



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN
CON LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN EL
COLEGIO DE LICENCIADOS EN
ADMINISTRACIÓN CORLAD, AREQUIPA-2020”**

PRESENTADA POR:

BACH. GABRIELA PACHACAMA VELARDE

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. ADOLFO ANTONIO SIMEON CARHUAVILCA

AREQUIPA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mi madre Ayda y mi hija Gya por que ellas han dado razón a vida, su apoyo incondicional y su paciencia, todo lo que soy hoy es gracias a ellas.

Son lo mas valioso que dios me ha dado.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primero a Dios por que me otorgó el don de la perseverancia para alcanzar mis metas en la vida.

A la universidad que me abrió sus puertas para ser mejor persona y buena profesional.

A todos los docentes que con el pasar de los años fueron un ejemplo a seguir.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	III
ÍNDICE DE TABLAS.....	V
INDICE DE FIGURAS	VIII
INDICE DE GRÁFICOS	IX
RESUMEN	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN	XIV
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2 Delimitación de la Investigación	3
1.2.1 Delimitación Espacial	3
1.2.2 Delimitación Social.....	3
1.2.3 Delimitación Temporal	3
1.2.4 Delimitación Conceptual	4
1.3 Problema de Investigación.....	5
1.3.1 Problema Principal.....	5
1.3.2 Problemas Secundarios	5
1.4 Objetivos de la Investigación	6
1.4.1 Objetivo General	6
1.4.2 Objetivos Específicos.....	6
1.5 Hipótesis y variables de la investigación.....	6
1.5.1 Hipótesis General	6
1.5.2 Hipótesis Secundarias	7
1.5.3 Variables de la Investigación.....	7
1.6 Metodología de la investigación.....	11

1.6.1	Tipo y Nivel de Investigación	11
1.6.2	Método y Diseño de la Investigación	11
1.6.3	Población y Muestra de la Investigación	12
1.6.4	Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos.....	12
1.6.5	Validez y Confiabilidad del Instrumento	14
1.6.6	Plan de Recolección y Procesamiento de Datos	14
1.6.7	Justificación e Importancia de la Investigación	15
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO		17
2.1.	Antecedentes de la Investigación	17
2.1.1.	Antecedentes Internacionales.....	17
2.1.2.	Antecedentes Nacionales.	19
2.1.3.	Antecedentes Locales.....	22
2.2.	Bases teóricas	24
2.2.1.	Gestión Administrativa	24
2.2.2.	Proceso administrativo:.....	25
2.3.	Definición de Términos Básicos.....	39
CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 44		
3.1.	Análisis de Tablas y Gráficos.....	44
3.2.	Discusión de Resultados	83
CONCLUSIONES		95
RECOMENDACIONES		97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		98
ANEXOS		102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Operacionalización de variables</i>	8
Tabla 2: <i>Ha escuchado sobre la misión del colegio de licenciados en administración Corlad</i>	44
Tabla 3: <i>Ha escuchado sobre la visión del colegio de licenciados en administración Corlad</i>	45
Tabla 4: <i>La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad es eficiente</i>	46
Tabla 5: <i>La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad es eficaz</i>	47
Tabla 6: <i>La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad es efectiva</i>	48
Tabla 7: <i>La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad posee una excelente calidad</i>	49
Tabla 8: <i>Los precios del colegio de licenciados en administración Corlad son aceptables</i>	50
Tabla 9: <i>El colegio de licenciados en administración Corlad tiene una buena página web, informativa y practica</i>	51
Tabla 10: <i>La institución está comprometida con la sociedad</i>	52
Tabla 11: <i>La institución tiene un buen ambiente</i>	52
Tabla 12: <i>La institución tiene una adecuada atención</i>	53
Tabla 13: <i>Considera que el personal está capacitado</i>	54
Tabla 14: <i>Ha escuchado sobre los beneficios que ofrece la institución</i>	55
Tabla 15: <i>La institución tiene una buena reputación</i>	56
Tabla 16: <i>Es fácil acceder a la institución</i>	57
Tabla 17: <i>El asesoramiento es el correcto a la hora de realizar los trámites</i>	58

Tabla 18: <i>El personal le brinda una atención amable</i>	59
Tabla 19: <i>La institución tiene presencia en redes sociales</i>	60
Tabla 20: <i>La institución tarda mucho en hacer los tramites</i>	61
Tabla 21: <i>Cuándo pregunta por su trámite recibe atención inmediata</i>	62
Tabla 22: <i>Cuándo pregunta por su trámite recibe atención amable .</i>	63
Tabla 23: <i>Cuándo pregunta por su trámite recibe atención asertiva.</i>	64
Tabla 24: <i>Le brindan facilidades con los pagos</i>	65
Tabla 25: <i>Ud. conoce la biblioteca virtual de CORLAD</i>	66
Tabla 26: <i>Diría que la biblioteca virtual es útil.....</i>	67
Tabla 27: <i>La bolsa de trabajo que ofrece CORLAD se adecua a sus necesidades.....</i>	68
Tabla 28: <i>Ante la pandemia usted considera que CORLAD se ha adaptado, así como sus trámites</i>	69
Tabla 29: <i>Los eventos organizados en CORLAD se adaptan a sus necesidades.....</i>	70
Tabla 30: <i>La revista CORLAD se adapta a sus necesidades</i>	71
Tabla 31: <i>Considera los tramites de colegiatura engorrosos</i>	72
Tabla 32: <i>Considera los tramites de colegiatura son eficientes</i>	73
Tabla 33: <i>Está enterado acerca los documentos normativos y las normas del colegio profesional</i>	74
Tabla 34: <i>Siente que se le brinda el servicio que espera</i>	75
Tabla 35: <i>Siente que lo que paga es lo que el servicio vale</i>	76
Tabla 36: <i>Conoce a las autoridades de CORLAD</i>	77
Tabla 37: <i>Considera que la línea de atención telefónica es eficiente</i>	78
Tabla 38: <i>Prefiere la atención presencial.....</i>	79
Tabla 39: <i>Considera que las novedades que brinda CORLAD se adaptan a sus necesidades</i>	80

