

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**GESTIÓN PÚBLICA POR RESULTADOS Y SU RELACIÓN EN LA
IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE TACNA, 2022**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. BETZABE KIMBERLY, MARCOS CALIZAYA

ASESOR:

MBA. MÁRQUEZ TIRADO VÍCTOR SAMUEL DAMASO

Para optar el título profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA – PERU

2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Betzabe Kimberly Marcos Calizaya**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Ingeniería Comercial** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **#71459659** Soy autor de la tesis titulada: ***GESTIÓN PÚBLICA POR RESULTADOS Y SU RELACIÓN EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE TACNA, 2022*** , teniendo como asesor al ***MBA. MÁRQUEZ TIRADO VÍCTOR SAMUEL DAMASO.***

DECLARO BAJO JURAMENTO:

- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de Ingeniero Comercial** , y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones,

reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que
encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación
haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi
acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de
Tacna.

Tacna, 24 de noviembre del 2023



Bach. Betzabe Kimberly Marcos Calizaya

DNI: 71459659

DEDICATORIA

Se la dedico a mi madre que está en el cielo por darme todo su amor y por motivarme a seguir hacia adelante. A mi padre por apoyarme a seguir mis metas y a mi familia por estar siempre conmigo. También a mi hermano, espero le sirva el ejemplo de que todo se puede lograr.

Y, finalmente, a los que creyeron en mí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios, por permitirme tener y disfrutar de mi familia, a mis padres por apoyarme en todo momento; gracias a la vida por poner en mi camino a las personas correctas y ayudarme a convertirme en profesional. Gracias a mi universidad por haberme permitido formarme en ella y a mis profesores que fueron parte esencial en este camino.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
LISTA DE TABLAS.....	vii
LISTA DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación e importancia de la investigación	4
1.4.1. Justificación.....	4
1.4.2. Importancia	4
1.5. Alcances y limitaciones de la investigación	5
1.5.1. Alcances	5
1.5.2. Limitaciones.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes del estudio	6
2.1.1. Antecedentes internacionales	6
2.1.2. Antecedentes nacionales	7
2.1.3. Antecedentes locales	9

2.2.	Bases teóricas – Científicas	10
2.2.1.	Gestión pública por resultados	10
2.2.2.	Imagen Institucional.....	19
2.3.	Definición de términos básicos	27
2.4.	Sistema de hipótesis	30
2.4.1.	Hipótesis General	30
2.4.2.	Hipótesis Específicas	30
2.5.	Sistema de variables	31
2.5.1.	Identificación de variable 1	31
2.5.2.	Identificación de variable 2.....	32
2.5.3.	Escala de valoración.....	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		34
3.1.	Tipo de investigación	34
3.2.	Diseño de la investigación.....	34
3.3.	Nivel de investigación	34
3.4.	Población y muestra del estudio.....	35
3.4.1.	Población.....	35
3.4.2.	Muestra.....	35
3.5.	Técnicas e instrumentos de investigación	36
3.5.1.	Técnica	36
3.5.2.	Instrumentos	36
3.6.	Técnicas de procesamiento de datos.....	36
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		38
4.1.	Confiabilidad del instrumento	38
4.2.	Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros	40
4.2.1.	Gestión pública por resultados	40
4.2.2.	Imagen Institucional.....	47

4.3. Verificación de hipótesis	54
4.3.1. Prueba de normalidad.....	54
4.3.2. Hipótesis específica.....	55
4.4. Discusión de resultados	61
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
APÉNDICES.....	74

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable Gestión Pública por Resultados.....	31
Tabla 2 Operacionalización de variable imagen institucional.....	32
Tabla 3 Escala de valoración para gestión pública por resultados	33
Tabla 4 Escala de valoración para imagen institucional	33
Tabla 5 Población de la DRTYC – TACNA.....	35
Tabla 6 Cálculo de coeficientes de confiabilidad.....	38
Tabla 7 Cálculo de fiabilidad de variable: Gestión Pública por resultados.....	38
Tabla 8 Cálculo de fiabilidad de variable: Imagen institucional	39
Tabla 9 Ítems de la dimensión organización institucional	40
Tabla 10 Nivel de medición de la dimensión organización institucional.....	41
Tabla 11 Ítems de la dimensión seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados.....	42
Tabla 12 Nivel de medición de la dimensión seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados	42
Tabla 13 Ítems de la dimensión presupuesto por resultados	43
Tabla 14 Nivel de medición de la dimensión presupuesto por resultados	44
Tabla 15 Ítems de la variable Gestión Pública por resultados.....	45
Tabla 16 Nivel de medición de la variable gestión pública por resultados	45
Tabla 17 Ítems de la dimensión imagen funcional.....	47
Tabla 18 Nivel de medición de la dimensión imagen funcional	48
Tabla 19 Ítems de la dimensión imagen afectiva	49
Tabla 20 Nivel de medición de la dimensión imagen afectiva.....	49
Tabla 21 Ítems de la dimensión reputación.....	50
Tabla 22 Nivel de medición de la dimensión reputación	51

Tabla 23 Ítems de la variable Imagen Institucional	52
Tabla 24 Nivel de medición de la variable Imagen Institucional.....	52
Tabla 25 Prueba de normalidad de variable Gestión Pública por Resultados.....	54
Tabla 26 Prueba de normalidad de variable Imagen Institucional	54
Tabla 27 Prueba de Correlación de hipótesis específica 1	55
Tabla 28 Prueba de Correlación de hipótesis específica 2	57
Tabla 29 Prueba de Correlación de hipótesis específica 3	58
Tabla 30 Prueba de Correlación de hipótesis general	60
Tabla 29 Matriz de consistencia.....	74
Tabla 30 Operacionalización de la variable independiente.....	75
Tabla 31 Operacionalización de la variable dependiente.....	76

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Cadena de resultados	18
Figura 2 Nivel de variable de Gestión Pública por Resultados.....	46
Figura 3 Nivel de variable de Imagen Institucional	53
Figura 4 Diagrama de dispersión de hipótesis específica 1	56
Figura 5 Diagrama de dispersión de hipótesis específica 2	57
Figura 6 Diagrama de dispersión de hipótesis específica 3	59
Figura 7 Diagrama de dispersión de hipótesis general.....	60

RESUMEN

La investigación plantea como objetivo principal establecer la relación entre la gestión pública por resultados y la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022. Siguiendo un marco metodológico que corresponde al tipo de investigación descriptivo – correlacional, de corte transversal y no experimental, aplicando como instrumento de investigación el cuestionario escrito a una población de 152 trabajadores que se desempeñan en la institución pública. A través de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se determina la aplicación del estadístico de correlación de Rho de Spearman para establecer el grado de relación entre la gestión pública por resultados y la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022. Se concluye que existe una correlación positiva y de nivel fuerte ($Rho= 0.788$; $p.valor < 0.05$) entre la imagen institucional y gestión pública por resultados, de la misma manera esta última variable se relaciona con las dimensiones de imagen institucional, siendo: imagen funcional ($Rho= 0.769$; $p.valor < 0.05$), imagen afectiva ($Rho= 0.704$; $p.valor < 0.05$) y reputación imagen funcional ($Rho= 0.790$; $p.valor < 0.05$)

Palabras clave: Gestión pública por resultados, imagen institucional, imagen funcional, imagen afectiva, reputación, Rho de Spearman.

ABSTRACT

The research aims to establish the relationship between results-based public management and the institutional image of the Regional Directorate of Transport and Communications of Tacna, 2022. Following a methodological framework corresponding to a descriptive-correlational research design, cross-sectional and non-experimental, the written questionnaire was applied as a research instrument to a population of 152 workers in the public institution. Through the Kolmogorov-Smirnov normality test, the Spearman's Rho correlation statistic is applied to determine the degree of relationship between results-based public management and the institutional image of the Regional Directorate of Transport and Communications of Tacna, 2022. It is concluded that there is a positive and strong correlation ($Rho = 0.788$; $p\text{-value} < 0.05$) between the institutional image and results-based public management. Similarly, the latter variable is related to the dimensions of the institutional image, namely: functional image ($Rho = 0.769$; $p\text{-value} < 0.05$), affective image ($Rho = 0.704$; $p\text{-value} < 0.05$), and reputation functional image ($Rho = 0.790$; $p\text{-value} < 0.05$).

Keywords: Results-based public management, institutional image, functional image, affective image, reputation, Spearman's Rho.

INTRODUCCIÓN

La realización de la presente investigación que aborda la variable gestión pública por resultados y su relación con la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, durante el año 2022. Está desarrollado por cuatro capítulos que facilita la organización de la información abordada. En el capítulo I se aborda el planteamiento del problema, con las interrogantes del problema, objetivos planteados, justificación e importancia; y alcances de la investigación.

En el capítulo II, se desarrolló una amplia revisión teórica que aporte información contextualizada y actual de las investigaciones que se llevaron a cabo en un marco nacional e internacional. Así como los fundamentos teóricos que fueron necesarios para la realización de la investigación, seguida de la definición de sus términos, sistema de hipótesis y operacionalización de variables.

En el capítulo III, se abordó el marco metodológico que se empleó para la realización del análisis estadístico y procesamiento de información que se obtuvo de primera fuente a través de la aplicación de la encuesta que fue debidamente validada.

Finalmente, en el capítulo IV, se analizó los niveles de confiabilidad del instrumento de investigación, así como la generación de tablas y figuras que aportaron información relevante de los hallazgos generados en la investigación. A través de la prueba de correlación de Rho de Spearman. Seguidamente se generaron las recomendaciones y conclusiones que fueron contextualizados a la actualidad con una amplia revisión bibliográfica.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y determinación del problema

En el contexto de la investigación y su impacto en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, es evidente que la gestión pública en años anteriores se llevaba a cabo de manera inadecuada, sin estar alineada con el nuevo modelo propuesto por múltiples especialistas en gestión pública por resultados. La falta de adaptación a estos enfoques especializados se refleja en deficiencias administrativas y, por ende, se requiere corregir estas deficiencias.

Es esencial destacar que la gestión pasada no ha incorporado adecuadamente los principios de la gestión pública por resultados, lo que ha llevado a una falta de eficacia en la administración pública. La retroalimentación y la implementación de lineamientos y directrices específicos para las áreas críticas son fundamentales para lograr una administración más efectiva y para asignar recursos de manera más eficiente, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Existe una ineficiencia e ineficacia en la planificación y ejecución de los recursos en el sector público, lo que resulta en un uso inapropiado y desperdicio de recursos valiosos. La gestión ineficiente se traduce en problemas con la promulgación de políticas y medidas efectivas en el sector público. Por tanto, es esencial abordar estos problemas para asegurar una distribución adecuada de los recursos estatales y garantizar la satisfacción óptima de los usuarios que requieren asistencia de manera oportuna.

En el caso específico de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, a pesar de la implementación de diversas estrategias, existen ejecuciones deficientes que resultan en retrasos y demoras en las áreas administrativas. La falta de un monitoreo sólido y supervisión de la gestión pública por resultados contribuye a estos problemas. La investigación se centra en la carencia de políticas y supervisión, resaltando la necesidad de establecer dimensiones e indicadores para medir el rendimiento del área administrativa y mejorar la efectividad en la aplicación de presupuestos estratégicos, atendiendo así a una necesidad pública imperante.

Para el caso de Tacna, es indispensable que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna posea una adecuada gestión pública por resultados, considerando el plan de modernización al 2021, que dictó la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) hace muchos años atrás y sobre todo porque contempla distintos panoramas que aquejan a la sociedad y la solución que se debe optar con los recursos que dispone el Estado para ser debidamente aprovechados al máximo, para maximizar la administración pública, a través de un adecuado manejo de presupuesto y supervisión de todas las estrategias, objetivos y metas que se plantean para regular todas las actividades del Estado.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿En qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen funcional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022?
- b) ¿En qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen afectiva de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022?
- c) ¿En qué medida la gestión pública por resultados se relaciona con la reputación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer en qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar en qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen funcional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022
- b) Especificar en qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen afectiva de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022
- c) Analizar en qué medida la gestión pública por resultados se relaciona con la reputación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022

1.4. Justificación e importancia de la investigación

1.4.1. Justificación

Justificación Científica: tomando en cuenta la actualidad, se compartirá información sobre la conexión entre la gestión pública basada en resultados y la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Dado que en Perú este tema ha sido poco abordado por las entidades públicas, se resaltarán su relevancia para generar una propuesta de valor más sólida y un impacto significativo en las políticas que promueven el bienestar de la comunidad tacneña.

Justificación social-económica: se analizarán las principales causas que se relacionan entre la gestión pública basada en resultados y la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, con el objetivo de identificar áreas de mejora que impulsen el desarrollo de Tacna y beneficien a las comunidades que utilizan los servicios de esta institución pública.

Justificación laboral: el impacto de la gestión pública basada en resultados guarda estrecha relación con la proyección institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Este vínculo se sustenta en un modelo de gestión empresarial y estrategias de marketing. Con el propósito de servir como referente primordial, se busca orientar las decisiones adecuadas, enfocándose en brindar un servicio de alta calidad para los consumidores.

1.4.2. Importancia

La presente investigación se desarrollará dentro del marco de la gestión de recurso humano, al encontrarse directamente relacionado con la gestión pública por resultados de dicha institución tan importante de Tacna. Siendo los principales gestores de proyectar la imagen institucional a través de sus acciones específicas que la rige como Institución Pública del Estado.

Por tanto, se proporcionará información relevante del estado situacional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna en relación a las metas que deben cumplir y proyectar su capital humano. Así como la imagen percibida por los usuarios según la experiencia previa que han tenido con la atención proporcionada por dicha institución para brindar un óptimo servicio social a la población tacneña.

1.5. Alcances y limitaciones de la investigación

1.5.1. Alcances

Los hallazgos de este estudio fueron de acceso público para informar y contribuir a la información previa de una toma de decisión que requiere un potencial inversor. Se incorpora e implementa adecuadas estrategias que incrementen la productividad de su personal de trabajo a cargo y su nivel de compromiso para consolidar una adecuada imagen institucional en la población, creando valor y aportando ideas innovadoras que vele por los intereses de las comunidades en la cual orientan su servicio público.

1.5.2. Limitaciones

Existe una limitación en el tiempo de respuesta para la solicitud del permiso que debe emitir la oficina de administración según la previa evaluación de la realidad. Considerando que se aplicará el instrumento de investigación al personal de trabajo según su puesto de trabajo y a usuarios que hayan tenido una experiencia previa.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Los estudios realizados por investigadores según su ámbito de investigación son:

2.1.1. Antecedentes internacionales

Vílchez y Sánchez (2021), en la ciudad de México, en su investigación denominada “Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos”, se concluye que la ejecución de las gestiones que llevan a cabo procesos contribuyen a un incremento participativo de todo el personal de trabajo, logrando una eficiencia en todos los procesos y favoreciéndolo para alcanzar una visión de manera integral en todas las áreas centrales que pertenecen al Estado. De manera consecuente, establece que la imagen institucional debe ser abordada para que los usuarios identifiquen los atributos que destacan en los servicios que se les ofrece, a través de distintos canales y comunicaciones que están ligadas a la institución del Estado; determinando que los procesos de gestión y realización que se organizan sistemáticamente contribuyen de manera óptima y sostenida a los resultados que se pretenden alcanzar, permitiéndole a la institución adaptarse de manera continua a los cambios dinámicos del mercado y su sector económico.

Cordero (2020) en la ciudad de Quito, en su tesis titulada “Repercusiones externas sobre la imagen institucional del Consejo Nacional Electoral durante el periodo comprendido de enero de 2015 a noviembre de 2017 a través de la comunicación institucional pública y los desafíos de la comunicación estratégica”,

establecen a través de su investigación que la comunicación interna que se da en instituciones públicas tienen severas repercusiones en la consolidación de la imagen institucional que se proyectará y se formará en su público objetivo, esta afirmación se complementa con los esfuerzos de las instituciones del Estado por tener una política estricta de transparencia institucional. Logran concluir que la gestión de comunicación institucional es un elemento importante para reflejar la imagen institucional de las entidades, justificado porque el estudio corrobora que es un componente transversal que está presente en todos los procesos de gestión y tiene un rol indispensable en la construcción de la proyección de imagen.

Hidalgo y Salinas (2019) en la ciudad de Costa Rica, en su investigación denominada “Propuesta de un modelo de gestión por resultados en la Universidad Técnica Nacional (UTN)”, se plantea un modelo propuesto según la realidad de la gestión por resultados, concluyendo que se requiere de una etapa previa para definir y designar una comisión especializada que tenga como principal función la implementación de cambios en la organización, identificando las fortalezas que se desprenden estrategias de ejercer una sólida gestión ostentada en la confianza y compromiso de todos los servidores públicos y funcionarios que se desempeñan en la institución.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Jordán (2022), en Lima – Perú, en su tesis titulada “La gestión pública por resultados y la eficacia de la administración en la Dirección Nacional de Operaciones Especiales de la Policía Nacional del Perú, años 2018 y 2019”, estableció que existe una relación positiva y de gran significancia que resulta de gestión pública y eficacia administrativa, explicado por un Coeficiente de Correlación de 0.996, que implica un 99.6% de grado de asociatividad en la eficacia de la administración. Además, se

determina un coeficiente de correlación positivo y de gran significancia entre la función y organización que se ejecutan para asegurar un orden interno en el Perú, explicado por un coeficiente de correlación de 0.886 que implica un 88.6% de grado de asociatividad en la organización y las funciones desempeñadas en relación al orden interno. Finalmente, la correlación positiva y de gran significancia entre los presupuestos destinados y niveles óptimos que dispone la PNP, explicado por un índice de correlación de 0.932 que implica un 93.2% de grado de asociatividad en la aplicación del presupuesto para incrementar la optimización de recursos que se tiene en el área administrativa.

Herrera (2022), en Lima – Perú, en su tesis titulada “Influencia de la gestión pública en el desarrollo local de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, 2015-2020”, determinar que la gestión de resultados tiene una influencia positiva y con un gran nivel de significando en el desarrollo del distrito de Chaclacayo, explicado por un 36.1% de los encuestados que estableció que se encuentra totalmente de acuerdo con la afirmación que existe o perciben una adecuada gestión pública por resultados, además, un 36.5% estableció estar de acuerdo con el nivel percibido que tienen acerca de la localidad donde radican. Seguidamente, concluyo que la mejora en los servicios de la población tiene una influencia positiva y gran significancia en el distrito, explicado por un 36.5% de las respuestas de los encuestados que afirmaron la existen de una mejora en el servicio y una contribución al desarrollo de la comunidad de Chaclacayo, por último, concluyo que la evaluación de desempeño también tiene una pendiente positiva y con un gran nivel de significancia explicado por las respuestas favorables de la muestra que ascendieron a un 39.8% que establecieron estar de acuerdo con la aceptación del desempeño de las autoridades y trabajadores.

2.1.3. Antecedentes locales

Vicente (2019) en Tacna – Perú, en su tesis titulada “Competencias laborales para la gestión pública y productividad de las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre, en el año 2018”, de acuerdo al marco metodológico se identifica que la investigación es de tipo básico o pura, mientras que el nivel corresponde a explicativo y el diseño corresponde a no experimental, de corte transversal. Se concluye que las competencias laborales para la gestión pública si tienen un efecto en la productividad de las unidades orgánicas de la institución pública, justificada por el Coeficiente de Correlación de Pearson obtenido de $r=0.753$, siendo un coeficiente con significancia a nivel estadístico por su p.valor calculado de 0.029 que es menor al margen de significancia que es equivalente al 5%. Por tanto, se puede inferir que existe una correlación positiva de nivel alto entre ambas variables; de manera complementaria, la muestra evidencia información que posiciona en un nivel regular al nivel de competencias laborales de la gestión pública, mientras que en la Sub Gerencia de Liquidación de Proyectos se posiciona con el nivel más bajo de productividad que está presente en su recurso humano. Caso contrario, la Sub Gerencia de Contabilidad posee un alto nivel de productividad a comparación de todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre, en el año 2018.

Ramírez (2020) en Tacna – Perú, en su tesis titulada “La naturaleza de las funciones en las relaciones públicas y su relación con la imagen corporativa de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna-2018”, de acuerdo al marco metodológico la investigación es de tipo básica o pura, de nivel relacional y diseño no experimental. La población es de 76 estudiantes que pertenecen a la casa superior de estudios a través del instrumento de investigación que es el cuestionario. Según la prueba estadística de Chi-Cuadrado se determina que, si existe una relación

significativa entre la imagen corporativa y las relaciones públicas de la universidad, según información proporcionada por los estudiantes. Es válido a un nivel de significancia de p.valor de 0.000 y se concluye que la función de apoyo, asesoría, consultoría y función final si tienen una relación significativa con la naturaleza de las funciones en relaciones públicas, ya que éstas son las dimensiones que conforman la naturaleza de funciones en relaciones públicas.

2.2. Bases teóricas – Científicas

2.2.1. Gestión pública por resultados

Según Martner (2003) define que la gestión por resultados como los procesos de gestión de los recursos públicos, implica dar prioridad al logro de los objetivos estratégicos, tanto generales como específicos (p. 41).

Se puede entender de la proposición del autor, que los procesos de gestión guardan relación con los recursos disponibles que tiene el Estado, para cumplir con sus objetivos y metas trazadas que están contempladas en un Plan Operativo, es importante seguir las métricas que están dadas desde el inicio del periodo para medir los resultados a través del tiempo.

Según Carpio (2014) define que es un procedimiento de gestión con enfoque estratégico, que involucra tanto aspectos políticos como técnicos. Se sustenta en el principio del "contrato estatal" en el marco de la nueva administración, estableciendo una relación formal entre el gobierno como agente y la sociedad como principal. Ambos acuerdan metas y resultados específicos que el agente se compromete a alcanzar, generando así valor público en beneficio de la sociedad. (p. 25).

Se puede entender de la proposición del autor, que la gestión por resultados es un proceso que pertenece a la nueva gestión y que fortalece entre el vínculo ciudadano-

estado. Su principal finalidad es incrementar el valor de las instituciones públicas a través de una eficiente gestión que asegure resultados óptimos a corto – largo plazo.

De acuerdo a Bastidas & Pisconte (2009) establecen que la gestión pública por resultados se consolida a través un modelo ya validado previamente orientado en el nivel de eficacia, a través de medios que sean prácticos y completos para ser aplicados a un determinado contexto, esto guarda mucha relación con las pretensiones de las personas que tienen un interés en particular. Dichos autores lo definen como una decisión que involucra las actividades de asignación y distribución que se dispone de todos los recursos que maneja el sector público, a través de una adecuada coordinación y capacidad de estímulo que disponen los agentes públicos para alcanzar las metas que se tienen a nivel colectivo (p.19).

Se puede entender de la proposición del autor, que la gestión pública por resultados surge de una obligación y requerimiento que presentan las entidades públicas para enfocar sus esfuerzos en un objetivo específico que brinde una solución a la necesidad que puede presentar un ciudadano en un momento determinado.

Bastidas & Pisconte (2009) se establecen que la gestión pública por resultados posee las siguientes características:

- Se formula a través de una adecuada planeación estratégica que tiene fines políticos y contribuye al desarrollo de la gestión.
- Se elimina la burocracia de manera progresiva a través de una consolidación gestión por resultados.
- Brinda una propuesta de valor diferente a todo el público en general.
- Se desarrolla en las entidades a través de un análisis completo de las acciones del Estado.

- Se mejora y considera los indicadores económicos para que sean comparados con la realidad social. (Bastidas & Pisconte, 2009)

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que la gestión por resultados considera las distintas coyunturas y el nivel de aplicación de las políticas promulgadas que interaccionan con los ciudadanos, bajo esta premisa no se establece que la gestión como un término independiente sea “suficiente” para los distintos medios que adoptan las estrategias del sector público. Sino a través de una adecuada ratificación que se ostenta en la transparencia que demostraron los representantes de la anterior gestión, dado que enfocar los esfuerzos en la gestión pública por resultados no debe ser visto como una situación pasajera o desinteresada, al contrario, debe basarse en el artículo 44° de la Constitución que establece los derechos fundamentales de las personas para que sean debidamente cumplidas y garantizadas por el Estado en el ejercicio de todas las funciones que desempeña.

Teorías

De acuerdo a la definición proporcionada por Bastidas y Pisconte (2009) que establecen que la gestión pública por resultados es un procedimiento a nivel estratégico, técnico y con un alto grado de repercusión política que integra los principios del estado en el marco normativo que interactúa. Denotando una relación con un fuerte vínculo que se origina entre la sociedad y los representantes del estado, puesto que las 2 partes cumplen un rol trascendental en el flujo circular y tienen un efecto directo para la creación de valor del Estado.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, debe interpretarse y adoptar el concepto que la gestión pública moderna se orienta a resultados y a las necesidades de los ciudadanos que requieren de un servicio garantizado por los funcionarios públicos que están debidamente capacitados en el marco normativo que garantiza una adecuada

atención para los ciudadanos; requiriendo un conocimiento previo y experiencia para solucionar cualquier situación imprevista que disminuya notablemente los costos posibles en pro de la sociedad.

Según Jordán (2022) es necesario precisar los beneficios que conlleva una óptima aplicación de la gestión pública por resultados en las instituciones públicas como también en las privadas:

- Se promueven y consolidan vías de desarrollo para alcanzar un notable índice de transparencia, acceso y nivel de participación que integre a toda la población y se proporciona la información relevante para una adecuada rendición de cuentas por parte del Estado.
- Se desarrollan y logran adaptar las TIC's en los servicios que proporciona el Estado para la atención de toda la población en general, incluyendo a las empresas que requiere de una optimización de todos los procesos que se llevan a cabo por parte de la Administración Pública.
- Se organizan distintos planes estratégicos que contemplen objetivos, metas y acciones a realizar por las instituciones en pro de la maximización de los recursos con los que se disponen y favorezca la capacidad productiva del Estado a través de los representantes que cumplen una función determinada para la sociedad.
- Se promueve un cambio disruptivo a nivel cultural que se ejerce en todas las entidades del Estado que facilitan un desarrollo y contribuyen a la modernización, considerando y recopilando mayor información de los ciudadanos que optan por una gestión centrada y con un índice de mayor transparencia en sus operaciones. (Jordán, 2022)

De esta manera, se puede inferir que la política pública se centra principalmente en los esfuerzos que realiza la misma gestión pública por resultados, pero que integra los efectos causales que la sostienen en el tiempo, a través de las decisiones que se toman de manera individual y colectiva en pro de los ciudadanos, con la finalidad de no atentar contra sus derechos fundamentales contemplados en el artículo 44° y se asegure una adecuada aplicación de la gestión pública que traiga resultados económicos positivos en materia económica y social con un alto índice de aceptación por parte de los ciudadanos.

En síntesis, se puede determinar que la gestión pública por resultados prioriza el debido cumplimiento de las estrategias generales que se plantean, como las específicas que parten de la administración que disponen los recursos económicos del Estado. Considerando un debido control que faciliten una adecuada medición de los estándares de efectividad que se tiene en el Estado. Quispe & Villegas (2018)

Según Chica (2011) se establece un modelo que permite la medición de la gestión pública por resultados, bajo los esfuerzos que realiza el gobierno para medir los impactos que favorece su satisfacción y cumplimiento de las necesidades de los ciudadanos.

2.2.1.1. Organización Institucional

Según Maldonado & Galíndez (2013) define que la institucionalización de la gestión por resultados es un proceso mediante el cual los gobiernos realizan inversiones a largo plazo con el objetivo de establecer un enfoque organizativo y normativo que promueva la búsqueda sistemática de resultados concretos y medibles. Este enfoque implica la creación de estructuras, políticas y mecanismos que fomenten la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones basada en evidencia (p. 16).

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que la organización en las instituciones requiere de una previa evaluación financiera con una meta a largo plazo, por lo general, este plazo es superior a 5 años y está relacionado con la elaboración de políticas públicas que aseguren los procesos de gestión, de esta manera, se consolidarán resultados óptimos de desempeño y se tomarán decisiones acertadas en materia política.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que las conductas de los servidores públicos deben responder y estar preparados para situaciones que demandan una petición social y a largo, plazo, constituya una institución con las condiciones necesarias e identificación de sus limitaciones. De esta manera, se organizan los recursos del Estado de manera eficiente y se mantiene una imagen institucional que actúe conforme la norma social.

Según Fuentes-Sordo (2015) afirma que la realidad institucional es un tema ampliamente abordado y que considera los recursos materiales que tienen a disposición, puesto que existen componentes institucionales y extrainstitucionales que dependerán del nivel en el que se encuentre la organización. Esto guarda relación con el orden sistemático que tienen las organizaciones para cumplir con las condiciones necesarias y cumplir con sus relaciones de dependencia con la población; dado que buscan actuar e interactuar con su recurso financiero, físico, humano y de información que estarán sujetos a normas del Estado para lograr un fin en particular.

