos, y se obtiene en el momento oportuno, al menor costo posible los resultados y cumpliendo con las normas de calidad requeridas. (p.56)

Esto indica que, en las instituciones privadas la eficiencia se relaciona con la maximización de ganancias, y por su parte, en las instituciones estatales la eficiencia se relaciona con la prestación de servicios al ciudadano a un menor costo.

La eficacia es la capacidad de lograr los resultados en función de los objetivos alineados con la misión y visión de la organización, está relacionado al logro de objetivos con la utilización de recursos que se emplean y en un tiempo dado, es decir la eficacia mide el grado de cumplimiento de objetivo que se propone la organización. (p.57)

Esto indica que, la eficacia se relaciona con el cumplimiento de objetivos; así como, cumplimiento en la prestación de servicios referentes a la calidad, cantidad y oportunidad.

## 2.3.-Marco Conceptual

### 2.3.1.-Marco Conceptual de Variables

**Comunicación.** Es la transmisión de datos entre personas con el fin de compartir y aprender. Además del mensaje en sí, este procedimiento requiere también un emisor y un destinatario. (Peiró, 2021).

**Estímulo.** Es la influencia del exterior la que impulsa una determinada empresa. En el contexto de la economía, tiene relevancia tanto en la esfera pública como en la privada. (Westreicher, Estímulo, 2020).

**Imagen.** Lo que llamamos "caricatura" no es más que una imagen o figura destinada a evocar la semejanza de un objeto o una persona genuina o inventada, tangible o abstracta. (Equipo editorial, 2021).

**Imagen Institucional.** El logotipo de una empresa es el símbolo más reconocible de su marca. (Medrano, 2018, p.16).

**Reputación.** “consideración, opinión o estima que se tiene a alguien o algo” (Pérez & Merino, 2022).

**Sensación.** Lo que nos llevamos de cualquier cosa después de experimentarla por primera vez es la huella sensorial que ha dejado en nosotros. (Ucha, 2022).

**Comportamiento.** Proceso por el que un organismo reacciona a estímulos externos; esta respuesta puede ser deliberada o refleja, volitiva o involuntaria, proporcional o no (Equipo editorial, 2020).

**Municipalidad.** “Entidad, institución u organización encargada de la administración regional de un pueblo o población” (Dpej.Rae, 2022).

**Necesidad.** “es una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible” (Significados.com, Necesidad, 2022).

**Recursos.** “aquel medio utilizado para cumplir un fin que, en el caso de la economía, sería la satisfacción de una necesidad” (Westreicher, 2020).

**Servicios.** “actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes” (Equipo editorial, 2021).

**Servicios Públicos.** Es la que suministra el Estado, explícitamente o a través de organismos bajo su supervisión y control. En consecuencia, es un esfuerzo por garantizar la disponibilidad de artículos de primera necesidad para el público (Westreicher, 2020).

**Trabajo.** Las acciones emprendidas para realizar un objetivo, resolver un problema o generar recursos para satisfacer los deseos y necesidades humanas se denomina "actividad". (Significados.com, 2022).

**Valores.** Son las ideas, virtudes o rasgos que definen a un individuo o a un objeto y que una comunidad considera generalmente positivos o de considerable importancia (Morales, 2020).

### ***2.3.2.-Marco Conceptual de Dimensiones***

**Economía.** “Es aquella rama de las ciencias sociales que estudia cómo las sociedades podrían resolver el uso de los recursos escasos y de uso alternativo a la satisfacción de las necesidades de las personas (individuo, familia, nación, sociedad)” (Aguilera & Riquelme, 2020, p. 12).

**Satisfacción.** “Es un constructo notable en el estudio de la calidad de vida de las personas es un juicio cognitivo sobre la calidad de la propia vida en el que los criterios de juicio son propios de cada individuo” (Vargas, 2020, p. 23).

**Demanda.** Está definida como:

Conjunto de bienes y servicios que los consumidores están dispuestos a adquirir a un determinado precio. El volumen de la demanda estará directamente relacionado con el precio que los consumidores están dispuestos a pagar por el producto y este, a su vez,

estará directamente relacionado con la renta de los consumidores y con el resto de los productos sustitutivos. (Heras, 2017, p. 10)

**Escasez.** Esta conceptualizado como:

Es relativo, pues surge al comparar los recursos con las necesidades. Por ejemplo, si en el desierto hay limitada cantidad de agua, pero no hay personas que allí habiten, entonces el agua no es un bien escaso porque la necesidad es menor que la disponibilidad. (Aguilera & Riquelme, 2020, p. 15)

**Marketing.** El marketing es la creación de tácticas publicitarias y de marketing utilizando medios digitales, en los que todos los enfoques utilizados en el mundo offline se duplican y se trasladan al mundo online (Rodríguez, 2019, págs. 40-41)

**Marca.** Es una marca comercial con la que una empresa promociona, personaliza y cubre sus productos (o gama de productos) o servicios (o gama de servicios) (Capriotti, 2013, p. 28)

**Comunicación.** Es el proceso de transmisión de información a través de un canal entre dos o más partes con la intención de ser recibida. (Freire et al., 2020, p. 4).

**Consumidor.** Es el que se supone que tiene una determinada necesidad, y el mismo cliente puede desempeñar muchas funciones en el proceso de compra, como adquirir, pagar, utilizar o consumir productos y servicios (Meléndez, 2018, p. 20).

**Estrategias.** “Son sistemas de actividades, acciones y operaciones que permiten la realización de una tarea con una calidad requerida” (Gutiérrez, 2018, p. 85).

**Logo.** “El logo representa a la marca siempre y en cualquier momento y en cualquier lugar, incluso cuando ésta no tiene presencia física” (López & Pineda, 2016, p. 22).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1.-Hipótesis General**

H.G.- Existe una relación directa y significativa entre la imagen institucional y los servicios públicos en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

#### **3.2.-Hipótesis Específicas**

- H.E.1.- Existe una relación significativa entre la imagen institucional y la problemática económica en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.
- H.E.2.- Existe una relación significativa entre la imagen institucional y la problemática cultural en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.
- H.E.3.- Existe una relación significativa entre la imagen institucional y la problemática social en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

### **3.3.-Variables**

#### ***3.3.1.-Definición Conceptual***

##### **Variable 1: Imagen Institucional**

García et al., (2020) “comprende el posicionamiento de una compañía en un mercado y la percepción que sus consumidores, competidores y el resto de la población tengan en referencia a su actividad económica y el modo en que la desarrollan”. (p.27)

##### **Variable 2: Servicios Públicos**

Mora (2018), actividad estatal que tiene como objetivo resolver problemáticas económicas, sociales y culturales, realizando actividades específicas y generales según ciertas necesidades.

#### ***3.3.2.-Operacionalización***

##### **Variable 1: Imagen Institucional**

Se refiere al posicionamiento de una institución en cierto entorno, en donde la percepción de la actividad desarrollada por la institución es evaluada por la población en general.

##### **Variable 2: Servicios Públicos**

Se refiere a la satisfacción de necesidades de la población, a quienes se les ofrece la resolución de problemas económicos, culturales y sociales, todo ello partiendo de la buena gestión estatal.

Cuadro de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL DE MEDICION
<b>Imagen Institucional</b>	García-Vidal et al., (2020) “comprende el <u>posicionamiento</u> de una compañía en un mercado y la <u>percepción</u> que sus consumidores, competidores y el resto de la población tengan en referencia a su actividad económica y el modo en que la desarrollan”. (p.27)	Se refiere al <u>posicionamiento</u> de una institución en cierto entorno, en donde la <u>percepción</u> de la actividad desarrollada por la institución es evaluada por la población en general.	<b>D1: Posicionamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genera comunicación para que mejore sus relaciones.</li> <li>• Mantiene la reputación para que mejore la confianza.</li> <li>• Genera valor para que mejore sus servicios.</li> </ul>	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
			<b>D2: Percepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percibe sensaciones para que capten las necesidades.</li> <li>• Responde a estímulos económicos para que mejore sus servicios.</li> <li>• Genera adaptabilidad para que mejore sus recursos virtuales.</li> </ul>	
<b>Servicios Públicos</b>	Mora (2018) actividad estatal que tiene como objetivo resolver <u>problemáticas económicas, sociales y culturales</u> , realizando actividades específicas y generales según ciertas necesidades	Se refiere a la satisfacción de necesidades de la población, a quienes se les ofrece la resolución de <u>problemas en lo económico, cultural y social</u> , todo ello partiendo de la buena gestión estatal.	<b>D1: Problemática Económica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genera recursos para que implemente proyectos</li> <li>• Fomenta el desarrollo económico para que mejore las condiciones de vida.</li> </ul>	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
			<b>D2: Problemática Cultural</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto la cultura de la población para que mejore la atención</li> <li>• Respeto el idioma de la población para que mejore la atención</li> </ul>	
			<b>D3: Problemática Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce los problemas sociales para su atención</li> <li>• Fomenta el trabajo para que mejore las condiciones de vida</li> </ul>	

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1.-Método de Investigación**

##### ***4.1.1.-Método universal***

Método científico, Tamayo (2003), lo define como el “procedimiento para descubrir las condiciones en que se presentan sucesos específicos, caracterizado generalmente por ser tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica” (p. 28).

Tamayo (2003), concluye como un “conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo” (p.28).

Entendido lo expresado el presente trabajo partirá de la formulación de un problema, objetivos e hipótesis, estas últimas serán corroboradas a través de un proceso estadístico que permitirá la obtención de conclusiones y recomendaciones.

##### ***4.1.2.-Método General***

Ñaupas et al., (2014) “El método hipotético-deductivo consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos, procesos o conocimientos mediante el principio de falsación propuesto por él” (p.136).

Entendido lo dicho por el presente autor se generalizará lo planteado en la problemática, teorías derivadas de nuestras variables en la formulación de deducción por medio de lo planteado en las hipótesis para que se puedan afirmar y corroborar en las conclusiones.

#### **4.1.3.-Método Específico**

El trabajo a realizarse estará dado bajo los métodos histórico, comparativo y estadístico, donde Valderrama (2015), asegura que es la que busca comparar sistemáticamente los datos obtenidos de casos encontrados durante el desarrollo del estudio, ayudando en el procesamiento, análisis e interpretación de la información, y asegurando además los resultados.

#### **4.2.-Tipo de Investigación**

Esta dado bajo el tipo Básica por cuanto Ñaupas et al (2018, p.134), manifiesta que “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 básica por que sirve de cimiento a la investigación aplicada”, por lo que busca ampliar conceptualmente las variables en estudio como también buscar encontrar la relación entre las variables de nuestra investigación.

#### **4.3.-Nivel de Investigación**

El nivel identificado para el trabajo será correlacional donde Hernández y Mendoza (2018), lo definen como las “Investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos”. (p. 81)

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

Sera descriptiva donde Hernández y Mendoza (2018), lo conceptualiza como “Indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población” (p. 178) apoyado del estudio correlacional definido como los que “permiten al

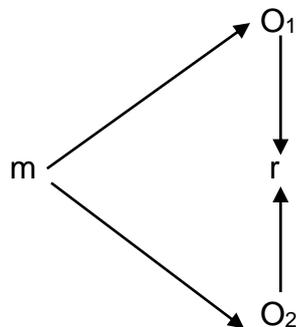
investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables de estudio”. (Escobar et al., 2015, p.64).

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de los mismos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente”. (Ñaupas et al., 2014, p.97).

Para Hernández y Mendoza (2018), el tipo no experimental es la “investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.174).

Llegando a mencionar que nuestro trabajo de investigación será No experimental, de corte trasversal, de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional.

Esquema:



**Donde:**

m: Muestra

O1: Observación de la V1 – Imagen Institucional

O2: Observación de la V2 – Servicios Públicos

r: correlación entre dichas variables

## 4.5.-Población y Muestra

### 4.5.1.-Población

Hernández y Mendoza (2018, p. 199), lo define como el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

Inclusión: dado la importancia de nuestro trabajo estarán considerados todas aquellas personas que estén circunscritos dentro del territorio del distrito de San Martín de Pangoa mayores de 18 años entre varones y mujeres.

Exclusión: por la propia naturaleza y por la relevancia del trabajo serán excluidas todas las personas mejores de 18 años que estén circunscritos dentro del territorios del distrito de San Martín de Pangoa.

Bajo estas condicionantes elaborares la siguiente tabla para determinar nuestra población objetivo.

**Tabla 1.**

*Población de la Investigación*

Población del distrito de Satipo hasta los 54 años	
Población total	54240
Población excluida de las edades de 0 a 17 años	24355
Población objetivo de las edades de 18 a 54 años	29885

Nota. Tabla elaborada en función a la información obtenida del portal del Instituto Nacional de Estadística e Informática

### 4.5.2.-Muestra

Estando en las condiciones ya de determinar la muestra Valderrama (2015), lo define como un:

Subconjunto representativo de un universo o población. Es representativo porque refleja fielmente las características de la población cuando se aplica la técnica adecuada de muestreo de la cual procede, difiere de ella solo en el número de

unidades incluidas y es adecuada, ya que se debe incluir un número óptimo y mínimo de unidades; este número se determina mediante el empleo de procedimientos diversos, para cometer un error de muestreo dado al estimar las características poblacionales más relevantes. (p. 184)

**Donde:**

<b>n</b>	=	Muestra inicial	=	?	
<b>N</b>	=	Población	=	29885	
<b>Z</b>	=	Nivel de confianza	=	95%	(1.96)
<b>e</b>	=	Error estándar	=	5%	(0.05)
<b>p</b>	=	Probabilidad de éxito	=	50%	(0.5)
<b>q</b>	=	Probabilidad de fracaso	=	50%	(0.5)

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

**Reemplazando:**

$$n = \frac{29885 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{0.05^2(29885 - 1) + 1.96^2(0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 379$$

Por lo que de aplicar la fórmula para muestras finitas y por ser una muestra aleatoria simple donde todos intervienen de igual manera nos da un total de 379 habitantes entre hombres y mujeres que están en el distrito de San Martín de Pangoa.

#### **4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

##### **4.6.1.-Técnicas de Recolección de Datos**

Valderrama (2015), lo define como las “distintas formas o maneras de obtener información” (p. 194)

De ello como fuente primaria utilizaremos a la Encuesta definida por Niño (2011), como la técnica donde “La recolección de datos que proporcionan los individuos de una población, o más comúnmente de una muestra de ella, para identificar sus opiniones, apreciaciones, puntos de vista, actitudes, intereses o experiencias, entre otros aspectos, mediante la aplicación de cuestionarios”. (p. 64)

#### ***4.6.2.-Instrumentos de Recolección de Datos***

Definida por Valderrama (2015), como los “medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar la información” (p.195)

Por lo que mencionaremos que se utilizara Cuestionario donde Niño (2011), lo describe que “son un conjunto de preguntas técnicamente estructuradas y ordenadas, que se presentan escritas e impresas, para ser respondidas igualmente por escrito o a veces de manera oral” (p. 89)

Cabe precisar que el instrumento que se construyó paso por dos etapas muy importantes antes de ser aplicado a la muestra obtenida en el estudio, la primera etapa dada por la que se conoce como juicio de expertos donde tres profesionales del área por medio de la tabulación de una matriz se pudo conocer sus aportes que mejoren el cuestionario obteniendo como sigue a continuación:

- Lic. Adm. Javier Palacios Kathy Lesslie, donde manifiesta que el instrumento esta formulado bajo los indicadores de evaluación de la tabla de calificación dando como puntuación promedio de 88.9% mostrando un porcentaje de excelente.
- Mtro. Vasquez Ramirez Michael Raiser, donde manifiesta que el instrumento guarda relación con los objetivos, dimensiones e indicadores para su aplicación siendo su puntuación promedio de 88,33% dando un porcentaje de excelente.

- Lic. Adm. Vásquez Zevallos Steffani, donde manifiesta que el instrumento muestra las características apropiadas para su aplicación, siendo su puntuación promedio de 86.67% dando un porcentaje de excelente.

De ello podemos mencionar que nuestro cuestionario es aplicable, prosiguiendo con la segunda etapa pudimos aplicar a una sub muestra una prueba piloto que por medio del coeficiente alfa de cronbach se obtuvo los resultados para ambas variables de 0,919 y 0,817 respectivamente que en definitiva demuestra de nuestro instrumento ser válido y confiable que permite su aplicabilidad a la muestra de estudio identificada en el estudio.

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

Según Valderrama (2015), como técnicas de procesamiento menciona a tres tipos que se pasan a detallar de la siguiente manera:

- Mediante la Consistenciación: es la “utilización de esta tecnica nos va a permitir depurar los datos innecesarios o falsos proporcionados por algunos encuestados” (p. 229).
- La Clasificación de la información: es una “etapa básica en el tratamiento de datos. Se efectuará con la finalidad de agrupar daos mediante la distribución de frecuencias de las variables independiente y dependiente” (p. 229).
- La Tabulación de datos: es “la tabulación manual se efectuará agrupando datos en categorías y dimensiones, es decir, anotaremos en una categoría o distribución el número de repeticiones hasta completar el total de la muestra. Después de esta tabulación se hará uso de programas estadísticos” (p. 229).