Tabla 40: <i>Cuándo ha presentado una queja, ha sido atendido.....</i>	81
Tabla 41: <i>La percepción que tiene de la imagen de la institución es buena.....</i>	82
Tabla 42: <i>Tabla Cruzada: Gestión Administrativa e Imagen Institucional.....</i>	84
Tabla 43: <i>Prueba de chi- cuadrado.....</i>	84
Tabla 44: <i>Tabla Cruzada: Planeación e Imagen Institucional.....</i>	86
Tabla 45: <i>Prueba chi- cuadrado Planeación e Imagen Institucional .</i>	86
Tabla 46: <i>Tabla Cruzada: Organización e Imagen Institucional.....</i>	88
Tabla 47: <i>Prueba chi- cuadrado Organización e Imagen Institucional.....</i>	88
Tabla 48: <i>Tabla Cruzada: Dirección e Imagen Institucional.....</i>	90
Tabla 49: <i>Prueba chi- cuadrado Dirección e Imagen Institucional</i>	90
Tabla 50: <i>Tabla Cruzada: Control e Imagen Institucional.....</i>	92
Tabla 51: <i>Prueba chi- cuadrado Control e Imagen Institucional</i>	92
Tabla 52: <i>Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach.....</i>	93
Tabla 53: <i>Matriz de Consistencia.....</i>	102

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Procesos Administrativo</i>	25
Figura 2: <i>Proceso de Comunicación</i>	31
Figura 3: <i>Identidad institucional</i>	36

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: <i>Ha escuchado sobre la misión del colegio de licenciados en administración Corlad</i>	44
Gráfico 2: <i>Ha escuchado sobre la visión del colegio de licenciados en administración Corlad</i>	45
Gráfico 3: <i>La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad es eficiente</i>	46
Gráfico 4: <i>La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad es eficaz</i>	47
Gráfico 5: <i>La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad es efectiva</i>	48
Gráfico 6: <i>La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad posee una excelente calidad</i>	49
Gráfico 7: <i>Los precios del colegio de licenciados en administración Corlad son aceptables</i>	50
Gráfico 8: <i>El colegio de licenciados en administración Corlad tiene una buena página web, informativa y practica</i>	51
Gráfico 9: <i>La institución está comprometida con la sociedad</i>	52
Gráfico 10: <i>La institución tiene un buen ambiente</i>	53
Gráfico 11: <i>La institución tiene una adecuada atención</i>	54
Gráfico 12: <i>Considera que el personal está capacitado</i>	55
Gráfico 13: <i>Ha escuchado sobre los beneficios que ofrece la institución</i>	56
Gráfico 14: <i>La institución tiene una buena reputación</i>	57
Gráfico 15: <i>Es fácil acceder a la institución</i>	58
Gráfico 16: <i>El asesoramiento es el correcto a la hora de realizar los trámites</i>	59
Gráfico 17: <i>El personal le brinda una atención amable</i>	60

Gráfico 18: <i>La institución tiene presencia en redes sociales</i>	61
Gráfico 19: <i>La institución tarda mucho en hacer los tramites</i>	62
Gráfico 20: <i>Cuándo pregunta por su trámite recibe atención inmediata</i>	63
Gráfico 21: <i>Cuándo pregunta por su trámite recibe atención amable</i>	64
Gráfico 22: <i>Cuándo pregunta por su trámite recibe atención asertiva</i>	65
Gráfico 23: <i>Le brindan facilidades con los pagos</i>	66
Gráfico 24: <i>Ud. conoce la biblioteca virtual de CORLAD</i>	67
Gráfico 25: <i>Diría que la biblioteca virtual es útil</i>	68
Gráfico 26: <i>La bolsa de trabajo que ofrece CORLAD se adecua a sus necesidades</i>	69
Gráfico 27: <i>Ante la pandemia usted considera que CORLAD se ha adaptado, así como sus trámites</i>	70
Gráfico 28: <i>Los eventos organizados en CORLAD se adaptan a sus necesidades</i>	71
Gráfico 29: <i>La revista CORLAD se adapta a sus necesidades</i>	72
Gráfico 30: <i>Considera los tramites de colegiatura engorroso</i>	73
Gráfico 31: <i>Considera los tramites de colegiatura son eficientes</i>	74
Gráfico 32: <i>Está enterado acerca los documentos normativos y las normas del colegio profesional</i>	75
Gráfico 33: <i>Siente que se le brinda el servicio que espera</i>	76
Gráfico 34: <i>Siente que lo que paga es lo que el servicio vale</i>	77
Gráfico 35: <i>Conoce a las autoridades de CORLAD</i>	78
Gráfico 36: <i>Considera que la línea de atención telefónica es eficiente</i>	79
Gráfico 37: <i>Prefiere la atención presencial</i>	80