2.2.1.2. Seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados

Según Maldonado & Galíndez (2013) define que:

A través de la aplicación de la planificación estratégica colaborativa y consensuada, la progresiva integración de sistemas de seguimiento y valoración, la responsabilidad de rendir cuentas, la transparencia y la

participación ciudadana, se llevan a cabo acciones que también favorecen la legitimación del Estado como resultado de una mayor eficacia, excelencia y correcta orientación de su intervención (p. 70).

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que las necesidades de incrementar los desempeños en la gestión pública ha sido un factor de gran exigencia para contribuir a la gestión estratégica en las instituciones, puesto que velan por la aplicación de las políticas públicas y atienden la demanda social de cada ciudadano que exigen bienes y servicios sociales de mayor calidad. Esto guarda relación con las leyes que se relacionan con la administración pública.

Según García (2016) define que la función del monitoreo es colaborar en el establecimiento de una gestión orientada a resultados que facilite una mayor coherencia entre la planificación y la ejecución. Además, promover el desarrollo de herramientas que nos permitan contrastar de manera efectiva la realidad, con el fin de mejorar los sistemas de información (p. 20).

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que la función de seguimiento, monitoreo y evaluación está estrechamente relacionada para abordar integralmente la gestión pública, puesto que mide las contribuciones que generan valor público a la población y evalúa los posibles cambios en el mercado legal e institucional que fortalecer y alinea los elementos del ciclo de gestión.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que se requiere un alto nivel de monitorización que se debe realizar para asegurar una óptima medición que se ejecuta posteriormente a la aplicación de las estrategias llevadas a cabo, a través de cuestionarios que faciliten recopilar la información y realizar un tratamiento estadístico según el ámbito de investigación donde se aplica.

2.2.1.3. Presupuesto por resultados

Según Maldonado & Galíndez (2013) define que la perspectiva del presupuesto orientado a resultados toma en cuenta la acción del gobierno y los efectos de las políticas que se direccionan a la sociedad, teniendo en consideración los planes estratégicos que contienen objetivos a cumplir (p. 54).

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que no solo se genera información importante del nivel de gasto, sino de cómo se realiza este gasto y aporta información vital para identificar opciones de gasto que mejor se adecuen a la gestión pública. Esta premisa, es importante para enfocar mejor los esfuerzos y actividades que realizan los gobiernos; evitando tomas decisiones presupuestaron que no aporten valor.

Bajo esta dimensión que abarca el nivel presupuestario, se prioriza el enfoque se pretende obtener de los resultados alcanzados, según la cantidad de recursos disponibles y procesos ejecutados que guiarán a la producción de un bien final que pueda obtener el resultado esperado.

Según Bastidas & Pisconte (2009) definen que:

El presupuesto abarca: (i) los desembolsos máximos que las Entidades pueden incurrir durante el año fiscal, de acuerdo con los créditos presupuestarios aprobados y los ingresos que respaldan las responsabilidades, y (ii) los objetivos y metas que cada Entidad debe alcanzar en el año fiscal con los créditos presupuestarios aprobados en su respectivo presupuesto. (p. 45).

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que el presupuesto por resultados abarca información esencial que revela la cantidad de gastos, ingresos, objetivos y metas que se desarrollan y contemplan en un Plan Operativo Institucional (POI) y se rigen por el principio de transparencia presupuesta que evidenciará y publicará toda la información para conocimiento de la población.

Figura 1*Cadena de resultados*

Nota. Extraído de Bastidas y Pisconte (2009)

Como se observa en la figura 1, se puede apreciar mejor el modelo de presupuesto por resultados que inicia desde los insumos que se relaciona con los recursos que están debidamente asignados en beneficio de mejorar la gestión pública a través del Presupuesto Público.

Por tanto, se evidencia que el presupuesto por resultados se centra principalmente en un medio estratégico que es indispensable para ser aplicado por la gestión pública, guardando una relación de retroalimentación con los recursos disponibles y una adecuada distribución del producto final que se requiere para incrementar y asegurar la calidad del gasto que se asigna a los ciudadanos; por medio de los proyectos de presupuesto, la evaluación de informes técnicos que guardan relación con el presupuesto por resultados.

En definitiva, la gestión pública requiere del presupuesto por resultados para unificar y supervisar una adecuada asignación de los recursos económicos que se

disponen al producto final, generando una gran contribución para los ciudadanos que dependen de estos esfuerzos de las entidades públicas para obtener un beneficio y rendimiento.

2.2.2. Imagen Institucional

Según Capriotti (2013) la define como la percepción que los públicos tienen de una organización se origina a partir del procesamiento de toda la información relacionada con la misma, lo cual da lugar a la formación de una estructura mental en sus mentes (p. 29).

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que hace referencia a la imagen que tiene idealizada el público de una institución, puesto que se relaciona con el bien o servicio prestado, las actividades y la conducta de la misma. Se puede inferir que es una nueva mentalidad de las instituciones que buscan presentarse como una entidad que busca el bienestar social y se interesa por su público objetivo.

Según Ramírez & Gochicoa (2010) definen que:

Es la representación cognitiva que los diversos públicos forman de una organización, resultado de la interpretación y procesamiento de la información recibida sobre la misma. Es el conjunto de significados y conceptos que cada individuo asocia con la organización, utilizados para describirla y recordarla en su mente. Es importante destacar que lo fundamental radica en la percepción y el pensamiento del receptor durante este proceso (p. 1)

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que la imagen institucional no es un concepto estático, al contrario, requiere de un alto nivel de dinamismo y grado de percepción que se adapte al contexto social donde comercializa su bien o servicio. Para ello, requiere de una amplia gama de estrategias que se aplican al entorno

empresarial para diferenciarse de la competencia y destacar sus ventajas competitivas, tal como enfatiza Luis (1996).

Según Pintado y Sánchez (2013) se afirma que la imagen institucional se basa principalmente en la concepción del público objetivo para destacar las características culturales, visuales y asimilarlos a su experiencia previa que adquirió a través de una compra o adquisición del bien o servicio, respectivamente. Se puede denominar que existen atributos corporativos que requieren de un desarrollo y conocimiento más elaborado para la imagen institucional.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que las organizaciones consolidan una imagen a través del tiempo en base al conocimiento y experiencia adquirido por sus usuarios en general. A través de la gestión de la imagen institucional se pueden establecer medios de comunicación por parte de la empresa que le permita identificar la matriz FODA que se presenten en su entorno empresarial, con la finalidad de disminuir su nivel de incertidumbre en el mercado y tenga un conocimiento más preciso de su imagen que proyecta el público en general, así como la aplicación de sus estrategias que obtienen resultados a corto y largo plazo.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que es un concepto que se relaciona con la idea de aceptación y diferencias los atributos que se relacionan a la marca o imagen percibida de la organización, según la información que comunica y difunde para la sociedad.

De acuerdo al desarrollo realizado por Pintado & Sánchez (2013) en su libro denominado Imagen Corporativa, se establecen 3 dimensiones de gran relevancia para una adecuada medición de la imagen que proyecta una empresa a su público en general. Las dimensiones son Imagen Funcional, Imagen Afectiva y Reputación.

2.2.2.1. Imagen funcional

Según Martínez et al. (2005) define que abarca todos los aspectos funcionales relacionados con la marca, ya sea en términos de atributos o beneficios. Incluye todos aquellos elementos que se asocian con la marca y que generan una percepción en la mente de los consumidores, tanto en términos de características específicas como de ventajas y beneficios que se derivan de ella (p. 98).

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que guarda mucha relevancia con los esfuerzos que realizan las organizaciones para diferenciar su producto del resto de marcas, a través de los valores que proyecta y los atributos que lo diferencian del resto. Consolidando un concepto en el mercado que lo atribuyan directamente a la imagen proyectada.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que la imagen funcional se relaciona con la forma en que se da a conocer la marca y que se utiliza en la forma de calcular los servicios que ofrece al público en general, como ejemplo, se puede plantear los precios y su relación con la competencia del mercado.

Para una adecuada interpretación y desarrollo de las dimensiones, es necesario precisar los indicadores que guardan relación con la composición y la información que involucra cada una de estas.

- ***Imagen Estructural***

Según Pintado & Sánchez (2013) se enfoca principalmente en la infraestructura y calidad de las instalaciones donde se ejecutan las operaciones y actividades de manera cotidiana a todo el público en general, engloba a todos los aspectos tangibles que tienen contacto directo con los usuarios y el nivel de percepción que ellos demuestran en la satisfacción de sus necesidades.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, se puede interpretar que la imagen estructural debe considerar aspectos relevantes para desempeñar sus actividades, a través de equipos sofisticados y adaptados a las necesidades actuales, así como la distribución de todos los elementos que son parte del diseño arquitectónico de la institución. Facilitando y adecuando todos los espacios de trabajo a las necesidades y requerimientos del público objetivo. Cobra importancia cuando se pretende mejorar, considerando que las instituciones públicas atienden una gran cantidad de personas que presentan múltiples necesidades y requiere una atención en la brevedad posible.

- ***Imagen Comercializadora***

Pintado & Sánchez (2013) afirman que se centra en los esfuerzos que realizan las instituciones para posicionarse como un sujeto comercial, y que lo proyecte al público en general, de tal manera que logra fidelizar a todo su target y poder establecer lazos de confianza en la comercialización del bien o servicio que ofrecen. Es un factor de comunicación de gran relevancia que guarda relación con la Promoción que adoptan las instituciones en sus esfuerzos de comunicar y conectar con su mercado meta.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que este tipo de imagen capta toda la información que proviene de sus usuarios a través de investigaciones que recopilan toda la información y la comparan con las políticas y estrategias de marketing que se dispone en la actualidad para su aplicación efectiva a corto y largo plazo, tal como lo plantea el autor.

- ***Imagen Organizativa***

Según Pintado & Sánchez (2013) este tipo de imagen se integra a todo el recurso humano que se dispone, a través de sistemas organizativos que son de carácter formal y siguen un marco normativo que establece pautas conductuales que ya están

debidamente incorporadas en las instituciones, sobre todo porque involucra una supervisión constante del área gerencial de las instituciones que velan por un adecuado funcionamiento de las operaciones y actividades que se desempeñen de manera cotidiana.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que engloba a todos los trabajadores que conforman el nivel operativo y táctico para cumplir metas que están debidamente planteadas. A través de una comunicación constante y vertical que les permita tomar decisiones según la información que poseen en tiempo real.

- ***Imagen Filosófica***

Según Pintado & Sánchez (2013) este tipo de imagen predomina los conceptos filosóficos, éticos y la cultura que imparte la institución a todas las personas. Bajo el concepto de filosofía corporativa se pueden atribuir definiciones que involucra la misión, visión, valores corporativos y los principios que practican las instituciones y proyectan a su público en general.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que está a cargo del área directiva y gerencial que protege para dar cumplimiento a su aspecto filosófico, es un rol trascendental que permitirá orientar y evaluar a todos los colaboradores que desempeñan una función con una referencia global que rige su actuar frente a los usuarios.

2.2.2.2. Imagen afectiva

Según Martínez et al. (2005) define que se refiere cómo los consumidores perciben y se sienten emocionalmente hacia la marca, considerando los atributos, valores y cualidades que esta transmite y que pueden generar una conexión emocional y favorable con el público objetivo (p. 98).

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que las instituciones prioricen y aseguren la satisfacción de un usuario que requiere de un servicio óptimo con la información que se dispone en el momento y el trato que se le proporciona para su necesidad. Dando cumplimiento a estos factores en el momento de la atención, se conlleva a establecer un vínculo duradero y satisfactorio con el usuario que proyectará y valorará una imagen afectiva de la institución consigo mismo.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que a través de la imagen afectiva se adquieren valores sociales y emocionales que son percibidos por la marca, creando un lazo duradero con el público objetivo.

Para una adecuada interpretación y desarrollo de las dimensiones, es necesario precisar los indicadores que guardan relación con la composición y la información que involucra cada una de estas.

- ***Estima de trabajadores***

Según Pintado & Sánchez (2013) establece que el grado de estima que tengan los trabajadores de la institución será medible por el nivel de actuación e involucramiento de los directivos hacia la institución. Revelando un grado de dependencia que tengan para sus actividades y sean debidamente evaluados según la productividad que tienen en su área de trabajo.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que se proyecta una buena o mala imagen que se tiene presente de los trabajadores, por medio del área gerencial que guardará una comunicación fluida con sus niveles descendentes para tomar decisiones en un conflicto que se presente en el momento de un usuario que busca una atención oportuna y con toda la información que se requerirá de la misma.

- ***Estima de proveedores***

Según Pintado & Sánchez (2013) establece que el grado de estima que presenten los proveedores se reflejará a través de las acciones que realizan las instituciones como condición de sujeto comercial que se detalló previamente, a través de una relación directa que se dispone en la cancelación de facturas pendientes a proveedores (sea modalidad de pago al contado o crédito).

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que, si existe algún retraso u observación de cualquier pago pendiente, reducirá notablemente la aceptación y estima de los proveedores hacia la institución, considerando que no se está cumpliendo con los plazos estipulados de entrega y pago, siendo un factor perjudicial para las instituciones que requieren de una entrega inmediata y al menor costo posible.

- ***Estima de clientes***

Según Pintado & Sánchez (2013) el grado de estima que presenten los clientes se reflejará a través de las acciones que se denotan de los procesos organizacionales, con la finalidad de preservar y apoyar los derechos que tienen los usuarios en general, para dar cumplimiento a todas las obligaciones que requiere por parte de la institución.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que las instituciones deben responsabilizarse de las acciones del personal de trabajo que se encuentra debidamente capacitado y con todas las herramientas de trabajo para cumplir su labor de manera óptima.

2.2.2.3. Reputación

Según Martínez et al. (2005) define que: “La imagen de reputación guarda relación con la percepción general de las personas reflejan en la imagen que perciben” (p. 366)

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que la reputación está constituida por una percepción en escala global que se tiene de la marca a través del tiempo, por tanto, evidencia el grado de confianza que se tiene de la capacidad de la institución para lograr satisfacer todas las necesidades e incrementar el nivel de expectativas de los usuarios en general. Consolidando una imagen favorecida por su reputación que servirá en el área funcional y emotiva de las instituciones que serán percibidas desde distintos puntos de vista según la experiencia que tuvieron cada uno de los usuarios que requería un servicio en particular.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que la comparación que realizan las personas son parte de un proceso de evaluación que valora los atributos y características principales que satisfacen su necesidad o deseo de la mejor manera, creando un valor distintivo en comparación de la competencia.

Para una adecuada interpretación y desarrollo de las dimensiones, es necesario precisar los indicadores que guardan relación con la composición y la información que involucra cada una de estas.

- ***Compromiso social***

Según Pintado & Sánchez (2013) el nivel de reputación de las instituciones que tienen frente a la sociedad reflejar todas las acciones que se llevan a cabo en la misma, a través de actividades, eventos programados, obras realizadas, entre otros. De esta manera, las instituciones proyectan una imagen favorable que la diferencian del resto y afianzan su compromiso con el desarrollo regional según las estrategias que adoptan en su personal de trabajo y los usuarios con los que interactúan de manera diaria.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, se puede apreciar que existirá un grado de participación y mayor nivel de asociación entre las instituciones y los

usuarios en general, eliminado factores de discriminación y fomentando la inclusión social que serán de soporte para un crecimiento a largo plazo según las necesidades y nivel de expectativas de la población en general.

- ***Compromiso medioambiental***

Según Pintado & Sánchez (2013) la imagen proyectada de las instituciones al público en general y la reputación que se tiene de las actividades y operaciones que realizan en pro de las comunidades de una localidad, se puede adicionar la gestión medioambiental que se resuelve de todas las actividades que involucran al medio ambiental y la preservación de la misma. A través de trabajos voluntarios de reciclaje, recolección de basura e implementación de basureros para la reutilización de materiales.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que guarda mucha relación con los sistemas ecológicos que están presentes en la sociedad y que requieren de un cuidado constante y supervisado por las áreas gerenciales de las instituciones que velan por los intereses de su población, brindándoles seguridad y garantía en las actividades que desempeñan.

2.3. Definición de términos básicos

- **Gestión pública por resultados**

Bastidas & Pisconte (2009) establecen que la gestión pública por resultados se consolida a través un modelo ya validado previamente orientado en el nivel de eficacia, a través de medios que sean prácticos y completos para ser aplicados a un determinado contexto, esto guarda mucha relación con las pretensiones de las personas que tienen un interés en particular.

- **Organización Institucional**

Según Maldonado & Galíndez (2013) define que define que la institucionalización de la gestión por resultados es un proceso mediante el cual los gobiernos realizan inversiones a largo plazo con el objetivo de establecer un enfoque organizativo y normativo que promueva la búsqueda sistemática de resultados concretos y medibles. Este enfoque implica la creación de estructuras, políticas y mecanismos que fomenten la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones basada en evidencia (p. 16).

- **Seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados**

Bastidas y Pisconte (2009) establecen que existen 4 áreas que son de vital importancia para el desarrollo de una adecuada gestión pública, establecidas por la planificación (1), presupuesto y grado de financiamiento, ejecución de proyectos y programas de mejora (3); y monitoreo y evaluación (4).

- **Presupuesto por resultados**

Bastidas y Pisconte (2009) consideran que abarca el nivel presupuestario, se prioriza el enfoque se pretende obtener de los resultados alcanzados, según la cantidad de recursos disponibles y procesos ejecutados que guiarán a la producción de un bien final que pueda obtener el resultado esperado.

- **Imagen Institucional**

Según Pintado y Sánchez (2013) se basa principalmente en la concepción del público objetivo para destacar las características culturales, visuales y asimilarlos a su experiencia previa que adquirió a través de una compra o adquisición del bien o servicio, respectivamente. Se puede denominar que existen atributos corporativos que requieren de un desarrollo y conocimiento más elaborado para la imagen institucional.

- **Imagen funcional**

Martínez et al. (2005) establece que la imagen funcional considera todos los aspectos funcionales de la marca, es decir, todos los atributos o beneficios que están directamente ligados a la marca. Esto guarda mucha relevancia con los esfuerzos que realizan las organizaciones para diferenciar su producto del resto de marcas, a través de los valores que proyecta y los atributos que lo diferencian del resto.

- **Imagen afectiva**

Martínez et al. (2005) establece que la imagen afectiva guarda relación con la personalidad de la institución que puede conllevar una actitud favorable de parte de los usuarios que interactúan con la institución. Es importante que las instituciones prioricen y aseguren la satisfacción de un usuario que requiere de un servicio óptimo con la información que se dispone en el momento y el trato que se le proporciona para su necesidad.

- **Reputación**

Martínez et al. (2005) establece que la reputación está constituida por una percepción en escala global que se tiene de la marca a través del tiempo, y, por tanto, evidencia el grado de confianza que se tiene de la capacidad de la institución para lograr satisfacer todas las necesidades e incrementar el nivel de expectativas de los usuarios en general.

2.4. Sistema de hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

La gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa con la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a) La gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa en la imagen funcional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022
- b) La gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa en la imagen afectiva de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022
- c) La gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa con la reputación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022

2.5. Sistema de variables

2.5.1. Identificación de variable 1

Tabla 1

Operacionalización de variable Gestión Pública por Resultados

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición		
				Apreciación	Valores	Escala
Bastidas & Pisconte (2009) establecen que la gestión pública por resultados se consolida a través un modelo ya validado previamente orientado en el nivel de eficacia, a través de medios que sean prácticos y completos para ser aplicados a un determinado contexto.	Organización institucional	Elementos de dirección Mecanismos de coordinación Criterios de diseño	01,02,03 04,05			
	Seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados	Uso de instrumento de monitoreo	06,07,08	Siempre	5	Ordinal
		Tipo de instrumento de monitoreo	09,10	Casi siempre	4	
		Periodicidad de monitoreo		A veces	3	
Presupuesto por resultados	Datos del presupuesto Estadística de presupuesto por resultados Supervisión de la planificación de recursos	11,12,13 14,15	Casi nunca	2		
				Nunca	1	

Nota: Según Chica (2011).

2.5.2. Identificación de variable 2

Tabla 2

Operacionalización de variable imagen institucional

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición		
				Apreciación	Valores	Escala
Según Pintado y Sánchez (2013) se basa principalmente en la concepción del público objetivo para destacar las características culturales, visuales y asimilarlos a su experiencia previa que adquirió a través de una compra o adquisición del bien o servicio.	Imagen Funcional	Imagen Estructural Imagen Comercializadora Imagen Organizativa Imagen Filosófica	01,02,03 04,05, 06,07,08 09,10, 11, 12, 13, 14			
	Imagen Afectiva	Estima de trabajadores Estima de proveedores Estima de clientes	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	5 4 3 2 1	Ordinal
	Reputación	Compromiso social Compromiso medioambiental	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30			

Nota: Según Pintado & Sánchez (2013).

2.5.3. Escala de valoración

Se puede comprender que las escalas de valoración permiten la asignación de valores para las variables de investigación. Considerando la escala ordinal que presenta categorías según la escala de Baremo. Se establecen 3 categorías que son debidamente representadas por:

Se presentó la escala de 3 categorías mencionadas por Hernández et al. (2014) que van desde la escala de “bajo” hasta “alto” para la variable Gestión Pública por Resultados:

Tabla 3

Escala de valoración para gestión pública por resultados

Categoría	Rango
Bajo	15 ~ 35
Medio	36 ~ 55
Alto	56 ~ 76

Nota: Elaboración según autor.

Se presentó la escala de 3 categorías mencionadas por Hernández et al. (2014) que van desde la escala de “bajo” hasta “alto” para la variable Imagen Institucional:

Tabla 4

Escala de valoración para imagen institucional

Categoría	Rango
Bajo	30 ~ 70
Medio	71 ~ 110
Alto	111 ~ 151

Nota: Elaboración según autor.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La investigación en cuestión se categoriza como una investigación de naturaleza básica o pura, dado que cuenta con una sólida base teórica respaldada por aportes significativos de reconocidos investigadores. Esta investigación ha contribuido al crecimiento del conocimiento científico al validar y enriquecer teorías que se adaptan de manera más efectiva al contexto de las instituciones. Además, se espera que estos avances generen un impacto positivo en la práctica y en la toma de decisiones en el ámbito institucional.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación adoptado es de tipo no experimental y transversal, lo que implica que no se manipularán las variables de estudio durante el período de investigación. Además, se aplicará el instrumento de medición en un único momento para evaluar cada variable. Este enfoque permite obtener una instantánea de las variables de interés en un momento específico, proporcionando una visión general de su relación y comportamiento en ese punto temporal.

3.3. Nivel de investigación

Se clasifica como descriptivo-correlacional, ya que se busca analizar y profundizar en la relación entre la gestión pública por resultados y la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la ciudad de Tacna durante el año 2022. El enfoque descriptivo permitirá describir la gestión pública por resultados y la imagen institucional; enfoque correlacional explorará la relación entre ambas variables, identificando posibles vínculos o asociaciones.

3.4. Población y muestra del estudio

3.4.1. Población

La población se puede definir como el total que corresponde a una variable a estudiar donde las unidades análisis poseen una característica en particular que requieren de un estudio y dan origen a los datos necesarios para desarrollar la investigación.

La población está dada por la cantidad de trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, que está debidamente conformada por 152 colaboradores que prestan servicios en dicha institución y el cuestionario desarrollado por Jordán (2022) está dirigido para los trabajadores de una institución.

Tabla 5
Población de la DRTYC – TACNA

Distribución de trabajadores	N°
Dirección Regional	5
Comité coordinación interna	5
Órgano de control institucional	6
Unidad de cobranza coactiva	7
Oficina de administración	37
Oficina de Planificación y Presupuesto	15
Oficina de Asesoría Jurídica	6
Dirección de Caminos	27
Dirección de Transporte Terrestre	40
Dirección de Comunicaciones	4
TOTAL	152

Nota: CAP de la DRTYC-TACNA, año 2022

3.4.2. Muestra

La muestra de la presente investigación es accesible para aplicar el instrumento de investigación, motivo por el cual se realizará el estudio a la totalidad de la población para el estudio, por lo tanto, se desarrollará la presente investigación con una muestra censal de 152 trabajadores.

3.5. Técnicas e instrumentos de investigación

3.5.1. Técnica

Arias (2012) la técnica de recolección de información seleccionada para esta investigación es la encuesta. Esta técnica se utilizará con el objetivo de obtener datos de una muestra representativa de individuos en general, permitiendo así minimizar la inversión de recursos innecesarios. La encuesta proporcionará una manera eficiente de recopilar información de los participantes, permitiendo obtener datos relevantes para el análisis y cumplimiento de los objetivos de la investigación.

3.5.2. Instrumentos

Para la recolección de información, se utilizará el cuestionario como instrumento principal. Este cuestionario se elaborará con preguntas cerradas y abiertas que se basarán en la Escala de Likert, permitiendo medir de manera precisa y efectiva la gestión pública por resultados y su relación con la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna en el año 2022. El uso de preguntas cerradas y abiertas brindará la oportunidad de obtener respuestas cuantitativas y cualitativas, lo cual enriquecerá el análisis de los datos recopilados. Al utilizar la Escala de Likert, se podrán evaluar diferentes aspectos relacionados con la gestión pública por resultados y la imagen institucional, brindando una visión más completa de la situación en estudio.

3.6. Técnicas de procesamiento de datos

Para el análisis de la información recolectada, se utilizaron técnicas y herramientas de estadística descriptiva e inferencial. Se emplearon figuras y tablas estadísticas para representar los datos recopilados de manera visual. Además, se elaboraron cuadros y gráficos para facilitar la interpretación de los resultados estadísticos y brindar mayor claridad a los objetivos de investigación.

Como parte del análisis estadístico, se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman para establecer el grado de relación e influencia entre las variables, considerando las dimensiones e indicadores correspondientes. Este coeficiente permitió evaluar la fuerza y dirección de la relación entre la gestión pública por resultados y la imagen institucional.

Los datos fueron procesados utilizando el software Excel 2013 y SPSS 25.0, lo que facilitó la manipulación y análisis de los datos de manera eficiente y precisa. Estas herramientas estadísticas proporcionaron los resultados necesarios para respaldar los hallazgos de la investigación y responder a los objetivos planteados.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Confiabilidad del instrumento

De acuerdo a Hernández (2014) expone que los niveles de confiabilidad son los grados que permiten medir los instrumentos de investigación que se evalúan en un rango que oscila entre 0 y 1; mencionando que el valor de 0 representa que no existe la presente de confiabilidad en el instrumento, mientras que el 1 evidencia un alto nivel de confiabilidad.

Tabla 6
Cálculo de coeficientes de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Moderado
0.41 – 0.60	Bajo
0.01 – 0.20	Muy bajo

Nota: Hernández (2014)

Tabla 7
Cálculo de fiabilidad de variable: Gestión Pública por resultados

Ítem	Alfa de Cronbach
Gestión Pública por resultados	0.955
Organización institucional	0.865
Seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados	0.882
Presupuesto por resultados	0.895

Nota: SPSS

Interpretación:

El coeficiente calculado de Alfa de Cronbach que realiza una correcta medición de la variable: Gestión Pública por resultados, integrado por 15 alternativas distribuidas en 3 dimensiones: organización institucional, seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados, presupuesto por resultados,

Cuenta con un nivel de fiabilidad del instrumento ubicado en el rango de muy alto, representado por el coeficiente $\alpha=0.954$. Además, sus dimensiones también se encuentran dentro del rango muy alto, conllevando a la deducción que el instrumento es altamente fiable con la recopilación de datos realizada.

Tabla 8

Cálculo de fiabilidad de variable: Imagen institucional

Ítem	Alfa de Cronbach
Imagen institucional	0.969
Imagen Funcional	0.954
Imagen Afectiva	0.810
Reputación	0.901

Nota: SPSS

Interpretación:

El coeficiente calculado de Alfa de Cronbach que realiza una correcta medición de la variable: Imagen institucional, integrado por 30 alternativas distribuidas en 3 dimensiones: imagen funcional, imagen afectiva y reputación.

Cuenta con un nivel de fiabilidad del instrumento ubicado en el rango de muy alto, representado por el coeficiente $\alpha=0.969$. Además, sus dimensiones también se encuentran dentro del rango muy alto, conllevando a la deducción que el instrumento es altamente fiable con la recopilación de datos a una muestra de 152 colaboradores que prestan servicios en dicha institución.