Su clasificación estará bajo el soporte del software Excel que permitirá mayor dinamización en el descargó de toda la información obtenida.

En tanto al análisis de la información Valderrama (2015), menciona como un proceso siguiente a la recolección de datos:

Luego de haber obtenido los datos, el siguiente paso es realizar el análisis de los mismos para dar respuesta a la pregunta inicial y, si corresponde, poder aceptar o rechazar la hipótesis en estudio, [...], asimismo, es importante que el investigador sepa que tipos de variables ha trabajado en la obtención de datos y sus escalas de medición. Identificando el tipo de variable, se lleva a cabo la codificación y la elaboración de la base de datos para ambas variables. (p. 230)

Por lo explicado por el autor atendiendo las necesidades de nuestro estudio, podremos apoyarnos en el:

**Análisis Descriptivo:** gracias a ello podremos plantear tablas de frecuencias que permita conocer las frecuencias porcentuales y acumuladas, además de gráficos que estarán representadas por los diagramas de barras para representar gráficamente los resultados obtenidos para las variables en estudio.

**Análisis Inferencial:** que apoyara para la prueba de hipótesis y esta a su vez pueda a través de uno de los coeficientes de correlación podamos demostrar las hipótesis planteadas en el estudio.

El soporte estadístico estará dado por el software SPSS25 que permitirá mayor agilidad en el procesamiento de la información.

#### **4.8.-Aspectos éticos de la Investigación**

El presente trabajo respetara lo descrito en el reglamento general de investigación por ser un documento oficial para la redacción de las investigaciones además respetara lo mencionado en el reglamento de grados y títulos y uso del turniting, por lo que me someto a toda prueba que evite toda forma de plagio.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1.-Descripción de Resultados

Según el análisis de la información obtenida de nuestro cuestionario se pudo obtener los siguientes resultados, estos se pudieron presentar a través de tablas y figuras.

##### *5.1.1.-Estudio Descriptivo de la Variable Imagen Institucional*

Del estudio realizado a través de la Operacionalización de la variable se pudo obtener las siguientes dimensiones Posicionamiento y Percepción

**Tabla 2.**

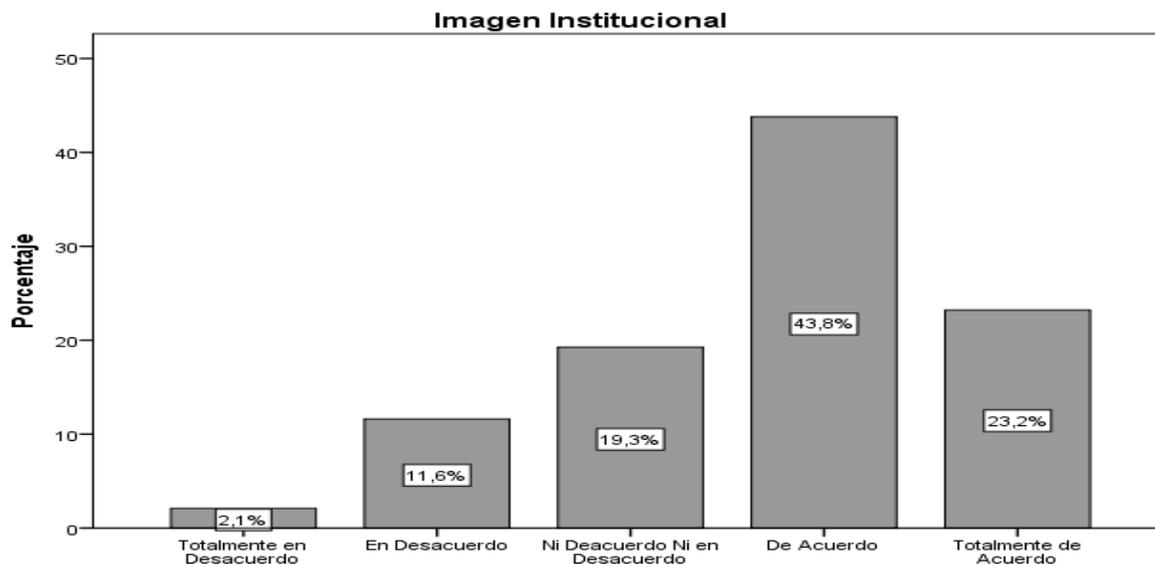
*Imagen Institucional en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	8	2,1
	En Desacuerdo	44	11,6
	Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo	73	19,3
	De Acuerdo	166	43,8
	Totalmente de Acuerdo	88	23,2
	Total	379	100,0

Nota. Tabla elaborada en función de la data del cuestionario

**Figura 1.**

*Imagen Institucional en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 2.

Interpretación:

Según la Figura 1, sobre la imagen constitucional se encontró que el 19,3% muestran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el posicionamiento y la percepción son parte fundamental de la imagen constitucional de la Municipalidad Distrital de Pangoa, sin embargo, el 11,6% y 2,1% mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente con lo descrito, mientras el 43,8% y el 23,2% muestran estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido.

**Tabla 3.**

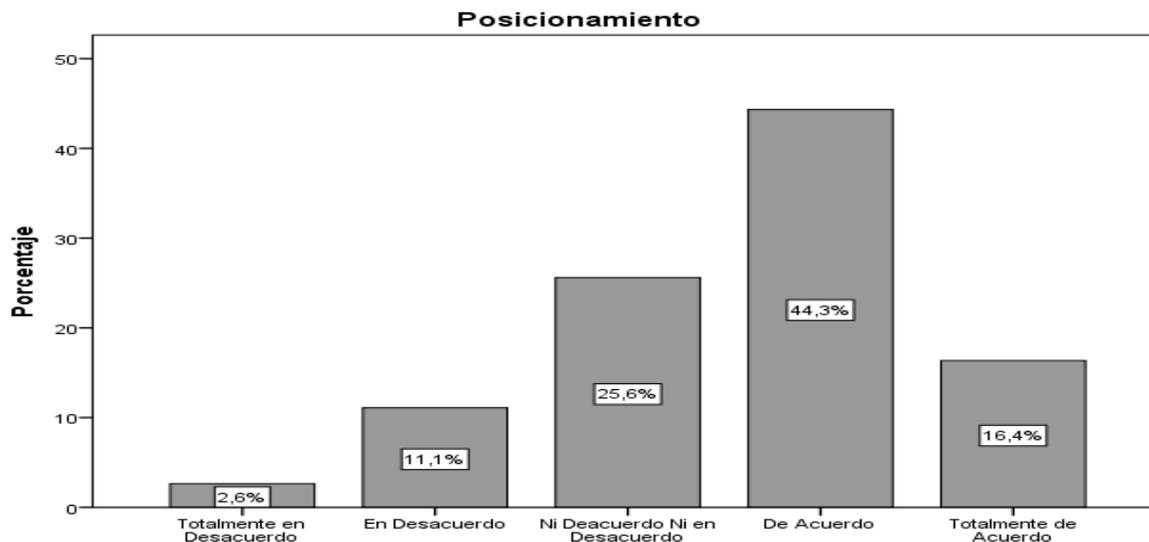
*Posicionamiento en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	2,6
	En Desacuerdo	42	11,1
	Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo	97	25,6
	De Acuerdo	168	44,3
	Totalmente de Acuerdo	62	16,4
	Total	379	100,0

Nota. Tabla elaborada a partir de la data del cuestionario

**Figura 2.**

*Posicionamiento en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 3

Interpretación:

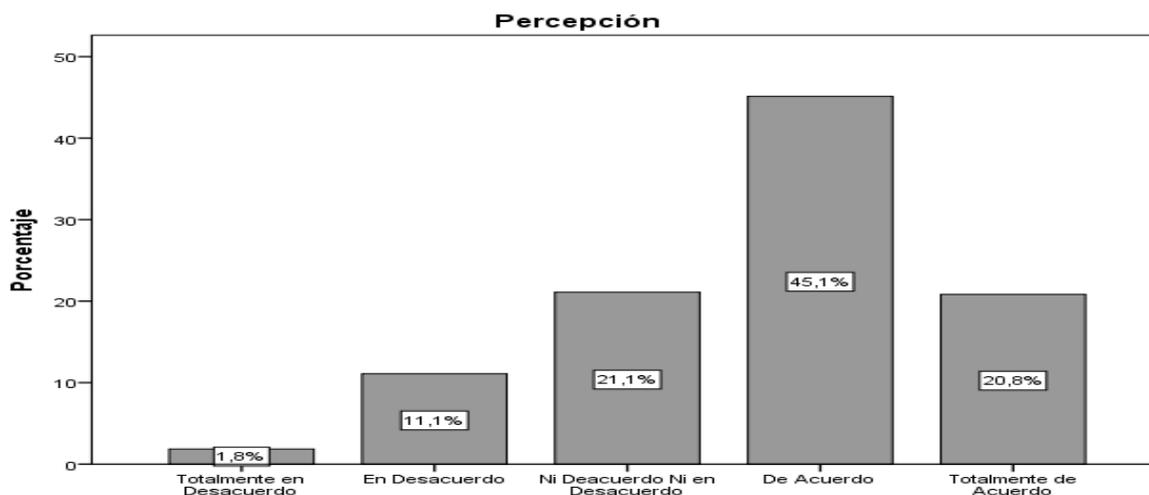
Según la Figura 2, sobre el posicionamiento se encontró que el 25,6% de los pobladores mencionan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Municipalidad Distrital de Pangoa genere comunicación, mantenga la reputación y genere valor para que mejore sus relaciones, su confianza y sus servicios, sin embargo, existe un 44,3% y 16,4% en que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo descrito, y un 11,1% y 2,6% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con lo planteado.

**Tabla 4.**

*Percepción de la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	7	1,8
	En Desacuerdo	42	11,1
	Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo	80	21,1
	De Acuerdo	171	45,1
	Totalmente de Acuerdo	79	20,8
	Total	379	100,0

Nota. Tabla elaborada a partir de la información del cuestionario

**Figura 3.***Percepción de la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022*

Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 4

**Interpretación:**

Según la Figura 3, sobre la percepción se encontró que el 21,1% de la población muestra estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Municipalidad Distrital de Pangoa perciba sensaciones para que capten las necesidades, responda estímulos económicos para la mejora de sus servicios y genere adaptabilidad para que mejore sus recursos virtuales, sin embargo, existe un 11,1% y 1,8% que menciona estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con ello, como también un 45,1% y 20,8% que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido.

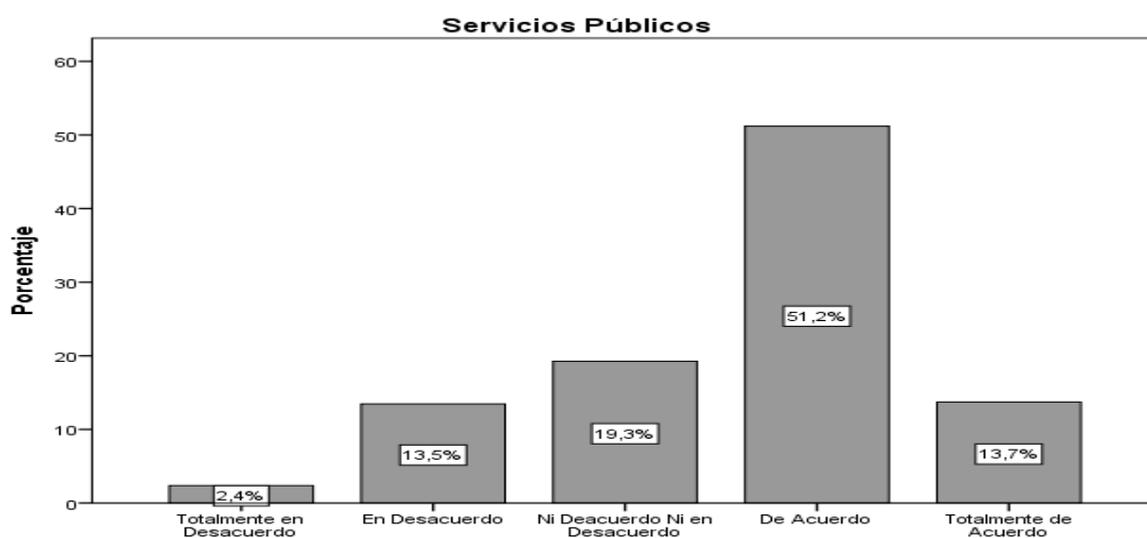
**5.1.2.-Estudio Descriptivo de la Variable Servicios Públicos**

Del análisis hecho en la Operacionalización de la variable se pudo obtener las siguientes dimensiones: Problemática Económica, Problemática Cultural, Problemática Social.

**Tabla 5.***Servicios Públicos en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	9	2,4
	En Desacuerdo	51	13,5
	Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo	73	19,3
	De Acuerdo	194	51,2
	Totalmente de Acuerdo	52	13,7
	Total	379	100,0

Nota. Tabla elaborada a partir de la data del cuestionario

**Figura 4.***Servicios Públicos en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022*

Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 5

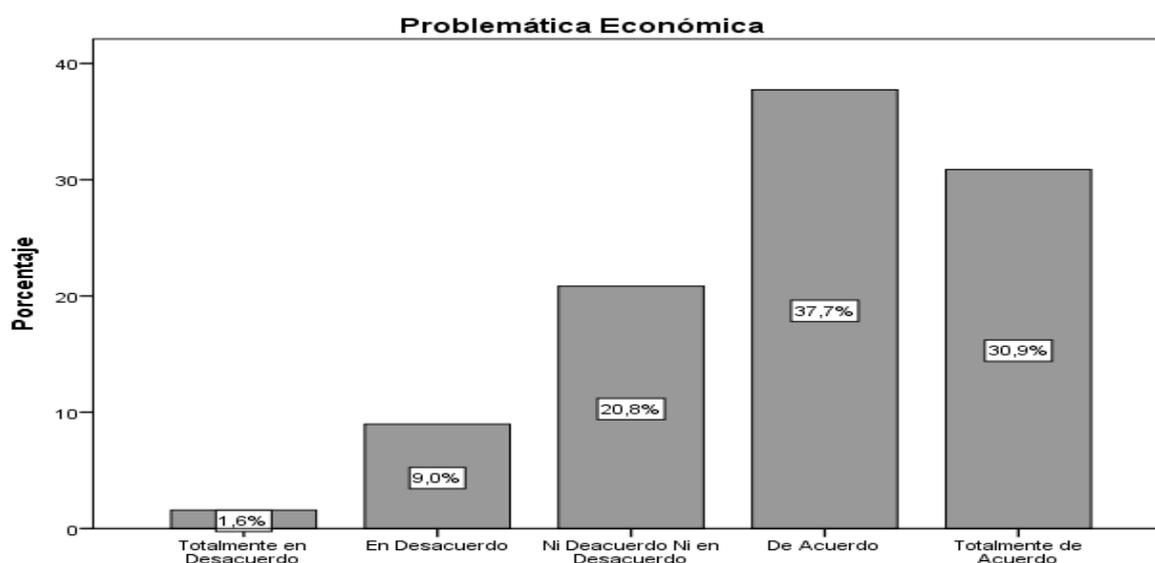
**Interpretación:**

Según la Figura 4, sobre la variable de servicios públicos se encontró que el 19,3% de los pobladores muestra estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Municipalidad Distrital de Pangoa se preocupe sobre la problemática económica, cultural y social, sin embargo, existe un 13,5% y 2,4% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente con ello, como también un 51,2% y 13,7% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo descrito.

**Tabla 6.***Problema Económico en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	1,6
	En Desacuerdo	34	9,0
	Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo	79	20,8
	De Acuerdo	143	37,7
	Totalmente de Acuerdo	117	30,9
	Total	379	100,0

Nota. Tabla elaborada a partir de la información del cuestionario

**Figura 5.***Problema Económico en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022*

Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 6.