Gráfico 38: <i>Considera que las novedades que brinda CORLAD se adaptan a sus necesidades</i>	81
Gráfico 39: <i>Cuándo ha presentado una queja, ha sido atendido</i>	82
Gráfico 40: <i>La percepción que tiene de la imagen de la institución es buena</i>	83
Gráfico 41: <i>Tabla Cruzada: Gestión Administrativa e Imagen Institucional</i>	85
Gráfico 42: <i>Tabla Cruzada: Planeación e Imagen Institucional</i>	87
Gráfico 43: <i>Tabla Cruzada: Organización e Imagen Institucional</i>	89
Gráfico 44: <i>Tabla Cruzada: Dirección e Imagen Institucional</i>	91
Gráfico 45: <i>Tabla Cruzada: Control e Imagen Institucional</i>	93

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020, teniendo en cuenta que la gestión administrativa engloba la acción de motivar, dirigir y controlar los recursos intangibles de una empresa y atiende los requerimientos del cliente, los cuales muchas veces no tienen conocimiento sobre los beneficios de pertenecer a la institución, por lo que se evaluó cómo las personas perciben la imagen de la organización mediante su planeación, organización, dirección y control.

El estudio es de tipo no experimental y de nivel descriptivo – correlacional, en el cual se hizo uso de encuestas, considerando una muestra total de 306 colegiados de CORLAD, la cual fue tabulada en Excel y procesada en el programa SPSS, que permitió obtener los resultados y gráficos correspondientes. Adicionalmente se utilizó con la prueba chi cuadrado para la validación de hipótesis, donde se obtuvo una significancia menor a 0.05 por lo que se rechazó la hipótesis nula de la investigación: “La Gestión Administrativa no tiene una relación directa con la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.”

Finalmente, en el análisis estadístico de grado de confiabilidad se utilizó la prueba de Alpha de Cronbach, donde se obtuvo un valor de 0.861, concluyendo que la muestra es aceptable para la aplicación del grupo estudiado.

Palabras clave: gestión administrativa, imagen institucional, planeación, organización, dirección, control

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between Administrative Management and Institutional Image in the College of Graduates in Administration CORLAD, Arequipa-2020, taking into account that administrative management encompasses the action of motivations, directing and controlling resources intangible assets of a company and meets the requirements of the client, who often do not have knowledge about the benefits of belonging to the institution, so it was evaluated how people perceive the image of the organization through its planning, organization, direction and control .

The study is of a non-experimental type and descriptive-correlational level, in which surveys were used, considering a total sample of 306 CORLAD members, which was tabulated in Excel and processed in the SPSS program. results and corresponding graphs. In addition, it was used with the chi square test for hypothesis validation, where a significance of less than 0.05 was obtained, which is why the null hypothesis of the research was rejected: "Administrative Management does not have a direct relationship with the Institutional Image in the School of Graduates in Administration CORLAD, Arequipa-2020".

Finally, in the statistical analysis of the degree of reliability, the Cronbach's Alpha test was used, where a value of 0.861 was obtained, concluding that the sample is acceptable for the application of the studied group.

Keywords: administrative management, institutional image, planning, organization, direction, control

INTRODUCCIÓN

Los colegios profesionales cuidan la excelencia y ética del ejercicio profesional, ofreciendo a los colegiados diversos beneficios como cursos, alquiler de ambientes, bolsa de trabajo y convenios institucionales, donde la gestión administrativa se encarga de atender los requerimientos de ellos, lo cual puede influir en la imagen institución que se proyecta del Colegio de Licenciados en Administración CORLAD al público objetivo.

La imagen institucional como la percepción de las personas sobre la organización, por lo que la investigación nos permitirá evaluar si la gestión administrativa tiene una relación directa positiva, que le permita diferenciarse con otros colegios profesionales, para brindar servicios de calidad que incrementen sus ingresos.

En la actualidad, aproximadamente el 40% de licenciados en administración colegiados desconocen los beneficios que el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa ofrece, existiendo escasa información tanto para los colegiados como para los futuros colegiados, siendo un punto débil la difusión en medios de comunicación.

Por todo lo descrito anteriormente, se puede deducir que la gestión administrativa tiene relación con la imagen institucional, la cual puede ser aprovechada para la mejora del Colegio de Licenciados en Administración CORLAD Arequipa.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La creación de colegios profesionales reside en el cuidado de la excelencia y ética del ejercicio profesional, el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, ofrece diversos servicios como: cursos de especialización y actualización; se cuenta con una biblioteca implementada en el área de administración general; se brinda servicios de alquiler de ambientes; se cuenta con una bolsa de trabajo para los asociados, así también dicho colegio cuenta con convenios institucionales entre otros.

La gestión administrativa es la acción de motivar, dirigir y controlar los recursos intangibles de una empresa, atendiendo los requerimientos de los clientes.

Se ha visto que en la actualidad más de un 40% de licenciados en administración colegiados desconocen de los beneficios que ofrece el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, para el amparo y crecimiento profesional.

Sin duda uno de los resultados de la gestión administrativa es la imagen institucional que proyecta el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD a su público objetivo.

La imagen institucional de una entidad se refiere al sello con el cual se presenta una organización a sus clientes o usuarios, en otras palabras, es la percepción de las personas sobre una organización, incluyendo sus creencias, ideas, pensamientos y sentimientos.