4.2. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

4.2.1. Gestión pública por resultados

La gestión pública por resultados se consolida a través un modelo ya validado previamente orientado en el nivel de eficacia, a través de medios que sean prácticos y completos para ser aplicados a un determinado contexto, esto guarda mucha relación con las pretensiones de las personas que tienen un interés en particular.

Sus principales dimensiones son: organización institucional; seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados; y presupuesto por resultados. De acuerdo a la recopilación de información de 152 colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

Tabla 9

Ítems de la dimensión organización institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	23	15,1	15,1	15,1
En desacuerdo	27	17,8	17,8	32,9
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	10	6,6	6,6	39,5
De acuerdo	71	46,7	46,7	86,2
Totalmente de acuerdo	21	13,8	13,8	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

De acuerdo a la dimensión de organización institucional que se consolida por la información proporcionada de 152 trabajadores que desempeñan sus funciones en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Se aprecia que un 46.7% está de acuerdo con dicha dimensión y las actividades clave que involucra., un 13.8% afirma estar totalmente de acuerdo. No obstante, un 6.6% indica estar ni

acuerdo, ni en desacuerdo con la organización institucional, seguido de un 17.8% y 15.1% que mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Tabla 10

Nivel de medición de la dimensión organización institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	38	25,0	25,0	25,0
	Medio	33	21,7	21,7	46,7
	Alto	81	53,3	53,3	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

Según la escala de Baremo se sitúa a la organizacional institucional en un nivel “alto” considerando que fue situado por 81 de los 152 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, dicho valor representa un 53.3% de la población encuestada. Mientras que un 21.7% establece que se encuentra en un nivel “medio” y finalmente, un 25.0% establece que la organización institucional se encuentra en un nivel “bajo” en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Seguidamente, se evidencian los resultados de la dimensión: seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados. Que según su contenido teórico existen 4 áreas que son de vital importancia para el desarrollo de una adecuada gestión pública, establecidas por la planificación (1), presupuesto y grado de financiamiento, ejecución de proyectos y programas de mejora (3); y monitoreo y evaluación (4).

Tabla 11*Ítems de la dimensión seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	11,2	11,2	11,2
	En desacuerdo	27	17,8	17,8	28,9
	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	19	12,5	12,5	41,4
	De acuerdo	64	42,1	42,1	83,6
	Totalmente de acuerdo	25	16,4	16,4	100,0
Total		152	100,0	100,0	

*Nota: SPSS***Interpretación:**

De acuerdo a la dimensión de seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados que se consolida por la información proporcionada de 152 trabajadores que desempeñan sus funciones en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Se aprecia que un 42.1% está de acuerdo con dicha dimensión y las actividades clave que involucra., un 16.4% afirma estar totalmente de acuerdo. No obstante, un 12.5% indica estar ni acuerdo, ni en desacuerdo con dicha dimensión, seguido de un 17.8% y 11.2% que mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Tabla 12*Nivel de medición de la dimensión seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	32	21,1	21,1	21,1
	Medio	41	27,0	27,0	48,0
	Alto	79	52,0	52,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

Según la escala de Baremo se sitúa a la seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados en un nivel “alto” considerando que fue situado por 79 de los 152 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, dicho valor representa un 52.0% de la población encuestada. Mientras que un 27.0% establece que se encuentra en un nivel “medio” y finalmente, un 21.1% establece que el seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados se encuentra en un nivel “bajo” en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Seguidamente, se evidencian los resultados de la dimensión: presupuesto por resultados. Considerando que abarca el nivel presupuestario, se prioriza el enfoque se pretende obtener de los resultados alcanzados, según la cantidad de recursos disponibles y procesos ejecutados que guiarán a la producción de un bien final que pueda obtener el resultado esperado.

Tabla 13

Ítems de la dimensión presupuesto por resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	22	14,5	14,5	14,5
En desacuerdo	27	17,8	17,8	32,2
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	9	5,9	5,9	38,2
De acuerdo	65	42,8	42,8	80,9
Totalmente de acuerdo	29	19,1	19,1	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

De acuerdo a la dimensión presupuesto por resultados que se consolida por la información proporcionada de 152 trabajadores que desempeñan sus funciones en la

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Se aprecia que un 42.8% está de acuerdo con presupuesto por resultados y las actividades clave que involucra., un 19.1% afirma estar totalmente de acuerdo. No obstante, un 5.9% indica estar ni acuerdo, ni en desacuerdo con dicha dimensión, seguido de un 17.8% y 14.5% que mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Tabla 14

Nivel de medición de la dimensión presupuesto por resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	40	26,3	26,3	26,3
	Medio	30	19,7	19,7	46,1
	Alto	82	53,9	53,9	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

Según la escala de Baremo se sitúa al presupuesto por resultados en un nivel “alto” considerando que fue situado por 82 de los 152 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, dicho valor representa un 53.9% de la población encuestada. Mientras que un 19.7% establece que se encuentra en un nivel “medio” y finalmente, un 26.3% establece que el presupuesto por resultados se encuentra en un nivel “bajo” en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Finalmente, se evidencian los resultados de la variable: Gestión Pública por resultados. Considerando que abarca las 3 dimensiones desarrolladas y se consolida a través un modelo ya validado previamente orientado en el nivel de eficacia, a través de medios que sean prácticos y completos para ser aplicados a un determinado

contexto, esto guarda mucha relación con las pretensiones de las personas que tienen un interés en particular.

Tabla 15

Ítems de la variable Gestión Pública por resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	7,9	7,9	7,9
	En desacuerdo	38	25,0	25,0	32,9
	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	3	2,0	2,0	34,9
	De acuerdo	83	54,6	54,6	89,5
	Totalmente de acuerdo	16	10,5	10,5	100,0
Total		152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

De acuerdo a la variable Gestión Pública por resultados que se consolida por la información proporcionada de 152 trabajadores que desempeñan sus funciones en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Se aprecia que un 54.6% está de acuerdo con Gestión Pública por resultados y las actividades clave que involucra., un 10.5% afirma estar totalmente de acuerdo. No obstante, un 2.0% indica estar ni acuerdo, ni en desacuerdo con dicha dimensión, seguido de un 25.0% y 7.9% que mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Tabla 16

Nivel de medición de la variable gestión pública por resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	45	29,6	29,6	29,6
	Medio	15	9,9	9,9	39,5
	Alto	92	60,5	60,5	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

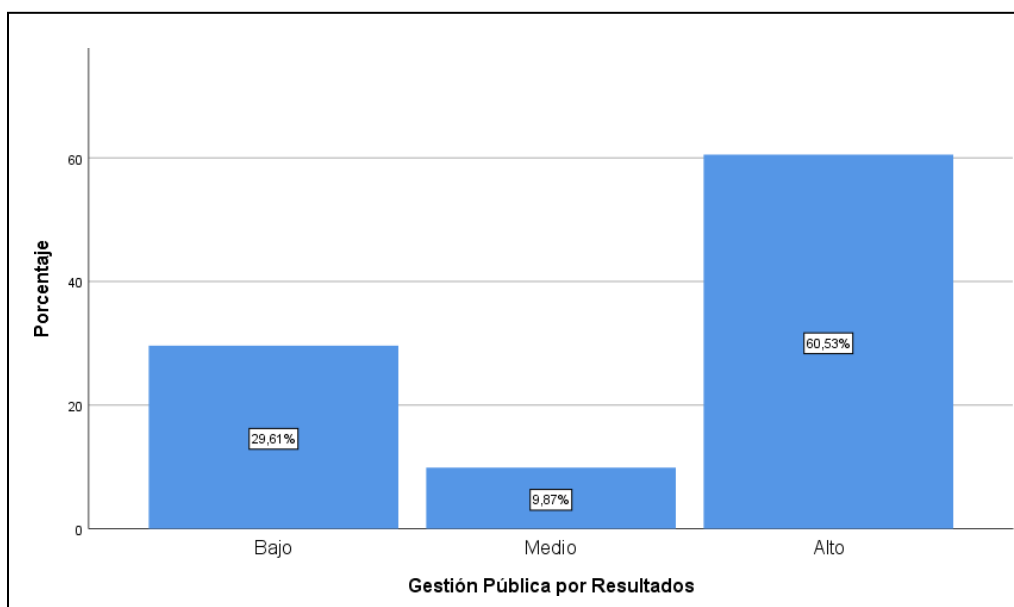
Nota: SPSS

Interpretación:

Según la escala de Baremo se sitúa a la variable gestión pública por resultados en un nivel “alto” considerando que fue situado por 92 de los 152 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, dicho valor representa un 60.5% de la población encuestada. Mientras que un 9.9% establece que se encuentra en un nivel “medio” y finalmente, un 29.6% establece que la gestión pública por resultados se encuentra en un nivel “bajo” en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Figura 2

Nivel de variable de Gestión Pública por Resultados



Nota: SPSS

Interpretación:

Considerando la cantidad total de trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, se posiciona el nivel de variable de gestión pública por resultados es alto con el 60.53% del total de la población encuestada. Seguido del nivel medio de 29.61% respecto al total.

4.2.2. Imagen Institucional

La imagen institucional se basa principalmente en la concepción del público objetivo para destacar las características culturales, visuales y asimilarlos a su experiencia previa que adquirió a través de una compra o adquisición del bien o servicio, respectivamente. Se puede denominar que existen atributos corporativos que requieren de un desarrollo y conocimiento más elaborado para la imagen institucional.

Sus principales dimensiones son: imagen funcional, imagen afectiva y reputación. De acuerdo a la recopilación de información de 152 colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

Tabla 17

Ítems de la dimensión imagen funcional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	15	9,9	9,9	9,9
	En desacuerdo	35	23,0	23,0	32,9
Válido	De acuerdo	86	56,6	56,6	89,5
	Totalmente de acuerdo	16	10,5	10,5	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

De acuerdo a la dimensión de imagen funcional que se consolida por la información proporcionada de 152 trabajadores que desempeñan sus funciones en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Se aprecia que un 56.6% está de acuerdo con dicha dimensión y las actividades clave que involucra., un 10.5% afirma estar totalmente de acuerdo. No obstante, un 23.0% y 9.9% que mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Tabla 18*Nivel de medición de la dimensión imagen funcional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	45	29,6	29,6	29,6
	Medio	10	6,6	6,6	36,2
	Alto	97	63,8	63,8	100,0
Total		152	100,0	100,0	

*Nota: SPSS***Interpretación:**

Según la escala de Baremo se sitúa a la imagen funcional en un nivel “alto” considerando que fue situado por 97 de los 152 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, dicho valor representa un 63.8% de la población encuestada. Mientras que un 6.6% establece que se encuentra en un nivel “medio” y finalmente, un 29.6% establece que la imagen funcional se encuentra en un nivel “bajo” en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Seguidamente, se evidencian los resultados de la dimensión: imagen afectiva. Guarda relación con la personalidad de la institución que puede conllevar una actitud favorable de parte de los usuarios que interactúan con la institución. Es importante que las instituciones prioricen y aseguren la satisfacción de un usuario que requiere de un servicio óptimo con la información que se dispone en el momento y el trato que se le proporciona para su necesidad.

Tabla 19*Ítems de la dimensión imagen afectiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	3	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	45	29,6	29,6	31,6
Válido	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	28	18,4	18,4	50,0
	De acuerdo	76	50,0	50,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

*Nota: SPSS***Interpretación:**

De acuerdo a la dimensión de imagen afectiva que se consolida por la información proporcionada de 152 trabajadores que desempeñan sus funciones en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Se aprecia que un 50.0% está de acuerdo con dicha dimensión y las actividades clave que involucra. No obstante, un 18.4% indica estar ni acuerdo, ni en desacuerdo con dicha dimensión, seguido de un 29.6% y 2.0% que mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Tabla 20*Nivel de medición de la dimensión imagen afectiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	44	28,9	28,9	28,9
	Medio	80	52,6	52,6	81,6
Válido	Alto	28	18,4	18,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

Según la escala de Baremo se sitúa a la imagen afectiva en un nivel “alto” considerando que fue situado por 28 de los 152 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, dicho valor representa un 18.4% de la población encuestada. Mientras que un 52.6% establece que se encuentra en un nivel “medio” y finalmente, un 28.9% establece que la imagen afectiva se encuentra en un nivel “bajo” en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Seguidamente, se evidencian los resultados de la dimensión: reputación. Considerando que está constituida por una percepción en escala global que se tiene de la marca a través del tiempo, por lo tanto, evidencia el grado de confianza que se tiene de la capacidad de la institución para lograr satisfacer todas las necesidades e incrementar el nivel de expectativas de los usuarios en general.

Tabla 21

Ítems de la dimensión reputación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	4,6	4,6	4,6
En desacuerdo	43	28,3	28,3	32,9
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	4	2,6	2,6	35,5
De acuerdo	71	46,7	46,7	82,2
Totalmente de acuerdo	27	17,8	17,8	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

De acuerdo a la dimensión reputación que se consolida por la información proporcionada de 152 trabajadores que desempeñan sus funciones en la Dirección

Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Se aprecia que un 46.7% está de acuerdo con la reputación y las actividades clave que involucra., un 17.8% afirma estar totalmente de acuerdo. No obstante, un 2.6% indica estar ni acuerdo, ni en desacuerdo con dicha dimensión, seguido de un 28.3% y 4.6% que mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Tabla 22

Nivel de medición de la dimensión reputación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	43	28,3	28,3	28,3
	Medio	16	10,5	10,5	38,8
	Alto	93	61,2	61,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

Según la escala de Baremo se sitúa a la reputación en un nivel “alto” considerando que fue situado por 93 de los 152 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, dicho valor representa un 61.2% de la población encuestada. Mientras que un 10.5% establece que se encuentra en un nivel “medio” y finalmente, un 28.3% establece que la reputación se encuentra en un nivel “bajo” en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Finalmente, se evidencian los resultados de la variable: Imagen institucional. Considerando que abarca las 3 dimensiones desarrolladas y requiere de un alto nivel de dinamismo y grado de percepción que se adapte al contexto social donde comercializa su bien o servicio. Para ello, requiere de una amplia gama de estrategias que se aplican al entorno empresarial para diferenciarse de la competencia y destacar sus ventajas competitivas.

Tabla 23*Ítems de la variable Imagen Institucional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	2,6	2,6	2,6
	En desacuerdo	46	30,3	30,3	32,9
	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	1	0,7	0,7	33,6
	De acuerdo	95	62,5	62,5	96,1
	Totalmente de acuerdo	6	3,9	3,9	100,0
Total		152	100,0	100,0	

*Nota: SPSS***Interpretación:**

De acuerdo a la variable Imagen Institucional por resultados que se consolida por la información proporcionada de 152 trabajadores que desempeñan sus funciones en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Se aprecia que un 62.5% está de acuerdo con la Imagen Institucional y las actividades clave que involucra., un 3.9% afirma estar totalmente de acuerdo. No obstante, un 0.7% indica estar ni acuerdo, ni en desacuerdo con la variable, seguido de un 30.3% y 2.6% que mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Tabla 24*Nivel de medición de la variable Imagen Institucional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	47	30,9	30,9	30,9
	Medio	18	11,8	11,8	42,8
	Alto	87	57,2	57,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

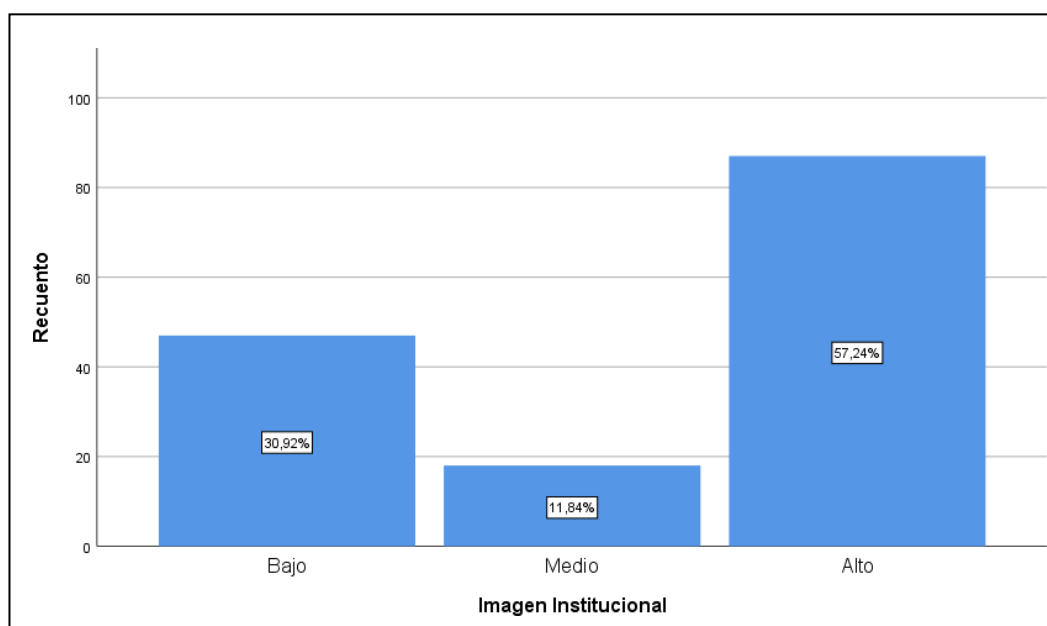
Nota: SPSS

Interpretación:

Según la escala de Baremo se sitúa a la variable imagen institucional en un nivel “alto” considerando que fue situado por 87 de los 152 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, dicho valor representa un 57.2% de la población encuestada. Mientras que un 11.8% establece que se encuentra en un nivel “medio” y finalmente, un 30.9% establece que la imagen institucional se encuentra en un nivel “bajo” en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Figura 3

Nivel de variable de Imagen Institucional



Nota: SPSS

Interpretación:

Considerando la cantidad total de trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, se posiciona el nivel de variable de imagen institucional es alto con el 57.24% del total de la población encuestada. Seguido del nivel bajo de 30.9% respecto al total.

4.3. Verificación de hipótesis

4.3.1. Prueba de normalidad

Tabla 25

Prueba de normalidad de variable Gestión Pública por Resultados

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Organización institucional	0,212	152	0,000	0,864	152	0,000
Seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados	0,182	152	0,000	0,910	152	0,000
Presupuesto por resultados	0,203	152	0,000	0,870	152	0,000
Gestión Pública por Resultados	0,268	152	0,000	0,780	152	0,000

Nota: SPSS

Tabla 26

Prueba de normalidad de variable Imagen Institucional

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Imagen Funcional	0,277	152	0,000	0,785	152	0,000
Imagen Afectiva	0,218	152	0,000	0,890	152	0,000
Reputación	0,249	152	0,000	0,845	152	0,000
Imagen Institucional	0,290	152	0,000	0,773	152	0,000

Nota: SPSS

Interpretación:

Se puede apreciar en la tabla 25 y 26, los resultados que se obtuvieron de la aplicación de la prueba de normalidad para las variables de estudio: Gestión Pública por Resultados e Imagen Institucional. Considerando que la cantidad de población total de trabajadores es superior a 152 colaboradores, se considera válido basarse en la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Para la variable Gestión Pública por Resultados se observa que el grado de significancia calculado de inferior a 0.05, afirmando que según la regla de decisión la data no sigue una distribución normal. Mientras que la variable Imagen Institucional se aprecia que la data no sigue una distribución normal.

Po tanto, se cumple uno de los supuestos básicos para establecer una prueba de correlación no paramétrica que se basa en que los datos “no” siguen una distribución normal en su aplicación estadística.

4.3.2. Hipótesis específica

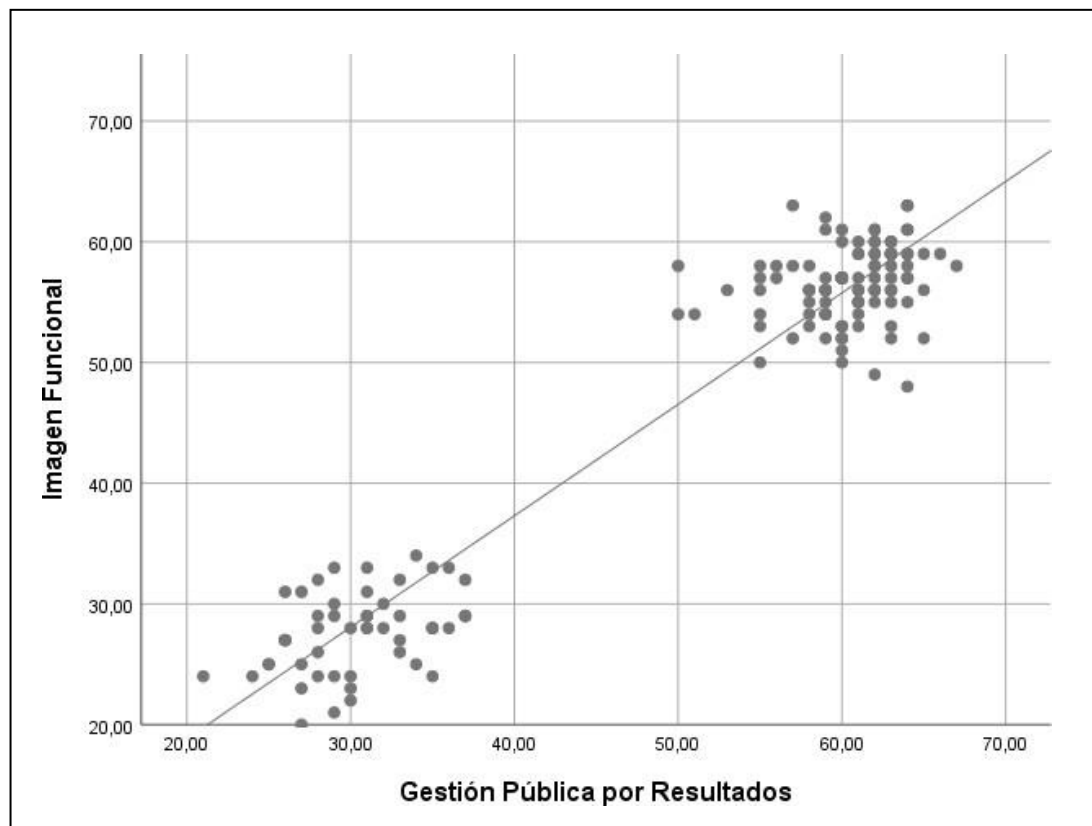
4.3.2.1. Hipótesis específica 1

Tabla 27

Prueba de Correlación de hipótesis específica 1

		Gestión Pública por Resultados	Imagen Funcional
Gestión Pública por Resultados	Coefficiente de correlación de Spearman	1	,769
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
Imagen Funcional	Coefficiente de correlación de Spearman	,769	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

Nota: SPSS

Figura 4*Diagrama de dispersión de hipótesis específica 1**Nota: SPSS***Interpretación:**

Según los resultados calculados a través de la prueba no paramétrica de coeficiente de correlación Rho de Spearman y el gráfico de dispersión respectivo entre la imagen funcional en función de la gestión pública por resultados. Se puede afirmar que existe una relación de nivel directo y estadísticamente significativo entre la dimensión imagen funcional de la variable imagen institucional y la variable gestión pública por resultados, debidamente representado por un p.valor calculado de: 0.000 que es inferior al margen de error de 0.05. Seguidamente se contrasto el coeficiente de correlación calculado de 0.769; permitiendo afirmar que, si existe una correlación positiva fuerte, procediendo al rechazo de la hipótesis nula y concluyendo que la

gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa en la imagen funcional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

4.3.2.2.Hipótesis específica 2

Tabla 28

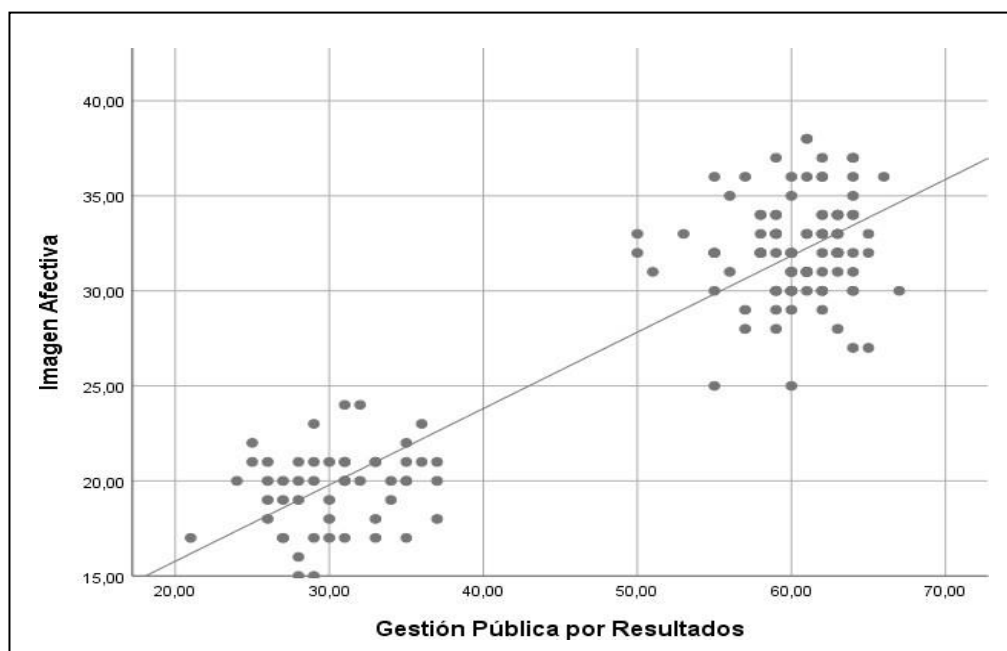
Prueba de Correlación de hipótesis específica 2

		Gestión Pública por Resultados	Imagen Afectiva
Gestión Pública por Resultados	Coefficiente de correlación de Spearman	1	,704
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
Imagen Afectiva	Coefficiente de correlación de Spearman	,704	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

Nota: SPSS

Figura 5

Diagrama de dispersión de hipótesis específica 2



Nota: SPSS

Interpretación:

Según los resultados calculados a través de la prueba no paramétrica de coeficiente de correlación Rho de Spearman y el gráfico de dispersión respectivo entre la imagen afectiva en función de la gestión pública por resultados. Se puede afirmar que existe una relación de nivel directo y estadísticamente significativo entre la dimensión imagen afectiva de la variable imagen institucional y la variable gestión pública por resultados, debidamente representado por un p.valor calculado de: 0.000 que es inferior al margen de error de 0.05. Seguidamente se contrasto el coeficiente de correlación calculado de 0.704; permitiendo afirmar que, si existe una correlación positiva fuerte, procediendo al rechazo de la hipótesis nula y concluyendo que la gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa en la imagen afectiva de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

4.3.2.3. Hipótesis específica 3

Tabla 29

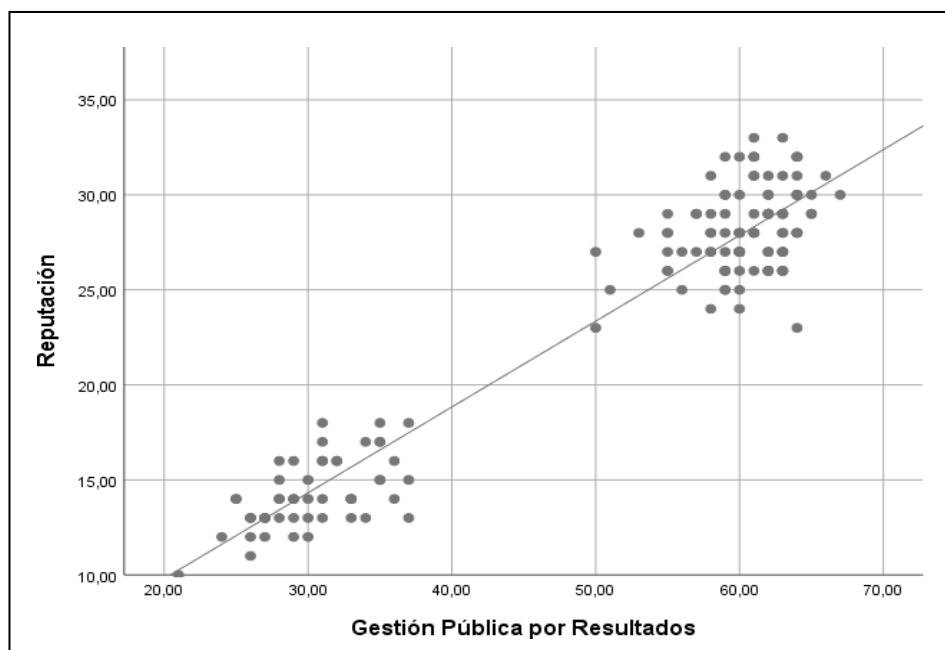
Prueba de Correlación de hipótesis específica 3