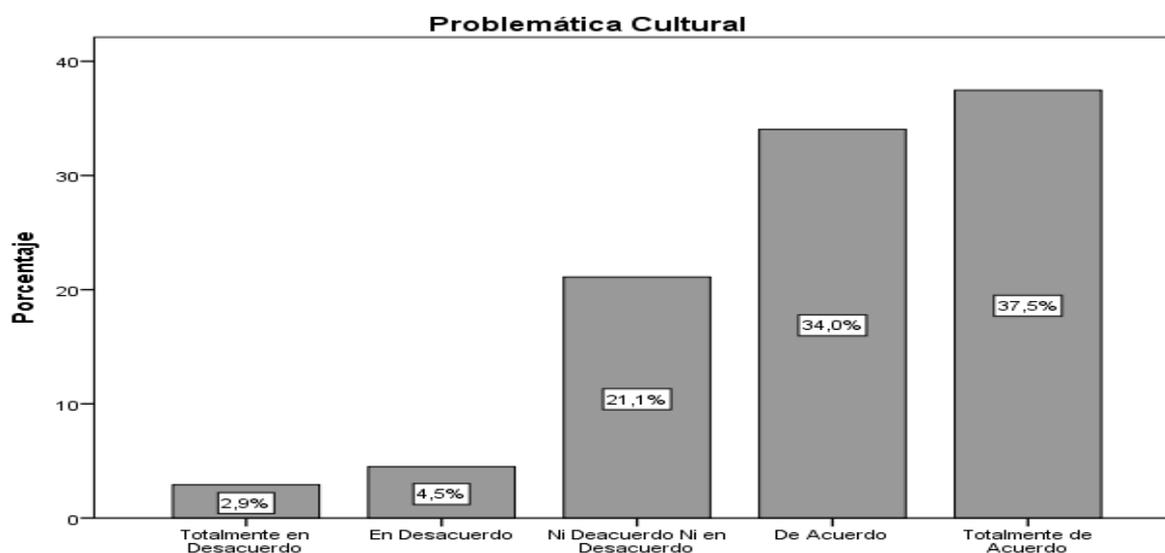
**Interpretación:**

Según la Figura 5, sobre la problemática económica se encontró que el 20,8% de los pobladores están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Municipalidad Distrital de Pangoa genere recursos para que implemente proyectos y fomente el desarrollo económico para la mejora de condiciones de vida, sin embargo, existe el 9,0% y 1,6% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con lo vertido, mientras tanto el 37,3% y 30,9% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con ello.

**Tabla 7.***Problema Cultural en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	11	2,9
	En Desacuerdo	17	4,5
	Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo	80	21,1
	De Acuerdo	129	34,0
	Totalmente de Acuerdo	142	37,5
	Total	379	100,0

Nota. Tabla elaborada a partir de la data del cuestionario

**Figura 6.***Problema Cultural en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022*

Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 7

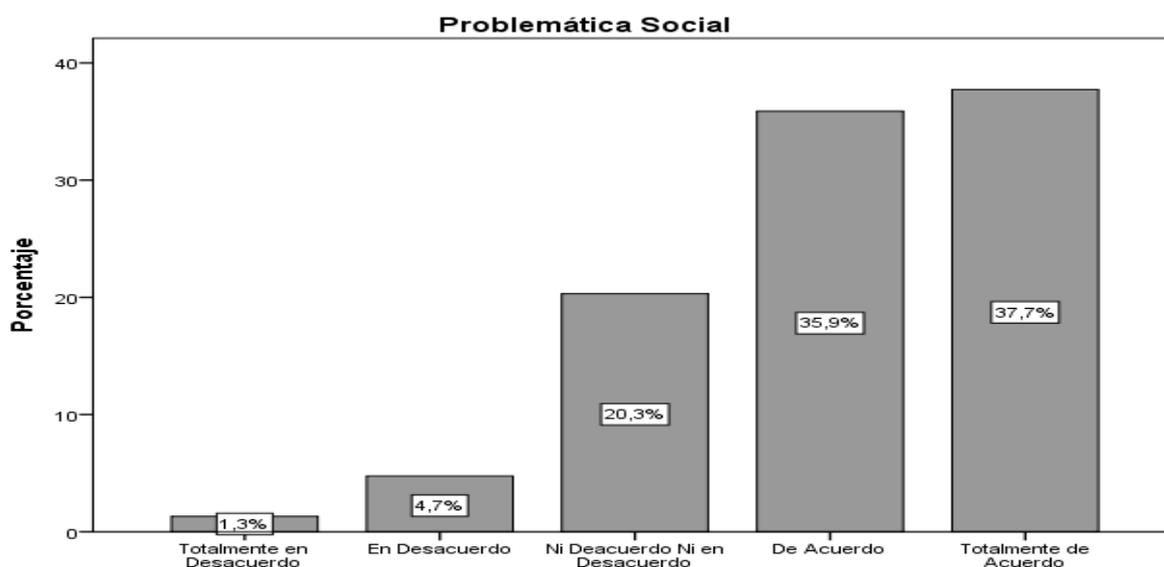
**Interpretación:**

Según la Figura 6, sobre la problemática cultural se encontró que el 21,1% de los pobladores muestran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Municipalidad Distrital de Pangoa respete la cultura e idioma de la población para que mejore la atención, sin embargo, existe un 4,5% y 2,9% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con ello, además de un 34,0% y 37,5% que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido.

**Tabla 8.***Problemática Social en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	5	1,3
	En Desacuerdo	18	4,7
	Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo	77	20,3
	De Acuerdo	136	35,9
	Totalmente de Acuerdo	143	37,7
	Total	379	100,0

Nota. Tabla elaborada en función de la información obtenida del cuestionario

**Figura 7.***Problemática Social en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022*

Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 8

**Interpretación:**

Según la Figura 7, sobre problemática social se encontró que el 20,3% de los pobladores están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Municipalidad Distrital de Pangoa reconozca los problemas sociales para su atención y fomenta el trabajo para que mejore las condiciones de vida, sin embargo, existe un 4,7% y 1,3% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente con lo descrito, además de un 35,9% y 37,7% que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con ello.

## 5.2.-Contraste de Hipótesis

### 5.2.1.-Imagen Institucional y Servicios Públicos en la Población de la Municipalidad

#### Distrital de Pangoa 2022

#### 1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la imagen institucional y los servicios públicos en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

**Tabla 9.**

*Escala de correlación Según el Coeficiente Tau\_b de Kendall para la Hipótesis General*

			Imagen Institucional	Servicios Públicos
Tau_b de Kendall	Imagen Institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	379	379
	Servicios Públicos	Coeficiente de correlación	,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	379	379

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Tabla elaborada del procesamiento de la data del cuestionario

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.632$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación moderada y una relación considerable, por ende, se determina, que existe relación entre la imagen institucional y los servicios públicos en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

### Hipótesis General:

Existe una relación directa y significativa entre la imagen institucional y los servicios públicos en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

### Prueba de Hipótesis

- Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la imagen institucional y los servicios públicos en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la imagen institucional y los servicios públicos en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

$$H_1: \tau \neq 0$$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$
- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 18.37$

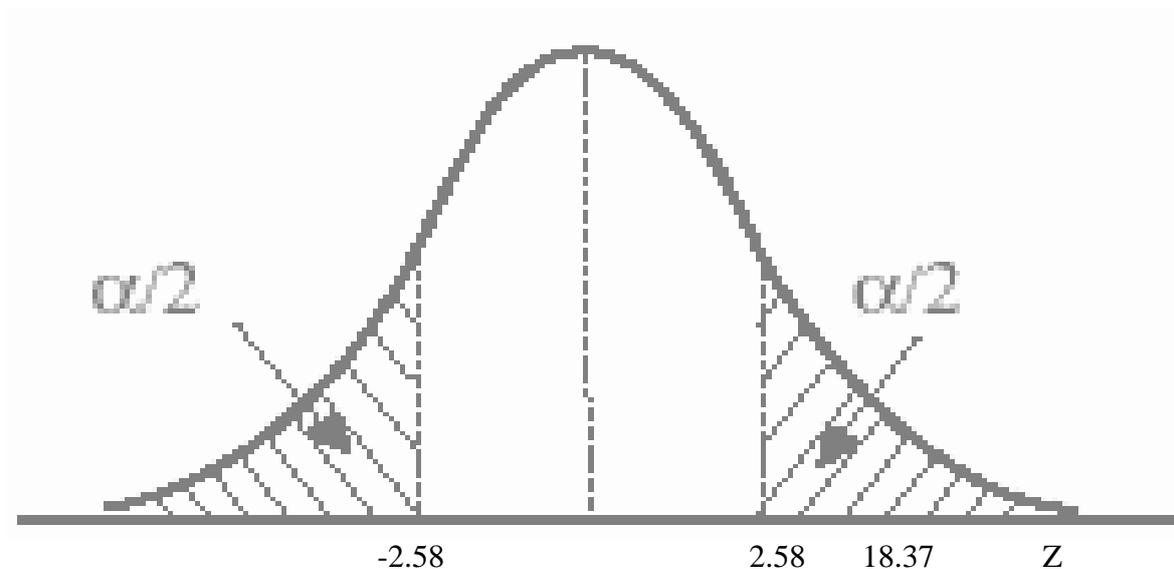
$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$\tau = 0.632$$

$$N = 379$$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{critica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $18.37 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Existe una relación significativa entre la imagen institucional y los servicios públicos en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

## 2. Objetivo Específico Uno:

Establecer la relación que existe entre la imagen institucional y la problemática económica en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

**Tabla 10.**

*Correlación Según el Coeficiente Tau\_b de Kendall para la Hipótesis Especifica Uno.*

			Imagen Institucional	Problemática Económica
Tau_b de Kendall	Imagen Institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	379	379
	Problemática Económica	Coeficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	379	379

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Tabla elaborada en base a la data del Cuestionario.

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.652$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación moderada y una relación considerable, por ende, se determina, que existe una relación entre la imagen institucional y la problemática económica en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

### **Hipótesis Especifico Uno:**

Existe una relación significativa entre la imagen institucional y la problemática económica en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

### **Prueba de Hipótesis**

- Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la imagen institucional y la problemática económica en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la imagen institucional y la problemática económica en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

$H_1: \tau \neq 0$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$
- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\frac{\sqrt{2(2N+5)}}{9N(N-1)}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 18.95$

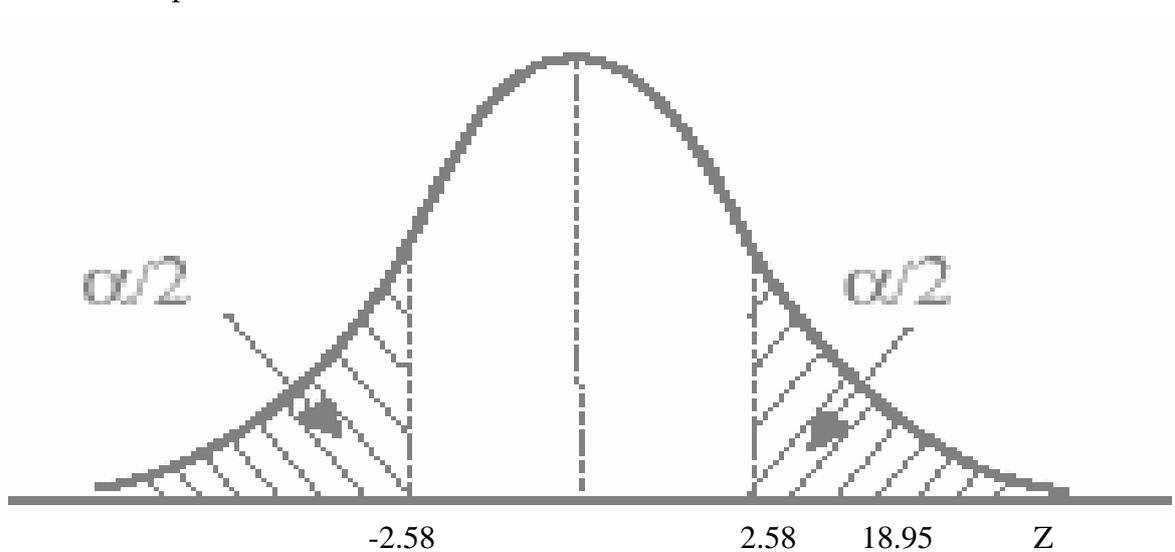
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.652$

$N = 379$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $18.95 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Existe una relación significativa entre la imagen institucional y la problemática económica en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

### 3. Objetivo Específico Dos:

Establecer la relación que existe entre la imagen institucional y la problemática cultural en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

**Tabla 11.**

*Correlación Según el Coeficiente Tau\_b de Kendall para la Hipótesis Especifica Dos.*

			Imagen Institucional	Problemática Cultural
Tau_b de Kendall	Imagen Institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,547**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	379	379
	Problemática Cultural	Coeficiente de correlación	,547**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	379	379

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Tabla elaborada del procesamiento de la data del cuestionario.

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.547$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación moderada y una relación considerable, por ende, se determina, que existe una relación considerable entre la imagen institucional y la problemática cultural en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

### Hipótesis Específico Dos:

Existe una relación significativa entre la imagen institucional y la problemática cultural en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

## Prueba de Hipótesis

- Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la imagen institucional y la problemática cultural en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la imagen institucional y la problemática cultural en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

$$H_1: \tau \neq 0$$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$
- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 15.90$

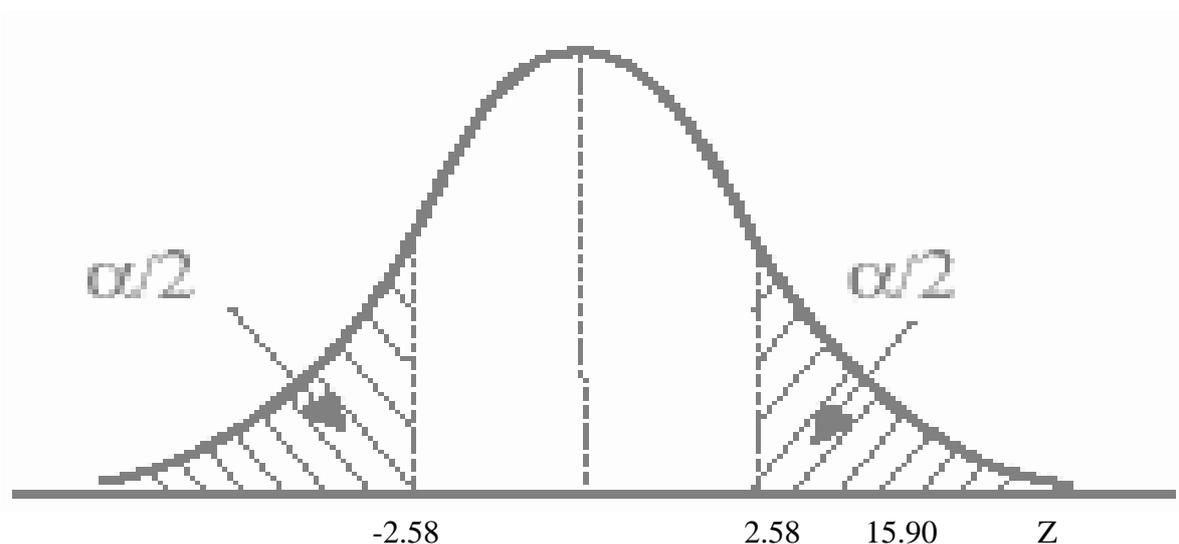
$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$\tau = 0.547$$

$$N = 379$$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $15.90 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Existe una relación significativa entre la imagen institucional y la problemática cultural en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

#### 4. Objetivo Específico Tres:

Establecer la relación que existe entre la imagen institucional y la problemática social en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

**Tabla 12.**

*Correlación Según el Coeficiente Tau\_b de Kendall para la Hipótesis Especifica Tres.*

			Imagen Institucional	Problemática Social
Tau_b de Kendall	Imagen Institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,482**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	379	379
	Problemática Social	Coeficiente de correlación	,482**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	379	379

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Tabla elaborada del procesamiento de la data del cuestionario

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.482$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación moderada y una relación considerable, por ende, se determina, que existe una relación considerable entre la imagen institucional y la problemática social en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

### **Hipótesis Específico Tres:**

Existe una relación significativa entre la imagen institucional y la problemática social en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

### **Prueba de Hipótesis**

- Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la imagen institucional y la problemática social en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la imagen institucional y la problemática social en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

$$H_1: \tau \neq 0$$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$
- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\frac{\sqrt{2(2N+5)}}{9N(N-1)}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 14.01$