Actualmente se observa la escasa información tanto para el colegiado y futuro colegiado, lo que en consecuencia trae el desconocimiento sobre los beneficios que ofrece la entidad, lo que podría solucionar muchos de sus

problemas, así también se ha visto que los colegiados desconocen sobre las actividades institucionales que realiza el colegio como por ejemplo la participación en los Juegos COREDE, que requiere de la participación de todos los miembros de la orden. Por otro lado, para el 2018 el congreso de la república aprueba el proyecto para regular la carrera profesional de administración, establece la colegiatura obligatoria para los administradores al igual que los ingenieros, abogados y médicos, un gran número de licenciados en administración desconocen sobre la existencia del colegio debido a la escasa difusión en medios comunicativos (Villalobos, 2018). Existen pocos convenios institucionales con una bolsa de trabajo muy básica lo que impide el aprovechamiento de oportunidades laborales de parte del colegiado, así también no se da un funcionamiento adecuado de la biblioteca, careciendo un horario de atención establecido, se cuenta con una variedad de colegiados inactivos.

Se han podido observar estudios preliminares a la investigación que han tratado el mismo tema de investigación por ejemplo a nivel internacional:

A nivel internacional (Robayo, 2012), en su estudio sobre imagen institucional e identidad corporativa G.D.S., donde se encontró que hasta ese momento dicha entidad no definía correctamente su imagen, así también los directivos de la empresa aún no estaban completamente concientizados sobre la importancia de la comunicación, careciendo de una relación horizontal en la empresa, por otro lado, no se tiene ningún tipo de motivación o recompensa de parte de los altos mandos, lo que conlleva a presentar deficiencias en el desempeño laboral, actualmente la empresa maneja una gestión tradicional, presentando difusiones estructurales. Por lo que se recomendó reestructurar los procesos de gestión de dicha entidad, lo que a largo plazo mejore su imagen corporativa.

A nivel nacional (Velázquez, 2019), en su estudio sobre la gestión administrativa e imagen institucional de la Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios, donde se encontró dicha universidad, al pasar de los años ha venido deteriorando su imagen institucional, careciendo de planes y

estrategias correspondiendo a dichos temas, se concluye que existe influencia significativa entre ambas variables (0.58), así también, los procesos de planificación, organización dirección y control son desfavorables y repercuten en la imagen institucional.

Finalmente a nivel local (Tagle, 2017), en su tesis sobre la gestión administrativa y su relación con la eficacia de la dirección de la I.E. San Antonio de Padua, donde se obtuvo que existe relación significativa entre ambas variables, haciendo uso de la prueba de Pearson se obtuvo un 0,8831, donde se comprueba la hipótesis alterna o de trabajo, se encontró que un 86% de los docentes consideran regular la eficiencia de la gestión administrativa, por otro lado, un 15% considera eficiente dicha gestión.

Por lo descrito anteriormente es que se ve por conveniente realizar el presente estudio en la gestión administrativa realizada en el Colegio de Licenciados en Administración y su imagen institucional, buscando su grado de relación.

1.2 Delimitación de la Investigación

1.2.1 Delimitación Espacial

La investigación se llevará a cabo en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD que se encuentra en la Urb. Las Orquídeas E20-B, Arequipa

1.2.2 Delimitación Social

La investigación toma como unidad de estudio a los miembros de la orden del Colegio de Licenciados en Administración CORLAD.

1.2.3 Delimitación Temporal

La investigación se llevará a cabo de enero a junio del 2020.

1.2.4 Delimitación Conceptual

La investigación abarca conceptos de la gestión administrativa y su grado de relación con la imagen institucional del Colegio de Licenciados en Administración CORLAD.

1.3 Problema de Investigación

1.3.1 Problema Principal

¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020?

1.3.2 Problemas Secundarios

- ¿Cómo es la relación entre la planeación y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020?
- ¿Cómo es la relación entre la organización y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020?
- ¿Cómo es la relación entre la dirección y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020?
- ¿Cómo es la relación entre el control y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre la planeación y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.
- Establecer la relación entre la organización y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.
- Definir la relación entre la dirección y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.
- Establecer la relación entre el control y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.

1.5 Hipótesis y variables de la investigación

1.5.1 Hipótesis General

La Gestión Administrativa tiene una relación directa con la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.

1.5.2 Hipótesis Secundarias

- Existe una relación entre la planeación y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.
- Existe una relación entre la organización y la Imagen Institucional del Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.
- La dirección tiene una relación directa en la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.
- Existe una relación entre el control y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD en Arequipa-2020.

1.5.3 Variables de la Investigación

1.5.3.1 Operacionalización de las Variables (Definición Conceptual y operacional)

Tabla 1:*Operacionalización de variables*

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores
Gestión Administrativa	Según Chiavenato (2002), la gestión administrativa es la planificación, organización dirección y control de los recursos con los que cuenta una empresa, cuyo fin es orientar todas las actividades realizadas hacia un objetivo en común.	Planeación	Misión
			Visión
			Objetivos
			Estrategias
			Cronograma de actividades
			Programas de capacitación
			Eventos institucionales
			Convenios Institucionales
		Organización	División de actividades
			Designación de actividades
			Asignación de recursos
			Delegación de roles y responsabilidades
		Dirección	Comunicación
			Motivar
			Liderazgo
			Orientación
			Soporte
		Control	Estándares de desempeño
			Seguimiento del desempeño
			Evaluación del desempeño
Acciones correctivas			
Acciones preventivas			
Imagen Institucional	Según Jiménez & Rodríguez (2011), la imagen institucional es la percepción de las personas sobre una organización, incluyendo sus creencias, ideas, pensamientos y sentimientos.	Identidad institucional	Cumplimiento de Objetivos Cumplimiento de Políticas Estructura Organizacional
		Comunicación institucional	Trato directo Comunicación Interna Atención al cliente Atención de quejas y reclamos
		Realidad institucional	Infraestructura Instalaciones Equipos tecnológicos Uniforme del personal

Fuente: Elaboración propia

1.5.3.2 **Definición conceptual de la variable**

1.5.3.2.1 **Variable Independiente “Gestión Administrativa”**

Según (Chiavenato, 2002), es la planificación, organización dirección y control de los recursos con los que cuenta una empresa, cuyo fin es orientar todas las actividades realizadas hacia un objetivo en común.