		Gestión Pública por Resultados	Reputación
Gestión Pública por Resultados	Coefficiente de correlación de Spearman	1	,790
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
Reputación	Coefficiente de correlación de Spearman	,790	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

Nota: SPSS

Figura 6

Diagrama de dispersión de hipótesis específica 3



Nota: SPSS

Interpretación:

Según los resultados calculados a través de la prueba no paramétrica de coeficiente de correlación Rho de Spearman y el gráfico de dispersión respectivo entre la reputación en función de la gestión pública por resultados. Se puede afirmar que existe una relación de nivel directo y estadísticamente significativo entre la dimensión reputación de la variable imagen institucional y la variable gestión pública por resultados, debidamente representado por un p.valor calculado de: 0.000 que es inferior al margen de error de 0.05. Seguidamente se contrastó el coeficiente de correlación calculado de 0.790; permitiendo afirmar que, si existe una correlación positiva fuerte, procediendo al rechazo de la hipótesis nula y concluyendo que la gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa en la reputación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

4.3.2.4. Hipótesis general

Tabla 30

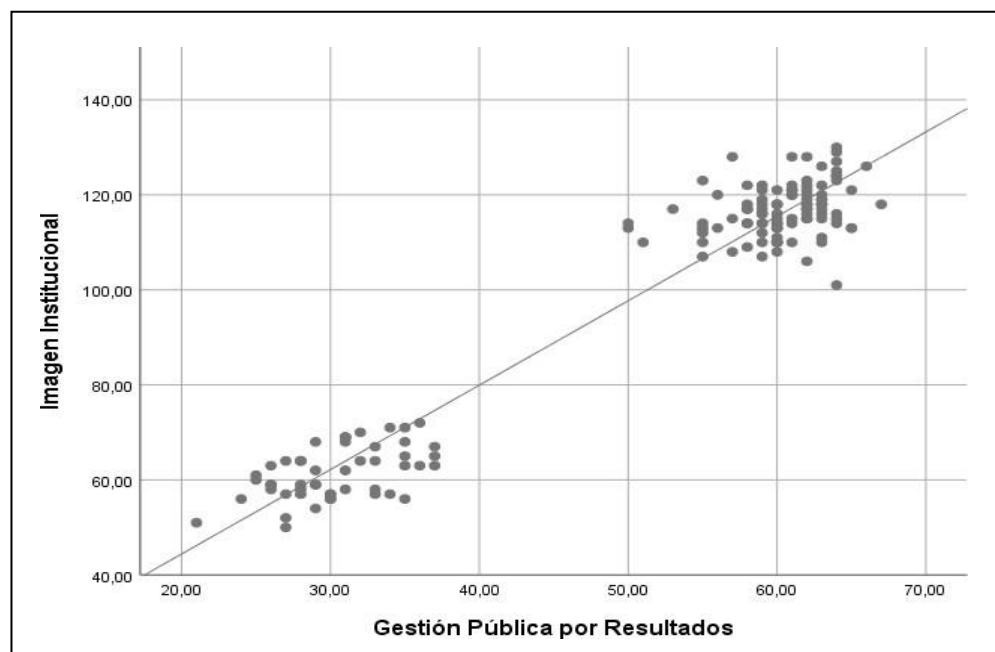
Prueba de Correlación de hipótesis general

		Gestión Pública por Resultados	Imagen Institucional
Gestión Pública por Resultados	Coefficiente de correlación de Spearman	1	,788
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
Imagen Institucional	Coefficiente de correlación de Spearman	,788	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

Nota: SPSS

Figura 7

Diagrama de dispersión de hipótesis general



Nota: SPSS

Interpretación:

Según los resultados calculados a través de la prueba no paramétrica de coeficiente de correlación Rho de Spearman y el gráfico de dispersión respectivo entre la imagen institucional en función de la gestión pública por resultados. Se puede afirmar que existe una relación de nivel directo y estadísticamente significativo entre la variable imagen institucional y la variable gestión pública por resultados, debidamente representado por un p.valor calculado de: 0.000 que es inferior al margen de error de 0.05. Seguidamente se contrasto el coeficiente de correlación calculado de 0.788; permitiendo afirmar que, si existe una correlación positiva fuerte, procediendo al rechazo de la hipótesis nula y concluyendo que la gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa con la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

4.4. Discusión de resultados

Los resultados generados en la investigación facilitaron la demostración a través de la recolección de datos por los cuestionarios escritos previamente validados con los índices de fiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna de la región de Tacna generan una calificación según los niveles evidenciados en la gestión pública por resultados y la imagen institucional que fueron calificados como “altos” en mayor medida, considerando que fueron porcentajes que estuvieron por encima del 50%, infiriendo una notable mayoría trabajadores que se complementa con la investigación de Vílchez y Sánchez (2021) que menciona la importancia de identificar los atributos que destacan en los servicios que ofrecen las instituciones públicas, a través de distintos bienes y comunicaciones que están ligadas a la institución del Estado; determinando que los procesos de gestión y realización que se

organización sistemáticamente contribuyen de manera óptima y sostenida a los resultados que se pretenden alcanzar.

Respecto a las dimensiones que conforman la variable imagen institucional, se apreció que la imagen funcional y la reputación se posicionaron en un nivel alto que estuvo por encima del 50.0%, no obstante, la imagen afectiva solo tuvo un valor representativo de 18.0% que se puede complementar con la investigación de Hidalgo y Salinas (2019) que mencionan la necesidad de identificar las fortalezas que se desprenden de la implementación de políticas públicas con la finalidad de ejercer una sólida gestión ostentada en la confianza y compromiso de todos los servidores públicos y funcionarios que se desempeñan en la institución.

Considerando que los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna está compuesta por 152 trabajadores, se optó por la aplicación de prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables de estudio con sus dimensiones respectivas, evidenciando la utilización de la prueba no paramétrica de correlación de Rho de Spearman para obtener un nivel de significancia inferior al margen de error de 0.05 ($p=0000$). De esta manera, se demostró que existe una correlación estadísticamente significativa y de nivel fuerte ($Rho=0.788$) entre la gestión pública por resultados y la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, dichos resultados guarda similitud con la investigación de Jordán (2022) que calcula un coeficiente de 0.996 entre la gestión por resultados y la gestión administrativa de la Dirección Nacional de Operaciones Especiales de la Policía Nacional del Perú.

Finalmente, la correlación calculada guarda similitud con la investigación de Vicente (2019) que calcula un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.753$ que manifiesta una incorporación de una adecuada gestión pública por resultados para

generar una contribución en la mejora de la imagen institucional de las instituciones públicas, brindando un mayor nivel de eficiencia, productividad y mejora en el talento humano.

De esta manera, se logró evidenciar la relación directa y estadísticamente significativa que se posiciona en una correlación fuerte entre la gestión pública por resultados y la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

CONCLUSIONES

Posterior al tratamiento estadístico y en base al cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación, se concluye:

Primera: El coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión imagen funcional de la variable imagen institucional y la variable gestión pública por resultados es de 0.769 que de acuerdo a los niveles de correlación se plantea como un coeficiente positivo y fuerte entre la asociación planteada, siendo directamente proporcionales. Además, se constata que el grado de significancia ($p.\text{valor}=0.000$); que facilita la conclusión que, si existe una relación estadísticamente significativa para afirmar que la gestión pública por resultados guarda relación con la imagen funcional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Por lo tanto, se puede deducir que los atributos o beneficios que están directamente ligados a la institución guarda mucha relevancia con los esfuerzos que realizan las organizaciones para diferenciar su producto del resto de marcas tiene una relación en la gestión pública por resultados de los trabajadores que se desempeñan en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

Segunda: El coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión imagen afectiva de la variable imagen institucional y la variable gestión pública por resultados es de 0.704 que de acuerdo a los niveles de correlación se plantea como un coeficiente positivo y fuerte entre la asociación planteada, siendo directamente proporcionales. Además, se constata que el grado de significancia ($p.\text{valor}=0.000$); que facilita la conclusión de que si existe una relación

estadísticamente significativa para afirmar que la gestión pública por resultados guarda relación con la imagen afectiva en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Por lo tanto, se puede deducir que la personalidad de la institución puede conllevar una actitud favorable de parte de los usuarios que interactúan con la institución tiene una relación en la gestión pública por resultados de los trabajadores que se desempeñan en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

Tercera: El coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión reputación de la variable imagen institucional y la variable gestión pública por resultados es de 0.790 que de acuerdo a los niveles de correlación se plantea como un coeficiente positivo y fuerte entre la asociación planteada, siendo directamente proporcionales. Además, se constata que el grado de significancia (p .valor=0.000); que facilita la conclusión de que si existe una relación estadísticamente significativa para afirmar que la gestión pública por resultados guarda relación con la reputación en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Por lo tanto, se puede deducir que la percepción en escala global que se tiene de la marca a través del tiempo tiene una relación en la gestión pública por resultados de los trabajadores que se desempeñan en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

Cuarta: El coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la variable imagen institucional y la variable gestión pública por resultados es de 0.788 que de acuerdo a los niveles de correlación se plantea como un coeficiente positivo y fuerte

entre la asociación planteada, siendo directamente proporcionales. Además, se constata que el grado de significancia ($p.\text{valor}=0.000$); que facilita la conclusión que si existe una relación estadísticamente significativa para afirmar que la gestión pública por resultados guarda relación con la imagen institucional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Por lo tanto, se puede deducir que la concepción del público objetivo para destacar las características culturales, visuales y asimilarlos a su experiencia previa que adquirió a través de una compra o adquisición del bien o servicio tiene una relación en la gestión pública por resultados de los trabajadores que se desempeñan en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

RECOMENDACIONES

Se presenta algunas recomendaciones que se sugiere ser implementadas en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna:

Primera: Se recomienda al área administrativa competente que se monitoreen acciones, políticas y prácticas implementadas por el Órgano de Control Institucional para administrar eficientemente los recursos y garantizar la prestación de servicios para todos los usuarios. Puesto que se ha consolidado y demostrado que la gestión pública por resultados genera resultados positivos en las instituciones públicas, enfocado en la percepción que los trabajadores tienen sobre la capacidad de una organización o institución para cumplir con sus funciones y objetivos específicos. Guardando relación con índices de eficiencia, la calidad de servicio, la confiabilidad y competencia técnica.

Segunda: Se recomienda al área administrativa competente que se promueva la estimulación de nivel de percepción emocional y subjetiva que las personas tienen de una organización o institución. Centrándose en los sentimientos, las emociones y las experiencias positivas o negativas que se asocian con la entidad. Puesto que se ha consolidado y demostrado que la gestión pública por resultados genera resultados positivos en la imagen afectiva, se deben centrar los esfuerzos en las experiencias personales, las interacciones con la organización y las asociaciones emocionales que se forman a lo largo del tiempo. Guardando relación con las asociaciones emocionales que son percibidos por todos los usuarios y contribuyen al fortalecimiento de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

Tercera: Se recomienda al área administrativa competente que se tomen decisiones acertadas que incremente el grado de percepción general y evaluación que las personas tienen sobre la institución en términos de su credibilidad, confianza y prestigio. Puesto que se ha consolidado y demostrado que la gestión pública por resultados genera resultados positivos en la reputación, se deben centrar los esfuerzos en la construcción a partir de diversos factores, como la calidad del servicio proporcionado, la honestidad y la ética de la institución, la responsabilidad social, la transparencia en sus acciones y la capacidad para cumplir con las expectativas y necesidades de todos sus usuarios y trabajadores. Guardando relación con el resultado acumulativo de las experiencias, acciones y percepciones de una institución a lo largo del tiempo que son percibidos por todos los usuarios y contribuyen a la reputación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

Cuarta: Se recomienda al área administrativa competente que se realice una búsqueda exhaustiva y estudio de mercado que promueva la identidad corporativa, los valores y la cultura organizacional, la comunicación interna y externa, la calidad de los productos o servicios, las acciones y responsabilidad social. Puesto que se ha consolidado y demostrado que la gestión pública por resultados genera resultados positivos en la imagen institucional, se deben centrar los esfuerzos en que la imagen de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna que se forma en la mente de los usuarios y trabajadores a través de las experiencias, las interacciones, la comunicación y la reputación de la institución; sea sostenible a través del tiempo. Guardando relación con la representación mental que las personas tienen de la institución y se forma a través de diversas interacciones y experiencias que brinda la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- Bastidas, A., & Pisconte, J. (2009). *Estado y Gestión Pública*. Lima - Perú: IDEA Internacional, Región Andina. Obtenido de http://www.clear-la.cide.edu/sites/default/files/Monitoreo_Evaluaci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20por%20Resultados_Maldonado%20y%20Gal%C3%ADndez_0.pdf
- Capriotti, F. J. (2008). *Responsabilidad social empresarial: (permanente, sustentable y transversal)*. Executive Business School Editorial ANRI.
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Málaga, España: Instituto de Investigación en Relaciones Públicas. Obtenido de http://www.bidireccional.net/Blog/PEIC_4ed.pdf
- Carpio Balladares, J. (2014). *Implementación de la gestión para resultados, una mejora de la capacidad organizacional e institucional y del proceso de creación de valor público en la Municipalidad Provincial de Talara*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Chica, S. (2011). *Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública*. Bogotá - Colombia: Administración & Desarrollo.
- Cordero de la Cruz, R. E. (Marzo de 2020). *Repositorio Digital FLACSO Ecuador*. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/16534/5/TFLACSO-2020RECC.pdf>
- DRTYCTACNA. (2022). *Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna*. Obtenido de <https://www.drtyctacna.gob.pe/normativa/>

- Echevarría-Ríos, O. M., Medina-Quintero, J. M., & Abrego-Almazán, D. (2021). *La autenticidad de la marca, su efecto en la imagen y reputación de marca de productos cerveceros en México*. México: Estudios Gerenciales, 37(160), 364-374. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v37n160/0123-5923-eg-37-160-364.pdf>
- Fuentes-Sordo, O. E. (2015). *La organización escolar. Fundamentos e importancia para la dirección en la educación*. La Habana, Cuba: Universidad Pedagógica Enrique José Varona. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3606/360643422005.pdf>
- García López, R., Kaufmann, J., & Rivera, K. (2016). *Los sistemas de monitoreo y evaluación: Hacia la mejora continua de la planificación estratégica y la gestión pública*. Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F2E89867BCC5629E05257FCD0074BCF8/\\$FILE/sistemas_monitoreo_y_evalacion.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F2E89867BCC5629E05257FCD0074BCF8/$FILE/sistemas_monitoreo_y_evalacion.pdf)
- Gavidia Silva, A., & Vásquez Torres, R. (2015). *Identidad corporativa y su relación con la imagen institucional de los colaboradores de la Empresa Autonor Nor Oriente S.A.C. en la ciudad de Tarapoto en el año 2014*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/1508/ADMINISTRACION%20-%20Alexander%20Gavidia%20Silva%20%26%20Richard%20V%C3%A1squez%20Torre.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- González, M. T. (2003). *Organización y Gestión de Centros Escolares*. Madrid, España: PEARSON EDUCACION. Obtenido de

<https://cafge.files.wordpress.com/2014/11/organizacion-y-gestion-de-centros-escolares-dimensiones-y-procesos.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw-Hill.

Herrera Rivera, R. A. (2022). *Influencia de la gestión pública en el desarrollo local de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, 2015-2020*. Lima: Centro de Altos Estudios Nacionales.

Hidalgo Corrales, P. M., & Salinas Morales, A. (2019). *Propuesta de un modelo de gestión por resultados en la Universidad Técnica Nacional (UTN)*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjbktnZscX7AhUIBrkGHa9eAdgQFnoECA4QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.kerwa.ucr.ac.cr%2Fhandle%2F10669%2F79300&usg=AOvVaw0w3nadkcxrRTd21bLBKILu>

Jordán, B. C. (2022). *La gestión pública por resultados y la eficacia de la administración en la Dirección Nacional de Operaciones Especiales de la Policía Nacional del Perú, años 2018 y 2019*. Lima: Centro de Altos Estudios Nacionales. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3147430/1/TESIS%20%20CAEN%20GRAL%20JORD%C3%81N.pdf>

Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (Decimocuarta ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.

Luis Á, S. d. (1996). *Auditoría de la imagen de empresa: métodos y técnicas de estudio de la imagen*. USA: Editorial Prentice - Hall.

- Maldonado Trujillo, C., & Galíndez Hernández, C. (2013). *Monitoreo, evaluación y gestión por resultados* (Primera ed.). México: CIDE-Centro CLEAR para América Latina. Obtenido de http://www.clear-la.cide.edu/sites/default/files/Monitoreo_Evaluaci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20por%20Resultados_Maldonado%20y%20Gal%C3%ADndez_0.pdf
- Martner, R. (2003). *Gestión pública por resultados y programación plurianual*. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6560/S038508_es.pdf
- Matríguez, E., Montaner, T., & Pina, J. M. (2005). *PROPUESTA DE MEDICIÓN DE LA IMAGEN DE MARCA: UN ANÁLISIS APLICADO A LAS EXTENSIONES DE MARCA*. España: REVISTA ASTURIANA DE ECONOMÍA. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2304682>
- Mínguez, N. (1999). *Identidad, imagen y reputación: tres conceptos para gestionar la comunicación empresarial*. Obtenido de <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/40730/17456-64103-1-PB.pdf?sequence=1>
- PCM. (2013). *Plan de modernización de la gestión pública al 2021*. Lima: PCM.
- Pintado, B., & Sánchez, H. (2013). *Imagen corporativa: Influencia en la gestión empresarial*. ESIC. Obtenido de https://books.google.co.ve/books?id=x98cgeMFA30C&printsec=frontcover&source=gbs_vpt_read#v=onepage&q&f=false

- Quispe, N., & Villegas, J. (2018). *Gestión pública por resultados y rendimiento laboral en la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2018*. Huánuco: Universidad César Vallejo.
- Ramírez Fernández, E. H. (2020). *Universidad Privada de Tacna*. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1580/Ramirez-Fernandez-Edgard.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez Sandoval, J. I., & Gochicoa Gramer, E. F. (2010). *Imagen corporativa: ventaja competitiva para las organizaciones PYME*. México: Universidad Veracruzana - Ciencia Administrativa. Obtenido de <https://www.uv.mx/iesca/files/2012/12/imagen2010-1.pdf>
- Vicente Herrera, A. N. (2019). *Universidad Privada de Tacna*. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1014>
- Vílchez Ordoñez, M., & Sánchez Davila, K. (2021). *Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos*. México: Ciencia Latina: Revista multidisciplinar. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.778

APÉNDICES

APÉNDICE A

Tabla 31

Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores			
¿En qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022?	Establecer en qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022	La gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa con la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022	Variable independiente: Gestión Pública por Resultados	Indicadores	Variable dependiente: Imagen Institucional	Indicadores
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específica	Dimensiones	Dimensiones		
¿En qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen funcional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022?	Determinar en qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen funcional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022	La gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa en la imagen funcional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022	Organización institucional	- Elementos de dirección - Mecanismos de coordinación - Criterios de diseño	Imagen Funcional	- Imagen Estructural - Imagen Comercializadora - Imagen Organizativa - Imagen Filosófica
¿En qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen afectiva de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022?	Especificar en qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen afectiva de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022	La gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa en la imagen afectiva de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022	Seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados	- Uso de instrumento de monitoreo - Tipo de instrumento de monitoreo - Periodicidad de monitoreo	Imagen Afectiva	- Estima de trabajadores - Estima de proveedores - Estima de clientes
¿En qué medida la gestión pública por resultados se relaciona con la reputación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022?	Analizar en qué medida la gestión pública por resultados se relaciona con la reputación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022	La gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa con la reputación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022	Presupuesto por resultados	- Datos del presupuesto - Estadística de presupuesto por resultados - Supervisión de la planificación de recursos	Reputación	- Compromiso social - Compromiso medioambiental

Nota: Matriz de consistencia para la investigación cuantitativa. Elaboración propia.

APÉNDICE B

Tabla 32

Operacionalización de la variable independiente

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición		
				Apreciación	Valores	Escala
Bastidas & Pisconte (2009) establecen que la gestión pública por resultados se consolida a través un modelo ya validado previamente orientado en el nivel de eficacia, a través de medios que sean prácticos y completos para ser aplicados a un determinado contexto.	Organización institucional	Elementos de dirección Mecanismos de coordinación Criterios de diseño	01,02,03 04,05			
	Seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados	Uso de instrumento de monitoreo Tipo de instrumento de monitoreo Periodicidad de monitoreo	06,07,08 09,10	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	5 4 3 2 1	Ordinal
	Presupuesto por resultados	Datos del presupuesto Estadística de presupuesto por resultados Supervisión de la planificación de recursos	11,12,13 14,15			

Nota: Operacionalización de la variable independiente con sus dimensiones e indicadores. Elaboración Propia.

APÉNDICE C

Tabla 33

Operacionalización de la variable dependiente

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición		Escala
				Apreciación	Valores	
Según Pintado y Sánchez (2013) se basa principalmente en la concepción del público objetivo para destacar las características culturales, visuales y asimilarlos a su experiencia previa que adquirió a través de una compra o adquisición del bien o servicio.	Imagen Funcional	Imagen Estructural	01,02,03			Ordinal
		Imagen Comercializadora	04,05, 06,07,08			
	Imagen Organizativa	09,10, 11, 12, 13, 14				
	Imagen Afectiva	Estima de trabajadores	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23	Siempre	5	Ordinal
		Estima de proveedores		Casi siempre	4	
		Estima de clientes		A veces	3	
		Casi nunca	2			
				Nunca	1	
	Reputación	Compromiso social	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30			
		Compromiso medioambiental				

Nota: Operacionalización de la variable dependiente con sus dimensiones e indicadores. Elaboración Propia.

APÉNDICE D: Cuestionario para variable Gestión Pública por resultados



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

INSTRUCCIONES: Estimado ciudadano(a), el cuestionario es CONFIDENCIAL y tiene como propósito reunir información sobre las variables de estudio. Tenga la amabilidad de responder las siguientes preguntas marcando con una “X” en el casillero de su elección.

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

Ítem	Organización institucional	1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que los elementos básicos de alta dirección han sido establecidos de forma correcta y eficaz en Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
2	¿Usted considera que se ha usado mecanismos de coordinación para cumplir con el fin institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
3	¿Usted considera que se ha empleado criterios de diseño para asignar funciones y recursos cumpliendo con la finalidad de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
4	¿Usted considera que se han identificado y desarrollado adecuadamente los temas contingentes, como los cambios en los aspectos políticos, sociales y económicos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
5	¿Usted considera que se ha actualizado la normativa (ROF - MOF) donde se detalla la estructura organizacional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
	Seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados	1	2	3	4	5
6	¿Usted considera que se han utilizado instrumentos de monitoreo de las estrategias aplicadas de gestión en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
7	¿Considera que debería implementarse un instrumento de monitoreo de las estrategias aplicadas de gestión en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
8	¿Considera que se tiene planificado el tiempo de monitoreo para las estrategias aplicadas de gestión en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
9	¿Existe un flujograma establecido para las estrategias aplicadas de gestión en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					

10	¿Existe un personal de trabajo a cargo de las estrategias aplicadas de gestión en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
	Presupuesto por resultados	1	2	3	4	5
11	¿Existen datos del presupuesto anterior asignado a las estrategias aplicadas de gestión en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
12	¿Existe entrega de resultados del monitoreo para establecer un presupuesto asignado a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
13	¿Existen estadísticas de presupuesto por resultados en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
14	¿Existen una planificación de recursos para el presupuesto por resultados en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
15	¿Existe una supervisión de la planificación de recursos del presupuesto por resultados en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					

Nota. Instrumento de investigación extraído y adaptado de Jordán (2022)

APÉNDICE E: Cuestionario para variable Imagen institucional



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

INSTRUCCIONES: Estimado ciudadano(a), el cuestionario es CONFIDENCIAL y tiene como propósito reunir información sobre las variables de estudio. Tenga la amabilidad de responder las siguientes preguntas marcando con una “X” en el casillero de su elección.

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

IMAGEN FUNCIONAL		1	2	3	4	5
Imagen estructural						
1	Considera que la infraestructura es la adecuada para brindar servicios					
2	Considera que la institución cuenta con la iluminación adecuada					
3	Considera que la infraestructura de la institución es la adecuada ante sismos e incendios					
4	Considera que el ambiente esta adecuadamente distribuido					
Imagen comercializadora						
5	Considera la Conducta Comercial como un elemento comunicativo					
6	Se toma en cuenta que toda la actividad de marketing es una acción de comunicación					
7	El marketing es considerado como proceso de comunicación con el mercado, «escuchando» a los usuarios a través de las investigaciones de mercado que se realizan					
8	La institución se comunica con los consumidores a través de sus diferentes políticas de marketing, brindando un óptimo servicio					
Imagen organizativa / humana						
9	Considera que el personal le brinda recomendaciones					
10	Considera que el comportamiento del personal que lo atiende es ético					
11	Considera que el personal es el idóneo para brindarle la información requerida					
Imagen filosófica						

12	Considera que el refleja buenas conductas en el traro					
13	Considera que el personal viste adecuadamente					
14	Considera que el personal siempre se encuentra atento a sus preguntas					
IMAGEN AFECTIVA						
Estima de los colaboradores						
15	Considera que la institución muestra preocupación por su personal					
16	Considera que la institución premia a su personal					
17	Considera que la institución capacita a su personal sobre sus funciones					
Estima de los proveedores						
18	La estima de los proveedores se manifiesta por medio de las acciones de la institución como sujeto comercial					
19	Tiene relación directa con el comportamiento en pagos a sus proveedores					
20	Si la empresa es morosa ante cualquiera de sus proveedores, ya sean sus proveedores antiguos o nuevos ocasionara una baja en la estima de estos hacia ella					
Estima de los usuarios						
21	Considera que los administrativos de la institución son premiados por su responsabilidad					
22	Considera que la institución se preocupa por el bienestar de la población					
23	Considera que la institución busca mejorar su atención por el confort de la población					
REPUTACIÓN						
Compromiso social						
24	Considera que la institución realiza campañas de educación vial					
25	Considera que la institución promueve capacitación en beneficio de la población					
26	Considera que la institución está pendiente de las necesidades de su localidad de su alrededor					
27	Considera que la institución realiza programas de trabajo para los jóvenes de la localidad					
Compromiso medioambiental						
28	Considera que la institución realiza charlas de concientización a la población					
29	Considera que la institución promueve medios de transportes con energía renovable					
30	La institución tiene reservada una zona de reciclaje en sus instalaciones físicas					

Nota. Instrumento de investigación extraído y adaptado de Gavidia & Vásquez (2015)

APÉNDICE F: Validación por juicio de expertos de instrumento de investigación

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto: Flores Flores, Ascención América
 1.2 Grado académico: Doctorado en Administración
 1.3 Profesión: Administrador de Empresas
 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
 1.5 Cargo que desempeña: Decano de Facultad
 1.6 Denominación del instrumento:

GESTIÓN PÚBLICA POR RESULTADOS Y SU RELACIÓN EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE TACNA, 2022

- 1.7 Autor del instrumento: Marcos Calizaya, Betzabe Kimberly

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				/	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				/	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				/	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				/	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				/	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				/	
SUMATORIA PARCIAL					30	
SUMATORIA TOTAL		30				

III. RESULTADO DE LA VALIDACION3.1 Valoración total cuantitativa: 100 %3.2 Opinión FAVORABLE: SÍ DEBE MEJORAR: _____
NO FAVORABLE: _____

3.3 Observaciones

Tacna, *juvis*, 01 del 2023
Firma

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto: AMELIA C. MAMANI HUANCA
 1.2 Grado académico: DOCTOR
 1.3 Profesión: INGENIERO
 1.4 Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
 1.5 Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.6 Denominación del instrumento: CUESTIONARIO

GESTIÓN PÚBLICA POR RESULTADOS Y SU RELACIÓN EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE TACNA, 2022

- 1.7 Autor del instrumento: Marcos Calizaya, Betzabe Kimberly

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL		-	-	-	24	-
SUMATORIA TOTAL		24				

III. RESULTADO DE LA VALIDACION3.1 Valoración total cuantitativa: 80%3.2 Opinión FAVORABLE: DEBE MEJORAR: _____
NO FAVORABLE: _____

3.3 Observaciones

Tacna, 02/06/23



Firma

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto: MARQUEZ QUINTO CARLOS GUSTAVO
 1.2 Grado académico: DOCTOR
 1.3 Profesión: Lic. Administración
 1.4 Institución donde labora: UPT
 1.5 Cargo que desempeña: Docente
 1.6 Denominación del instrumento:
GESTIÓN PÚBLICA POR RESULTADOS Y SU RELACIÓN EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE TACNA, 2022

1.7 Autor del instrumento: Marcos Calizaya, Betzabe Kimberly

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL		30				

III. RESULTADO DE LA VALIDACION

3.1 Valoración total cuantitativa: 100%

3.2 Opinión FAVORABLE: Si DEBE MEJORAR: _____
NO FAVORABLE: _____

3.3 Observaciones

Tacna, junio 02 del 2023.