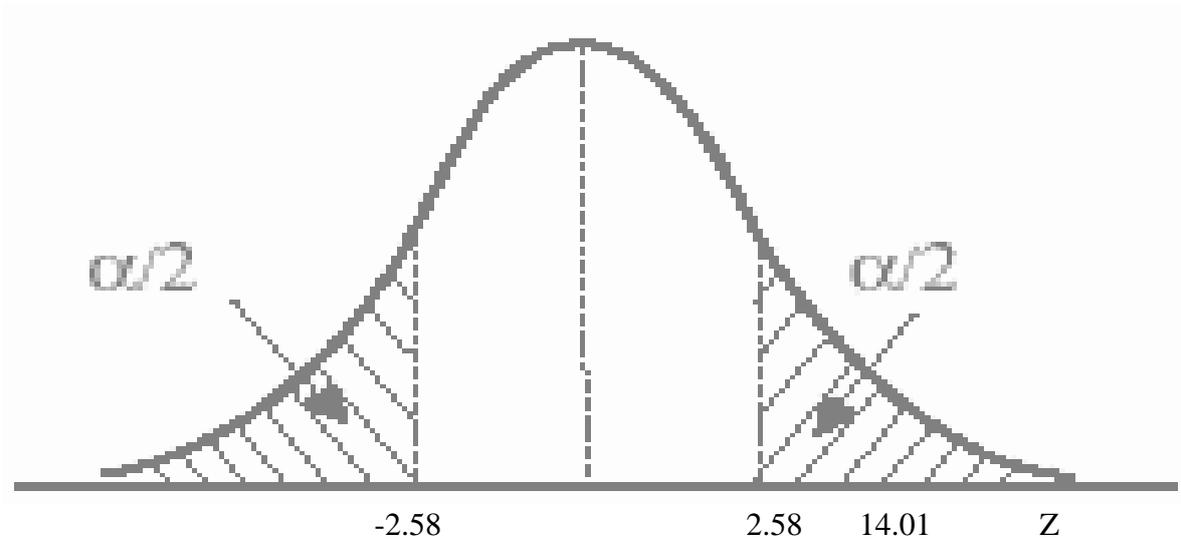
$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$\tau = 0.482$$

$$N = 379$$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{critica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $14.01 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Existe una relación significativa entre la imagen institucional y la problemática social en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. Del OG. Determinar la relación que existe entre la imagen institucional y los servicios públicos en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022, se encuentra cierta similitud con lo mencionado por Mora (2018), en su tesis *“Imagen institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018”* donde concluye que “Se determinó que entre La imagen institucional y la Calidad del servicio de una Municipalidad de Lima del año 2018 hubo un vínculo estadísticamente significativo, alto y directamente proporcional, teniendo resultado ( $r_s = 0,926$  y  $\text{sig} = 0.00$ )” (p.61). De acuerdo a nuestro estudio se encontró que existe una relación considerable significativa con una correlación moderada entre la imagen institucional y los servicios públicos, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.632$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ ; por ello podemos acotar que el resultado de la investigación dado por Mora (2018), muestra una similitud ligera con lo encontrado en nuestro estudio, enfatizando que aún existen pobladores que desconocen de los servicios públicos que la municipalidad brinda, se busca que estos resultados sirvan como antecedente en futuras investigaciones para lograr que la municipalidad la práctica de participación ciudadana para que logren acabar con las problemáticas económicas, culturales y sociales que la municipalidad está tratando de erradicar del distrito mediante la aplicación de estrategias para que logren obtener una buena imagen institucional, siendo reconocido por la sociedad de que la municipalidad está actuando eficientemente en brindar servicios públicos de calidad,
2. Del OE1. Establecer la relación que existe entre la imagen institucional y la problemática económica en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022, se encuentra cierta similitud con lo mencionado por medrano (2018), en su tesis *“Transparencia Pública y la Imagen Institucional del Gobierno Regional de Madre de Dios, año 2018”*, donde concluye que:

En la tabla 28 se observa que el p valor =0.000, es menor al 0.05 (nivel de significancia) entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna lo que indica la existencia de una correlación directa positiva entre la transparencia pública y la imagen institucional del Gobierno Regional de Madre de Dios -2018., siendo su coeficiente  $r=0.722$  y su coeficiente de determinación  $R^2 0.52$  lo que indica que en un 52% la variable imagen institucional está influenciada por la variable transparencia pública. (p. 56)

De acuerdo a nuestro estudio se determinó que existe una relación considerable significativa con una correlación moderada entre la imagen institucional y la problemática económica, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.652$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , además se encontró que el 43,8% de la población están de acuerdo en que el posicionamiento y la percepción son parte fundamental de la imagen constitucional, asimismo sobre la problemática económica se encontró que el 37,7% de la población están de acuerdo en que la Municipalidad genere recursos para que implemente proyectos y fomente el desarrollo económico para la mejora de condiciones de vida, la investigación dado por Medrano (2018), muestra una similitud ligera con lo encontrado en nuestro estudio; ya que la municipalidad al no ser transparente respecto a las gestiones y obras cumplidas genera problemas económicos en el distrito, todo ello se ve reflejado en la imagen institucional de la municipalidad siendo criticados por la población, por ello la municipalidad al implementar medios y estrategias viables para que la población se dé cuenta de que la municipalidad está cumpliendo con la realización de servicios públicos e incluso acabando con los problemas económicos ayudara a generar un cambio en su imagen institucional, para lograr satisfacer constantemente a la sociedad y que sirva como ejemplo para futuras gestiones de cobranza en las entidades financieras.

3. Del OE2. Establecer la relación que existe entre la imagen institucional y la problemática cultural en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022, se encuentra cierta similitud con lo mencionado por León (2018), en su tesis Público “*Calidad del servicio en el gobierno autónomo descentralizado del cantón san miguel de bolívar, para fortalecer su imagen institucional*” donde concluye que “El proceso de Contrastación de Hipótesis permitió comprobar que existe relación positiva entre las principales variables, determinando así que si se mejora o incrementa la Calidad del servicio al Usuario también mejorara proporcionalmente la Imagen Institucional” (p. 160). De acuerdo a nuestro estudio se encontró que el 43,8% de la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa están de acuerdo en que el posicionamiento y la percepción son parte fundamental de la imagen constitucional, asimismo sobre la problemática cultural se encontró que el 37,5% de los clientes están de totalmente de acuerdo en que la Municipalidad Distrital de Pangoa respete la cultura e idioma de la población para que mejore la atención; de acuerdo a ello podemos acotar que el resultado de la investigación dado por León (2018), muestra una similitud ligera con lo encontrado en nuestro estudio; para que así estos resultados sirvan como antecedente en futuras investigaciones para lograr que la Municipalidad Distrital de Pangoa implemente estrategias para lograr una buena imagen institucional, ya que la falta de información a la población hace que esa imagen sea vulnerable, y así tomar en cuenta que los servicios públicos determinados por la municipalidad ayuda a elevar las expectativas de la población generando el respeto de la cultura del distrito de Pangoa.
4. Del OE3. Establecer la relación que existe entre la imagen institucional y la problemática social en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022, se encuentra cierta similitud con lo mencionado por Quirós (20220), en su investigación “*Construcción de perfiles ciudadanos en la satisfacción con los servicios públicos*”, donde concluye que:

El análisis de conglomerados permite agrupar a los ciudadanos en dos grandes grupos: los ciudadanos satisfechos y los insatisfechos con los servicios municipales. De contar solamente con dos conglomerados, no permite agrupar a aquellos ciudadanos que particularmente podrían estar satisfechos o insatisfechos con una de las dimensiones en específico, ya sea limpieza o infraestructura, y esta puede estar relacionada con la imposibilidad de contar con factores o dimensiones más detalladas sobre los servicios de infraestructura y limpieza, tal como se mencionó anteriormente. (p.61)

Se determinó, que el 43,8% de la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa están de acuerdo en que el posicionamiento y la percepción son parte fundamental de la imagen constitucional, asimismo sobre la problemática social se encontró que el 37,7% de los clientes están de totalmente de acuerdo en que la Municipalidad Distrital de Pangoa reconozca los problemas sociales para su atención y fomente el trabajo para que mejore las condiciones de vida., de acuerdo a ello podemos acotar que el resultado de la investigación dado por Quirós (20220), muestra una similitud ligera con lo encontrado en nuestro estudio, para que así estos resultados sirvan como antecedente en futuras investigaciones para lograr que la Municipalidad Distrital de Pangoa implemente estrategias o sistemas de innovación para dar a conocer una bien imagen institucional a la población, asumiendo que la población debe participar para acabar con la problemática social, por otro lado la municipalidad al implementar y fomentar el trabajo será de gran ayuda para el desarrollo de vida dela población.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación considerable significativa con una correlación moderada entre la imagen institucional y los servicios públicos, con un coeficiente tau b de  $\tau = 0.632$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , además se encontró que el 43,8% de la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa están de acuerdo en que el posicionamiento y la percepción son parte fundamental de la imagen institucional, asimismo sobre los servicios públicos se encontró que el 51,2% de los clientes de la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa están de acuerdo en preocuparse sobre la problemática económica, cultural y social.
2. Se determinó que existe una relación considerable significativa con una correlación moderada entre la imagen institucional y la problemática económica, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.652$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , además se encontró que el 43,8% de la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa están de acuerdo en que el posicionamiento y la percepción son parte fundamental de la imagen institucional, asimismo sobre la problemática económica se encontró que el 37,7% de la población están de acuerdo en que la Municipalidad Distrital de Pangoa genere recursos para que implemente proyectos y fomente el desarrollo económico para la mejora de condiciones de vida.
3. Se determinó que existe una relación considerable significativa con una correlación moderada entre la imagen institucional y la problemática cultural, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.547$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , además se encontró que el 43,8% de la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa están de acuerdo en que el posicionamiento y la percepción son parte fundamental de la imagen institucional, asimismo sobre la problemática cultural se encontró que el 37,5% de los clientes están de

totalmente de acuerdo en que la Municipalidad Distrital de Pangoa respete la cultura e idioma de la población para que mejore la atención

4. Se determinó que existe una relación considerable significativa con una correlación moderada entre la imagen institucional y la problemática social, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.482$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , además se encontró que el 43,8% de la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa están de acuerdo en que el posicionamiento y la percepción son parte fundamental de la imagen institucional, asimismo sobre la problemática social se encontró que el 37,7% de los clientes están de totalmente de acuerdo en que la Municipalidad Distrital de Pangoa reconozca los problemas sociales para su atención y fomente el trabajo para que mejore las condiciones de vida.

## RECOMENDACIONES

1. La Municipalidad Distrital de Pangoa debe publicar y dar a conocer los resultados obtenidos de esta investigación a la población, para así incidir en la implementación de mejores estrategias en referencia a la imagen constitucional y los servicios públicos en la población, como también enfatizar en ver como el posicionamiento y la percepción son parte fundamental de la imagen institucional para la mejora de tácticas de ejecución de los servicios públicos , fomentando la acabar con la problemática económica, cultural y social, ya que aún existe desconocimiento de la población respecto al tema, así estos resultados sirvan de ayuda para futuras investigaciones.
2. La Municipalidad Distrital de Pangoa por medio de la publicación de los resultados de esta investigación debe incidir en mejorar la imagen institucional y acabar con la problemática económica, para que generen confianza en la población y genere la implementación de recursos y proyectos, y fomente el desarrollo económica para que logren mejorar las condiciones de vida de la población, asimismo la municipalidad cumpla con la práctica de servicios públicos para el logro de una buena imagen institucional, además se espera que estos resultados sirvan de ayuda para futuras investigaciones.
3. La Municipalidad Distrital de Pangoa debe dar a conocer los resultados obtenidos de esta investigación respecto a la imagen institucional y la problemática cultural, debe incidir en como la acabar con las problemáticas para ello la municipalidad debe implementar políticas que enseñen a respetar la cultura e idioma del distrito para mejore la atención que brinda a la población y así mejore su imagen institucional, esto se debe a que la población desconoce de sus deberes y derechos, asimismo la municipalidad es indiferente respecto a la problemática cultural que se evidencia en el distrito, por ello deben capacitar a la población sobre el respeto a la cultura e idioma, por ultimo estos resultados dejaran un precedente a futuras investigaciones.

4. La Municipalidad Distrital de Pangoa debe informar a los clientes los resultados obtenidos de esta investigación respecto a la imagen constitucional y la problemática social, así enfatizar que la municipalidad debe reconocer cuales son los problemas sociales que perjudican al distrito y así logren otorgar una buena atención a la población, respecto a la municipalidad este debe fomentar el trabajo a la población ayudándolos y otorgándoles ofertas de trabajos para así la población independiente mente pueda lograr mejores condiciones de vida, gracias a ello la municipalidad mejorara su imagen institucional, por otro lado estos resultados dejaran un precedente a futuras investigaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, S., Salguero, R., & Barriga, S. (2018). *Comunicación e Imagen Corporativa* (1ra ed.). UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12502/1/Comunicacion-e-ImagenCorporativa.pdf>
- Aguilera, R., & Riquelme, P. (2020). *Elementos de economía para no economistas* (1a ed.). Universidad de Concepción. Retrieved from [https://editorial.udec.cl/sites/default/files/Elementos-Muestra\\_0.pdf](https://editorial.udec.cl/sites/default/files/Elementos-Muestra_0.pdf)
- Apolo, D., Moncayo, M., & Zúñiga, F. (2018). Diseño y comunicación visual: *Revista KEPES*, 15(17), 251 - 271. Obtenido de [http://190.15.17.25/kepes/downloads/Revista17\\_11.pdf](http://190.15.17.25/kepes/downloads/Revista17_11.pdf)
- Ayala, D., & Blanco, R. (2021). *Gestión municipal y calidad de servicio público, en una Municipalidad distrital, 2021*. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87058/Ayala\\_ADA-Blanco\\_SRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87058/Ayala_ADA-Blanco_SRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ballesteros, R. (2016). *Branding El arte de marcar corazones*. Bogota: Colombia: ECOE Ediciones.
- Bazán, R. (2018). *La imagen corporativa y la calidad del servicio en la empresa CORBAZ SRL – Santiago de Surco 2017. [Tesis de Posgrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17438/Baz%c3%a1n\\_GR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17438/Baz%c3%a1n_GR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Buenaño, I., & Guevara, P. (2019). *Protocolos y procedimientos para mantener e incrementar la imagen institucional, a ser aplicados por las unidades militares del*

- Ejército Ecuatoriano. [Tesis de Posgrado]. Repositorio Institucional de la Universidad de las Fuerzas Armadas. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/24433/T-ESPE-044504.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la Imagen Corporativa* (4ta ed.). Málaga: España: IIRP - Instituto de Investigación en Relaciones Públicas. Obtenido de [http://www.bidireccional.net/Blog/PEIC\\_4ed.pdf](http://www.bidireccional.net/Blog/PEIC_4ed.pdf)
- Castillo, J. (2020). Estrategias de Comunicación y la Imagen Institucional de la Municipalidad Veintiséis de Octubre-Año 2019. [Tesis de Posgrado]. *Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo*. Retrieved from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50478/Castillo\\_BJCV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50478/Castillo_BJCV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cayatopa, W. (2021). *Gestión municipal y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pomalca. [Tesis de Posgrado]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68593/Cayatopa\\_GW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68593/Cayatopa_GW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)*
- Chambio, C. (2019). *Liderazgo e imagen institucional en la UGEL 09 Huaura Huacho 2018. [Tesis de Posgrado]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. Retrieved from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26380/Chambio\\_CCDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26380/Chambio_CCDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)*
- Díaz, R. (2019). *La Imagen Corporativa Y Su Relación Con La Reputación Corporativa De La Empresa Prestadora De Servicios Emapat S.a. Madre De Dios 2018. [Tesis de Posgrado]. Repositorio Institucional de la Universidad San Martín de Porras.*

Obtenido de

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5938/DIAZ\\_NR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5938/DIAZ_NR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Dpej.Rae. (2022). *Municipalidad*. Obtenido de Diccionario panhispánico del español jurídico: <https://dpej.rae.es/lema/municipalidad>

Equipo editorial. (2020). *Comportamiento*. Obtenido de Concepto.de:

<https://concepto.de/comportamiento/>

Equipo editorial. (2021). *Imagen*. Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/imagen/>

Equipo editorial. (2021). *Problemas económicos*. Obtenido de Concepto.de:

<https://concepto.de/problemas-economicos/>

Equipo Editorial. (2021). *Problemas económicos*. Obtenido de Concepto.de:

<https://concepto.de/problemas-economicos/>

Equipo editorial. (2021). *Problemas sociales*. Obtenido de Concepto.de.:

<https://concepto.de/problemas-sociales/>

Escobar, P., Astuñaua, S., & Huanca, W. (2015). *Metodología de la Investigación Científica* (1a ed.). Pablo Escobar Vicuña.

Fernández, J. (2016). *Derecho Administrativo* (1ra ed.). México: INEHRM. Retrieved from

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4455/16.pdf>

Freire, K., Rivera, D., & Ordoñez, D. (2020). Estrategias de Marketing Digital como medio de comunicación e impulso de las ventas. *Revista Contribuciones a las Ciencias*

*Sociales*, 1(1), 1 - 19. Retrieved from

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7745721>

García, G., De Miguel, M., Guzmán, L., & Manzaba, A. (2020). La imagen corporativa en una compañía de transporte pesado, Santo Domingo Ecuador. *Ciencias Holguín*,

26(3), 26 - 35. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/journal/1815/181563834003/html/>

Gaviria, R., & Delgado, M. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1241 - 1255. Retrieved from

<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/182>

Gordillo, A. (2013). *Tratado de derecho administrativo y obras selectas : teoría general del derecho administrativo* (1a ed.). Buenos Aires: Fundación de Derecho

Administrativo. Obtenido de [https://www.gordillo.com/pdf\\_tomo8/tomo8.pdf](https://www.gordillo.com/pdf_tomo8/tomo8.pdf)

Gutiérrez, M. (2018). Estilos de Aprendizaje, Estrategias para Enseñar su relación con el Desarrollo Emocional Y "Aprender a Aprender. *Tendencias Pedagógica*, 1(13), 83 - 96. Obtenido de

[https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/680833/TP\\_31\\_7.pdf](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/680833/TP_31_7.pdf)

Heras, E. (2017). *Tecnología Industrial* (5ta ed.). McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448611306.pdf>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Ciudad México: Mc Graw Hill educación.

Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

León, P. (2018). *Calidad Del Servicio En El Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón San Miguel De Bolívar, Para Fortalecer Su Imagen Institucional. [Tesis de Posgrado]*. Repositorio Institucional de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Retrieved from

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8025/1/20T00957.pdf>

Loaiza, E. (2020). *La rotación de personal para la imagen institucional de la Caja Paita en la Región Lambayeque. [Tesis de Posgrado]*. Repositorio Institucional de la

- Universidad César Vallejo. Retrieved from  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48088>
- López, A. (2020). La gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. *Desafíos*, 11(1), 25 - 31. Retrieved from  
<http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138e/74>
- López, E., & Pineda, C. (2016). *Logos Identidad Brand. Reflexiones del diseño gráfico en la actualidad*. Agencia h2e.es. Retrieved from <http://virtualbo.net/libros/libro-diseno-logotipo-logo-brand-identidad.pdf>
- Medrano, N. (2018). *Transparencia Publica y la Imagen Institucional del Gobierno Regional de Madre de Dios , año 2018. [Tesis de Posgrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. Retrieved from  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38221/medrano\\_sn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38221/medrano_sn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Meléndez, G. (2018). *Estudio de la efectividad del Marketing Digital en las decisiones de compra del consumidor, Caso Importadora Móvil. [Tesis de Posgrado]* . Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2389/1/76664.pdf>
- Mora, E. (2018). *Imagen institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018. [Tesis de Posgrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46961/Mora\\_ME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46961/Mora_ME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mora, E. (2018). *Modelo estructural para identificar los factores prioritarios en el diseño de los servicios públicos. [Tesis de Posgrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad Estatal a Distancia. Obtenido de

<https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/76311/Tesis%20Doctoral%20MOSAP%20EO%20Mora-Martinez%20%282018%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morales, A. (2020). *Valores*. Obtenido de Significados.com:

<https://www.significados.com/valores/>

Navarro, V. (2020). *Responsabilidad Social e Imagen institucional de la universidad continental de Huancayo en estudiantes de ciencias de la comunicación. [Tesis de Posgrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Retrieved from

[https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6198/5.%20T010\\_41594739\\_M%20%28PDF%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6198/5.%20T010_41594739_M%20%28PDF%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ñaupas, H., Eléas, M., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (4ta ed.). Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf>

Orci, C. (2017). *Definición de problemáticas culturales*. Obtenido de Universidad de Guadalajara. : [https://prezi.com/nhe9l4xece7u/identificacion-de-problematicas-culturales/#:~:text=Una problemática cultural es cuando,solución efectiva es necesaria](https://prezi.com/nhe9l4xece7u/identificacion-de-problematicas-culturales/#:~:text=Una%20problemática%20cultural%20es%20cuando,solución%20efectiva%20es%20necesaria) la

Ordoñez, V., & Trelles, V. (2019). Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(4), 1 -11.

Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/280/28062322013/28062322013.pdf>

Pacheco, M., & Cabrera, M. (2020). Gestión de intangibles como pilar fundamental en el desarrollo de nuevas organizaciones. *Universidad y Sociedad Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(3), 398 - 406. Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-398.pdf>

Peiró, R. (2021). *Comunicación*. Obtenido de Economipedia.com. :

<https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>

Pérez, J., & Merino, M. (2022). *Definición de reputación*. Obtenido de Definicion.de:

<https://definicion.de/reputacion/>

Quirós, K. (2020). *Construcción de perfiles ciudadanos en la satisfacción con los servicios públicos. [Tesis de Posgrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad de Costa Rica. Obtenido de

<https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/81647/TFIA%20Korina%20Sof%20c3%ada%20Quir%20c3%b3s%20Sol%20c3%ads.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reyna Alfaro, L. M. (2008). *Los servicios públicos en el Perú: una visión preliminar*. Perú:

Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Retrieved from

<http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%20C3%BApublicos-en-el-Per%20C3%BA-UNAM.pdf>

Ríos, M. (2018). *Gestión Por Procesos En La Prestación De Servicios Públicos En La Municipalidad Provincial De Azángaro, 2017. [Tesis de Posgrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez. Obtenido de

<http://www.repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1745>

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración Décima edición*. Naucalpan de Juárez:

Mexico: Cámara Nacional de.

Rodriguez, N. (2019). *Estrategias de marketing digital para incrementar la captación de clientes en el área de eventos académicos del Colegio de Contadores Públicos de Junín. [Tesis de Pregrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad Continental.

Obtenido de

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7156/3/IV\\_FDE\\_318\\_TI\\_Rodriguez\\_Garcia\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7156/3/IV_FDE_318_TI_Rodriguez_Garcia_2019.pdf)

Romero, V. (2018). *Problemas Culturales*. Obtenido de prezi.com:

<https://prezi.com/p/npxikkrozx5g/problemas-culturales/>

Sánchez, J. (2017). *Posicionamiento*. Obtenido de economipedia.com:

<https://economipedia.com/definiciones/posicionamiento.html>

Sarmiento, Z. (2019). *Imagen institucional de los programas PNPC con orientación*

*profesional en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Universidad Juárez*

*Autónoma de Tabasco. [Tesis de Posgrado]. Repositorio Institucional de la*

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Obtenido de

<http://ri.ujat.mx/jspui/handle/20.500.12107/3255>

Significados. (2022). *Percepción*. . Obtenido de Significados.com. :

<https://www.significados.com/percepcion/>

Significados.com. (2022). *Necesidad*. Obtenido de Significados.com:

<https://www.significados.com/necesidad/>

Significados.com. (2022). *Trabajo*. Obtenido de Significados.com:

<https://www.significados.com/trabajo/>

Siguenza, K., Erazo, C., & Narváez, C. (2020). Estrategias de marketing viral y el

posicionamiento de marca en el sector farmacéutico. *Revista Arbitrada*

*Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 313 - 332. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215012/576869215012.pdf>

Suárez, F. (1989). *Problemas Sociales y Problemas de Programas Sociales Masivos*.

CEPAL. Retrieved from

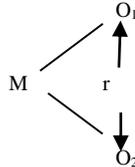
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/33446/S8900328\\_es.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/33446/S8900328_es.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

- Tamayo, M. (2003). *EL Proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de Investigación* (4ta ed.). México: Editorial Limusa.  
Obtenido de <https://pics.unison.mx/maestria/wp->
- Tenemas, J. (2019). *Percepción de las habilidades directivas y la imagen institucional de los docentes del Colegio Privado Alfonso Ugarte de Santa Anita, 2019. [Tesis de Posgrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. Retrieved from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38867/Tenemas\\_AJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38867/Tenemas_AJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ucha, F. (2022). *Definición de Sensación*. Obtenido de Definición ABC:  
<https://www.definicionabc.com/general/sensacion.php>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (2da ed.). Lima: Perú: Editorial San Marcos .
- Vargas, B. (2020). Bienestar social, Satisfacción de la vida y Características personales de violencia. *ERTIENTES Revista Especializada en Ciencias de la Salud*, 23(1), 22 - 30.  
Retrieved from  
<https://www.revistas.unam.mx/index.php/vertientes/article/view/81032>
- Westreicher, G. (2020). *Estímulo*. Obtenido de Economipedia.com:  
<https://economipedia.com/definiciones/estimulo.html>
- Westreicher, G. (2020). *Recurso*. Obtenido de Economipedia.com:  
<https://economipedia.com/definiciones/recurso.html>
- Westreicher, G. (2020). *Servicio público*. Obtenido de Economipedia.com:  
<https://economipedia.com/definiciones/servicio-publico.html#referencia>

**ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

### “Imagen Institucional y Servicios Públicos en la Población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>VARIABLE 1:</b> <b>Imagen Institucional</b> Dimensiones: D1: POSICIONAMIENTO D2: PERCEPCIÓN Indicadores:	<b>Método:</b> a) <b>universal:</b> Método Científico b) <b>General:</b> Hipotético - Deductivo c) <b>Específico:</b> histórico, comparativo y estadístico
¿Qué relación existe entre la imagen institucional y los servicios públicos en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022?	Determinar la relación que existe entre la imagen institucional y los servicios públicos en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.	Existe una relación significativa entre la imagen institucional y los servicios públicos en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genera comunicación para que mejore sus relaciones.</li> <li>• Mantiene la reputación para que mejore la confianza.</li> <li>• Genera valor para que mejore sus servicios.</li> <li>• Percibe sensaciones para que capten las necesidades.</li> <li>• Responde a estímulos económicos para que mejore sus servicios.</li> <li>• Genera adaptabilidad para que mejore sus recursos virtuales.</li> </ul>	<b>Tipo:</b> Básica
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicos</b>		<b>Nivel:</b> Correlacional
P.E.1.- ¿Qué relación existe entre la imagen institucional y la problemática económica en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022?	O.E.1.- Establecer la relación que existe entre la imagen institucional y la problemática económica en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022	H.E.1.- Existe una relación significativa entre la imagen institucional y la problemática económica en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.		<b>DISEÑO:</b> No experimental, transversal Descriptivo correlacional
P.E.2.- ¿Qué relación existe entre la imagen institucional y la problemática cultural en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022?	O.E.2.- Establecer la relación que existe entre la imagen institucional y la problemática cultural en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.	H.E.2.- Existe una relación significativa entre la imagen institucional y la problemática cultural en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.		<b>Esquema:</b>
P.E.3.- ¿Qué relación existe entre la imagen institucional y la problemática social en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022?	O.E.3.- Establecer la relación que existe entre la imagen institucional y la problemática social en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022.	H.E.3.- Existe una relación significativa entre la imagen institucional y la problemática social en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022	<b>VARIABLE 2:</b> <b>Servicios Públicos</b> Dimensiones: D1: PROBLEMÁTICA ECONÓMICA D2: PROBLEMÁTICA CULTURAL D3: PROBLEMÁTICA SOCIAL	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genera recursos para que implemente proyectos</li> <li>• Fomenta el desarrollo económico para que mejore las condiciones de vida.</li> <li>• Respeta la cultura de la población para que mejore la atención</li> <li>• Respeta el idioma de la población para que mejore la atención</li> <li>• Reconoce los problemas sociales para su atención</li> <li>• Fomenta el trabajo para que mejore las condiciones de vida</li> </ul>	<b>Dónde:</b> M = Muestra O <sub>1</sub> = Imagen Institucional O <sub>2</sub> = Servicios Públicos r = Relación de las variables <b>POBLACION:</b> 29885 pobladores <b>MUESTRA CENSAL:</b> 379 pobladores <b>TECNICAS E INSTRUMENTOS:</b> Encuesta Cuestionario

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL DE MEDICION
<b>Imagen Institucional</b>	García-Vidal et al., (2020) “comprende el <u>posicionamiento</u> de una compañía en un mercado y la <u>percepción</u> que sus consumidores, competidores y el resto de la población tengan en referencia a su actividad económica y el modo en que la desarrollan”. (p.27)	Se refiere al <u>posicionamiento</u> de una institución en cierto entorno, en donde la <u>percepción</u> de la actividad desarrollada por la institución es evaluada por la población en general.	<b>D1: Posicionamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genera comunicación para que mejore sus relaciones.</li> <li>• Mantiene la reputación para que mejore la confianza.</li> <li>• Genera valor para que mejore sus servicios.</li> </ul>	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
			<b>D2: Percepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percibe sensaciones para que capten las necesidades.</li> <li>• Responde a estímulos económicos para que mejore sus servicios.</li> <li>• Genera adaptabilidad para que mejore sus recursos virtuales.</li> </ul>	
<b>Servicios Públicos</b>	Mora (2018) actividad estatal que tiene como objetivo resolver <u>problemáticas económicas, sociales y culturales</u> , realizando actividades específicas y generales según ciertas necesidades	Se refiere a la satisfacción de necesidades de la población, a quienes se les ofrece la resolución de <u>problemas en lo económico, cultural y social</u> , todo ello partiendo de la buena gestión estatal.	<b>D1: Problemática Económica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genera recursos para que implemente proyectos</li> <li>• Fomenta el desarrollo económico para que mejore las condiciones de vida.</li> </ul>	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
			<b>D2: Problemática Cultural</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeta la cultura de la población para que mejore la atención</li> <li>• Respeta el idioma de la población para que mejore la atención</li> </ul>	
			<b>D3: Problemática Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce los problemas sociales para su atención</li> <li>• Fomenta el trabajo para que mejore las condiciones de vida</li> </ul>	

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN			
Imagen Institucional	D1: Posicionamiento	Genera comunicación para que mejore sus relaciones.	1. Considera que en la municipalidad genera comunicación con la población permitiendo mejorar la confianza 2. Considera que en la municipalidad genera actividades como estrategia que permite relacionarse más con la población	Totalmente de acuerdo (5)  De acuerdo (4)  Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)			
		Mantiene la reputación para que mejore la confianza.	3. Considera que la municipalidad mantiene una buena reputación con la población de Pangoa 4. Considera que la municipalidad admiten sus deficiencias como gestion propiciando cambios				
		Genera valor para que mejore sus servicios.	5. Considera que la municipalidad la gestion genera valor en los servicios que ofrece a la población 6. Considera que la municipalidad el personal administrativo da un valor agregado al ofrecer la atención ante un requerimiento de un poblador				
		D2: Percepción	Percibe sensaciones para que capten las necesidades.		7. Considera que los directivos de la municipalidad se preocupan por percibir las necesidades de la población. 8. Considera que la población de Pangoa tiene una buena percepción de la gestion que se realiza.	En desacuerdo (2)  Totalmente en desacuerdo (1)	
			Responde a estímulos económicos para que mejore sus servicios.		9. Considera que los directivos responden eficientemente a los estímulos económicos que brinda el estado 10. Considera que la municipalidad distribuye equitativamente los estímulos económicos que brinda el estado para que mejoren sus servicios		
			Genera adaptabilidad para que mejore sus recursos virtuales.		11. Considera que la gestión actual genera adaptabilidad a los cambios ocasionados por la pandemia para que mejore sus recursos virtuales que ofrece a la población 12. Considera que los directivos se han adaptado a los nuevos entornos virtuales en beneficio de la población.		
	Servicios Públicos		D1: Problemática Económica	Genera recursos para que implemente proyectos	13. Considera que la municipalidad está generando recursos propios para que implemente mejores proyectos 14. Considera que la municipalidad informa a la población sobre las actividades que realiza para generar recursos y estos puedan ser reinvertidos en beneficio de la población.		Totalmente de acuerdo (5)  De acuerdo (4)  Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)  En desacuerdo (2)  Totalmente en desacuerdo (1)
				Fomenta el desarrollo económico para que mejore las condiciones de vida.	15. Considera que la municipalidad se fomenta el desarrollo económico para que mejore las condiciones de vida de su población. 16. Considera que la municipalidad se implemente proyectos de envergadura que genere desarrollo económico para que mejore la condiciones de vida de su población		
			D2: Problemática Cultural	Respeto la cultura de la población para que mejore la atención	17. Considera que la municipalidad el personal administrativo respeta la cultura de población para que mejore su atención. 18. Considera que la municipalidad el alcalde y gerentes respetan la cultura de la población para que atienda sus necesidades		
		Respeto el idioma de la población para que mejore la atención		19. Considera que en la municipalidad el personal administrativo respeta el idioma de la población para que mejore la atención 20. Considera que en la municipalidad el alcalde y gerentes respetan el idioma de la población para que atienda sus necesidades.			
		D3: Problemática Social	Reconoce los problemas sociales para su atención	21. Considera que la municipalidad reconocen los problemas sociales para su atención 22. Considera que en la municipalidad distribuyen equitativamente los recursos que permitan aliviar los problemas sociales de su población			
			Fomenta el trabajo para que mejore las condiciones de vida	23. Considera que la municipalidad se fomenta el trabajo para que me mejore las condiciones de vida de su población 24. Considera que la municipalidad da prioridad en contratar trabajadores de la localidad para que mejore las condiciones de vida de su población.			

## Anexo 4: Instrumento de Investigación

### UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES CUESTIONARIO

“Imagen Institucional y Servicios Públicos en la Población de la Municipalidad  
Distrital de Pangoa 2022”

DATOS GENERALES	
Lugar de encuesta:.....	Sexo: <input type="checkbox"/>
Fecha de encuesta:.....	Masculino <input type="checkbox"/>
Edad: .....	Femenino <input type="checkbox"/>

**Instrucciones:** A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos se exprese su opinión personal, marcando con una (X), la que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a la siguiente escala valorativa:

1. Totalmente en desacuerdo	2. En Desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

### PARTE I: IMAGEN INSTITUCIONAL

DIMENSION/ITEMS	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: POSICIONAMIENTO</b>					
1. Considera que en la municipalidad genera comunicación con la población permitiendo mejorar la confianza					
2. Considera que en la municipalidad genera actividades como estrategia que permite relacionarse más con la población					
3. Considera que la municipalidad mantiene una buena reputación con la población de Pangoa					
4. Considera que la municipalidad admite sus deficiencias como gestión propiciando cambios					
5. Considera que la municipalidad la gestión genera valor en los servicios que ofrece a la población					
6. Considera que la municipalidad el personal administrativo da un valor agregado al ofrecer la atención ante un requerimiento de un poblador					
<b>DIMENSION: PERCEPCIÓN</b>					
7. Considera que los directivos de la municipalidad se preocupan por percibir las necesidades de la población.					
8. Considera que la población de Pangoa tiene una buena percepción de la gestión que se realiza.					
9. Considera que los directivos responden eficientemente a los estímulos económicos que brinda el estado					
10. Considera que la municipalidad distribuye equitativamente los estímulos económicos que brinda el estado para que mejoren sus servicios					
11. Considera que la gestión actual genera adaptabilidad a los cambios ocasionados por la pandemia para que mejore sus recursos virtuales que ofrece a la población					
12. Considera que los directivos se han adaptado a los nuevos entornos virtuales en beneficio de la población.					