- **Idalberto Chiavenato:** Es uno de los principales precursores de la administración de nacionalidad brasileña, es especialista en administración y recursos humanos, graduado en pedagogía, filosofía, psicología con un post grado en administración. Tiene como principales libros “Introducción a la Teoría General de la Administración”, “Administración y recursos Humanos”, “Gestión del Talento Humano”, “Comportamiento Organizacional”, etc.
- **Silvia Sanz Blas y Silvia Sanz Casado:** Ambas docentes en administración, con estudios de pos grado en administración y recursos humanos, escritoras de libros como “Gestión Administrativa de Personal”, que donde se hace referencia aspectos clave de la administración, y donde se pueden observar los principales enfoques de la administración tales como planificar, organizar, dirigir y controlar.
- **Gareth Jones y Jennifer George:** Ambos especialistas en administración teniendo como principales publicaciones “Administración Contemporánea”, “Essentials of Contemporary Management”, “Understanding and Managing Organizational Behavior”, “Organizational Behavior”.

1.5.3.2.2 **Variable Dependiente “Imagen Institucional”**

Según (Jiménez & Rodríguez, 2011), la imagen institucional es la percepción de las personas sobre una organización, incluyendo sus creencias, ideas, pensamientos y sentimientos.

- **Ana Isabel Jiménez Zarco:** Licenciada en Administración y Recursos Humanos, cuenta con estudios en economía y marketing y la empresa Universitat Oberta de Catalunya, es autora de más de setenta artículos, tales como “Country Marketing”, “Country Brand Management”, “Social Media and Hospitality”, “Marketing 4.1” y demás libros, aportando positivamente al estudio sobre economía y empresa.
- **Imma Rodríguez Ardura:** Profesora del área de comercialización e investigación, de mercados de la UOC, docente de marketing digital con estudios de economía y empresa, realizando estancias de investigación publicadas en Behaviour & Information Technology, British Journal of Journal of Educational Technology, Computers & Education, teniendo como principales obras la “Comunicación e Imagen Corporativa”, “Principios y estrategias de Marketing”, “Marketing Digital y Comercio Electrónico”, “Estrategias y Técnicas de Comunicación”, sus estudios han aportado significativamente en el área de marketing.
- **Nicholas Ind:** Es un docente de la universidad Kristiana, así también es socio en Equilibrium Consulting, así también fue director de Icon Medialab ubicada en Suecia, así también dirigió su propia marca como estrategia de marca Reino Unido, autor de obras como “The Corporate Brand”, “Living the Brand y Brand Together” es uno de los principales aportadores en la promoción de marcas a nivel internacional.

1.6 Metodología de la investigación

1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación

1.6.1.1 Tipo de Investigación.

El presente estudio es de tipo **no experimental**, ya que en esta investigación no requiere de la manipulación de ninguna de las variables, centrándose en estudiar únicamente la relación entre los fenómenos de estudio.

1.6.1.2 Nivel de la Investigación.

Esta investigación es de nivel **descriptivo – correlacional**, ya que se analizan y relacionan las variables de estudio, según Hernández, et al. (2014), se busca establecer el grado de asociación entre una o más variables de estudio, mediante un patrón altamente predecible.

1.6.2 Método y Diseño de la Investigación

1.6.2.1 Método de Investigación

La investigación prueba sus hipótesis con un diseño **ex post facto**, que significa después de que se recolecta la información luego de un determinado hecho (Hernández, et al. 2014); así también es de tipo **transversal**, ya que se realiza en un solo periodo de tiempo siendo el año 2020.

1.6.2.2 Diseño de Investigación

El presente estudio es de diseño **Correlacional - causal**, ya que se medirán las características primordiales en las variables que se estudiarán, este tipo de investigación según Hernández, et al. (2014), se busca establecer el grado de asociación entre una o más variables de estudio, mediante un patrón altamente predecible.

1.6.3 Población y Muestra de la Investigación

1.6.3.1 Población.

La población está compuesta por la totalidad de miembros de la orden del Colegio de Licenciados en Administración, sumando un total de 1500 colegiados.

1.6.3.2 Muestra

Para obtener el número de muestra se utilizará la fórmula de la muestra:

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} =$$

Donde:

α_c : Es el valor del nivel de confianza (varianza)

e: Margen de error.

N: Tamaño de la población.

n: Tamaño de muestra.

$$\frac{1500 * (0,95 * 0,5)}{1 + (0,03^2 * (1500 - 1))}$$

$$n = 306$$

Se obtiene una muestra de 306 colegiados considerados para la aplicación de cuestionarios.

1.6.4 Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos

1.6.4.1 Técnicas.

Para la recolección de datos se usará la técnica de la **encuesta**, que consiste en un listado de ítems en función a las variables, dimensiones e indicadores a través del cual se puede conocer las necesidades, valores, intereses y en general la opinión de la unidad de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Así también se usará el **análisis**

documentario de información pertinente al tema proporcionada por el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD.

1.6.4.2 Instrumentos.

Se tiene como instrumentos al **cuestionario** que una modalidad de la técnica de la encuesta, con un listado aproximado de 40 preguntas correspondientes al tema de estudio, haciendo uso de la siguiente escala tipo Likert: siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2), nunca (1). Así también, se tiene como instrumento al **registro de datos** como los proyectos institucionales y planea anuales de trabajo.