Firma

DEDICATORIA

Se la dedico a mi madre que está en el cielo por darme todo su amor y por motivarme a seguir hacia adelante. A mi padre por apoyarme a seguir mis metas y a mi familia por estar siempre conmigo. También a mi hermano, espero le sirva el ejemplo de que todo se puede lograr.

Y, finalmente, a los que creyeron en mí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios, por permitirme tener y disfrutar de mi familia, a mis padres por apoyarme en todo momento; gracias a la vida por poner en mi camino a las personas correctas y ayudarme a convertirme en profesional. Gracias a mi universidad por haberme permitido formarme en ella y a mis profesores que fueron parte esencial en este camino.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
LISTA DE TABLAS.....	vii
LISTA DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación e importancia de la investigación	4
1.4.1. Justificación.....	4
1.4.2. Importancia	4
1.5. Alcances y limitaciones de la investigación	5
1.5.1. Alcances	5
1.5.2. Limitaciones.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes del estudio	6
2.1.1. Antecedentes internacionales	6
2.1.2. Antecedentes nacionales	7
2.1.3. Antecedentes locales	9

2.2.	Bases teóricas – Científicas	10
2.2.1.	Gestión pública por resultados	10
2.2.2.	Imagen Institucional.....	19
2.3.	Definición de términos básicos	27
2.4.	Sistema de hipótesis	30
2.4.1.	Hipótesis General	30
2.4.2.	Hipótesis Específicas	30
2.5.	Sistema de variables	31
2.5.1.	Identificación de variable 1	31
2.5.2.	Identificación de variable 2.....	32
2.5.3.	Escala de valoración.....	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		34
3.1.	Tipo de investigación	34
3.2.	Diseño de la investigación.....	34
3.3.	Nivel de investigación	34
3.4.	Población y muestra del estudio.....	35
3.4.1.	Población.....	35
3.4.2.	Muestra.....	35
3.5.	Técnicas e instrumentos de investigación	36
3.5.1.	Técnica	36
3.5.2.	Instrumentos	36
3.6.	Técnicas de procesamiento de datos.....	36
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		38
4.1.	Confiabilidad del instrumento	38
4.2.	Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros	40
4.2.1.	Gestión pública por resultados	40
4.2.2.	Imagen Institucional.....	47

4.3. Verificación de hipótesis	54
4.3.1. Prueba de normalidad.....	54
4.3.2. Hipótesis específica.....	55
4.4. Discusión de resultados	61
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
APÉNDICES.....	74

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable Gestión Pública por Resultados.....	31
Tabla 2 Operacionalización de variable imagen institucional.....	32
Tabla 3 Escala de valoración para gestión pública por resultados	33
Tabla 4 Escala de valoración para imagen institucional	33
Tabla 5 Población de la DRTYC – TACNA.....	35
Tabla 6 Cálculo de coeficientes de confiabilidad.....	38
Tabla 7 Cálculo de fiabilidad de variable: Gestión Pública por resultados.....	38
Tabla 8 Cálculo de fiabilidad de variable: Imagen institucional	39
Tabla 9 Ítems de la dimensión organización institucional	40
Tabla 10 Nivel de medición de la dimensión organización institucional.....	41
Tabla 11 Ítems de la dimensión seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados.....	42
Tabla 12 Nivel de medición de la dimensión seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados	42
Tabla 13 Ítems de la dimensión presupuesto por resultados	43
Tabla 14 Nivel de medición de la dimensión presupuesto por resultados	44
Tabla 15 Ítems de la variable Gestión Pública por resultados.....	45
Tabla 16 Nivel de medición de la variable gestión pública por resultados	45
Tabla 17 Ítems de la dimensión imagen funcional.....	47
Tabla 18 Nivel de medición de la dimensión imagen funcional	48
Tabla 19 Ítems de la dimensión imagen afectiva	49
Tabla 20 Nivel de medición de la dimensión imagen afectiva.....	49
Tabla 21 Ítems de la dimensión reputación.....	50
Tabla 22 Nivel de medición de la dimensión reputación	51

Tabla 23 Ítems de la variable Imagen Institucional	52
Tabla 24 Nivel de medición de la variable Imagen Institucional.....	52
Tabla 25 Prueba de normalidad de variable Gestión Pública por Resultados.....	54
Tabla 26 Prueba de normalidad de variable Imagen Institucional	54
Tabla 27 Prueba de Correlación de hipótesis específica 1	55
Tabla 28 Prueba de Correlación de hipótesis específica 2	57
Tabla 29 Prueba de Correlación de hipótesis específica 3	58
Tabla 30 Prueba de Correlación de hipótesis general	60
Tabla 29 Matriz de consistencia.....	74
Tabla 30 Operacionalización de la variable independiente.....	75
Tabla 31 Operacionalización de la variable dependiente.....	76

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Cadena de resultados	18
Figura 2 Nivel de variable de Gestión Pública por Resultados.....	46
Figura 3 Nivel de variable de Imagen Institucional	53
Figura 4 Diagrama de dispersión de hipótesis específica 1	56
Figura 5 Diagrama de dispersión de hipótesis específica 2	57
Figura 6 Diagrama de dispersión de hipótesis específica 3	59
Figura 7 Diagrama de dispersión de hipótesis general.....	60

RESUMEN

La investigación plantea como objetivo principal establecer la relación entre la gestión pública por resultados y la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022. Siguiendo un marco metodológico que corresponde al tipo de investigación descriptivo – correlacional, de corte transversal y no experimental, aplicando como instrumento de investigación el cuestionario escrito a una población de 152 trabajadores que se desempeñan en la institución pública. A través de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se determina la aplicación del estadístico de correlación de Rho de Spearman para establecer el grado de relación entre la gestión pública por resultados y la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022. Se concluye que existe una correlación positiva y de nivel fuerte ($Rho= 0.788$; $p.valor < 0.05$) entre la imagen institucional y gestión pública por resultados, de la misma manera esta última variable se relaciona con las dimensiones de imagen institucional, siendo: imagen funcional ($Rho= 0.769$; $p.valor < 0.05$), imagen afectiva ($Rho= 0.704$; $p.valor < 0.05$) y reputación imagen funcional ($Rho= 0.790$; $p.valor < 0.05$)

Palabras clave: Gestión pública por resultados, imagen institucional, imagen funcional, imagen afectiva, reputación, Rho de Spearman.

ABSTRACT

The research aims to establish the relationship between results-based public management and the institutional image of the Regional Directorate of Transport and Communications of Tacna, 2022. Following a methodological framework corresponding to a descriptive-correlational research design, cross-sectional and non-experimental, the written questionnaire was applied as a research instrument to a population of 152 workers in the public institution. Through the Kolmogorov-Smirnov normality test, the Spearman's Rho correlation statistic is applied to determine the degree of relationship between results-based public management and the institutional image of the Regional Directorate of Transport and Communications of Tacna, 2022. It is concluded that there is a positive and strong correlation ($Rho = 0.788$; $p\text{-value} < 0.05$) between the institutional image and results-based public management. Similarly, the latter variable is related to the dimensions of the institutional image, namely: functional image ($Rho = 0.769$; $p\text{-value} < 0.05$), affective image ($Rho = 0.704$; $p\text{-value} < 0.05$), and reputation functional image ($Rho = 0.790$; $p\text{-value} < 0.05$).

Keywords: Results-based public management, institutional image, functional image, affective image, reputation, Spearman's Rho.

INTRODUCCIÓN

La realización de la presente investigación que aborda la variable gestión pública por resultados y su relación con la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, durante el año 2022. Está desarrollado por cuatro capítulos que facilita la organización de la información abordada. En el capítulo I se aborda el planteamiento del problema, con las interrogantes del problema, objetivos planteados, justificación e importancia; y alcances de la investigación.

En el capítulo II, se desarrolló una amplia revisión teórica que aporte información contextualizada y actual de las investigaciones que se llevaron a cabo en un marco nacional e internacional. Así como los fundamentos teóricos que fueron necesarios para la realización de la investigación, seguida de la definición de sus términos, sistema de hipótesis y operacionalización de variables.

En el capítulo III, se abordó el marco metodológico que se empleó para la realización del análisis estadístico y procesamiento de información que se obtuvo de primera fuente a través de la aplicación de la encuesta que fue debidamente validada.

Finalmente, en el capítulo IV, se analizó los niveles de confiabilidad del instrumento de investigación, así como la generación de tablas y figuras que aportaron información relevante de los hallazgos generados en la investigación. A través de la prueba de correlación de Rho de Spearman. Seguidamente se generaron las recomendaciones y conclusiones que fueron contextualizados a la actualidad con una amplia revisión bibliográfica.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y determinación del problema

En el contexto de la investigación y su impacto en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, es evidente que la gestión pública en años anteriores se llevaba a cabo de manera inadecuada, sin estar alineada con el nuevo modelo propuesto por múltiples especialistas en gestión pública por resultados. La falta de adaptación a estos enfoques especializados se refleja en deficiencias administrativas y, por ende, se requiere corregir estas deficiencias.

Es esencial destacar que la gestión pasada no ha incorporado adecuadamente los principios de la gestión pública por resultados, lo que ha llevado a una falta de eficacia en la administración pública. La retroalimentación y la implementación de lineamientos y directrices específicos para las áreas críticas son fundamentales para lograr una administración más efectiva y para asignar recursos de manera más eficiente, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Existe una ineficiencia e ineficacia en la planificación y ejecución de los recursos en el sector público, lo que resulta en un uso inapropiado y desperdicio de recursos valiosos. La gestión ineficiente se traduce en problemas con la promulgación de políticas y medidas efectivas en el sector público. Por tanto, es esencial abordar estos problemas para asegurar una distribución adecuada de los recursos estatales y garantizar la satisfacción óptima de los usuarios que requieren asistencia de manera oportuna.

En el caso específico de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, a pesar de la implementación de diversas estrategias, existen ejecuciones deficientes que resultan en retrasos y demoras en las áreas administrativas. La falta de un monitoreo sólido y supervisión de la gestión pública por resultados contribuye a estos problemas. La investigación se centra en la carencia de políticas y supervisión, resaltando la necesidad de establecer dimensiones e indicadores para medir el rendimiento del área administrativa y mejorar la efectividad en la aplicación de presupuestos estratégicos, atendiendo así a una necesidad pública imperante.

Para el caso de Tacna, es indispensable que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna posea una adecuada gestión pública por resultados, considerando el plan de modernización al 2021, que dictó la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) hace muchos años atrás y sobre todo porque contempla distintos panoramas que aquejan a la sociedad y la solución que se debe optar con los recursos que dispone el Estado para ser debidamente aprovechados al máximo, para maximizar la administración pública, a través de un adecuado manejo de presupuesto y supervisión de todas las estrategias, objetivos y metas que se plantean para regular todas las actividades del Estado.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿En qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen funcional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022?
- b) ¿En qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen afectiva de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022?
- c) ¿En qué medida la gestión pública por resultados se relaciona con la reputación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer en qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar en qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen funcional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022
- b) Especificar en qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen afectiva de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022
- c) Analizar en qué medida la gestión pública por resultados se relaciona con la reputación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022

1.4. Justificación e importancia de la investigación

1.4.1. Justificación

Justificación Científica: tomando en cuenta la actualidad, se compartirá información sobre la conexión entre la gestión pública basada en resultados y la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Dado que en Perú este tema ha sido poco abordado por las entidades públicas, se resaltarán su relevancia para generar una propuesta de valor más sólida y un impacto significativo en las políticas que promueven el bienestar de la comunidad tacneña.

Justificación social-económica: se analizarán las principales causas que se relacionan entre la gestión pública basada en resultados y la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, con el objetivo de identificar áreas de mejora que impulsen el desarrollo de Tacna y beneficien a las comunidades que utilizan los servicios de esta institución pública.

Justificación laboral: el impacto de la gestión pública basada en resultados guarda estrecha relación con la proyección institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Este vínculo se sustenta en un modelo de gestión empresarial y estrategias de marketing. Con el propósito de servir como referente primordial, se busca orientar las decisiones adecuadas, enfocándose en brindar un servicio de alta calidad para los consumidores.

1.4.2. Importancia

La presente investigación se desarrollará dentro del marco de la gestión de recurso humano, al encontrarse directamente relacionado con la gestión pública por resultados de dicha institución tan importante de Tacna. Siendo los principales gestores de proyectar la imagen institucional a través de sus acciones específicas que la rige como Institución Pública del Estado.

Por tanto, se proporcionará información relevante del estado situacional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna en relación a las metas que deben cumplir y proyectar su capital humano. Así como la imagen percibida por los usuarios según la experiencia previa que han tenido con la atención proporcionada por dicha institución para brindar un óptimo servicio social a la población tacneña.

1.5. Alcances y limitaciones de la investigación

1.5.1. Alcances

Los hallazgos de este estudio fueron de acceso público para informar y contribuir a la información previa de una toma de decisión que requiere un potencial inversor. Se incorpora e implementa adecuadas estrategias que incrementen la productividad de su personal de trabajo a cargo y su nivel de compromiso para consolidar una adecuada imagen institucional en la población, creando valor y aportando ideas innovadoras que vele por los intereses de las comunidades en la cual orientan su servicio público.

1.5.2. Limitaciones

Existe una limitación en el tiempo de respuesta para la solicitud del permiso que debe emitir la oficina de administración según la previa evaluación de la realidad. Considerando que se aplicará el instrumento de investigación al personal de trabajo según su puesto de trabajo y a usuarios que hayan tenido una experiencia previa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Los estudios realizados por investigadores según su ámbito de investigación son:

2.1.1. Antecedentes internacionales

Vílchez y Sánchez (2021), en la ciudad de México, en su investigación denominada “Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos”, se concluye que la ejecución de las gestiones que llevan a cabo procesos contribuyen a un incremento participativo de todo el personal de trabajo, logrando una eficiencia en todos los procesos y favoreciéndolo para alcanzar una visión de manera integral en todas las áreas centrales que pertenecen al Estado. De manera consecuente, establece que la imagen institucional debe ser abordada para que los usuarios identifiquen los atributos que destacan en los servicios que se les ofrece, a través de distintos canales y comunicaciones que están ligadas a la institución del Estado; determinando que los procesos de gestión y realización que se organizan sistemáticamente contribuyen de manera óptima y sostenida a los resultados que se pretenden alcanzar, permitiéndole a la institución adaptarse de manera continua a los cambios dinámicos del mercado y su sector económico.

Cordero (2020) en la ciudad de Quito, en su tesis titulada “Repercusiones externas sobre la imagen institucional del Consejo Nacional Electoral durante el periodo comprendido de enero de 2015 a noviembre de 2017 a través de la comunicación institucional pública y los desafíos de la comunicación estratégica”,

establecen a través de su investigación que la comunicación interna que se da en instituciones públicas tienen severas repercusiones en la consolidación de la imagen institucional que se proyectará y se formará en su público objetivo, esta afirmación se complementa con los esfuerzos de las instituciones del Estado por tener una política estricta de transparencia institucional. Logran concluir que la gestión de comunicación institucional es un elemento importante para reflejar la imagen institucional de las entidades, justificado porque el estudio corrobora que es un componente transversal que está presente en todos los procesos de gestión y tiene un rol indispensable en la construcción de la proyección de imagen.

Hidalgo y Salinas (2019) en la ciudad de Costa Rica, en su investigación denominada “Propuesta de un modelo de gestión por resultados en la Universidad Técnica Nacional (UTN)”, se plantea un modelo propuesto según la realidad de la gestión por resultados, concluyendo que se requiere de una etapa previa para definir y designar una comisión especializada que tenga como principal función la implementación de cambios en la organización, identificando las fortalezas que se desprenden estrategias de ejercer una sólida gestión ostentada en la confianza y compromiso de todos los servidores públicos y funcionarios que se desempeñan en la institución.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Jordán (2022), en Lima – Perú, en su tesis titulada “La gestión pública por resultados y la eficacia de la administración en la Dirección Nacional de Operaciones Especiales de la Policía Nacional del Perú, años 2018 y 2019”, estableció que existe una relación positiva y de gran significancia que resulta de gestión pública y eficacia administrativa, explicado por un Coeficiente de Correlación de 0.996, que implica un 99.6% de grado de asociatividad en la eficacia de la administración. Además, se

determina un coeficiente de correlación positivo y de gran significancia entre la función y organización que se ejecutan para asegurar un orden interno en el Perú, explicado por un coeficiente de correlación de 0.886 que implica un 88.6% de grado de asociatividad en la organización y las funciones desempeñadas en relación al orden interno. Finalmente, la correlación positiva y de gran significancia entre los presupuestos destinados y niveles óptimos que dispone la PNP, explicado por un índice de correlación de 0.932 que implica un 93.2% de grado de asociatividad en la aplicación del presupuesto para incrementar la optimización de recursos que se tiene en el área administrativa.

Herrera (2022), en Lima – Perú, en su tesis titulada “Influencia de la gestión pública en el desarrollo local de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, 2015-2020”, determinar que la gestión de resultados tiene una influencia positiva y con un gran nivel de significando en el desarrollo del distrito de Chaclacayo, explicado por un 36.1% de los encuestados que estableció que se encuentra totalmente de acuerdo con la afirmación que existe o perciben una adecuada gestión pública por resultados, además, un 36.5% estableció estar de acuerdo con el nivel percibido que tienen acerca de la localidad donde radican. Seguidamente, concluyo que la mejora en los servicios de la población tiene una influencia positiva y gran significancia en el distrito, explicado por un 36.5% de las respuestas de los encuestados que afirmaron la existen de una mejora en el servicio y una contribución al desarrollo de la comunidad de Chaclacayo, por último, concluyo que la evaluación de desempeño también tiene una pendiente positiva y con un gran nivel de significancia explicado por las respuestas favorables de la muestra que ascendieron a un 39.8% que establecieron estar de acuerdo con la aceptación del desempeño de las autoridades y trabajadores.

2.1.3. Antecedentes locales

Vicente (2019) en Tacna – Perú, en su tesis titulada “Competencias laborales para la gestión pública y productividad de las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre, en el año 2018”, de acuerdo al marco metodológico se identifica que la investigación es de tipo básico o pura, mientras que el nivel corresponde a explicativo y el diseño corresponde a no experimental, de corte transversal. Se concluye que las competencias laborales para la gestión pública si tienen un efecto en la productividad de las unidades orgánicas de la institución pública, justificada por el Coeficiente de Correlación de Pearson obtenido de $r=0.753$, siendo un coeficiente con significancia a nivel estadístico por su p.valor calculado de 0.029 que es menor al margen de significancia que es equivalente al 5%. Por tanto, se puede inferir que existe una correlación positiva de nivel alto entre ambas variables; de manera complementaria, la muestra evidencia información que posiciona en un nivel regular al nivel de competencias laborales de la gestión pública, mientras que en la Sub Gerencia de Liquidación de Proyectos se posiciona con el nivel más bajo de productividad que está presente en su recurso humano. Caso contrario, la Sub Gerencia de Contabilidad posee un alto nivel de productividad a comparación de todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre, en el año 2018.

Ramírez (2020) en Tacna – Perú, en su tesis titulada “La naturaleza de las funciones en las relaciones públicas y su relación con la imagen corporativa de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna-2018”, de acuerdo al marco metodológico la investigación es de tipo básica o pura, de nivel relacional y diseño no experimental. La población es de 76 estudiantes que pertenecen a la casa superior de estudios a través del instrumento de investigación que es el cuestionario. Según la prueba estadística de Chi-Cuadrado se determina que, si existe una relación

significativa entre la imagen corporativa y las relaciones públicas de la universidad, según información proporcionada por los estudiantes. Es válido a un nivel de significancia de p.valor de 0.000 y se concluye que la función de apoyo, asesoría, consultoría y función final si tienen una relación significativa con la naturaleza de las funciones en relaciones públicas, ya que éstas son las dimensiones que conforman la naturaleza de funciones en relaciones públicas.

2.2. Bases teóricas – Científicas

2.2.1. Gestión pública por resultados

Según Martner (2003) define que la gestión por resultados como los procesos de gestión de los recursos públicos, implica dar prioridad al logro de los objetivos estratégicos, tanto generales como específicos (p. 41).

Se puede entender de la proposición del autor, que los procesos de gestión guardan relación con los recursos disponibles que tiene el Estado, para cumplir con sus objetivos y metas trazadas que están contempladas en un Plan Operativo, es importante seguir las métricas que están dadas desde el inicio del periodo para medir los resultados a través del tiempo.

Según Carpio (2014) define que es un procedimiento de gestión con enfoque estratégico, que involucra tanto aspectos políticos como técnicos. Se sustenta en el principio del "contrato estatal" en el marco de la nueva administración, estableciendo una relación formal entre el gobierno como agente y la sociedad como principal. Ambos acuerdan metas y resultados específicos que el agente se compromete a alcanzar, generando así valor público en beneficio de la sociedad. (p. 25).

Se puede entender de la proposición del autor, que la gestión por resultados es un proceso que pertenece a la nueva gestión y que fortalece entre el vínculo ciudadano-

estado. Su principal finalidad es incrementar el valor de las instituciones públicas a través de una eficiente gestión que asegure resultados óptimos a corto – largo plazo.

De acuerdo a Bastidas & Pisconte (2009) establecen que la gestión pública por resultados se consolida a través un modelo ya validado previamente orientado en el nivel de eficacia, a través de medios que sean prácticos y completos para ser aplicados a un determinado contexto, esto guarda mucha relación con las pretensiones de las personas que tienen un interés en particular. Dichos autores lo definen como una decisión que involucra las actividades de asignación y distribución que se dispone de todos los recursos que maneja el sector público, a través de una adecuada coordinación y capacidad de estímulo que disponen los agentes públicos para alcanzar las metas que se tienen a nivel colectivo (p.19).

Se puede entender de la proposición del autor, que la gestión pública por resultados surge de una obligación y requerimiento que presentan las entidades públicas para enfocar sus esfuerzos en un objetivo específico que brinde una solución a la necesidad que puede presentar un ciudadano en un momento determinado.

Bastidas & Pisconte (2009) se establecen que la gestión pública por resultados posee las siguientes características:

- Se formula a través de una adecuada planeación estratégica que tiene fines políticos y contribuye al desarrollo de la gestión.
- Se elimina la burocracia de manera progresiva a través de una consolidación gestión por resultados.
- Brinda una propuesta de valor diferente a todo el público en general.
- Se desarrolla en las entidades a través de un análisis completo de las acciones del Estado.

- Se mejora y considera los indicadores económicos para que sean comparados con la realidad social. (Bastidas & Pisconte, 2009)

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que la gestión por resultados considera las distintas coyunturas y el nivel de aplicación de las políticas promulgadas que interaccionan con los ciudadanos, bajo esta premisa no se establece que la gestión como un término independiente sea “suficiente” para los distintos medios que adoptan las estrategias del sector público. Sino a través de una adecuada ratificación que se ostenta en la transparencia que demostraron los representantes de la anterior gestión, dado que enfocar los esfuerzos en la gestión pública por resultados no debe ser visto como una situación pasajera o desinteresada, al contrario, debe basarse en el artículo 44° de la Constitución que establece los derechos fundamentales de las personas para que sean debidamente cumplidas y garantizadas por el Estado en el ejercicio de todas las funciones que desempeña.

Teorías

De acuerdo a la definición proporcionada por Bastidas y Pisconte (2009) que establecen que la gestión pública por resultados es un procedimiento a nivel estratégico, técnico y con un alto grado de repercusión política que integra los principios del estado en el marco normativo que interactúa. Denotando una relación con un fuerte vínculo que se origina entre la sociedad y los representantes del estado, puesto que las 2 partes cumplen un rol trascendental en el flujo circular y tienen un efecto directo para la creación de valor del Estado.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, debe interpretarse y adoptar el concepto que la gestión pública moderna se orienta a resultados y a las necesidades de los ciudadanos que requieren de un servicio garantizado por los funcionarios públicos que están debidamente capacitados en el marco normativo que garantiza una adecuada

atención para los ciudadanos; requiriendo un conocimiento previo y experiencia para solucionar cualquier situación imprevista que disminuya notablemente los costos posibles en pro de la sociedad.

Según Jordán (2022) es necesario precisar los beneficios que conlleva una óptima aplicación de la gestión pública por resultados en las instituciones públicas como también en las privadas:

- Se promueven y consolidan vías de desarrollo para alcanzar un notable índice de transparencia, acceso y nivel de participación que integre a toda la población y se proporciona la información relevante para una adecuada rendición de cuentas por parte del Estado.
- Se desarrollan y logran adaptar las TIC's en los servicios que proporciona el Estado para la atención de toda la población en general, incluyendo a las empresas que requiere de una optimización de todos los procesos que se llevan a cabo por parte de la Administración Pública.
- Se organizan distintos planes estratégicos que contemplen objetivos, metas y acciones a realizar por las instituciones en pro de la maximización de los recursos con los que se disponen y favorezca la capacidad productiva del Estado a través de los representantes que cumplen una función determinada para la sociedad.
- Se promueve un cambio disruptivo a nivel cultural que se ejerce en todas las entidades del Estado que facilitan un desarrollo y contribuyen a la modernización, considerando y recopilando mayor información de los ciudadanos que optan por una gestión centrada y con un índice de mayor transparencia en sus operaciones. (Jordán, 2022)

De esta manera, se puede inferir que la política pública se centra principalmente en los esfuerzos que realiza la misma gestión pública por resultados, pero que integra los efectos causales que la sostienen en el tiempo, a través de las decisiones que se toman de manera individual y colectiva en pro de los ciudadanos, con la finalidad de no atentar contra sus derechos fundamentales contemplados en el artículo 44° y se asegure una adecuada aplicación de la gestión pública que traiga resultados económicos positivos en materia económica y social con un alto índice de aceptación por parte de los ciudadanos.

En síntesis, se puede determinar que la gestión pública por resultados prioriza el debido cumplimiento de las estrategias generales que se plantean, como las específicas que parten de la administración que disponen los recursos económicos del Estado. Considerando un debido control que faciliten una adecuada medición de los estándares de efectividad que se tiene en el Estado. Quispe & Villegas (2018)

Según Chica (2011) se establece un modelo que permite la medición de la gestión pública por resultados, bajo los esfuerzos que realiza el gobierno para medir los impactos que favorece su satisfacción y cumplimiento de las necesidades de los ciudadanos.

2.2.1.1. Organización Institucional

Según Maldonado & Galíndez (2013) define que la institucionalización de la gestión por resultados es un proceso mediante el cual los gobiernos realizan inversiones a largo plazo con el objetivo de establecer un enfoque organizativo y normativo que promueva la búsqueda sistemática de resultados concretos y medibles. Este enfoque implica la creación de estructuras, políticas y mecanismos que fomenten la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones basada en evidencia (p. 16).

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que la organización en las instituciones requiere de una previa evaluación financiera con una meta a largo plazo, por lo general, este plazo es superior a 5 años y está relacionado con la elaboración de políticas públicas que aseguren los procesos de gestión, de esta manera, se consolidarán resultados óptimos de desempeño y se tomarán decisiones acertadas en materia política.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que las conductas de los servidores públicos deben responder y estar preparados para situaciones que demandan una petición social y a largo, plazo, constituya una institución con las condiciones necesarias e identificación de sus limitaciones. De esta manera, se organizan los recursos del Estado de manera eficiente y se mantiene una imagen institucional que actúe conforme la norma social.

Según Fuentes-Sordo (2015) afirma que la realidad institucional es un tema ampliamente abordado y que considera los recursos materiales que tienen a disposición, puesto que existen componentes institucionales y extrainstitucionales que dependerán del nivel en el que se encuentre la organización. Esto guarda relación con el orden sistemático que tienen las organizaciones para cumplir con las condiciones necesarias y cumplir con sus relaciones de dependencia con la población; dado que buscan actuar e interactuar con su recurso financiero, físico, humano y de información que estarán sujetos a normas del Estado para lograr un fin en particular.

2.2.1.2. Seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados

Según Maldonado & Galíndez (2013) define que:

A través de la aplicación de la planificación estratégica colaborativa y consensuada, la progresiva integración de sistemas de seguimiento y valoración, la responsabilidad de rendir cuentas, la transparencia y la

participación ciudadana, se llevan a cabo acciones que también favorecen la legitimación del Estado como resultado de una mayor eficacia, excelencia y correcta orientación de su intervención (p. 70).