## PARTE II: SERVICIOS PÚBLICOS

<b>DIMENSION: PROBLEMÁTICA ECONÓMICA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13. Considera que la municipalidad está generando recursos propios para que implemente mejores proyectos					
14. Considera que la municipalidad informa a la población sobre las actividades que realiza para generar recursos y estos puedan ser reinvertidos en beneficio de la población.					
15. Considera que la municipalidad se fomenta el desarrollo económico para que mejore las condiciones de vida de su población.					
16. Considera que la municipalidad se implemente proyectos de envergadura que genere desarrollo económico para que mejore las condiciones de vida de su población					
<b>DIMENSION: PROBLEMÁTICA CULTURAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17. Considera que la municipalidad el personal administrativo respeta la cultura de población para que mejore su atención.					
18. Considera que la municipalidad el alcalde y gerentes respetan la cultura de la población para que atienda sus necesidades					
19. Considera que en la municipalidad el personal administrativo respeta el idioma de la población para que mejore la atención					
20. Considera que en la municipalidad el alcalde y gerentes respetan el idioma de la población para que atienda sus necesidades.					
<b>DIMENSION: PROBLEMÁTICA SOCIAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21. Considera que la municipalidad reconocen los problemas sociales para su atención					
22. Considera que en la municipalidad distribuyen equitativamente los recursos que permitan aliviar los problemas sociales de su población					
23. Considera que la municipalidad se fomenta el trabajo para que me mejore las condiciones de vida de su población					
24. Considera que la municipalidad da prioridad en contratar trabajadores de la localidad para que mejore las condiciones de vida de su población.					

MUCHAS GRACIAS

## Anexo 5: Constancia de su Aplicación



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOA

GESTIÓN EDIL 2019 - 2022

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

Pangoa, 06 de diciembre del 2022

**CARTA N° 190- 2022- GM/MDP**

Señora:  
**BACH. EN ADM. Y SIST. MEMENZA LIMACHI MARGARITA MICAELA**  
 RESPONSABLE EN LA REALIZACION DE LA TESIS

**ASUNTO : REMITO CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

---

*Es grato dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, viendo la realización y aplicación del instrumento de la investigación titulada **IMAGEN INSTITUCIONAL Y SERVICIOS PÚBLICOS EN LA POBLACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOA 2022**, cabe señalar que el instrumento fue respondido teniendo en cuenta la escala Likert, con una puntuación que oscila de 1 a 5, donde 1=Totalmente en Desacuerdo, 2= En Desacuerdo, 3= Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, 4=De Acuerdo y 5=Totalmente De acuerdo, calificando al reactivo respecto al interés de las variables e dimensiones.*

*Sin otro en particular, me despido de usted muy cordialmente.*

*Atentamente,*



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOA  
Abog. Katherine Chuquilindo Martínez  
 REPRESENTANTE MUNICIPAL (a)



CALLE 7 DE JUNIO N° 641 - SAN MARTIN DE PANGOA  
SATIPO - JUNIN



munipangoa@hotmail.com



www.gob.pe/munipangoa

**Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento****Confiabilidad Variable Imagen Institucional**


---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

---

**Estadísticas de fiabilidad**


---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	12

---

**Confiabilidad Variable Servicios Públicos**


---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

---

**Estadísticas de fiabilidad**


---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	12

---

### Validación del Instrumento

#### INSTRUMENTO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o nombre de la Institución donde Labora	Grado o Título del Informante	Autor del Instrumento
JANIER POLDICIOS, KATHY LESSLIE	GERENTE DE LA EMPRESA CENTRO EMPRESARIAL EL TINTO	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN	Alfonso L. Rodríguez Hincapié

II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy bueno %				Excelente %			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 a 100
1. CLARIDAD	Esta formulado por lenguaje apropiado																				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																			X	
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos																		X		
4. ORGANIZACION	Existe en orden Lógico																X				
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																X				
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos																		X		
8. COHERENCIA	Relaciona variables dimensiones e indicadores																		X		







### INSTRUMENTO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o nombre de la Institución donde Labora	Grado o Título del Informante	Autor del Instrumento
Vasquez Zavallos Steffani J	Gerente de Negocio. Salams	Lic. Administración	Alfonso Lincoln Magaña Maca

#### II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy bueno %				Excelente %				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96 a	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Esta formulado por lenguaje apropiado																			X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																			X		
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos																			X		
4. ORGANIZACION	Existe en orden Lógico																			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada																			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																			X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos																			X		
8. COHERENCIA	Relaciona variables dimensiones e indicadores																			X		

9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación																			X				
TOTAL PARCIAL																					510	270		
TOTAL																						780		

III. PROMEDIO DE VALORACION

$$\text{Promedio} = \frac{780}{9} = 86.67\%$$

IV. OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento muestra las características apropiadas para su aplicación.

LUGAR Y FECHA	DNI N°	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	N° DE TELEFONO
Huancayo, 16 de Setiembre del 2022	46574087		987891688

## Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos

Imagen Institucional															
Ítems	1	2	3	4	5	6	SUB TOTAL	7	8	9	10	11	12	SUB TOTAL	TOTAL
Sujetos	Posicionamiento							Percepción							
1	2	3	4	3	3	3	18	1	2	3	4	1	2	13	31
2	1	2	3	3	3	3	15	1	2	3	4	3	3	16	31
3	2	3	4	3	3	3	18	1	2	3	4	1	2	13	31
4	3	3	3	1	2	3	15	1	2	3	4	1	2	13	28
5	1	2	3	1	2	3	12	1	2	3	4	1	2	13	25
6	5	4	5	5	5	5	29	4	3	4	3	5	5	24	53
7	4	5	4	5	5	4	27	4	3	3	5	4	4	23	50
8	5	4	5	4	5	5	28	5	4	3	4	5	5	26	54
9	5	5	4	4	4	5	27	4	5	5	5	5	5	29	56
10	5	4	5	4	4	3	25	4	3	4	4	5	4	24	49
11	5	5	5	4	3	3	25	3	3	4	4	4	4	22	47
12	5	4	4	4	4	3	24	4	3	4	4	4	4	23	47
13	5	5	5	4	4	5	28	5	4	4	4	4	5	26	54
14	5	5	5	5	5	4	29	4	4	3	4	4	3	22	51
15	5	4	3	5	4	4	25	4	3	4	4	4	4	23	48
16	5	4	5	4	4	4	26	5	4	4	4	4	4	25	51
17	3	3	3	3	4	2	18	3	3	4	4	3	4	21	39
18	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	4	4	4	26	50
19	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	4	24	46
20	4	2	3	4	3	2	18	3	3	2	2	3	4	17	35
21	3	3	3	4	3	5	21	4	3	3	2	3	3	18	39
22	3	2	4	3	4	3	19	3	3	4	4	3	4	21	40
23	4	4	3	4	5	4	24	4	5	5	5	4	4	27	51
24	4	3	4	4	5	5	25	5	4	4	4	4	5	26	51
25	5	3	5	5	5	5	28	4	3	5	4	4	3	23	51
26	4	2	5	4	4	5	24	3	4	4	4	4	4	23	47
27	4	3	4	4	3	4	22	5	5	5	5	5	5	30	52
28	3	2	4	5	5	5	24	5	4	4	4	4	4	25	49
29	4	5	4	5	4	4	26	3	4	4	5	3	4	23	49
30	5	3	5	4	5	4	26	4	5	5	4	4	3	25	51
31	5	4	5	4	4	5	27	5	5	5	5	4	3	27	54
32	5	3	4	5	4	5	26	4	3	4	5	4	5	25	51
33	4	5	5	4	5	5	28	4	3	3	3	4	5	22	50
34	4	5	5	5	5	4	28	4	5	4	5	3	5	26	54
35	4	5	3	4	5	5	26	4	5	5	4	4	5	27	53
36	4	5	5	5	4	5	28	4	5	4	5	3	4	25	53
37	5	3	4	4	5	4	25	4	4	4	5	5	4	26	51
38	5	2	2	5	4	5	23	5	5	5	4	4	5	28	51
39	3	4	4	4	5	4	24	5	5	5	5	5	4	29	53
40	4	5	4	5	4	4	26	5	4	4	5	5	4	27	53

41	5	3	5	5	4	5		27	5	4	4	5	4	4		26	53
42	5	4	5	5	4	5		28	4	4	3	3	4	4		22	50
43	4	4	4	4	4	4		24	4	4	4	4	4	4		24	48
44	5	4	5	5	4	5		28	4	4	5	4	5	4		26	54
45	5	4	4	4	4	4		25	3	3	3	4	4	3		20	45
46	5	4	5	5	4	4		27	4	4	4	5	5	5		27	54
47	5	5	4	5	4	5		28	5	4	4	5	5	4		27	55
48	4	5	5	5	5	5		29	5	5	5	5	5	4		29	58
49	5	5	5	5	4	4		28	4	3	3	3	4	4		21	49
50	5	5	5	5	4	4		28	4	4	4	4	4	5		25	53
51	5	4	5	4	3	4		25	3	4	3	3	4	4		21	46
52	4	3	4	3	4	3		21	4	4	4	4	3	4		23	44
53	3	3	3	3	4	4		20	3	4	4	5	3	4		23	43
54	3	3	2	3	2	5		18	2	3	4	4	4	4		21	39
55	5	4	4	3	4	3		23	3	4	3	3	3	2		18	41
56	4	5	5	4	5	4		27	5	4	5	4	5	5		28	55
57	3	4	3	3	4	3		20	4	4	4	4	3	4		23	43
58	3	4	4	3	4	4		22	4	4	4	3	3	4		22	44
59	1	4	4	3	4	4		20	3	4	4	4	4	4		23	43
60	3	4	3	4	4	4		22	3	4	3	3	3	3		19	41
61	3	4	4	3	4	4		22	4	4	4	4	3	4		23	45
62	3	4	4	3	4	4		22	3	4	3	4	3	4		21	43
63	3	4	4	3	4	4		22	3	4	4	4	3	4		22	44
64	3	4	4	3	4	4		22	3	4	4	4	3	3		21	43
65	3	3	4	3	4	3		20	3	4	4	4	2	3		20	40
66	2	2	2	2	2	2		12	3	2	3	2	2	3		15	27
67	1	2	2	1	1	2		9	2	2	1	1	2	2		10	19
68	3	4	3	3	4	4		21	3	4	4	4	3	4		22	43
69	3	3	3	3	3	3		18	3	3	3	3	3	3		18	36
70	3	3	3	3	3	3		18	3	3	3	3	3	3		18	36
71	3	4	4	4	4	3		22	4	4	3	3	4	4		22	44
72	3	4	3	4	4	4		22	3	4	4	3	3	4		21	43
73	3	3	3	3	3	3		18	3	3	3	3	3	3		18	36
74	4	4	4	4	4	4		24	3	3	3	3	3	3		18	42
75	2	3	3	3	3	3		17	2	1	2	3	2	3		13	30
76	1	1	3	2	3	2		12	2	3	2	2	2	2		13	25
77	3	3	4	5	4	5		24	4	4	5	5	4	3		25	49
78	4	3	4	4	5	4		24	3	4	3	4	3	3		20	44
79	5	5	5	4	4	5		28	3	5	4	5	5	5		27	55
80	4	3	4	5	5	4		25	5	4	4	5	5	5		28	53
81	2	5	4	4	4	5		24	5	4	4	5	5	4		27	51
82	5	5	4	4	4	5		27	4	5	5	5	5	4		28	55
83	5	4	5	4	5	5		28	4	4	4	3	3	3		21	49
84	3	3	4	4	4	3		21	4	5	4	3	4	5		25	46
85	5	5	4	4	5	4		27	4	5	4	4	5	5		27	54

86	3	3	3	3	3	3		18	3	3	3	3	3	3		18	36
87	3	3	3	3	3	3		18	3	3	3	3	3	3		18	36
88	4	4	4	4	4	4		24	4	4	4	4	4	4		24	48
89	3	4	3	3	4	3		20	3	4	4	4	3	3		21	41
90	3	4	4	4	3	4		22	4	5	4	4	4	4		25	47
91	4	4	4	4	4	4		24	4	4	4	4	4	4		24	48
92	3	3	3	3	3	3		18	3	3	3	3	3	3		18	36
93	3	3	3	3	3	3		18	3	3	3	3	3	3		18	36
94	1	2	2	1	2	2		10	2	1	2	2	3	3		13	23
95	4	4	4	4	4	4		24	4	4	4	4	4	4		24	48
96	4	4	4	4	4	4		24	4	4	4	4	4	4		24	48
97	4	4	4	4	4	4		24	4	4	4	4	4	4		24	48
98	4	4	4	4	4	4		24	4	4	4	4	4	4		24	48
99	4	4	4	4	4	4		24	4	4	4	4	4	4		24	48
100	3	3	3	3	3	3		18	3	3	3	3	3	3		18	36
101	3	3	3	3	3	3		18	3	3	3	3	3	3		18	36
102	4	4	3	5	4	3		23	4	5	4	4	3	3		23	46
103	3	3	3	3	3	3		18	3	3	3	3	3	3		18	36
104	3	3	3	3	3	3		18	3	3	3	3	3	3		18	36
105	3	3	3	3	3	3		18	3	3	3	3	3	3		18	36
106	3	3	3	3	4	4		20	4	4	4	4	4	4		24	44
107	3	3	3	3	3	3		18	3	3	3	3	3	3		18	36
108	3	3	3	3	3	3		18	3	3	3	3	3	3		18	36
109	2	2	3	3	3	2		15	2	2	3	3	3	3		16	31
110	2	3	3	3	3	3		17	3	3	4	4	4	4		22	39
111	2	3	3	3	3	3		17	4	4	4	4	3	3		22	39
112	3	3	3	4	4	4		21	3	3	3	3	4	5		21	42
113	2	3	4	5	4	4		22	4	4	4	4	2	3		21	43
114	2	3	4	4	4	4		21	2	2	3		3	3		13	34
115	3	3	3	2	3	4		18	3	4	2	2	2	3		16	34
116	2	3	3	4	4	4		20	3	3	3	3	3	3		18	38
117	3	3	3	4	4	4		21	3	3	3	3	3	3		18	39
118	2	3	3	3	3	3		17	4	4	4	4	3	3		22	39
119	4	4	4	4	4	4		24	4	3	4	4	3	3		21	45
120	4	4	4	4	4	4		24	4	4	4	4	4	4		24	48
121	4	3	4	4	3	4		22	4	4	4	4	4	4		24	46
122	3	4	3	3	4	3		20	4	3	4	4	4	4		23	43
123	4	4	4	4	4	4		24	4	4	4	4	4	4		24	48
124	3	3	3	3	3	3		18	2	3	3	2	4	4		18	36
125	4	3	4	3	4	4		22	3	4	4	3	4	3		21	43
126	4	5	5	5	5	5		29	4	4	3	3	4	3		21	50
127	5	4	5	5	5	5		29	4	4	4	5	5	4		26	55
128	5	5	5	4	3	4		26	5	4	4	5	4	4		26	52
129	4	4	5	5	5	4		27	4	4	4	5	4	5		26	53
130	3	3	3	4	3	4		20	3	3	3	3	3	3		18	38