1.6.5 Validez y Confiabilidad del Instrumento

1.6.5.1 Validez

Los instrumentos se validarán a través del **juicio de expertos** en el tema, acudiendo a tres especialistas en el tema de investigación quienes evaluarán y proporcionarán un puntaje de aplicabilidad a la encuesta elaborada por el investigador.

1.6.5.2 Confiabilidad

El grado de confiabilidad se prueba a través del **Coefficiente Alfa de Cronbach** que brinda un porcentaje de aplicabilidad, el cual se expresa de la siguiente manera:

- 1 = Confiabilidad perfecta
- 0.66 – 0.71 = Confiabilidad aceptable
- >0.66 = Baja Confiabilidad

1.6.6 Plan de Recolección y Procesamiento de Datos

1.6.6.1 Selección y representación por variables

Para la representación de los resultados se usarán tablas de frecuencia y gráficos de barra.

1.6.6.2 Utilización de procesadores sistemáticos computarizados

Para probar la confiabilidad del instrumento, tabulación de resultados y prueba de hipótesis se hará uso del paquete estadístico SPSS y el Microsoft Excel.

1.6.6.3 Fuentes estadísticas.

La prueba de hipótesis se realizará a través de la Chi Cuadrada que es la más utilizada para el tipo de estudio que se abordará.

1.6.7 Justificación e Importancia de la Investigación

1.6.7.1 Justificación de la investigación

La presente investigación pretende despertar el interés de las organizaciones a orientar todos sus esfuerzos hacia un mismo objetivo, en base a la planificación, organización, dirección y control de los servicios brindados.

El Colegio Profesional de Licenciados en Administración, tiene una amplia trayectoria, contando con diversos servicios para sus colegiados, sin embargo, debido a la falta de difusión de los mismos un gran porcentaje de colegiados, desconocen sobre los beneficios y facilidades brindadas por el colegio; por otro lado, se vio que, en la Ciudad de Arequipa existe un gran porcentaje de licenciados en administración que no se encuentran colegiados sin mostrar interés por integrarse a la orden.

La presente investigación es de gran utilidad para la entidad mencionada ya que permitirá realizar una evaluación de la gestión administrativa tanto en la planificación de servicios y atención al cliente, organización de sus áreas, dirección que sirva de guía, así como también soporte para el cumplimiento de lo planificado y el control que se da a las actividades de dicha entidad.

Es a través de la gestión administrativa que la imagen institucional del Colegio de Licenciados en Administración CORLAD puede diferenciarse de otros colegios profesionales, integrando a la totalidad de licenciados en administración incrementando sus ingresos y finalmente brindando un servicio de calidad.

Por ello la presente investigación se realiza en el Colegio de Licenciados en Administración, buscando conocer la opinión de los colegiados calificando la gestión recibida y su relación con la imagen institucional percibida por los usuarios.

Para lo cual se usa la técnica de la encuesta en la modalidad del cuestionario, a una muestra de 306 miembros de la orden, tomados como unidad de estudio. En el periodo enero a mayo del 2019.

1.6.7.2 *Importancia de la investigación*

El crecimiento de un Colegio Profesional se da en base al número de asociados con el que cuente, el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD tiene un total de 1500 colegiados aproximadamente, sin embargo, existe poca discusión de los servicios ofrecidos a los asociados, así también en la ciudad de Arequipa existe una gran cantidad de Licenciados en Administración sin colegiarse, esto quiere decir que la imagen institucional se encuentra por debajo en comparación a las de otros colegios profesionales, reduciendo la asociación de nuevos colegiados y el ingreso de recursos necesarios para ampliar las instalaciones, elaborar un club deportivo y mejorar los beneficios de sus colegiados.

Es por ello que la presente investigación es de vital importancia, buscando conocer la relación entre ambas variables que permitan probar las hipótesis de investigación para la creación de recomendaciones.

1.6.7.3 *Limitaciones*

La investigación tiene como limitación a la falta de estudios preliminares al tema en el ámbito internacional y local, así también se tiene como limitación la poca disposición de tiempos de los colegiados para la recopilación de datos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

(Robayo, 2012), en su tesis titulada “Imagen Institucional e Identidad Corporativa G.D.S.”, que tuvo como fin el conocer y fortalecer la imagen corporativa haciendo uso de análisis semióticos buscando generar un impacto positivo. Siendo una investigación de tipo descriptiva. La población estuvo constituida por la entidad corporativa GDS. Colombia, se tuvo como técnica de recolección de datos al análisis documental de información pertinente al tema. Finalmente se concluye que los directivos de la empresa aún no se han concientizado sobre la importancia de la comunicación, careciendo de una relación horizontal en la empresa, no se tiene ningún tipo de motivación o recompensa de parte de los altos mandos, lo que conlleva a presentar deficiencias en el desempeño laboral, actualmente la empresa maneja una gestión tradicional, presentando difusiones estructurales. Por lo que se recomienda reestructurar los procesos de gestión de dicha entidad, lo que a largo plazo mejore su imagen corporativa.