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que las necesidades de incrementar los desempeños en la gestión pública ha sido un factor de gran exigencia para contribuir a la gestión estratégica en las instituciones, puesto que velan por la aplicación de las políticas públicas y atienden la demanda social de cada ciudadano que exigen bienes y servicios sociales de mayor calidad. Esto guarda relación con las leyes que se relacionan con la administración pública.

Según García (2016) define que la función del monitoreo es colaborar en el establecimiento de una gestión orientada a resultados que facilite una mayor coherencia entre la planificación y la ejecución. Además, promover el desarrollo de herramientas que nos permitan contrastar de manera efectiva la realidad, con el fin de mejorar los sistemas de información (p. 20).

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que la función de seguimiento, monitoreo y evaluación está estrechamente relacionada para abordar integralmente la gestión pública, puesto que mide las contribuciones que generan valor público a la población y evalúa los posibles cambios en el mercado legal e institucional que fortalecer y alinea los elementos del ciclo de gestión.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que se requiere un alto nivel de monitorización que se debe realizar para asegurar una óptima medición que se ejecuta posteriormente a la aplicación de las estrategias llevadas a cabo, a través de cuestionarios que faciliten recopilar la información y realizar un tratamiento estadístico según el ámbito de investigación donde se aplica.

2.2.1.3. Presupuesto por resultados

Según Maldonado & Galíndez (2013) define que la perspectiva del presupuesto orientado a resultados toma en cuenta la acción del gobierno y los efectos de las políticas que se direccionan a la sociedad, teniendo en consideración los planes estratégicos que contienen objetivos a cumplir (p. 54).

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que no solo se genera información importante del nivel de gasto, sino de cómo se realiza este gasto y aporta información vital para identificar opciones de gasto que mejor se adecuen a la gestión pública. Esta premisa, es importante para enfocar mejor los esfuerzos y actividades que realizan los gobiernos; evitando tomas decisiones presupuestaron que no aporten valor.

Bajo esta dimensión que abarca el nivel presupuestario, se prioriza el enfoque se pretende obtener de los resultados alcanzados, según la cantidad de recursos disponibles y procesos ejecutados que guiarán a la producción de un bien final que pueda obtener el resultado esperado.

Según Bastidas & Pisconte (2009) definen que:

El presupuesto abarca: (i) los desembolsos máximos que las Entidades pueden incurrir durante el año fiscal, de acuerdo con los créditos presupuestarios aprobados y los ingresos que respaldan las responsabilidades, y (ii) los objetivos y metas que cada Entidad debe alcanzar en el año fiscal con los créditos presupuestarios aprobados en su respectivo presupuesto. (p. 45).

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que el presupuesto por resultados abarca información esencial que revela la cantidad de gastos, ingresos, objetivos y metas que se desarrollan y contemplan en un Plan Operativo Institucional (POI) y se rigen por el principio de transparencia presupuesta que evidenciará y publicará toda la información para conocimiento de la población.

Figura 1*Cadena de resultados*

Nota. Extraído de Bastidas y Pisconte (2009)

Como se observa en la figura 1, se puede apreciar mejor el modelo de presupuesto por resultados que inicia desde los insumos que se relaciona con los recursos que están debidamente asignados en beneficio de mejorar la gestión pública a través del Presupuesto Público.

Por tanto, se evidencia que el presupuesto por resultados se centra principalmente en un medio estratégico que es indispensable para ser aplicado por la gestión pública, guardando una relación de retroalimentación con los recursos disponibles y una adecuada distribución del producto final que se requiere para incrementar y asegurar la calidad del gasto que se asigna a los ciudadanos; por medio de los proyectos de presupuesto, la evaluación de informes técnicos que guardan relación con el presupuesto por resultados.

En definitiva, la gestión pública requiere del presupuesto por resultados para unificar y supervisar una adecuada asignación de los recursos económicos que se

disponen al producto final, generando una gran contribución para los ciudadanos que dependen de estos esfuerzos de las entidades públicas para obtener un beneficio y rendimiento.

2.2.2. Imagen Institucional

Según Capriotti (2013) la define como la percepción que los públicos tienen de una organización se origina a partir del procesamiento de toda la información relacionada con la misma, lo cual da lugar a la formación de una estructura mental en sus mentes (p. 29).

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que hace referencia a la imagen que tiene idealizada el público de una institución, puesto que se relaciona con el bien o servicio prestado, las actividades y la conducta de la misma. Se puede inferir que es una nueva mentalidad de las instituciones que buscan presentarse como una entidad que busca el bienestar social y se interesa por su público objetivo.

Según Ramírez & Gochicoa (2010) definen que:

Es la representación cognitiva que los diversos públicos forman de una organización, resultado de la interpretación y procesamiento de la información recibida sobre la misma. Es el conjunto de significados y conceptos que cada individuo asocia con la organización, utilizados para describirla y recordarla en su mente. Es importante destacar que lo fundamental radica en la percepción y el pensamiento del receptor durante este proceso (p. 1)

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que la imagen institucional no es un concepto estático, al contrario, requiere de un alto nivel de dinamismo y grado de percepción que se adapte al contexto social donde comercializa su bien o servicio. Para ello, requiere de una amplia gama de estrategias que se aplican al entorno

empresarial para diferenciarse de la competencia y destacar sus ventajas competitivas, tal como enfatiza Luis (1996).

Según Pintado y Sánchez (2013) se afirma que la imagen institucional se basa principalmente en la concepción del público objetivo para destacar las características culturales, visuales y asimilarlos a su experiencia previa que adquirió a través de una compra o adquisición del bien o servicio, respectivamente. Se puede denominar que existen atributos corporativos que requieren de un desarrollo y conocimiento más elaborado para la imagen institucional.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que las organizaciones consolidan una imagen a través del tiempo en base al conocimiento y experiencia adquirido por sus usuarios en general. A través de la gestión de la imagen institucional se pueden establecer medios de comunicación por parte de la empresa que le permita identificar la matriz FODA que se presenten en su entorno empresarial, con la finalidad de disminuir su nivel de incertidumbre en el mercado y tenga un conocimiento más preciso de su imagen que proyecta el público en general, así como la aplicación de sus estrategias que obtienen resultados a corto y largo plazo.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que es un concepto que se relaciona con la idea de aceptación y diferencias los atributos que se relacionan a la marca o imagen percibida de la organización, según la información que comunica y difunde para la sociedad.

De acuerdo al desarrollo realizado por Pintado & Sánchez (2013) en su libro denominado Imagen Corporativa, se establecen 3 dimensiones de gran relevancia para una adecuada medición de la imagen que proyecta una empresa a su público en general. Las dimensiones son Imagen Funcional, Imagen Afectiva y Reputación.

2.2.2.1. Imagen funcional

Según Martínez et al. (2005) define que abarca todos los aspectos funcionales relacionados con la marca, ya sea en términos de atributos o beneficios. Incluye todos aquellos elementos que se asocian con la marca y que generan una percepción en la mente de los consumidores, tanto en términos de características específicas como de ventajas y beneficios que se derivan de ella (p. 98).

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que guarda mucha relevancia con los esfuerzos que realizan las organizaciones para diferenciar su producto del resto de marcas, a través de los valores que proyecta y los atributos que lo diferencian del resto. Consolidando un concepto en el mercado que lo atribuyan directamente a la imagen proyectada.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que la imagen funcional se relaciona con la forma en que se da a conocer la marca y que se utiliza en la forma de calcular los servicios que ofrece al público en general, como ejemplo, se puede plantear los precios y su relación con la competencia del mercado.

Para una adecuada interpretación y desarrollo de las dimensiones, es necesario precisar los indicadores que guardan relación con la composición y la información que involucra cada una de estas.

- ***Imagen Estructural***

Según Pintado & Sánchez (2013) se enfoca principalmente en la infraestructura y calidad de las instalaciones donde se ejecutan las operaciones y actividades de manera cotidiana a todo el público en general, engloba a todos los aspectos tangibles que tienen contacto directo con los usuarios y el nivel de percepción que ellos demuestran en la satisfacción de sus necesidades.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, se puede interpretar que la imagen estructural debe considerar aspectos relevantes para desempeñar sus actividades, a través de equipos sofisticados y adaptados a las necesidades actuales, así como la distribución de todos los elementos que son parte del diseño arquitectónico de la institución. Facilitando y adecuando todos los espacios de trabajo a las necesidades y requerimientos del público objetivo. Cobra importancia cuando se pretende mejorar, considerando que las instituciones públicas atienden una gran cantidad de personas que presentan múltiples necesidades y requiere una atención en la brevedad posible.

- ***Imagen Comercializadora***

Pintado & Sánchez (2013) afirman que se centra en los esfuerzos que realizan las instituciones para posicionarse como un sujeto comercial, y que lo proyecte al público en general, de tal manera que logra fidelizar a todo su target y poder establecer lazos de confianza en la comercialización del bien o servicio que ofrecen. Es un factor de comunicación de gran relevancia que guarda relación con la Promoción que adoptan las instituciones en sus esfuerzos de comunicar y conectar con su mercado meta.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que este tipo de imagen capta toda la información que proviene de sus usuarios a través de investigaciones que recopilan toda la información y la comparan con las políticas y estrategias de marketing que se dispone en la actualidad para su aplicación efectiva a corto y largo plazo, tal como lo plantea el autor.

- ***Imagen Organizativa***

Según Pintado & Sánchez (2013) este tipo de imagen se integra a todo el recurso humano que se dispone, a través de sistemas organizativos que son de carácter formal y siguen un marco normativo que establece pautas conductuales que ya están

debidamente incorporadas en las instituciones, sobre todo porque involucra una supervisión constante del área gerencial de las instituciones que velan por un adecuado funcionamiento de las operaciones y actividades que se desempeñen de manera cotidiana.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que engloba a todos los trabajadores que conforman el nivel operativo y táctico para cumplir metas que están debidamente planteadas. A través de una comunicación constante y vertical que les permita tomar decisiones según la información que poseen en tiempo real.

- ***Imagen Filosófica***

Según Pintado & Sánchez (2013) este tipo de imagen predomina los conceptos filosóficos, éticos y la cultura que imparte la institución a todas las personas. Bajo el concepto de filosofía corporativa se pueden atribuir definiciones que involucra la misión, visión, valores corporativos y los principios que practican las instituciones y proyectan a su público en general.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que está a cargo del área directiva y gerencial que protege para dar cumplimiento a su aspecto filosófico, es un rol trascendental que permitirá orientar y evaluar a todos los colaboradores que desempeñan una función con una referencia global que rige su actuar frente a los usuarios.

2.2.2.2. Imagen afectiva

Según Martínez et al. (2005) define que se refiere cómo los consumidores perciben y se sienten emocionalmente hacia la marca, considerando los atributos, valores y cualidades que esta transmite y que pueden generar una conexión emocional y favorable con el público objetivo (p. 98).

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que las instituciones prioricen y aseguren la satisfacción de un usuario que requiere de un servicio óptimo con la información que se dispone en el momento y el trato que se le proporciona para su necesidad. Dando cumplimiento a estos factores en el momento de la atención, se conlleva a establecer un vínculo duradero y satisfactorio con el usuario que proyectará y valorará una imagen afectiva de la institución consigo mismo.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que a través de la imagen afectiva se adquieren valores sociales y emocionales que son percibidos por la marca, creando un lazo duradero con el público objetivo.

Para una adecuada interpretación y desarrollo de las dimensiones, es necesario precisar los indicadores que guardan relación con la composición y la información que involucra cada una de estas.

- ***Estima de trabajadores***

Según Pintado & Sánchez (2013) establece que el grado de estima que tengan los trabajadores de la institución será medible por el nivel de actuación e involucramiento de los directivos hacia la institución. Revelando un grado de dependencia que tengan para sus actividades y sean debidamente evaluados según la productividad que tienen en su área de trabajo.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que se proyecta una buena o mala imagen que se tiene presente de los trabajadores, por medio del área gerencial que guardará una comunicación fluida con sus niveles descendentes para tomar decisiones en un conflicto que se presente en el momento de un usuario que busca una atención oportuna y con toda la información que se requerirá de la misma.

- ***Estima de proveedores***

Según Pintado & Sánchez (2013) establece que el grado de estima que presenten los proveedores se reflejará a través de las acciones que realizan las instituciones como condición de sujeto comercial que se detalló previamente, a través de una relación directa que se dispone en la cancelación de facturas pendientes a proveedores (sea modalidad de pago al contado o crédito).

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que, si existe algún retraso u observación de cualquier pago pendiente, reducirá notablemente la aceptación y estima de los proveedores hacia la institución, considerando que no se está cumpliendo con los plazos estipulados de entrega y pago, siendo un factor perjudicial para las instituciones que requieren de una entrega inmediata y al menor costo posible.

- ***Estima de clientes***

Según Pintado & Sánchez (2013) el grado de estima que presenten los clientes se reflejará a través de las acciones que se denotan de los procesos organizacionales, con la finalidad de preservar y apoyar los derechos que tienen los usuarios en general, para dar cumplimiento a todas las obligaciones que requiere por parte de la institución.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que las instituciones deben responsabilizarse de las acciones del personal de trabajo que se encuentra debidamente capacitado y con todas las herramientas de trabajo para cumplir su labor de manera óptima.

2.2.2.3. Reputación

Según Martínez et al. (2005) define que: “La imagen de reputación guarda relación con la percepción general de las personas reflejan en la imagen que perciben” (p. 366)

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que la reputación está constituida por una percepción en escala global que se tiene de la marca a través del tiempo, por tanto, evidencia el grado de confianza que se tiene de la capacidad de la institución para lograr satisfacer todas las necesidades e incrementar el nivel de expectativas de los usuarios en general. Consolidando una imagen favorecida por su reputación que servirá en el área funcional y emotiva de las instituciones que serán percibidas desde distintos puntos de vista según la experiencia que tuvieron cada uno de los usuarios que requería un servicio en particular.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que la comparación que realizan las personas son parte de un proceso de evaluación que valora los atributos y características principales que satisfacen su necesidad o deseo de la mejor manera, creando un valor distintivo en comparación de la competencia.

Para una adecuada interpretación y desarrollo de las dimensiones, es necesario precisar los indicadores que guardan relación con la composición y la información que involucra cada una de estas.

- ***Compromiso social***

Según Pintado & Sánchez (2013) el nivel de reputación de las instituciones que tienen frente a la sociedad reflejar todas las acciones que se llevan a cabo en la misma, a través de actividades, eventos programados, obras realizadas, entre otros. De esta manera, las instituciones proyectan una imagen favorable que la diferencian del resto y afianzan su compromiso con el desarrollo regional según las estrategias que adoptan en su personal de trabajo y los usuarios con los que interactúan de manera diaria.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, se puede apreciar que existirá un grado de participación y mayor nivel de asociación entre las instituciones y los

usuarios en general, eliminado factores de discriminación y fomentando la inclusión social que serán de soporte para un crecimiento a largo plazo según las necesidades y nivel de expectativas de la población en general.

- ***Compromiso medioambiental***

Según Pintado & Sánchez (2013) la imagen proyectada de las instituciones al público en general y la reputación que se tiene de las actividades y operaciones que realizan en pro de las comunidades de una localidad, se puede adicionar la gestión medioambiental que se resuelve de todas las actividades que involucran al medio ambiental y la preservación de la misma. A través de trabajos voluntarios de reciclaje, recolección de basura e implementación de basureros para la reutilización de materiales.

Se interpreta de lo mencionado por el autor, que guarda mucha relación con los sistemas ecológicos que están presentes en la sociedad y que requieren de un cuidado constante y supervisado por las áreas gerenciales de las instituciones que velan por los intereses de su población, brindándoles seguridad y garantía en las actividades que desempeñan.

2.3. Definición de términos básicos

- **Gestión pública por resultados**

Bastidas & Pisconte (2009) establecen que la gestión pública por resultados se consolida a través un modelo ya validado previamente orientado en el nivel de eficacia, a través de medios que sean prácticos y completos para ser aplicados a un determinado contexto, esto guarda mucha relación con las pretensiones de las personas que tienen un interés en particular.

- **Organización Institucional**

Según Maldonado & Galíndez (2013) define que define que la institucionalización de la gestión por resultados es un proceso mediante el cual los gobiernos realizan inversiones a largo plazo con el objetivo de establecer un enfoque organizativo y normativo que promueva la búsqueda sistemática de resultados concretos y medibles. Este enfoque implica la creación de estructuras, políticas y mecanismos que fomenten la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones basada en evidencia (p. 16).

- **Seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados**

Bastidas y Pisconte (2009) establecen que existen 4 áreas que son de vital importancia para el desarrollo de una adecuada gestión pública, establecidas por la planificación (1), presupuesto y grado de financiamiento, ejecución de proyectos y programas de mejora (3); y monitoreo y evaluación (4).

- **Presupuesto por resultados**

Bastidas y Pisconte (2009) consideran que abarca el nivel presupuestario, se prioriza el enfoque se pretende obtener de los resultados alcanzados, según la cantidad de recursos disponibles y procesos ejecutados que guiarán a la producción de un bien final que pueda obtener el resultado esperado.

- **Imagen Institucional**

Según Pintado y Sánchez (2013) se basa principalmente en la concepción del público objetivo para destacar las características culturales, visuales y asimilarlos a su experiencia previa que adquirió a través de una compra o adquisición del bien o servicio, respectivamente. Se puede denominar que existen atributos corporativos que requieren de un desarrollo y conocimiento más elaborado para la imagen institucional.

- **Imagen funcional**

Martínez et al. (2005) establece que la imagen funcional considera todos los aspectos funcionales de la marca, es decir, todos los atributos o beneficios que están directamente ligados a la marca. Esto guarda mucha relevancia con los esfuerzos que realizan las organizaciones para diferenciar su producto del resto de marcas, a través de los valores que proyecta y los atributos que lo diferencian del resto.

- **Imagen afectiva**

Martínez et al. (2005) establece que la imagen afectiva guarda relación con la personalidad de la institución que puede conllevar una actitud favorable de parte de los usuarios que interactúan con la institución. Es importante que las instituciones prioricen y aseguren la satisfacción de un usuario que requiere de un servicio óptimo con la información que se dispone en el momento y el trato que se le proporciona para su necesidad.

- **Reputación**

Martínez et al. (2005) establece que la reputación está constituida por una percepción en escala global que se tiene de la marca a través del tiempo, y, por tanto, evidencia el grado de confianza que se tiene de la capacidad de la institución para lograr satisfacer todas las necesidades e incrementar el nivel de expectativas de los usuarios en general.

2.4. Sistema de hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

La gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa con la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a) La gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa en la imagen funcional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022
- b) La gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa en la imagen afectiva de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022
- c) La gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa con la reputación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022

2.5. Sistema de variables

2.5.1. Identificación de variable 1

Tabla 1

Operacionalización de variable Gestión Pública por Resultados

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición		
				Apreciación	Valores	Escala
Bastidas & Pisconte (2009) establecen que la gestión pública por resultados se consolida a través un modelo ya validado previamente orientado en el nivel de eficacia, a través de medios que sean prácticos y completos para ser aplicados a un determinado contexto.	Organización institucional	Elementos de dirección Mecanismos de coordinación Criterios de diseño	01,02,03 04,05			
	Seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados	Uso de instrumento de monitoreo	06,07,08	Siempre	5	Ordinal
		Tipo de instrumento de monitoreo	09,10	Casi siempre	4	
		Periodicidad de monitoreo		A veces	3	
Presupuesto por resultados	Datos del presupuesto Estadística de presupuesto por resultados Supervisión de la planificación de recursos	11,12,13 14,15	Casi nunca	2		
				Nunca	1	

Nota: Según Chica (2011).

2.5.2. Identificación de variable 2

Tabla 2

Operacionalización de variable imagen institucional

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición		
				Apreciación	Valores	Escala
Según Pintado y Sánchez (2013) se basa principalmente en la concepción del público objetivo para destacar las características culturales, visuales y asimilarlos a su experiencia previa que adquirió a través de una compra o adquisición del bien o servicio.	Imagen Funcional	Imagen Estructural Imagen Comercializadora Imagen Organizativa Imagen Filosófica	01,02,03 04,05, 06,07,08 09,10, 11, 12, 13, 14			
	Imagen Afectiva	Estima de trabajadores Estima de proveedores Estima de clientes	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	5 4 3 2 1	Ordinal
	Reputación	Compromiso social Compromiso medioambiental	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30			

Nota: Según Pintado & Sánchez (2013).

2.5.3. Escala de valoración

Se puede comprender que las escalas de valoración permiten la asignación de valores para las variables de investigación. Considerando la escala ordinal que presenta categorías según la escala de Baremo. Se establecen 3 categorías que son debidamente representadas por:

Se presentó la escala de 3 categorías mencionadas por Hernández et al. (2014) que van desde la escala de “bajo” hasta “alto” para la variable Gestión Pública por Resultados:

Tabla 3

Escala de valoración para gestión pública por resultados

Categoría	Rango
Bajo	15 ~ 35
Medio	36 ~ 55
Alto	56 ~ 76

Nota: Elaboración según autor.

Se presentó la escala de 3 categorías mencionadas por Hernández et al. (2014) que van desde la escala de “bajo” hasta “alto” para la variable Imagen Institucional:

Tabla 4

Escala de valoración para imagen institucional

Categoría	Rango
Bajo	30 ~ 70
Medio	71 ~ 110
Alto	111 ~ 151

Nota: Elaboración según autor.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La investigación en cuestión se categoriza como una investigación de naturaleza básica o pura, dado que cuenta con una sólida base teórica respaldada por aportes significativos de reconocidos investigadores. Esta investigación ha contribuido al crecimiento del conocimiento científico al validar y enriquecer teorías que se adaptan de manera más efectiva al contexto de las instituciones. Además, se espera que estos avances generen un impacto positivo en la práctica y en la toma de decisiones en el ámbito institucional.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación adoptado es de tipo no experimental y transversal, lo que implica que no se manipularán las variables de estudio durante el período de investigación. Además, se aplicará el instrumento de medición en un único momento para evaluar cada variable. Este enfoque permite obtener una instantánea de las variables de interés en un momento específico, proporcionando una visión general de su relación y comportamiento en ese punto temporal.

3.3. Nivel de investigación

Se clasifica como descriptivo-correlacional, ya que se busca analizar y profundizar en la relación entre la gestión pública por resultados y la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la ciudad de Tacna durante el año 2022. El enfoque descriptivo permitirá describir la gestión pública por resultados y la imagen institucional; enfoque correlacional explorará la relación entre ambas variables, identificando posibles vínculos o asociaciones.

3.4. Población y muestra del estudio

3.4.1. Población

La población se puede definir como el total que corresponde a una variable a estudiar donde las unidades análisis poseen una característica en particular que requieren de un estudio y dan origen a los datos necesarios para desarrollar la investigación.

La población está dada por la cantidad de trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, que está debidamente conformada por 152 colaboradores que prestan servicios en dicha institución y el cuestionario desarrollado por Jordán (2022) está dirigido para los trabajadores de una institución.

Tabla 5
Población de la DRTYC – TACNA

Distribución de trabajadores	N°
Dirección Regional	5
Comité coordinación interna	5
Órgano de control institucional	6
Unidad de cobranza coactiva	7
Oficina de administración	37
Oficina de Planificación y Presupuesto	15
Oficina de Asesoría Jurídica	6
Dirección de Caminos	27
Dirección de Transporte Terrestre	40
Dirección de Comunicaciones	4
TOTAL	152

Nota: CAP de la DRTYC-TACNA, año 2022

3.4.2. Muestra

La muestra de la presente investigación es accesible para aplicar el instrumento de investigación, motivo por el cual se realizará el estudio a la totalidad de la población para el estudio, por lo tanto, se desarrollará la presente investigación con una muestra censal de 152 trabajadores.

3.5. Técnicas e instrumentos de investigación

3.5.1. Técnica

Arias (2012) la técnica de recolección de información seleccionada para esta investigación es la encuesta. Esta técnica se utilizará con el objetivo de obtener datos de una muestra representativa de individuos en general, permitiendo así minimizar la inversión de recursos innecesarios. La encuesta proporcionará una manera eficiente de recopilar información de los participantes, permitiendo obtener datos relevantes para el análisis y cumplimiento de los objetivos de la investigación.

3.5.2. Instrumentos

Para la recolección de información, se utilizará el cuestionario como instrumento principal. Este cuestionario se elaborará con preguntas cerradas y abiertas que se basarán en la Escala de Likert, permitiendo medir de manera precisa y efectiva la gestión pública por resultados y su relación con la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna en el año 2022. El uso de preguntas cerradas y abiertas brindará la oportunidad de obtener respuestas cuantitativas y cualitativas, lo cual enriquecerá el análisis de los datos recopilados. Al utilizar la Escala de Likert, se podrán evaluar diferentes aspectos relacionados con la gestión pública por resultados y la imagen institucional, brindando una visión más completa de la situación en estudio.

3.6. Técnicas de procesamiento de datos

Para el análisis de la información recolectada, se utilizaron técnicas y herramientas de estadística descriptiva e inferencial. Se emplearon figuras y tablas estadísticas para representar los datos recopilados de manera visual. Además, se elaboraron cuadros y gráficos para facilitar la interpretación de los resultados estadísticos y brindar mayor claridad a los objetivos de investigación.

Como parte del análisis estadístico, se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman para establecer el grado de relación e influencia entre las variables, considerando las dimensiones e indicadores correspondientes. Este coeficiente permitió evaluar la fuerza y dirección de la relación entre la gestión pública por resultados y la imagen institucional.

Los datos fueron procesados utilizando el software Excel 2013 y SPSS 25.0, lo que facilitó la manipulación y análisis de los datos de manera eficiente y precisa. Estas herramientas estadísticas proporcionaron los resultados necesarios para respaldar los hallazgos de la investigación y responder a los objetivos planteados.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Confiabilidad del instrumento

De acuerdo a Hernández (2014) expone que los niveles de confiabilidad son los grados que permiten medir los instrumentos de investigación que se evalúan en un rango que oscila entre 0 y 1; mencionando que el valor de 0 representa que no existe la presente de confiabilidad en el instrumento, mientras que el 1 evidencia un alto nivel de confiabilidad.

Tabla 6
Cálculo de coeficientes de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Moderado
0.41 – 0.60	Bajo
0.01 – 0.20	Muy bajo

Nota: Hernández (2014)

Tabla 7
Cálculo de fiabilidad de variable: Gestión Pública por resultados

Ítem	Alfa de Cronbach
Gestión Pública por resultados	0.955
Organización institucional	0.865
Seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados	0.882
Presupuesto por resultados	0.895

Nota: SPSS

Interpretación:

El coeficiente calculado de Alfa de Cronbach que realiza una correcta medición de la variable: Gestión Pública por resultados, integrado por 15 alternativas distribuidas en 3 dimensiones: organización institucional, seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados, presupuesto por resultados,

Cuenta con un nivel de fiabilidad del instrumento ubicado en el rango de muy alto, representado por el coeficiente $\alpha=0.954$. Además, sus dimensiones también se encuentran dentro del rango muy alto, conllevando a la deducción que el instrumento es altamente fiable con la recopilación de datos realizada.

Tabla 8

Cálculo de fiabilidad de variable: Imagen institucional

Ítem	Alfa de Cronbach
Imagen institucional	0.969
Imagen Funcional	0.954
Imagen Afectiva	0.810
Reputación	0.901

Nota: SPSS

Interpretación:

El coeficiente calculado de Alfa de Cronbach que realiza una correcta medición de la variable: Imagen institucional, integrado por 30 alternativas distribuidas en 3 dimensiones: imagen funcional, imagen afectiva y reputación.

Cuenta con un nivel de fiabilidad del instrumento ubicado en el rango de muy alto, representado por el coeficiente $\alpha=0.969$. Además, sus dimensiones también se encuentran dentro del rango muy alto, conllevando a la deducción que el instrumento es altamente fiable con la recopilación de datos a una muestra de 152 colaboradores que prestan servicios en dicha institución.

4.2. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

4.2.1. Gestión pública por resultados

La gestión pública por resultados se consolida a través un modelo ya validado previamente orientado en el nivel de eficacia, a través de medios que sean prácticos y completos para ser aplicados a un determinado contexto, esto guarda mucha relación con las pretensiones de las personas que tienen un interés en particular.