131	3	3	3	3	3	3		18	3	3	3	3	3	3		18	36
132	3	3	3	4	4	4		21	3	3	3	3	4	4		20	41
133	3	3	3	3	3	3		18	3	3	3	3	4	4		20	38
134	2	3	2	3	3	2		15	3	3	2	3	3	4		18	33
135	3	3	3	3	4	3		19	3	3	3	3	3	3		18	37
136	2	3	2	2	3	2		14	3	3	3	2	2	3		16	30
137	4	5	4	4	4	4		25	4	4	4	4	4	4		24	49
138	2	3	3	3	3	3		17	3	3	3	3	3	3		18	35
139	2	2	3	3	3	3		16	2	3	2	3	3	3		16	32
140	2	2	2	3	3	3		15	3	3	3	3	3	3		18	33
141	2	2	3	3	3	3		16	2	3	3	3	2	2		15	31
142	2	2	2	2	2	2		12	2	3	3	2	3	3		16	28
143	2	2	3	3	3	3		16	3	2	3	3	3	3		17	33
144	2	2	2	3	3	3		15	2	2	2	2	3	3		14	29
145	2	2	2	3	4	4		17	2	1	2	3	3	4		15	32
146	2	2	2	3	3	3		15	2	2	2	2	3	3		14	29
147	2	2	2	3	3	2		14	3	3	3	2	2	2		15	29
148	4	3	4	4	4	4		23	3	4	3	3	3	4		20	43
149	4	3	4	3	3	4		21	4	3	4	4	4	4		23	44
150	3	1	1	5	4	5		19	5	5	3	5	5	3		26	45
151	4	3	4	3	3	3		20	5	5	5	5	5	3		28	48
152	4	2	3	1	4	3		17	5	3	1	4	2	5		20	37
153	4	4	5	4	5	4		26	4	4	4	4	4	5		25	51
154	4	3	4	4	5	4		24	4	4	4	3	3	4		22	46
155	3	3	3	4	4	4		21	2	2	2	3	3	3		15	36
156	2	3	3	3	3	4		18	4	3	5	5	3	2		22	40
157	4	4	3	3	3	4		21	5	4	5	5	3	3		25	46
158	3	4	4	4	4	5		24	4	4	4	4	4	4		24	48
159	2	3	3	4	4	4		20	4	4	4	4	2	4		22	42
160	5	4	4	3	4	4		24	4	5	4	5	5	4		27	51
161	4	3	4	4	4	4		23	4	4	4	4	3	4		23	46
162	4	5	4	4	5	5		27	5	5	5	5	4	5		29	56
163	4	4	4	4	3	4		23	4	3	4	4	4	4		23	46
164	4	3	4	4	4	5		24	4	3	4	4	4	4		23	47
165	5	4	5	4	5	4		27	4	4	5	4	3	3		23	50
166	4	4	4	5	5	5		27	5	5	5	5	4	4		28	55
167	4	4	4	4	4	4		24	4	4	4	4	4	4		24	48
168	4	4	4	4	4	4		24	4	4	4	4	4	4		24	48
169	4	4	4	4	4	4		24	4	4	4	4	4	4		24	48
170	4	4	4	5	4	5		26	4	5	5	4	4	4		26	52
171	5	4	5	4	4	4		26	4	4	4	4	4	4		24	50
172	4	4	4	4	4	4		24	4	4	4	4	4	4		24	48
173	5	4	4	4	4	4		25	5	5	5	5	4	4		28	53
174	4	5	4	4	4	4		25	5	5	5	5	5	5		30	55
175	5	4	5	4	5	5		28	5	5	4	4	4	5		27	55

176	2	2	3	2	3	3		15	3	2	3	2	2	2		14	29
177	4	2	4	4	4	3		21	4	4	4	4	4	4		24	45
178	1	1	2	3	2	4		13	4	3	3	1	1	2		14	27
179	2	2	4	4	4	4		20	4	4	2	3	2	2		17	37
180	4	2	4	4	4	3		21	4	4	4	4	4	4		24	45
181	3	3	3	3	4	4		20	2	3	4	4	3	4		20	40
182	4	3	4	4	3	4		22	4	4	4	4	3	4		23	45
183	1	1	2	3	2	4		13	4	3	3	1	1	2		14	27
184	2	2	3	4	2	4		17	2	4	4	4	3	2		19	36
185	2	2	3	2	3	3		15	3	2	3	2	2	2		14	29
186	4	3	4	4	5	4		24	4	4	4	3	3	4		22	46
187	4	4	4	4	4	4		24	3	4	4	4	3	3		21	45
188	2	2	2	2	2	2		12	2	2	2	2	2	2		12	24
189	1	1	2	2	1	4		11	4	3	3	1	1	2		14	25
190	2	2	3	2	3	3		15	3	2	3	2	2	2		14	29
191	2	2	3	2	3	3		15	3	2	3	2	2	2		14	29
192	2	2	2	2	1	4		13	1	1	4	4	2	2		14	27
193	4	3	4	4	5	4		24	4	4	4	3	3	4		22	46
194	2	2	4	4	4	4		20	4	4	2	3	2	2		17	37
195	4	4	3	4	5	4		24	4	5	4	4	3	4		24	48
196	4	4	3	4	5	4		24	4	5	4	4	3	4		24	48
197	3	3	4	4	4	5		23	3	4	3	4	5	4		23	46
198	3	2	4	4	4	3		20	4	4	4	4	4	4		24	44
199	3	4	4	4	3	5		23	3	3	4	4	2	3		19	42
200	1	1	2	4	1	2		11	1	1	1	1	2	2		8	19
201	4	4	3	5	3	5		24	5	4	3	4	4	4		24	48
202	4	3	4	4	5	4		24	4	4	4	3	3	4		22	46
203	5	4	2	2	2	3		18	4	4	3	3	3	3		20	38
204	4	5	4	4	4	5		26	5	5	4	4	4	4		26	52
205	4	4	4	5	4	5		26	4	4	3	4	4	4		23	49
206	4	5	4	4	4	5		26	5	4	4	4	5	4		26	52
207	4	4	4	5	4	5		26	4	5	5	4	4	4		26	52
208	3	3	4	3	3	4		20	3	3	4	3	3	4		20	40
209	4	3	4	4	4	3		22	3	4	4	4	4	3		22	44
210	5	4	5	5	4	5		28	4	4	5	4	4	5		26	54
211	5	4	5	4	4	5		27	4	4	4	5	5	4		26	53
212	4	3	4	3	3	4		21	4	5	4	3	4	5		25	46
213	5	4	5	4	5	4		27	4	5	5	4	4	4		26	53
214	4	4	5	5	5	4		27	4	3	4	3	4	5		23	50
215	2	3	3	3	4	3		18	3	3	2	3	3	2		16	34
216	1	2	4	1	3	2		13	1	2	4	5	2	1		15	28
217	1	4	5	1	4	5		20	2	4	4	1	1	2		14	34
218	1	2	5	2	4	2		16	1	3	3	4	1	4		16	32
219	1	2	2	1	2	2		10	1	3	3	3	1	3		14	24
220	2	2	4	1	5	2		16	1	2	2	2	3	2		12	28

221	5	4	4	4	2	2		21	1	2	2	4	4	3		16	37
222	1	2	2	2	2	2		11	2	3	2	1	1	2		11	22
223	1	2	1	1	1	1		7	2	2	1	1	1	1		8	15
224	2	1	1	1	3	2		10	1	2	2	1	1	2		9	19
225	4	3	4	4	5	5		25	4	4	5	5	4	4		26	51
226	3	4	3	2	3	2		17	3	4	2	3	2	3		17	34
227	2	3	4	4	3	2		18	2	3	4	3	2	3		17	35
228	3	2	3	4	2	3		17	3	4	2	3	3	2		17	34
229	3	4	3	2	2	1		15	2	3	3	2	3	2		15	30
230	4	2	3	2	4	5		20	2	3	4	2	3	2		16	36
231	2	2	4	4	4	4		20	4	4	2	3	2	2		17	37
232	4	2	4	4	4	3		21	4	4	4	4	4	4		24	45
233	2	2	3	2	3	3		15	3	2	3	2	2	2		14	29
234	2	2	4	4	4	4		20	4	4	2	3	2	2		17	37
235	1	2	3	2	4	4		16	1	1	1	1	1	1		6	22
236	4	3	4	4	5	4		24	4	4	4	3	3	4		22	46
237	4	2	4	4	4	3		21	4	4	4	4	4	4		24	45
238	4	3	3	4	3	4		21	3	5	3	3	3	3		20	41
239	5	5	5	5	4	4		28	5	4	4	5	5	4		27	55
240	2	3	3	2	3	4		17	1	2	2	2	2	3		12	29
241	2	2	4	4	4	4		20	4	4	2	3	2	2		17	37
242	4	3	4	4	5	4		24	4	4	4	3	3	4		22	46
243	2	2	3	2	3	3		15	3	2	3	2	2	2		14	29
244	4	2	4	4	4	3		21	4	4	4	4	4	4		24	45
245	1	1	2	3	2	4		13	4	3	3	1	1	2		14	27
246	3	4	4	3	3	3		20	4	3	3	3	4	3		20	40
247	4	4	5	4	4	4		25	3	3	3	3	3	4		19	44
248	3	3	3	4	3	4		20	3	3	3	3	3	3		18	38
249	3	1	5	5	2	5		21	3	1	3	3	2	3		15	36
250	2	2	3	3	4	4		18	2	2	3	3	4	4		18	36
251	5	5	5	5	5	5		30	5	5	5	5	5	5		30	60
252	1	1	1	2	2	4		11	2	4	3	1	3	4		17	28
253	2	2	2	3	3	5		17	2	2	2	2	1	1		10	27
254	2	2	4	4	4	4		20	4	4	2	3	2	2		17	37
255	4	3	4	4	5	4		24	4	4	4	3	3	4		22	46
256	3	2	2	3	2	5		17	4	3	3	3	3	2		18	35
257	3	2	4	4	3	5		21	5	3	4	2	3	4		21	42
258	3	2	3	2	3	5		18	3	3	3	3	2	3		17	35
259	2	1	3	4	2	2		14	2	5	4	4	2	3		20	34
260	3	2	3	2	2	4		16	4	4	3	3	2	2		18	34
261	2	2	2	2	3	4		15	2	2	2	3	3	2		14	29
262	2	3	3	4	3	4		19	4	3	1	3	2	4		17	36
263	1	1	2	3	2	4		13	4	3	3	1	1	2		14	27
264	4	4	4	4	3	3		22	4	4	4	3	3	4		22	44
265	4	4	4	3	4	3		22	3	4	3	4	3	3		20	42

266	3	3	3	4	3	3		19	4	4	4	4	3	4		23	42
267	1	1	1	1	1	5		10	1	2	2	1	1	2		9	19
268	3	4	4	4	4	4		23	4	4	4	4	4	4		24	47
269	1	1	2	2	2	5		13	4	4	4	1	1	1		15	28
270	3	3	3	4	3	3		19	4	4	4	4	3	3		22	41
271	1	1	2	3	2	4		13	4	3	3	1	1	2		14	27
272	3	4	3	4	4	4		22	4	4	4	4	4	3		23	45
273	2	2	1	1	2	4		12	3	1	4	1	1	3		13	25
274	2	3	2	3	2	2		14	3	3	3	3	3	4		19	33
275	2	2	4	4	4	4		20	4	4	2	3	2	2		17	37
276	1	1	2	3	2	4		13	4	3	3	1	1	2		14	27
277	4	2	4	4	4	3		21	4	4	4	4	4	4		24	45
278	2	2	3	2	3	3		15	3	2	3	2	2	2		14	29
279	4	4	4	4	5	5		26	4	4	4	4	5	5		26	52
280	5	4	3	4	5	4		25	4	2	5	5	5	5		26	51
281	4	4	2	4	4	4		22	5	2	5	4	2	5		23	45
282	5	5	5	5	4	4		28	4	3	4	4	4	4		23	51
283	4	4	4	4	4	4		24	4	2	4	4	4	4		22	46
284	4	4	3	3	4	5		23	5	5	4	5	5	1		25	48
285	3	4	2	3	4	4		20	5	1	4	5	4	5		24	44
286	4	4	5	4	5	5		27	5	2	4	4	5	1		21	48
287	4	4	5	4	5	5		27	5	2	3	3	3	4		20	47
288	5	5	5	5	4	4		28	4	2	5	5	5	5		26	54
289	4	4	4	4	4	4		24	4	4	5	5	5	5		28	52
290	5	5	5	4	5	5		29	5	1	4	4	5	5		24	53
291	4	4	4	5	5	5		27	5	2	5	5	5	3		25	52
292	5	5	1	4	5	5		25	5	2	4	4	4	4		23	48
293	5	4	4	5	4	4		26	3	3	5	4	4	2		21	47
294	4	4	4	4	5	5		26	5	3	5	4	4	4		25	51
295	5	3	5	5	4	4		26	5	3	5	4	4	3		24	50
296	4	4	4	4	4	4		24	4	3	4	4	4	4		23	47
297	4	4	4	5	3	4		24	5	4	3	4	5	4		25	49
298	2	4	5	4	4	5		24	5	3	3	4	4	5		24	48
299	4	4	4	4	4	4		24	3	1	4	4	5	5		22	46
300	4	4	3	4	5	4		24	5	2	4	4	4	2		21	45
301	4	5	2	4	4	3		22	4	4	4	4	4	4		24	46
302	4	5	2	4	4	4		23	3	2	5	5	5	4		24	47
303	4	5	2	4	5	4		24	2	2	5	4	5	2		20	44
304	5	5	4	4	5	5		28	4	4	5	4	5	2		24	52
305	3	3	4	4	5	5		24	4	2	5	5	4	1		21	45
306	4	3	4	4	4	5		24	5	5	5	5	5	5		30	54
307	4	5	5	5	4	5		28	5	2	5	5	5	5		27	55
308	4	3	4	4	4	4		23	4	3	4	4	4	4		23	46
309	5	5	5	5	5	5		30	5	2	4	4	4	3		22	52
310	4	4	4	5	3	4		24	4	2	4	5	3	2		20	44

311	4	4	4	4	4	5	25	4	2	4	4	4	2	20	45
312	4	3	4	4	4	4	23	4	2	4	4	4	4	22	45
313	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	4	4	3	21	45
314	4	4	2	4	4	4	22	4	3	4	4	5	4	24	46
315	5	5	5	5	4	5	29	5	3	5	5	5	5	28	57
316	4	3	4	4	5	5	25	4	3	4	4	4	4	23	48
317	5	5	5	5	5	5	30	5	3	5	5	5	5	28	58
318	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	48
319	4	4	4	4	5	5	26	5	2	5	5	5	5	27	53
320	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	4	23	47
321	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	4	23	47
322	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	48
323	3	4	4	4	4	5	24	5	4	5	4	4	4	26	50
324	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	59
325	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60
326	5	3	5	3	5	5	26	4	5	5	4	5	5	28	54
327	4	4	3	5	5	5	26	5	5	5	5	5	5	30	56
328	5	5	5	5	5	5	30	5	2	5	5	5	5	27	57
329	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	4	5	5	24	48
330	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	4	4	4	22	46
331	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	4	5	5	24	48
332	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	48
333	5	5	5	5	5	5	30	5	2	5	5	5	5	27	57
334	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60
335	5	5	5	5	5	5	30	5	3	5	5	5	5	28	58
336	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	4	26	50
337	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	53
338	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	4	4	4	22	46
339	4	4	4	4	5	5	26	5	2	5	5	5	5	27	53
340	4	4	4	4	5	5	26	5	5	5	5	5	4	29	55
341	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	48
342	4	4	4	4	4	4	24	4	5	3	5	5	5	27	51
343	4	4	4	4	4	4	24	5	3	4	4	5	5	26	50
344	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	48
345	4	4	4	4	4	4	24	5	3	4	4	5	5	26	50
346	4	4	4	4	5	5	26	5	3	5	5	5	5	28	54
347	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	4	4	4	22	46
348	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	4	4	4	22	46
349	5	5	5	5	5	5	30	5	2	5	5	5	5	27	57
350	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	5	5	5	29	53
351	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	5	5	25	49
352	4	4	4	4	4	4	24	5	3	4	4	5	5	26	50
353	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	5	4	24	48
354	5	4	4	5	5	4	27	5	1	4	4	5	1	20	47
355	4	4	4	4	4	4	24	5	2	4	4	4	5	24	48

356	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	3	4	4	22	45
357	4	5	3	4	4	4	24	3	4	4	3	4	4	22	46
358	3	4	4	3	4	5	23	4	4	4	4	4	5	25	48
359	5	3	5	5	4	5	27	4	4	3	5	5	4	25	52
360	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	4	5	5	24	48
361	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	4	3	4	23	45
362	4	4	4	5	4	4	25	3	4	4	4	4	3	22	47
363	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	5	5	4	28	57
364	4	5	5	4	5	4	27	4	5	5	5	4	4	27	54
365	3	4	4	4	4	4	23	3	4	4	4	3	4	22	45
366	4	3	4	4	4	4	23	3	4	4	4	3	4	22	45
367	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	4	5	4	24	47
368	3	4	5	4	4	4	24	5	3	4	4	4	3	23	47
369	5	5	5	5	5	4	29	4	2	4	4	3	3	20	49
370	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60
371	4	4	2	2	4	4	20	5	4	4	4	4	4	25	45
372	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	4	4	4	21	45
373	4	5	4	5	5	4	27	5	2	4	4	5	5	25	52
374	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	4	25	49
375	4	4	3	4	4	4	23	3	4	4	3	4	4	22	45
376	3	4	5	4	4	4	24	4	3	4	4	3	4	22	46
377	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	48
378	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	48
379	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	5	5	27	51