(Alcaide, 2017), en su tesis titulada “Imagen Institucional en entidades de Educación Superior, desarrollo de un Modelo de Medición aplicado a estudiantes”, que tuvo como objetivo general implementar un nuevo modelo para mejorar la imagen universitaria, estableciendo las variables, que conforman la imagen universitaria, la investigación fue de tipo descriptivo, utilizando la técnica de encuestas y entrevistas para la recolección de datos. Finalmente se concluye que es la gestión administrativa encargada de difundir los servicios brindados, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos por las entidades pertinentes, generando una imagen institucional positiva en los estudiantes. De manera que, en las quince variables significativas, las que tienen más peso para los estudiantes con muy buena imagen de la universidad son, por orden

decreciente, el posicionamiento en rankings, que la universidad tenga una buena relación calidad- precio, la presencia en redes sociales, y la transmisión de valores éticos y de Responsabilidad Social. Se concluye con la confirmación de un modelo que mide la imagen de la universidad con variables que son significativas en estudios precedentes, pero también con algunas de las variables incorporadas.

(Castañeda & Vásquez, J., 2016) en su tesis titulada “Relación entre la Gestión Administrativa y el Nivel de Satisfacción en estudiantes”, que tuvo como fin establecer la relación entre ambas variables plasmando las principales características tanto de la gestión administrativa como de la satisfacción de los clientes, siendo un estudio de tipo correlacional transversal, cuyos instrumentos para la recolección de datos fueron encuestas y entrevistas. La población estuvo constituida por 1200 estudiantes de la escuela de pos grado de la universidad Pedro Ruiz Gallo, mediante el uso de la fórmula de la muestra se obtienen 114 estudiantes para la aplicación de instrumentos. Finalmente se concluye que existe relación significativa entre ambas variables, un 79% de los estudiantes desconocen sobre la filosofía empresarial de la universidad, un 80% manifiestan que la universidad no cuenta con los recursos suficientes, también un 64% de estudiantes indican que en la universidad existe un liderazgo burocrático sin tomar en cuenta la participación de los estudiantes en la toma de decisiones.

Castañeda (2019), en su estudio titulado “Gestión Administrativa y su relación con la Rentabilidad de una empresa de Construcción y Servicios”, que tuvo como objetivo general el diseñar un modelo de gestión que incremente la rentabilidad de dicha empresa, para lo cual primeramente se realizó un análisis de la situación actual, se identificaron los factores de la rentabilidad y seguidamente se diseñó un modelo de gestión para mejorar la rentabilidad de la empresa. Siendo una investigación de tipo descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental, que tuvo como población de estudio a 14 colaboradores pertenecientes a todas las áreas de dicha entidad, tomando una muestra no probabilística que usa al total de la población. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y el análisis

documental, de la investigación finalmente tras la aplicación del modelo de gestión se encontró un 86% de procesos de gestión que se realizan adecuadamente, por lo que un 14% de procesos se realizan de manera errónea, siendo la empresa poco competitiva en el mercado, se encontró que el periodo 2016 – 2017 el ROA arrojó un valor de 14% de utilidad y para el 2017 el ROE bajó a un 7%, mostrándose una disminución del ROI de 14% de año a año. Por lo que la gestión administrativa diseñada en la investigación será de gran utilidad para la empresa en mención.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

(Velázquez, 2019), en su tesis titulada “Gestión Administrativa e Imagen Institucional de la Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios”, con el objetivo de establecer la relación entre ambas variables de investigación, donde se analizó el comportamiento de la gestión administrativa en la imagen institucional y su dependencia. Siendo una investigación de enfoque mixto, de tipo básico y con un nivel correlacional, en cuanto a la temporalidad la investigación fue transversal ya que se desarrolló en un determinado periodo. La población estuvo compuesta por 206 colaboradores entre el personal docente y el equipo administrativo, usando una muestra no probabilística censal, que toma al total de la población, se usó la técnica de la encuesta en la modalidad del cuestionario conformada por 40 preguntas, otro instrumento para la recolección de datos fue la entrevista a los directores de dicha entidad. Finalmente se concluye que existe influencia significativa entre ambas variables (0.58), así también, los procesos de planificación, organización dirección y control son desfavorables y repercuten en la imagen institucional.

(Bazán, 2018), con su tesis de nombre “La imagen corporativa y la calidad del servicio en la empresa CORBAZ S.R.L. – Santiago de Surco 2017”, cuyo objetivo general se enfoca en la determinación de la relación entre la calidad de servicio y la imagen corporativa de los clientes de la empresa CORBAZ S.R.L. por medio de instrumentos como fichas técnicas y cuestionario utilizando como técnica, la encuesta para el recojo de datos. Investigación de tipo descriptivo correlacional, no experimental, transversal

de naturaleza cuantitativa. Cuyo universo y muestra coincidieron en 70 clientes del total de atendidos, dando como principal conclusión de la investigación que existe una relación directa y significativa entre la imagen corporativa y la fiabilidad en empresa CORBAZ, 2017. El resultado principal de la investigación se concluye que sí hay relación entre la imagen corporativa y la calidad de servicio, comprobando la hipótesis formulada para las dos variables con un coeficiente de 0.916 y una significación de 0,000 que es menor que 0,05 y de acuerdo a Bisquerra tiene un grado de correlación de nivel alta.

(Yalle, 2018), en su trabajo de investigación “La gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa no 7073 de la UGEL N°01”, presentó como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa N° 7073 de la UGEL N°01. Su investigación fue de tipo no experimental de corte transversal, de diseño descriptivo correlacional. Tuvo como población a 70 individuos entre administrativos y profesores a lo que extrajo una muestra por conveniencia de un total de 50 personas. Utilizó como instrumento dos cuestionarios, uno para gestión y otro para imagen institucional. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta. Como resultado concluyó en la existencia de una correlación significativa entre la gestión administrativa y la cultura corporativa de la institución educativa N° 7073 de la UGEL No 01, confirmando su principal hipótesis y objetivos.