Sus principales dimensiones son: organización institucional; seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados; y presupuesto por resultados. De acuerdo a la recopilación de información de 152 colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

Tabla 9

Ítems de la dimensión organización institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	23	15,1	15,1	15,1
En desacuerdo	27	17,8	17,8	32,9
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	10	6,6	6,6	39,5
De acuerdo	71	46,7	46,7	86,2
Totalmente de acuerdo	21	13,8	13,8	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

De acuerdo a la dimensión de organización institucional que se consolida por la información proporcionada de 152 trabajadores que desempeñan sus funciones en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Se aprecia que un 46.7% está de acuerdo con dicha dimensión y las actividades clave que involucra., un 13.8% afirma estar totalmente de acuerdo. No obstante, un 6.6% indica estar ni

acuerdo, ni en desacuerdo con la organización institucional, seguido de un 17.8% y 15.1% que mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Tabla 10

Nivel de medición de la dimensión organización institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	38	25,0	25,0	25,0
	Medio	33	21,7	21,7	46,7
	Alto	81	53,3	53,3	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

Según la escala de Baremo se sitúa a la organizacional institucional en un nivel “alto” considerando que fue situado por 81 de los 152 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, dicho valor representa un 53.3% de la población encuestada. Mientras que un 21.7% establece que se encuentra en un nivel “medio” y finalmente, un 25.0% establece que la organización institucional se encuentra en un nivel “bajo” en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Seguidamente, se evidencian los resultados de la dimensión: seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados. Que según su contenido teórico existen 4 áreas que son de vital importancia para el desarrollo de una adecuada gestión pública, establecidas por la planificación (1), presupuesto y grado de financiamiento, ejecución de proyectos y programas de mejora (3); y monitoreo y evaluación (4).

Tabla 11*Ítems de la dimensión seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	11,2	11,2	11,2
	En desacuerdo	27	17,8	17,8	28,9
	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	19	12,5	12,5	41,4
	De acuerdo	64	42,1	42,1	83,6
	Totalmente de acuerdo	25	16,4	16,4	100,0
Total		152	100,0	100,0	

*Nota: SPSS***Interpretación:**

De acuerdo a la dimensión de seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados que se consolida por la información proporcionada de 152 trabajadores que desempeñan sus funciones en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Se aprecia que un 42.1% está de acuerdo con dicha dimensión y las actividades clave que involucra., un 16.4% afirma estar totalmente de acuerdo. No obstante, un 12.5% indica estar ni acuerdo, ni en desacuerdo con dicha dimensión, seguido de un 17.8% y 11.2% que mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Tabla 12*Nivel de medición de la dimensión seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	32	21,1	21,1	21,1
	Medio	41	27,0	27,0	48,0
	Alto	79	52,0	52,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

Según la escala de Baremo se sitúa a la seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados en un nivel “alto” considerando que fue situado por 79 de los 152 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, dicho valor representa un 52.0% de la población encuestada. Mientras que un 27.0% establece que se encuentra en un nivel “medio” y finalmente, un 21.1% establece que el seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados se encuentra en un nivel “bajo” en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Seguidamente, se evidencian los resultados de la dimensión: presupuesto por resultados. Considerando que abarca el nivel presupuestario, se prioriza el enfoque se pretende obtener de los resultados alcanzados, según la cantidad de recursos disponibles y procesos ejecutados que guiarán a la producción de un bien final que pueda obtener el resultado esperado.

Tabla 13

Ítems de la dimensión presupuesto por resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	22	14,5	14,5	14,5
En desacuerdo	27	17,8	17,8	32,2
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	9	5,9	5,9	38,2
De acuerdo	65	42,8	42,8	80,9
Totalmente de acuerdo	29	19,1	19,1	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

De acuerdo a la dimensión presupuesto por resultados que se consolida por la información proporcionada de 152 trabajadores que desempeñan sus funciones en la

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Se aprecia que un 42.8% está de acuerdo con presupuesto por resultados y las actividades clave que involucra., un 19.1% afirma estar totalmente de acuerdo. No obstante, un 5.9% indica estar ni acuerdo, ni en desacuerdo con dicha dimensión, seguido de un 17.8% y 14.5% que mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Tabla 14

Nivel de medición de la dimensión presupuesto por resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	40	26,3	26,3	26,3
	Medio	30	19,7	19,7	46,1
	Alto	82	53,9	53,9	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

Según la escala de Baremo se sitúa al presupuesto por resultados en un nivel “alto” considerando que fue situado por 82 de los 152 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, dicho valor representa un 53.9% de la población encuestada. Mientras que un 19.7% establece que se encuentra en un nivel “medio” y finalmente, un 26.3% establece que el presupuesto por resultados se encuentra en un nivel “bajo” en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Finalmente, se evidencian los resultados de la variable: Gestión Pública por resultados. Considerando que abarca las 3 dimensiones desarrolladas y se consolida a través un modelo ya validado previamente orientado en el nivel de eficacia, a través de medios que sean prácticos y completos para ser aplicados a un determinado

contexto, esto guarda mucha relación con las pretensiones de las personas que tienen un interés en particular.

Tabla 15

Ítems de la variable Gestión Pública por resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	7,9	7,9	7,9
	En desacuerdo	38	25,0	25,0	32,9
	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	3	2,0	2,0	34,9
	De acuerdo	83	54,6	54,6	89,5
	Totalmente de acuerdo	16	10,5	10,5	100,0
Total		152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

De acuerdo a la variable Gestión Pública por resultados que se consolida por la información proporcionada de 152 trabajadores que desempeñan sus funciones en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Se aprecia que un 54.6% está de acuerdo con Gestión Pública por resultados y las actividades clave que involucra., un 10.5% afirma estar totalmente de acuerdo. No obstante, un 2.0% indica estar ni acuerdo, ni en desacuerdo con dicha dimensión, seguido de un 25.0% y 7.9% que mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Tabla 16

Nivel de medición de la variable gestión pública por resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	45	29,6	29,6	29,6
	Medio	15	9,9	9,9	39,5
	Alto	92	60,5	60,5	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

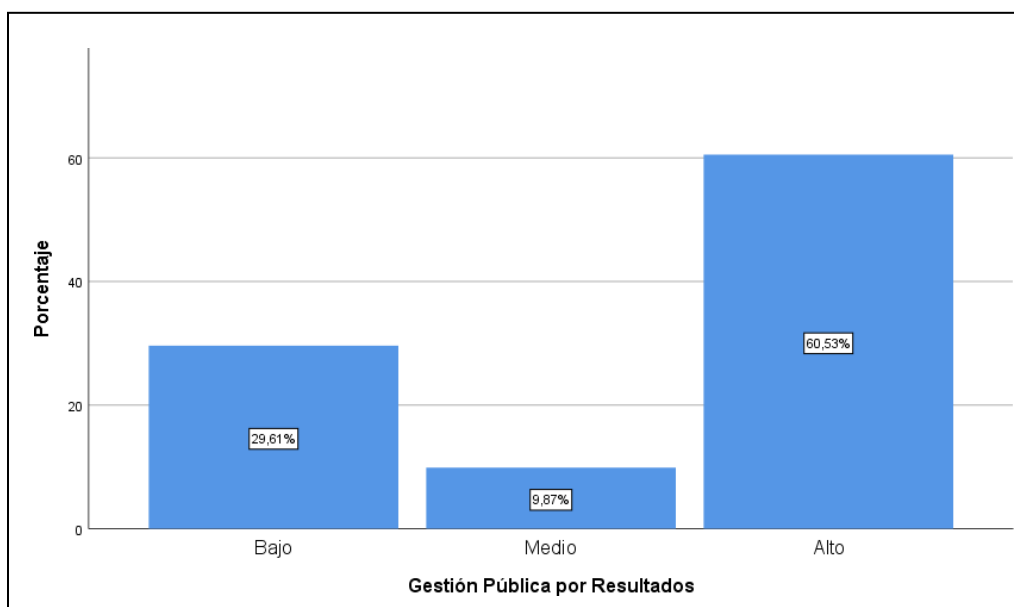
Nota: SPSS

Interpretación:

Según la escala de Baremo se sitúa a la variable gestión pública por resultados en un nivel “alto” considerando que fue situado por 92 de los 152 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, dicho valor representa un 60.5% de la población encuestada. Mientras que un 9.9% establece que se encuentra en un nivel “medio” y finalmente, un 29.6% establece que la gestión pública por resultados se encuentra en un nivel “bajo” en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Figura 2

Nivel de variable de Gestión Pública por Resultados



Nota: SPSS

Interpretación:

Considerando la cantidad total de trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, se posiciona el nivel de variable de gestión pública por resultados es alto con el 60.53% del total de la población encuestada. Seguido del nivel medio de 29.61% respecto al total.

4.2.2. Imagen Institucional

La imagen institucional se basa principalmente en la concepción del público objetivo para destacar las características culturales, visuales y asimilarlos a su experiencia previa que adquirió a través de una compra o adquisición del bien o servicio, respectivamente. Se puede denominar que existen atributos corporativos que requieren de un desarrollo y conocimiento más elaborado para la imagen institucional.

Sus principales dimensiones son: imagen funcional, imagen afectiva y reputación. De acuerdo a la recopilación de información de 152 colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

Tabla 17

Ítems de la dimensión imagen funcional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	15	9,9	9,9	9,9
	En desacuerdo	35	23,0	23,0	32,9
Válido	De acuerdo	86	56,6	56,6	89,5
	Totalmente de acuerdo	16	10,5	10,5	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

De acuerdo a la dimensión de imagen funcional que se consolida por la información proporcionada de 152 trabajadores que desempeñan sus funciones en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Se aprecia que un 56.6% está de acuerdo con dicha dimensión y las actividades clave que involucra., un 10.5% afirma estar totalmente de acuerdo. No obstante, un 23.0% y 9.9% que mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Tabla 18*Nivel de medición de la dimensión imagen funcional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	45	29,6	29,6	29,6
	Medio	10	6,6	6,6	36,2
	Alto	97	63,8	63,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

*Nota: SPSS***Interpretación:**

Según la escala de Baremo se sitúa a la imagen funcional en un nivel “alto” considerando que fue situado por 97 de los 152 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, dicho valor representa un 63.8% de la población encuestada. Mientras que un 6.6% establece que se encuentra en un nivel “medio” y finalmente, un 29.6% establece que la imagen funcional se encuentra en un nivel “bajo” en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Seguidamente, se evidencian los resultados de la dimensión: imagen afectiva. Guarda relación con la personalidad de la institución que puede conllevar una actitud favorable de parte de los usuarios que interactúan con la institución. Es importante que las instituciones prioricen y aseguren la satisfacción de un usuario que requiere de un servicio óptimo con la información que se dispone en el momento y el trato que se le proporciona para su necesidad.

Tabla 19*Ítems de la dimensión imagen afectiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	45	29,6	29,6	31,6
	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	28	18,4	18,4	50,0
	De acuerdo	76	50,0	50,0	100,0
Total		152	100,0	100,0	

*Nota: SPSS***Interpretación:**

De acuerdo a la dimensión de imagen afectiva que se consolida por la información proporcionada de 152 trabajadores que desempeñan sus funciones en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Se aprecia que un 50.0% está de acuerdo con dicha dimensión y las actividades clave que involucra. No obstante, un 18.4% indica estar ni acuerdo, ni en desacuerdo con dicha dimensión, seguido de un 29.6% y 2.0% que mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Tabla 20*Nivel de medición de la dimensión imagen afectiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	44	28,9	28,9	28,9
	Medio	80	52,6	52,6	81,6
	Alto	28	18,4	18,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

Según la escala de Baremo se sitúa a la imagen afectiva en un nivel “alto” considerando que fue situado por 28 de los 152 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, dicho valor representa un 18.4% de la población encuestada. Mientras que un 52.6% establece que se encuentra en un nivel “medio” y finalmente, un 28.9% establece que la imagen afectiva se encuentra en un nivel “bajo” en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Seguidamente, se evidencian los resultados de la dimensión: reputación. Considerando que está constituida por una percepción en escala global que se tiene de la marca a través del tiempo, por lo tanto, evidencia el grado de confianza que se tiene de la capacidad de la institución para lograr satisfacer todas las necesidades e incrementar el nivel de expectativas de los usuarios en general.

Tabla 21

Ítems de la dimensión reputación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	4,6	4,6	4,6
En desacuerdo	43	28,3	28,3	32,9
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	4	2,6	2,6	35,5
De acuerdo	71	46,7	46,7	82,2
Totalmente de acuerdo	27	17,8	17,8	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

De acuerdo a la dimensión reputación que se consolida por la información proporcionada de 152 trabajadores que desempeñan sus funciones en la Dirección

Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Se aprecia que un 46.7% está de acuerdo con la reputación y las actividades clave que involucra., un 17.8% afirma estar totalmente de acuerdo. No obstante, un 2.6% indica estar ni acuerdo, ni en desacuerdo con dicha dimensión, seguido de un 28.3% y 4.6% que mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Tabla 22

Nivel de medición de la dimensión reputación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	43	28,3	28,3	28,3
	Medio	16	10,5	10,5	38,8
	Alto	93	61,2	61,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota: SPSS

Interpretación:

Según la escala de Baremo se sitúa a la reputación en un nivel “alto” considerando que fue situado por 93 de los 152 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, dicho valor representa un 61.2% de la población encuestada. Mientras que un 10.5% establece que se encuentra en un nivel “medio” y finalmente, un 28.3% establece que la reputación se encuentra en un nivel “bajo” en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Finalmente, se evidencian los resultados de la variable: Imagen institucional. Considerando que abarca las 3 dimensiones desarrolladas y requiere de un alto nivel de dinamismo y grado de percepción que se adapte al contexto social donde comercializa su bien o servicio. Para ello, requiere de una amplia gama de estrategias que se aplican al entorno empresarial para diferenciarse de la competencia y destacar sus ventajas competitivas.

Tabla 23*Ítems de la variable Imagen Institucional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	2,6	2,6	2,6
	En desacuerdo	46	30,3	30,3	32,9
	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	1	0,7	0,7	33,6
	De acuerdo	95	62,5	62,5	96,1
	Totalmente de acuerdo	6	3,9	3,9	100,0
Total		152	100,0	100,0	

*Nota: SPSS***Interpretación:**

De acuerdo a la variable Imagen Institucional por resultados que se consolida por la información proporcionada de 152 trabajadores que desempeñan sus funciones en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna. Se aprecia que un 62.5% está de acuerdo con la Imagen Institucional y las actividades clave que involucra., un 3.9% afirma estar totalmente de acuerdo. No obstante, un 0.7% indica estar ni acuerdo, ni en desacuerdo con la variable, seguido de un 30.3% y 2.6% que mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Tabla 24*Nivel de medición de la variable Imagen Institucional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	47	30,9	30,9	30,9
	Medio	18	11,8	11,8	42,8
	Alto	87	57,2	57,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

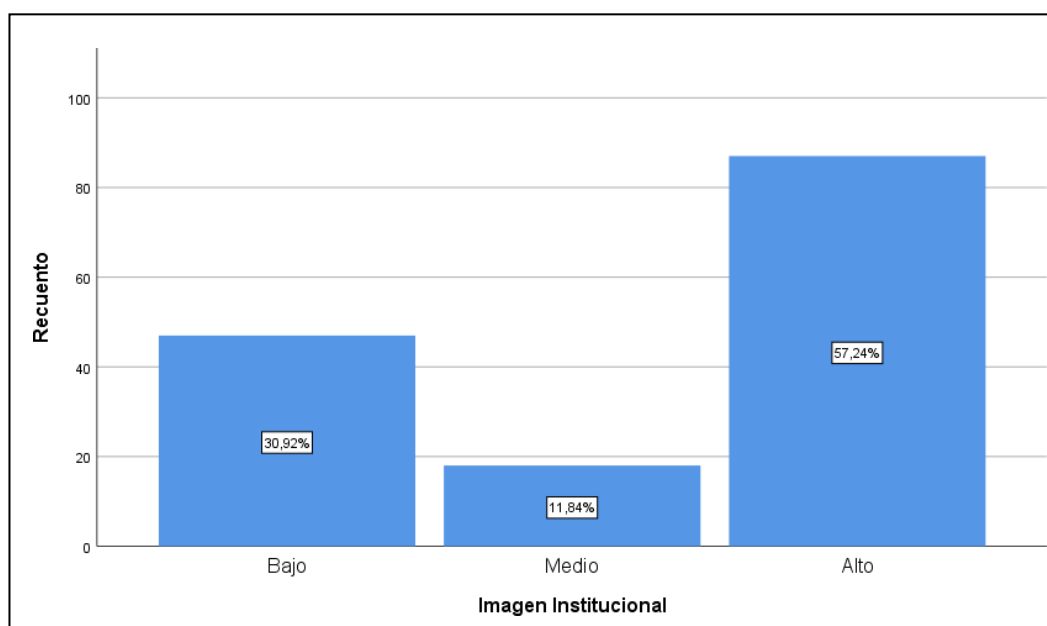
Nota: SPSS

Interpretación:

Según la escala de Baremo se sitúa a la variable imagen institucional en un nivel “alto” considerando que fue situado por 87 de los 152 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, dicho valor representa un 57.2% de la población encuestada. Mientras que un 11.8% establece que se encuentra en un nivel “medio” y finalmente, un 30.9% establece que la imagen institucional se encuentra en un nivel “bajo” en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Figura 3

Nivel de variable de Imagen Institucional



Nota: SPSS

Interpretación:

Considerando la cantidad total de trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, se posiciona el nivel de variable de imagen institucional es alto con el 57.24% del total de la población encuestada. Seguido del nivel bajo de 30.9% respecto al total.

4.3. Verificación de hipótesis

4.3.1. Prueba de normalidad

Tabla 25

Prueba de normalidad de variable Gestión Pública por Resultados

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Organización institucional	0,212	152	0,000	0,864	152	0,000
Seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados	0,182	152	0,000	0,910	152	0,000
Presupuesto por resultados	0,203	152	0,000	0,870	152	0,000
Gestión Pública por Resultados	0,268	152	0,000	0,780	152	0,000

Nota: SPSS

Tabla 26

Prueba de normalidad de variable Imagen Institucional

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Imagen Funcional	0,277	152	0,000	0,785	152	0,000
Imagen Afectiva	0,218	152	0,000	0,890	152	0,000
Reputación	0,249	152	0,000	0,845	152	0,000
Imagen Institucional	0,290	152	0,000	0,773	152	0,000

Nota: SPSS

Interpretación:

Se puede apreciar en la tabla 25 y 26, los resultados que se obtuvieron de la aplicación de la prueba de normalidad para las variables de estudio: Gestión Pública por Resultados e Imagen Institucional. Considerando que la cantidad de población total de trabajadores es superior a 152 colaboradores, se considera válido basarse en la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Para la variable Gestión Pública por Resultados se observa que el grado de significancia calculado de inferior a 0.05, afirmando que según la regla de decisión la data no sigue una distribución normal. Mientras que la variable Imagen Institucional se aprecia que la data no sigue una distribución normal.

Po tanto, se cumple uno de los supuestos básicos para establecer una prueba de correlación no paramétrica que se basa en que los datos “no” siguen una distribución normal en su aplicación estadística.

4.3.2. Hipótesis específica

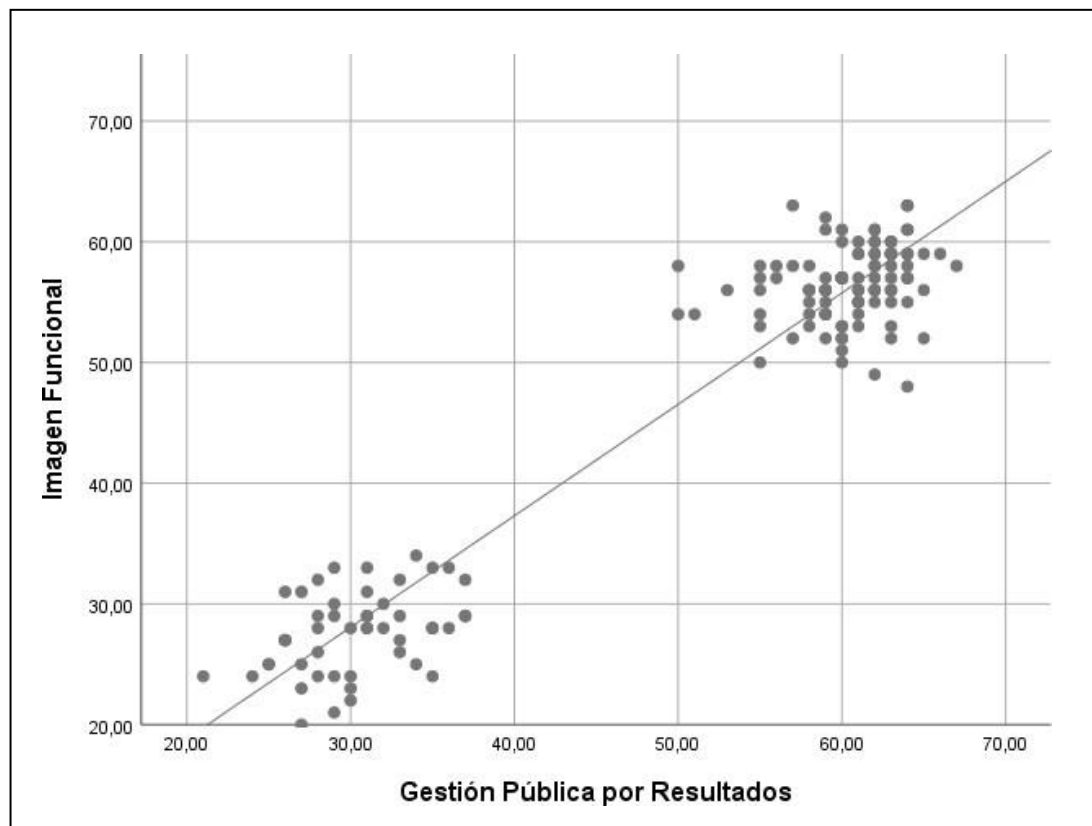
4.3.2.1. Hipótesis específica 1

Tabla 27

Prueba de Correlación de hipótesis específica 1

		Gestión Pública por Resultados	Imagen Funcional
Gestión Pública por Resultados	Coefficiente de correlación de Spearman	1	,769
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
Imagen Funcional	Coefficiente de correlación de Spearman	,769	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

Nota: SPSS

Figura 4*Diagrama de dispersión de hipótesis específica 1**Nota: SPSS***Interpretación:**

Según los resultados calculados a través de la prueba no paramétrica de coeficiente de correlación Rho de Spearman y el gráfico de dispersión respectivo entre la imagen funcional en función de la gestión pública por resultados. Se puede afirmar que existe una relación de nivel directo y estadísticamente significativo entre la dimensión imagen funcional de la variable imagen institucional y la variable gestión pública por resultados, debidamente representado por un p.valor calculado de: 0.000 que es inferior al margen de error de 0.05. Seguidamente se contrasto el coeficiente de correlación calculado de 0.769; permitiendo afirmar que, si existe una correlación positiva fuerte, procediendo al rechazo de la hipótesis nula y concluyendo que la

gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa en la imagen funcional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

4.3.2.2.Hipótesis específica 2

Tabla 28

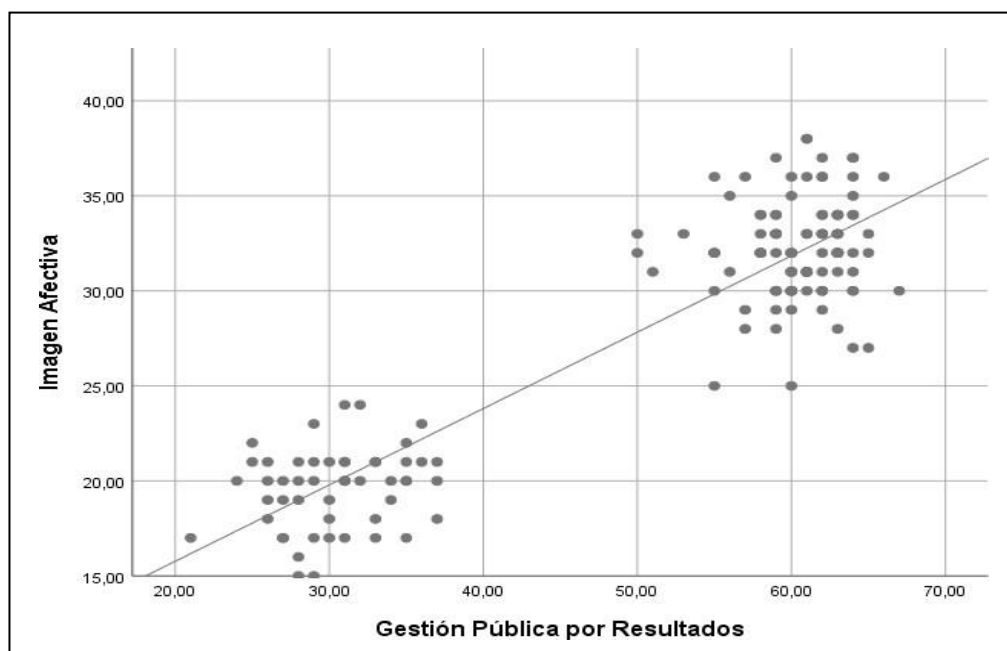
Prueba de Correlación de hipótesis específica 2

		Gestión Pública por Resultados	Imagen Afectiva
Gestión Pública por Resultados	Coefficiente de correlación de Spearman	1	,704
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
Imagen Afectiva	Coefficiente de correlación de Spearman	,704	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

Nota: SPSS

Figura 5

Diagrama de dispersión de hipótesis específica 2



Nota: SPSS

Interpretación:

Según los resultados calculados a través de la prueba no paramétrica de coeficiente de correlación Rho de Spearman y el gráfico de dispersión respectivo entre la imagen afectiva en función de la gestión pública por resultados. Se puede afirmar que existe una relación de nivel directo y estadísticamente significativo entre la dimensión imagen afectiva de la variable imagen institucional y la variable gestión pública por resultados, debidamente representado por un p.valor calculado de: 0.000 que es inferior al margen de error de 0.05. Seguidamente se contrasto el coeficiente de correlación calculado de 0.704; permitiendo afirmar que, si existe una correlación positiva fuerte, procediendo al rechazo de la hipótesis nula y concluyendo que la gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa en la imagen afectiva de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

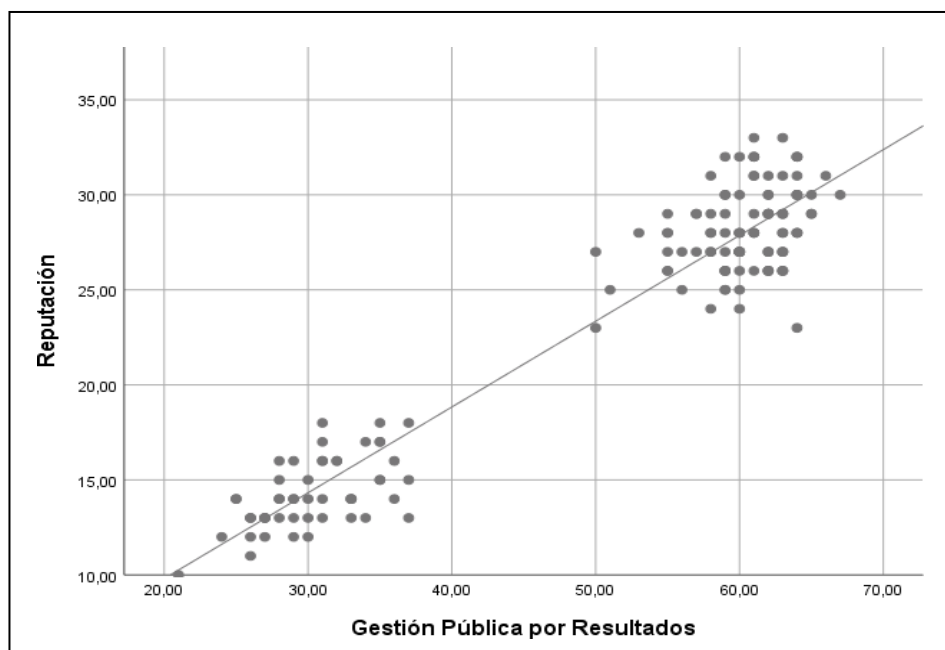
4.3.2.3. Hipótesis específica 3**Tabla 29***Prueba de Correlación de hipótesis específica 3*

		Gestión Pública por Resultados	Reputación
Gestión Pública por Resultados	Coefficiente de correlación de Spearman	1	,790
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
Reputación	Coefficiente de correlación de Spearman	,790	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

Nota: SPSS

Figura 6

Diagrama de dispersión de hipótesis específica 3



Nota: SPSS

Interpretación:

Según los resultados calculados a través de la prueba no paramétrica de coeficiente de correlación Rho de Spearman y el gráfico de dispersión respectivo entre la reputación en función de la gestión pública por resultados. Se puede afirmar que existe una relación de nivel directo y estadísticamente significativo entre la dimensión reputación de la variable imagen institucional y la variable gestión pública por resultados, debidamente representado por un p.valor calculado de: 0.000 que es inferior al margen de error de 0.05. Seguidamente se contrasto el coeficiente de correlación calculado de 0.790; permitiendo afirmar que, si existe una correlación positiva fuerte, procediendo al rechazo de la hipótesis nula y concluyendo que la gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa en la reputación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

4.3.2.4. Hipótesis general

Tabla 30

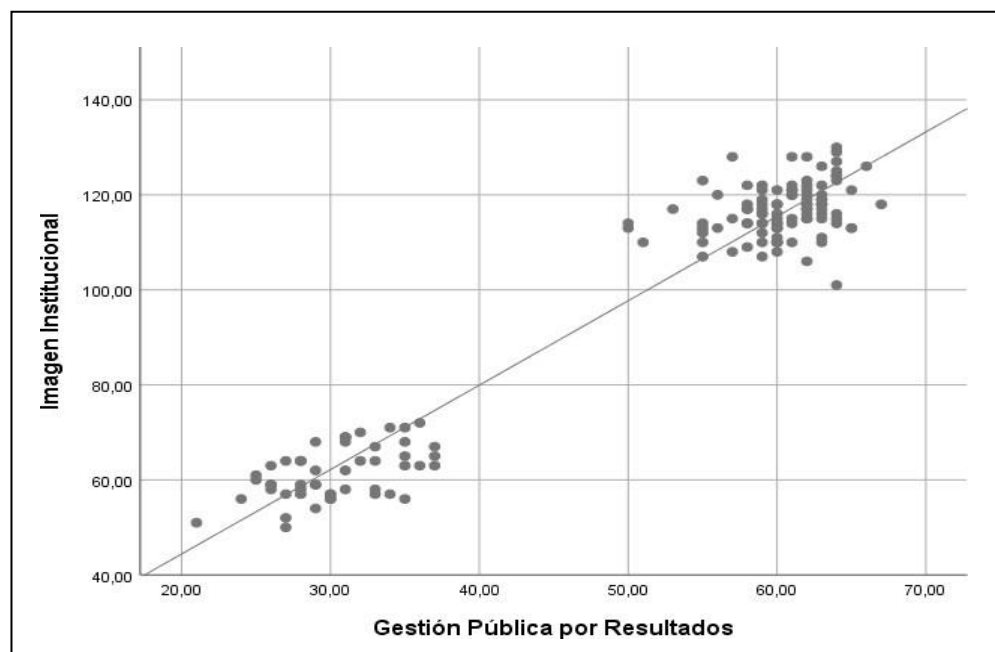
Prueba de Correlación de hipótesis general

		Gestión Pública por Resultados	Imagen Institucional
Gestión Pública por Resultados	Coefficiente de correlación de Spearman	1	,788
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
Imagen Institucional	Coefficiente de correlación de Spearman	,788	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

Nota: SPSS

Figura 7

Diagrama de dispersión de hipótesis general



Nota: SPSS

Interpretación:

Según los resultados calculados a través de la prueba no paramétrica de coeficiente de correlación Rho de Spearman y el gráfico de dispersión respectivo entre la imagen institucional en función de la gestión pública por resultados. Se puede afirmar que existe una relación de nivel directo y estadísticamente significativo entre la variable imagen institucional y la variable gestión pública por resultados, debidamente representado por un p.valor calculado de: 0.000 que es inferior al margen de error de 0.05. Seguidamente se contrastó el coeficiente de correlación calculado de 0.788; permitiendo afirmar que, si existe una correlación positiva fuerte, procediendo al rechazo de la hipótesis nula y concluyendo que la gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa con la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

4.4. Discusión de resultados

Los resultados generados en la investigación facilitaron la demostración a través de la recolección de datos por los cuestionarios escritos previamente validados con los índices de fiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna de la región de Tacna generan una calificación según los niveles evidenciados en la gestión pública por resultados y la imagen institucional que fueron calificados como “altos” en mayor medida, considerando que fueron porcentajes que estuvieron por encima del 50%, infiriendo una notable mayoría trabajadores que se complementa con la investigación de Vílchez y Sánchez (2021) que menciona la importancia de identificar los atributos que destacan en los servicios que ofrecen las instituciones públicas, a través de distintos bienes y comunicaciones que están ligadas a la institución del Estado; determinando que los procesos de gestión y realización que se

organización sistemáticamente contribuyen de manera óptima y sostenida a los resultados que se pretenden alcanzar.

Respecto a las dimensiones que conforman la variable imagen institucional, se apreció que la imagen funcional y la reputación se posicionaron en un nivel alto que estuvo por encima del 50.0%, no obstante, la imagen afectiva solo tuvo un valor representativo de 18.0% que se puede complementar con la investigación de Hidalgo y Salinas (2019) que mencionan la necesidad de identificar las fortalezas que se desprenden de la implementación de políticas públicas con la finalidad de ejercer una sólida gestión ostentada en la confianza y compromiso de todos los servidores públicos y funcionarios que se desempeñan en la institución.

Considerando que los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna está compuesta por 152 trabajadores, se optó por la aplicación de prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables de estudio con sus dimensiones respectivas, evidenciando la utilización de la prueba no paramétrica de correlación de Rho de Spearman para obtener un nivel de significancia inferior al margen de error de 0.05 ($p=0000$). De esta manera, se demostró que existe una correlación estadísticamente significativa y de nivel fuerte ($Rho=0.788$) entre la gestión pública por resultados y la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, dichos resultados guarda similitud con la investigación de Jordán (2022) que calcula un coeficiente de 0.996 entre la gestión por resultados y la gestión administrativa de la Dirección Nacional de Operaciones Especiales de la Policía Nacional del Perú.

Finalmente, la correlación calculada guarda similitud con la investigación de Vicente (2019) que calcula un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.753$ que manifiesta una incorporación de una adecuada gestión pública por resultados para

generar una contribución en la mejora de la imagen institucional de las instituciones públicas, brindando un mayor nivel de eficiencia, productividad y mejora en el talento humano.

De esta manera, se logró evidenciar la relación directa y estadísticamente significativa que se posiciona en una correlación fuerte entre la gestión pública por resultados y la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

CONCLUSIONES

Posterior al tratamiento estadístico y en base al cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación, se concluye:

Primera: El coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión imagen funcional de la variable imagen institucional y la variable gestión pública por resultados es de 0.769 que de acuerdo a los niveles de correlación se plantea como un coeficiente positivo y fuerte entre la asociación planteada, siendo directamente proporcionales. Además, se constata que el grado de significancia ($p.\text{valor}=0.000$); que facilita la conclusión que, si existe una relación estadísticamente significativa para afirmar que la gestión pública por resultados guarda relación con la imagen funcional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Por lo tanto, se puede deducir que los atributos o beneficios que están directamente ligados a la institución guarda mucha relevancia con los esfuerzos que realizan las organizaciones para diferenciar su producto del resto de marcas tiene una relación en la gestión pública por resultados de los trabajadores que se desempeñan en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

Segunda: El coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión imagen afectiva de la variable imagen institucional y la variable gestión pública por resultados es de 0.704 que de acuerdo a los niveles de correlación se plantea como un coeficiente positivo y fuerte entre la asociación planteada, siendo directamente proporcionales. Además, se constata que el grado de significancia ($p.\text{valor}=0.000$); que facilita la conclusión de que si existe una relación

estadísticamente significativa para afirmar que la gestión pública por resultados guarda relación con la imagen afectiva en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Por lo tanto, se puede deducir que la personalidad de la institución puede conllevar una actitud favorable de parte de los usuarios que interactúan con la institución tiene una relación en la gestión pública por resultados de los trabajadores que se desempeñan en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

Tercera: El coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión reputación de la variable imagen institucional y la variable gestión pública por resultados es de 0.790 que de acuerdo a los niveles de correlación se plantea como un coeficiente positivo y fuerte entre la asociación planteada, siendo directamente proporcionales. Además, se constata que el grado de significancia (p .valor=0.000); que facilita la conclusión de que si existe una relación estadísticamente significativa para afirmar que la gestión pública por resultados guarda relación con la reputación en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Por lo tanto, se puede deducir que la percepción en escala global que se tiene de la marca a través del tiempo tiene una relación en la gestión pública por resultados de los trabajadores que se desempeñan en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

Cuarta: El coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la variable imagen institucional y la variable gestión pública por resultados es de 0.788 que de acuerdo a los niveles de correlación se plantea como un coeficiente positivo y fuerte

entre la asociación planteada, siendo directamente proporcionales. Además, se constata que el grado de significancia ($p.\text{valor}=0.000$); que facilita la conclusión que si existe una relación estadísticamente significativa para afirmar que la gestión pública por resultados guarda relación con la imagen institucional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022.

Por lo tanto, se puede deducir que la concepción del público objetivo para destacar las características culturales, visuales y asimilarlos a su experiencia previa que adquirió a través de una compra o adquisición del bien o servicio tiene una relación en la gestión pública por resultados de los trabajadores que se desempeñan en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

RECOMENDACIONES

Se presenta algunas recomendaciones que se sugiere ser implementadas en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna:

Primera: Se recomienda al área administrativa competente que se monitoreen acciones, políticas y prácticas implementadas por el Órgano de Control Institucional para administrar eficientemente los recursos y garantizar la prestación de servicios para todos los usuarios. Puesto que se ha consolidado y demostrado que la gestión pública por resultados genera resultados positivos en las instituciones públicas, enfocado en la percepción que los trabajadores tienen sobre la capacidad de una organización o institución para cumplir con sus funciones y objetivos específicos. Guardando relación con índices de eficiencia, la calidad de servicio, la confiabilidad y competencia técnica.

Segunda: Se recomienda al área administrativa competente que se promueva la estimulación de nivel de percepción emocional y subjetiva que las personas tienen de una organización o institución. Centrándose en los sentimientos, las emociones y las experiencias positivas o negativas que se asocian con la entidad. Puesto que se ha consolidado y demostrado que la gestión pública por resultados genera resultados positivos en la imagen afectiva, se deben centrar los esfuerzos en las experiencias personales, las interacciones con la organización y las asociaciones emocionales que se forman a lo largo del tiempo. Guardando relación con las asociaciones emocionales que son percibidos por todos los usuarios y contribuyen al fortalecimiento de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

Tercera: Se recomienda al área administrativa competente que se tomen decisiones acertadas que incremente el grado de percepción general y evaluación que las personas tienen sobre la institución en términos de su credibilidad, confianza y prestigio. Puesto que se ha consolidado y demostrado que la gestión pública por resultados genera resultados positivos en la reputación, se deben centrar los esfuerzos en la construcción a partir de diversos factores, como la calidad del servicio proporcionado, la honestidad y la ética de la institución, la responsabilidad social, la transparencia en sus acciones y la capacidad para cumplir con las expectativas y necesidades de todos sus usuarios y trabajadores. Guardando relación con el resultado acumulativo de las experiencias, acciones y percepciones de una institución a lo largo del tiempo que son percibidos por todos los usuarios y contribuyen a la reputación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

Cuarta: Se recomienda al área administrativa competente que se realice una búsqueda exhaustiva y estudio de mercado que promueva la identidad corporativa, los valores y la cultura organizacional, la comunicación interna y externa, la calidad de los productos o servicios, las acciones y responsabilidad social. Puesto que se ha consolidado y demostrado que la gestión pública por resultados genera resultados positivos en la imagen institucional, se deben centrar los esfuerzos en que la imagen de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna que se forma en la mente de los usuarios y trabajadores a través de las experiencias, las interacciones, la comunicación y la reputación de la institución; sea sostenible a través del tiempo. Guardando relación con la representación mental que las personas tienen de la institución y se forma a través de diversas interacciones y experiencias que brinda la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- Bastidas, A., & Pisconte, J. (2009). *Estado y Gestión Pública*. Lima - Perú: IDEA Internacional, Región Andina. Obtenido de http://www.clear-la.cide.edu/sites/default/files/Monitoreo_Evaluaci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20por%20Resultados_Maldonado%20y%20Gal%C3%ADndez_0.pdf
- Capriotti, F. J. (2008). *Responsabilidad social empresarial: (permanente, sustentable y transversal)*. Executive Business School Editorial ANRI.
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Málaga, España: Instituto de Investigación en Relaciones Públicas. Obtenido de http://www.bidireccional.net/Blog/PEIC_4ed.pdf
- Carpio Balladares, J. (2014). *Implementación de la gestión para resultados, una mejora de la capacidad organizacional e institucional y del proceso de creación de valor público en la Municipalidad Provincial de Talara*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Chica, S. (2011). *Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública*. Bogotá - Colombia: Administración & Desarrollo.
- Cordero de la Cruz, R. E. (Marzo de 2020). *Repositorio Digital FLACSO Ecuador*. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/16534/5/TFLACSO-2020RECC.pdf>
- DRTYCTACNA. (2022). *Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna*. Obtenido de <https://www.drtyctacna.gob.pe/normativa/>

- Echevarría-Ríos, O. M., Medina-Quintero, J. M., & Abrego-Almazán, D. (2021). *La autenticidad de la marca, su efecto en la imagen y reputación de marca de productos cerveceros en México*. México: Estudios Gerenciales, 37(160), 364-374. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v37n160/0123-5923-eg-37-160-364.pdf>
- Fuentes-Sordo, O. E. (2015). *La organización escolar. Fundamentos e importancia para la dirección en la educación*. La Habana, Cuba: Universidad Pedagógica Enrique José Varona. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3606/360643422005.pdf>
- García López, R., Kaufmann, J., & Rivera, K. (2016). *Los sistemas de monitoreo y evaluación: Hacia la mejora continua de la planificación estratégica y la gestión pública*. Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F2E89867BCC5629E05257FCD0074BCF8/\\$FILE/sistemas_monitoreo_y_evalacion.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F2E89867BCC5629E05257FCD0074BCF8/$FILE/sistemas_monitoreo_y_evalacion.pdf)
- Gavidia Silva, A., & Vásquez Torres, R. (2015). *Identidad corporativa y su relación con la imagen institucional de los colaboradores de la Empresa Autonor Nor Oriente S.A.C. en la ciudad de Tarapoto en el año 2014*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/1508/ADMINISTRACION%20-%20Alexander%20Gavidia%20Silva%20%26%20Richard%20V%C3%A1squez%20Torre.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- González, M. T. (2003). *Organización y Gestión de Centros Escolares*. Madrid, España: PEARSON EDUCACION. Obtenido de

<https://cafge.files.wordpress.com/2014/11/organizacion-y-gestion-de-centros-escolares-dimensiones-y-procesos.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw-Hill.

Herrera Rivera, R. A. (2022). *Influencia de la gestión pública en el desarrollo local de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, 2015-2020*. Lima: Centro de Altos Estudios Nacionales.

Hidalgo Corrales, P. M., & Salinas Morales, A. (2019). *Propuesta de un modelo de gestión por resultados en la Universidad Técnica Nacional (UTN)*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjbktnZscX7AhUIBrkGHa9eAdgQFnoECA4QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.kerwa.ucr.ac.cr%2Fhandle%2F10669%2F79300&usg=AOvVaw0w3nadkcxrRTd21bLBKILu>

Jordán, B. C. (2022). *La gestión pública por resultados y la eficacia de la administración en la Dirección Nacional de Operaciones Especiales de la Policía Nacional del Perú, años 2018 y 2019*. Lima: Centro de Altos Estudios Nacionales. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3147430/1/TESIS%20%20CAEN%20GRAL%20JORD%C3%81N.pdf>

Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (Decimocuarta ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.

Luis Á, S. d. (1996). *Auditoría de la imagen de empresa: métodos y técnicas de estudio de la imagen*. USA: Editorial Prentice - Hall.

- Maldonado Trujillo, C., & Galíndez Hernández, C. (2013). *Monitoreo, evaluación y gestión por resultados* (Primera ed.). México: CIDE-Centro CLEAR para América Latina. Obtenido de http://www.clear-la.cide.edu/sites/default/files/Monitoreo_Evaluaci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20por%20Resultados_Maldonado%20y%20Gal%C3%ADndez_0.pdf
- Martner, R. (2003). *Gestión pública por resultados y programación plurianual*. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6560/S038508_es.pdf
- Matríguez, E., Montaner, T., & Pina, J. M. (2005). *PROPUESTA DE MEDICIÓN DE LA IMAGEN DE MARCA: UN ANÁLISIS APLICADO A LAS EXTENSIONES DE MARCA*. España: REVISTA ASTURIANA DE ECONOMÍA. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2304682>
- Mínguez, N. (1999). *Identidad, imagen y reputación: tres conceptos para gestionar la comunicación empresarial*. Obtenido de <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/40730/17456-64103-1-PB.pdf?sequence=1>
- PCM. (2013). *Plan de modernización de la gestión pública al 2021*. Lima: PCM.
- Pintado, B., & Sánchez, H. (2013). *Imagen corporativa: Influencia en la gestión empresarial*. ESIC. Obtenido de https://books.google.co.ve/books?id=x98cgeMFA30C&printsec=frontcover&source=gbs_vpt_read#v=onepage&q&f=false

- Quispe, N., & Villegas, J. (2018). *Gestión pública por resultados y rendimiento laboral en la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2018*. Huánuco: Universidad César Vallejo.
- Ramírez Fernández, E. H. (2020). *Universidad Privada de Tacna*. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1580/Ramirez-Fernandez-Edgard.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez Sandoval, J. I., & Gochicoa Gramer, E. F. (2010). *Imagen corporativa: ventaja competitiva para las organizaciones PYME*. México: Universidad Veracruzana - Ciencia Administrativa. Obtenido de <https://www.uv.mx/iesca/files/2012/12/imagen2010-1.pdf>
- Vicente Herrera, A. N. (2019). *Universidad Privada de Tacna*. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1014>
- Vílchez Ordoñez, M., & Sánchez Davila, K. (2021). *Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos*. México: Ciencia Latina: Revista multidisciplinar. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.778

APÉNDICES

APÉNDICE A

Tabla 31

Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores			
¿En qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022?	Establecer en qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022	La gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa con la imagen institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022	Variable independiente: Gestión Pública por Resultados	Indicadores	Variable dependiente: Imagen Institucional	Indicadores
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específica	Dimensiones	Dimensiones		
¿En qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen funcional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022?	Determinar en qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen funcional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022	La gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa en la imagen funcional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022	Organización institucional	- Elementos de dirección - Mecanismos de coordinación - Criterios de diseño	Imagen Funcional	- Imagen Estructural - Imagen Comercializadora - Imagen Organizativa - Imagen Filosófica
¿En qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen afectiva de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022?	Especificar en qué medida la gestión pública por resultados se relaciona en la imagen afectiva de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022	La gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa en la imagen afectiva de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022	Seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados	- Uso de instrumento de monitoreo - Tipo de instrumento de monitoreo - Periodicidad de monitoreo	Imagen Afectiva	- Estima de trabajadores - Estima de proveedores - Estima de clientes
¿En qué medida la gestión pública por resultados se relaciona con la reputación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022?	Analizar en qué medida la gestión pública por resultados se relaciona con la reputación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022	La gestión pública por resultados se relaciona de manera significativa con la reputación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2022	Presupuesto por resultados	- Datos del presupuesto - Estadística de presupuesto por resultados - Supervisión de la planificación de recursos	Reputación	- Compromiso social - Compromiso medioambiental

Nota: Matriz de consistencia para la investigación cuantitativa. Elaboración propia.

APÉNDICE B

Tabla 32

Operacionalización de la variable independiente

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición		
				Apreciación	Valores	Escala
Bastidas & Pisconte (2009) establecen que la gestión pública por resultados se consolida a través un modelo ya validado previamente orientado en el nivel de eficacia, a través de medios que sean prácticos y completos para ser aplicados a un determinado contexto.	Organización institucional	Elementos de dirección Mecanismos de coordinación Criterios de diseño	01,02,03 04,05			
	Seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados	Uso de instrumento de monitoreo Tipo de instrumento de monitoreo Periodicidad de monitoreo	06,07,08 09,10	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	5 4 3 2 1	Ordinal
	Presupuesto por resultados	Datos del presupuesto Estadística de presupuesto por resultados Supervisión de la planificación de recursos	11,12,13 14,15			

Nota: Operacionalización de la variable independiente con sus dimensiones e indicadores. Elaboración Propia.

APÉNDICE C

Tabla 33

Operacionalización de la variable dependiente

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición		Escala
				Apreciación	Valores	
Según Pintado y Sánchez (2013) se basa principalmente en la concepción del público objetivo para destacar las características culturales, visuales y asimilarlos a su experiencia previa que adquirió a través de una compra o adquisición del bien o servicio.	Imagen Funcional	Imagen Estructural	01,02,03			Ordinal
		Imagen Comercializadora Imagen Organizativa Imagen Filosófica	04,05, 06,07,08 09,10, 11, 12, 13, 14			
	Imagen Afectiva	Estima de trabajadores Estima de proveedores Estima de clientes	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	5 4 3 2 1	
	Reputación	Compromiso social Compromiso medioambiental	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30			

Nota: Operacionalización de la variable dependiente con sus dimensiones e indicadores. Elaboración Propia.

APÉNDICE D: Cuestionario para variable Gestión Pública por resultados



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

INSTRUCCIONES: Estimado ciudadano(a), el cuestionario es CONFIDENCIAL y tiene como propósito reunir información sobre las variables de estudio. Tenga la amabilidad de responder las siguientes preguntas marcando con una “X” en el casillero de su elección.

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

Ítem	Organización institucional	1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que los elementos básicos de alta dirección han sido establecidos de forma correcta y eficaz en Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
2	¿Usted considera que se ha usado mecanismos de coordinación para cumplir con el fin institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
3	¿Usted considera que se ha empleado criterios de diseño para asignar funciones y recursos cumpliendo con la finalidad de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
4	¿Usted considera que se han identificado y desarrollado adecuadamente los temas contingentes, como los cambios en los aspectos políticos, sociales y económicos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
5	¿Usted considera que se ha actualizado la normativa (ROF - MOF) donde se detalla la estructura organizacional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
	Seguimiento, monitoreo y evaluación posterior por resultados	1	2	3	4	5
6	¿Usted considera que se han utilizado instrumentos de monitoreo de las estrategias aplicadas de gestión en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
7	¿Considera que debería implementarse un instrumento de monitoreo de las estrategias aplicadas de gestión en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
8	¿Considera que se tiene planificado el tiempo de monitoreo para las estrategias aplicadas de gestión en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
9	¿Existe un flujograma establecido para las estrategias aplicadas de gestión en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					

10	¿Existe un personal de trabajo a cargo de las estrategias aplicadas de gestión en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
	Presupuesto por resultados	1	2	3	4	5
11	¿Existen datos del presupuesto anterior asignado a las estrategias aplicadas de gestión en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
12	¿Existe entrega de resultados del monitoreo para establecer un presupuesto asignado a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
13	¿Existen estadísticas de presupuesto por resultados en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
14	¿Existen una planificación de recursos para el presupuesto por resultados en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					
15	¿Existe una supervisión de la planificación de recursos del presupuesto por resultados en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, en el año 2022?					

Nota. Instrumento de investigación extraído y adaptado de Jordán (2022)

APÉNDICE E: Cuestionario para variable Imagen institucional



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

INSTRUCCIONES: Estimado ciudadano(a), el cuestionario es CONFIDENCIAL y tiene como propósito reunir información sobre las variables de estudio. Tenga la amabilidad de responder las siguientes preguntas marcando con una “X” en el casillero de su elección.

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

IMAGEN FUNCIONAL		1	2	3	4	5
Imagen estructural						
1	Considera que la infraestructura es la adecuada para brindar servicios					
2	Considera que la institución cuenta con la iluminación adecuada					
3	Considera que la infraestructura de la institución es la adecuada ante sismos e incendios					
4	Considera que el ambiente esta adecuadamente distribuido					
Imagen comercializadora						
5	Considera la Conducta Comercial como un elemento comunicativo					
6	Se toma en cuenta que toda la actividad de marketing es una acción de comunicación					
7	El marketing es considerado como proceso de comunicación con el mercado, «escuchando» a los usuarios a través de las investigaciones de mercado que se realizan					
8	La institución se comunica con los consumidores a través de sus diferentes políticas de marketing, brindando un óptimo servicio					
Imagen organizativa / humana						
9	Considera que el personal le brinda recomendaciones					
10	Considera que el comportamiento del personal que lo atiende es ético					
11	Considera que el personal es el idóneo para brindarle la información requerida					
Imagen filosófica						

12	Considera que el refleja buenas conductas en el traro					
13	Considera que el personal viste adecuadamente					
14	Considera que el personal siempre se encuentra atento a sus preguntas					
IMAGEN AFECTIVA						
Estima de los colaboradores						
15	Considera que la institución muestra preocupación por su personal					
16	Considera que la institución premia a su personal					
17	Considera que la institución capacita a su personal sobre sus funciones					
Estima de los proveedores						
18	La estima de los proveedores se manifiesta por medio de las acciones de la institución como sujeto comercial					
19	Tiene relación directa con el comportamiento en pagos a sus proveedores					
20	Si la empresa es morosa ante cualquiera de sus proveedores, ya sean sus proveedores antiguos o nuevos ocasionara una baja en la estima de estos hacia ella					
Estima de los usuarios						
21	Considera que los administrativos de la institución son premiados por su responsabilidad					
22	Considera que la institución se preocupa por el bienestar de la población					
23	Considera que la institución busca mejorar su atención por el confort de la población					
REPUTACIÓN						
Compromiso social						
24	Considera que la institución realiza campañas de educación vial					
25	Considera que la institución promueve capacitación en beneficio de la población					
26	Considera que la institución está pendiente de las necesidades de su localidad de su alrededor					
27	Considera que la institución realiza programas de trabajo para los jóvenes de la localidad					
Compromiso medioambiental						
28	Considera que la institución realiza charlas de concientización a la población					
29	Considera que la institución promueve medios de transportes con energía renovable					
30	La institución tiene reservada una zona de reciclaje en sus instalaciones físicas					

Nota. Instrumento de investigación extraído y adaptado de Gavidia & Vásquez (2015)

APÉNDICE F: Validación por juicio de expertos de instrumento de investigación

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto: Flores Flores, Ascención América
 1.2 Grado académico: Doctorado en Administración
 1.3 Profesión: Administrador de Empresas
 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
 1.5 Cargo que desempeña: Decano de Facultad
 1.6 Denominación del instrumento:

GESTIÓN PÚBLICA POR RESULTADOS Y SU RELACIÓN EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE TACNA, 2022

- 1.7 Autor del instrumento: Marcos Calizaya, Betzabe Kimberly

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				/	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				/	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				/	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				/	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				/	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				/	
SUMATORIA PARCIAL					30	
SUMATORIA TOTAL		30				

III. RESULTADO DE LA VALIDACION3.1 Valoración total cuantitativa: 100 %3.2 Opinión FAVORABLE: SÍ DEBE MEJORAR: _____
NO FAVORABLE: _____

3.3 Observaciones

Tacna, *junio*, 01 del 2023
Firma

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto: AMELIA C. MAMANI HUANCA
- 1.2 Grado académico: DOCTOR
- 1.3 Profesión: INGENIERO
- 1.4 Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
- 1.5 Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.6 Denominación del instrumento: CUESTIONARIO

GESTIÓN PÚBLICA POR RESULTADOS Y SU RELACIÓN EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE TACNA, 2022

- 1.7 Autor del instrumento: Marcos Calizaya, Betzabe Kimberly

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL		-	-	-	24	-
SUMATORIA TOTAL		24				

III. RESULTADO DE LA VALIDACION3.1 Valoración total cuantitativa: 80%3.2 Opinión FAVORABLE: DEBE MEJORAR: _____
NO FAVORABLE: _____

3.3 Observaciones

Tacna, 02/06/23



Firma

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto: MARQUEZ QUINTO CARLOS GUSTAVO
 1.2 Grado académico: DOCTOR
 1.3 Profesión: Lic. Administración
 1.4 Institución donde labora: UPT
 1.5 Cargo que desempeña: Docente
 1.6 Denominación del instrumento:
GESTIÓN PÚBLICA POR RESULTADOS Y SU RELACIÓN EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE TACNA, 2022

1.7 Autor del instrumento: Marcos Calizaya, Betzabe Kimberly

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL		30				

III. RESULTADO DE LA VALIDACION3.1 Valoración total cuantitativa: 100%3.2 Opinión FAVORABLE: Si DEBE MEJORAR: _____
NO FAVORABLE: _____

3.3 Observaciones

Tacna, junio 02 del 2023.

Firma