Servicios Públicos																
Ítems	13	14	15	16	SUB TOTAL	17	18	19	20	SUB TOTAL	21	22	23	24	SUB TOTAL	TOT AL
Sujetos	Problemática Económica					Problemática Cultural					Problemática Social					
1	3	5	4	5	17	3	4	3	5	15	4	4	5	4	17	49
2	3	5	4	4	16	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	51
3	2	4	5	4	15	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	50
4	3	5	4	5	17	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	47
5	3	5	4	4	16	3	4	1	4	12	3	3	3	4	13	41
6	5	5	4	5	19	3	4	3	5	15	4	4	5	4	17	51
7	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	53
8	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	53
9	5	5	4	5	19	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	49
10	4	5	4	4	17	3	4	1	4	12	3	3	3	4	13	42
11	4	3	4	3	14	4	3	1	3	11	4	3	4	4	15	40
12	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	53
13	5	5	4	5	19	4	4	2	5	15	4	3	4	5	16	50
14	4	5	4	2	15	5	4	3	3	15	4	4	4	4	16	46

15	4	5	4	3	16	3	4	2	5	14	4	5	4	5	18	48
16	4	5	4	2	15	2	4	3	4	13	3	4	4	4	15	43
17	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	41
18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
19	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	46
20	3	2	3	4	12	4	3	4	3	14	2	4	3	3	12	38
21	2	4	3	3	12	4	5	4	3	16	2	3	2	3	10	38
22	5	3	4	4	16	3	5	4	3	15	3	4	3	4	14	45
23	5	4	5	4	18	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	54
24	5	5	4	4	18	3	4	2	4	13	5	4	4	4	17	48
25	5	5	4	4	18	2	4	3	4	13	3	4	5	4	16	47
26	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	5	16	49
27	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	57
28	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	44
29	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	3	4	5	4	16	48
30	4	5	4	5	18	4	3	3	4	14	5	4	5	5	19	51
31	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18	55
32	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	55
33	5	5	4	5	19	4	4	3	5	16	4	5	5	4	18	53
34	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	55
35	5	5	4	4	18	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	51
36	5	5	4	5	19	4	5	5	3	17	4	5	4	5	18	54
37	5	5	4	4	18	3	4	3	4	14	3	4	5	4	16	48
38	5	5	5	5	20	4	3	3	4	14	4	5	5	4	18	52
39	4	3	5	5	17	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	52
40	5	4	3	2	14	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	50
41	4	5	4	4	17	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	54
42	5	4	5	4	18	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	56
43	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
44	5	4	4	4	17	4	4	1	4	13	4	4	3	4	15	45
45	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	57
46	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	56
47	5	5	5	4	19	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	48
48	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	55
49	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	42
50	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	55
51	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	5	4	4	4	17	45
52	3	3	3	4	13	4	5	4	4	17	3	4	3	3	13	43
53	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	43
54	2	3	4	4	13	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	42
55	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	43
56	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	54
57	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	50
58	3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	45

59	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	5	4	4	3	16	49
60	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	45
61	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	44
62	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	43
63	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	45
64	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	44
65	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	45
66	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	1	2	6	20
67	1	1	2	2	6	1	2	2	2	7	2	1	1	2	6	19
68	4	2	3	4	13	3	3	4	2	12	3	3	3	3	12	37
69	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	37
70	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
71	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	27
72	4	3	4	3	14	3	3	4	2	12	3	3	3	2	11	37
73	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
74	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
75	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	30
76	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	1	2	2	7	29
77	3	4	3	4	14	4	4	3	5	16	4	3	4	5	16	46
78	4	4	4	4	16	5	4	5	3	17	3	4	4	4	15	48
79	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	55
80	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	57
81	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	4	5	4	4	17	54
82	3	5	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	50
83	3	4	4	4	15	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18	51
84	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	56
85	5	5	5	5	20	5	5	3	4	17	5	4	5	5	19	56
86	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
87	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
88	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
89	4	2	2	4	12	3	2	3	3	11	2	3	3	3	11	34
90	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	3	2	2	2	9	28
91	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
92	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
93	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	1	10	33
94	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
95	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	43
96	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	37
97	4	3	3	3	13	3	3	3	2	11	2	2	2	3	9	33
98	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	37
99	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	37
100	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	42
101	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
102	4	1	2	2	9	2	3	3	2	10	3	3	4	3	13	32
103	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	39

104	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	47
105	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	47
106	4	3	3	3	13	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	35
107	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
108	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
109	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
110	4	3	3	3	13	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	41
111	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	41
112	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	44
113	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	42
114	3	3	3	3	12	3	2	3	2	10	2	2	3	3	10	32
115	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	2	4	4	4	14	36
116	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	41
117	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	44
118	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	43
119	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
120	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
121	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	47
122	4	4	4	4	16	4	2	2	3	11	2	2	2	3	9	36
123	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	33
124	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	37
125	4	3	3	2	12	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	35
126	3	5	4	5	17	2	4	2	5	13	4	4	4	5	17	47
127	5	3	4	3	15	3	3	2	4	12	5	4	5	5	19	46
128	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	55
129	4	5	5	5	19	4	4	3	5	16	4	5	5	5	19	54
130	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	35
131	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	39
132	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	37
133	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	37
134	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	41
135	3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	41
136	2	3	2	3	10	3	4	2	3	12	4	4	3	3	14	36
137	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
138	3	2	2	2	9	3	3	3	3	12	3	3	2	4	12	33
139	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	32
140	3	3	2	3	11	2	2	2	3	9	3	3	3	2	11	31
141	2	2	3	2	9	2	2	2	3	9	3	2	3	3	11	29
142	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	2	3	3	2	10	33
143	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	35
144	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	35
145	4	2	2	2	10	3	2	4	3	12	3	2	4	3	12	34
146	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11	31
147	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	33
148	4	5	4	3	16	4	3	1	4	12	3	4	4	4	15	43

149	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	53
150	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	58
151	5	4	5	5	19	5	5	5	3	18	4	1	4	1	10	47
152	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	33
153	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	49
154	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	44
155	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	4	4	2	4	14	34
156	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	3	3	3	4	13	32
157	4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	53
158	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	45
159	2	4	2	3	11	2	2	4	2	10	4	4	4	4	16	37
160	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	50
161	5	2	4	4	15	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	42
162	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	54
163	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	47
164	4	1	4	4	13	3	2	2	4	11	3	4	5	4	16	40
165	5	5	3	2	15	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	52
166	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	51
167	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
168	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
169	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
170	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	53
171	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	4	5	4	4	17	53
172	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
173	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
174	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	53
175	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	55
176	3	4	3	2	12	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	33
177	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	47
178	5	2	1	1	9	1	1	1	3	6	4	2	3	5	14	29
179	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17	48
180	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	47
181	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	44
182	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	43
183	5	2	1	1	9	1	1	1	3	6	4	2	3	5	14	29
184	4	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	3	4	2	11	29
185	3	4	3	2	12	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	33
186	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	44
187	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	38
188	2	1	1	1	5	1	1	1	2	5	2	2	2	2	8	18
189	5	2	1	1	9	1	1	1	3	6	4	2	3	5	14	29
190	3	4	3	2	12	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	33
191	3	4	3	2	12	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	33
192	4	2	2	1	9	1	1	1	2	5	2	2	2	1	7	21
193	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	44

194	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17	48
195	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	45
196	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	45
197	5	3	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	5	4	16	47
198	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	47
199	5	3	2	2	12	2	3	4	3	12	3	4	3	3	13	37
200	2	3	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	16
201	5	4	3	3	15	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	43
202	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	44
203	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	2	12	36
204	3	4	5	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
205	4	4	3	5	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
206	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	3	4	3	4	14	48
207	3	4	5	5	17	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	47
208	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	39
209	4	3	3	4	14	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	43
210	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	50
211	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	53
212	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	42
213	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	50
214	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	52
215	3	3	3	2	11	2	3	3	3	11	3	2	2	3	10	32
216	1	2	3	4	10	2	4	5	2	13	3	4	4	1	12	35
217	5	1	4	5	15	1	4	2	2	9	4	2	2	2	10	34
218	4	3	1	2	10	2	4	3	3	12	2	2	4	2	10	32
219	4	1	2	2	9	1	4	4	1	10	3	3	3	1	10	29
220	3	2	2	2	9	3	2	2	4	11	3	3	2	1	9	29
221	3	2	3	5	13	4	4	3	3	14	3	3	1	3	10	37
222	2	5	2	2	11	4	2	5	2	13	3	3	4	3	13	37
223	4	3	1	2	10	4	2	2	2	10	1	1	1	1	4	24
224	2	3	2	2	9	2	3	5	2	12	2	4	4	2	12	33
225	4	4	5	4	17	3	4	5	5	17	5	5	4	5	19	53
226	4	2	2	3	11	3	2	2	3	10	2	3	2	2	9	30
227	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	2	9	30
228	4	2	3	2	11	2	3	4	3	12	2	3	3	2	10	33
229	3	3	2	1	9	2	2	3	3	10	4	3	2	2	11	30
230	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	3	4	2	4	13	34
231	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17	48
232	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	47
233	3	4	3	2	12	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	33
234	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17	48
235	2	1	1	2	6	1	1	2	1	5	1	2	3	1	7	18
236	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	44
237	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	47
238	4	2	3	3	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	28

239	4	3	5	4	16	4	3	4	3	14	5	4	4	4	17	47
240	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	27
241	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17	48
242	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	44
243	3	4	3	2	12	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	33
244	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	47
245	5	2	1	1	9	1	1	1	3	6	4	2	3	5	14	29
246	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	43
247	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	45
248	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	43
249	4	2	4	3	13	2	4	2	2	10	4	2	4	3	13	36
250	2	2	4	2	10	3	2	4	2	11	2	3	3	4	12	33
251	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	60
252	1	4	2	1	8	3	1	1	2	7	2	1	2	3	8	23
253	1	3	2	2	8	2	2	2	1	7	1	1	1	2	5	20
254	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17	48
255	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	44
256	2	2	1	2	7	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	27
257	3	3	4	3	13	4	3	5	4	16	3	4	3	4	14	43
258	4	3	2	2	11	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	32
259	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17	49
260	5	4	4	3	16	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	45
261	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	3	2	2	10	31
262	4	3	3	1	11	3	4	3	2	12	1	2	3	2	8	31
263	5	2	1	1	9	1	1	1	3	6	4	2	3	5	14	29
264	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	40
265	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	40
266	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	42
267	2	5	4	2	13	2		1	4	7	3	3	3	3	12	32
268	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
269	4	2	4	2	12	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	27
270	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	39
271	5	2	1	1	9	1	1	1	3	6	4	2	3	5	14	29
272	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	47
273	4	2	3	4	13	3	4	1	3	11	3	4	3	3	13	37
274	3	2	3	3	11	3	3	4	3	13	2	3	3	3	11	35
275	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17	48
276	5	2	1	1	9	1	1	1	3	6	4	2	3	5	14	29
277	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	47
278	3	4	3	2	12	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	33
279	4	4	5	5	18	3	4	4	5	16	3	4	4	4	15	49
280	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	3	5	4	4	16	46
281	4	4	4	3	15	4	5	5	4	18	4	4	5	3	16	49
282	5	5	5	5	20	4	3	4	5	16	3	5	3	4	15	51
283	5	5	5	5	20	3	4	3	4	14	4	4	4	5	17	51

284	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	4	4	3	5	16	51
285	4	4	4	4	16	3	4	5	3	15	5	4	5	3	17	48
286	5	4	4	3	16	3	4	3	4	14	4	4	3	5	16	46
287	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	5	4	5	18	49
288	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	5	4	17	47
289	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	3	4	3	4	14	48
290	4	4	4	4	16	3	5	4	3	15	5	5	3	4	17	48
291	4	4	4	4	16	3	3	4	5	15	5	5	3	4	17	48
292	5	4	5	5	19	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	48
293	4	5	5	5	19	3	4	4	5	16	5	4	4	4	17	52
294	5	5	5	5	20	3	3	4	5	15	3	4	5	3	15	50
295	5	5	5	5	20	3	3	4	3	13	4	4	3	4	15	48
296	4	5	4	5	18	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	47
297	5	5	4	4	18	4	3	4	5	16	3	4	4	3	14	48
298	4	4	5	5	18	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	47
299	4	4	5	4	17	3	5	4	4	16	3	5	5	5	18	51
300	4	5	5		14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	45
301	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14	43
302	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	3	4	4	15	52
303	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	3	5	4	4	16	46
304	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	44
305	5	5	5	5	20	4	3	4	5	16	5	4	5	5	19	55
306	4	5	4	4	17	5	4	3	5	17	4	4	4	3	15	49
307	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	44
308	5	5	4	5	19	3	4	4	4	15	5	5	5	4	19	53
309	5	5	5	5	20	4	3	4	3	14	5	5	4	3	17	51
310	4	4	2	4	14	4	5	4	4	17	3	4	5	4	16	47
311	5	5	5	5	20	3	4	5	4	16	5	4	4	4	17	53
312	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	50
313	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	5	3	4	16	47
314	4	4	4	5	17	4	4	4	3	15	4	3	4	5	16	48
315	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	48
316	4	4	4	3	15	5	5	4	3	17	5	5	3	4	17	49
317	5	5	5	2	17	4	5	4	4	17	4	4	4	3	15	49
318	5	5	5	5	20	3	3	5	4	15	3	4	4	4	15	50
319	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	3	5	3	15	45
320	5	2	4	1	12	5	4	5	4	18	5	4	3	3	15	45
321	5	5	5	5	20	3	3	4	3	13	4	4	3	4	15	48
322	4	4	4	4	16	3	5	4	5	17	3	4	4	3	14	47
323	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3	4	3	2	12	49
324	5	5	3	5	18	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	47
325	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	43
326	5	5	5	5	20	4	3	4	5	16	4	4	4	4	16	52
327	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	4	5	4	5	18	54
328	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	50

329	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	53
330	5	5	5	5	20	5	4	4	3	16	3	4	4	4	15	51
331	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	48
332	5	5	5	5	20	5	4	3	5	17	4	3	4	3	14	51
333	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	3	4	3	14	51
334	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	5	5	5	4	19	57
335	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	3	4	3	4	14	49
336	2	3	5	4	14	3	4	4	5	16	4	3	4	4	15	45
337	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	3	2	3	4	12	46
338	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	51
339	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	3	4	3	5	15	51
340	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	3	3	4	4	14	51
341	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	3	4	4	15	52
342	5	5	5	5	20	4	3	4	5	16	3	3	4	4	14	50
343	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	48
344	2	5	5	5	17	4	3	3	5	15	3	4	3	3	13	45
345	2	5	5	4	16	3	4	5	3	15	3	4	3	3	13	44
346	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	44
347	3	4	4	4	15	4	5	3	4	16	3	3	3	3	12	43
348	5	4	4	4	17	4	3	4	3	14	3	2	3	3	11	42
349	5	5	4	4	18	5	3	4	4	16	3	3	2	4	12	46
350	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	3	3	4	13	46
351	5	4	4	1	14	4	3	4	5	16	3	2	3	3	11	41
352	3	4	5	4	16	4	5	4	4	17	3	4	4	3	14	47
353	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	3	4	3	3	13	46
354	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	49
355	5	3	3	3	14	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13	42
356	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	49
357	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	42
358	5	5	5	5	20	4	5	5	3	17	3	4	4	4	15	52
359	4	5	5	5	19	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	49
360	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	4	4	4	5	17	52
361	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	1	4	4	4	13	48
362	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	3	3	4	5	15	50
363	4	4	5	5	18	4	3	4	3	14	2	3	3	4	12	44
364	4	4	4	1	13	4	4	3	4	15	3	3	4	3	13	41
365	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	44
366	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18	4	3	3	4	14	49
367	2	3	4	3	12	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	40
368	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	3	3	3	4	13	47
369	4	5	5	4	18	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	45
370	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	47
371	3	3	5	5	16	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	43
372	3	5	4	4	16	5	4	3	4	16	3	4	4	3	14	46
373	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	3	4	4	3	14	49

374	2	4	4	4	14	4	5	4	4	17	3	4	4	3	14	45
375	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	3	4	3	2	12	43
376	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	45
377	3	5	5	5	18	5	5	3	4	17	4	4	5	4	17	52
378	2	4	4	4	14	4	4	3	4	15	4	4	5	4	17	46
379	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	47

**Anexo 8: Consentimiento Informado**

Sr (a). KATHERINE LIZETT CHUQUIPIONDO MARTINEZ

Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Pangoa

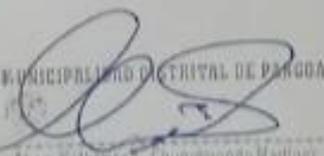
Srta. Memenza Limachi Margarita Micaela con código N° D11771G, alumna de la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes.

Ante usted con el debido respeto:

Atendiendo la solicitud presentada por su persona sobre la realización del trabajo de investigación titulada "Imagen institucional y servicios públicos en la población de la Municipalidad Distrital de Pangoa 2022", en consecuencia se autoriza su realización para lo cual se pide que los resultado obtenidos sean puesto de conocimiento a las autoridades de la municipalidad y puedan tomar las acciones necesarias que permitan mejorar los servicios públicos que damos para la población circunscrita dentro del espacio territorial del municipio.

POR LO EXPUESTO:

Satipo 15 de julio del 2022

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOA  
Abog Katherine Lizett Chuquipiondo Martinez  
GERENTE MUNICIPAL 2021

**Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento**