(Carrasco, 2018), en su investigación de tesis denominada “Gestión administrativa y desempeño laboral en la imagen institucional de una institución educativa emblemática 2018”, trabajó con el objetivo general determinar el grado de incidencia de la gestión administrativa con respecto al desempeño laboral en la imagen de una Institución Educativa Emblemática 2018. Siendo una investigación “básica” de enfoque cuantitativo, el presente trabajo se realiza empleando el método hipotético deductivo, de diseño no experimental, transversal. La población para esta investigación fueron docentes con un tamaño de muestra constituido por 120 docentes. Para la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido,

mediante la técnica de Opinión de Expertos cuyo instrumento es la certificación de validación de los instrumentos por juicio de expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach. Finalmente, como conclusión se obtuvo que la gestión administrativa y el desempeño laboral inciden positivamente en la imagen institucional de una organización educativa emblemática 2018. Los resultados estadísticos obtenidos luego del procesamiento de datos de la hipótesis general indican que, la gestión administrativa y desempeño laboral inciden positivamente en la imagen institucional de una Institución Educativa Emblemática 2018, de acuerdo con el R² de Nagelkerke de 39,1% con una significatividad estadística de 0,000; se puede determinar entonces que ambos factores tienen gran importancia e influencia en las estructuras institucionales, ya que esto genera mayor confiabilidad y prestigio ante un determinado grupo de personas o lugar, generando un mejor rendimiento académico, óptimos profesionales y con estos dos el crecimiento y fortalecimiento de la institución educativa; si bien no se ha podido encontrar antecedentes a nivel internacional o nacional que traten las dos variables en un solo trabajo de investigación, pero si independientemente, pudiendo reiterar que dichos factores independientemente o ambos afectan a la imagen institucional

(Amelida, 2017), en su tesis titulada “Gestión Administrativa y su reacción con la Imagen Institucional de la Unidad de Gestión Administrativa Local 01, San Juan de Miraflores - 2017”, que tuvo como objetivo establecer la gestión administrativa y su relación con la imagen institucionales de dicha entidad, siendo una investigación de tipo correlacional, no experimental ya que no se realiza la manipulación de ninguna de las variables, así también la población del presente estudio estuvo constituida por la totalidad de docentes que laboran en la red del distrito Villa María del Triunfo, eligiendo como muestra a tres instituciones educativas del distrito con un total de 100 docentes. Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta bajo la modalidad del cuestionario, así también se usó una ficha técnica.

Finalmente se concluye que existe relación entre ambas variables de estudio con una $\rho = 0,801$, en cuanto a la planeación se encontró relación directa con la imagen institucional con un $\rho = 0,624$. En cuanto a la organización se obtuvo un $\rho = 0,700$ en relación con la imagen institucional, así también se encontró relación entre la dirección y la imagen corporativa con un $\rho = 0,807$. Finalmente, en cuanto al control y la imagen corporativa se encontró que existe relación en un $\rho = 0,559$.

(Mamani, 2019), en su tesis titulada “Gestión Administrativa y su relación con el Clima Institucional en el Personal Administrativo en los Trabajadores Administrativo de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto”, con el objetivo de establecer la gestión administrativa y su relación con el clima institucional, siendo una investigación de tipo correlacional transversal, con un diseño no experimental. Teniendo como población 391 colaboradores, haciendo uso de la fórmula de muestra se tiene como unidad de estudio a 116 trabajadores, para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta en la modalidad del cuestionario, finalmente se obtuvo que existe relación significativa entre ambas variables de investigación en dicha municipalidad, obteniendo un ρ de 0,774, cuyo significado es un alto grado de correlación, así también se encontró un $p = 0,000$ siendo menor a 0,01, siendo datos suficientes para confirmar una relación significativa entre ambas variables.

2.1.3. Antecedentes Locales.

(Tagle, 2017), en su tesis titulada “Gestión Administrativa y su relación con la Eficacia de la Dirección de la I.E. San Antonio de Padua, Puno - 2017”, con el objetivo de establecer la gestión administrativa y su relación con la eficacia en la dirección en dicha institución, siendo una investigación descriptiva – correlacional, el universo de estudio estuvo compuesto por 34 docentes, trabajando con una muestra por conveniencia del total de la población para la aplicación de la encuesta, buscando conocer el grado de efecto de la gestión administrativa en dicha entidad. Finalmente se obtuvo que existe relación significativa entre ambas variables, haciendo uso de la prueba de Pearson se obtuvo un 0,8831, donde se comprueba la

hipótesis alterna o de trabajo, se encontró que un 86% de los docentes consideran regular la eficiencia de la gestión administrativa, por otro lado, un 15% considera eficiente la dirección.

(Oré, 2018), en su tesis titulada “Liderazgo Directivo y la Gestión Administrativa en la Institución Educativa Simón Bolívar”, con el objetivo de conocer la relación del liderazgo que ejerce la dirección y la gestión administrativa en dicha institución. Siendo una investigación de tipo correlacional, no experimental. Trabajando con una población de 35 personas entre el personal docente y personal administrativo, trabajando con una muestra no probabilística censal que toma al total de la población. Finalmente se concluye que tras realizar la evaluación se encontró que un 60% del personal califica a la gestión administrativa como regular, mostrando una tendencia deficiente con un 31%, así también se compararon los tipos de liderazgo existentes, donde se encontró que el que predomina es liderazgo autócrata, lo que a su vez genera poca participación del personal en la toma de decisiones. Se recomienda mejorar los procesos de gestión en base a la integración de todas las áreas institucionales.

(Carpio & Durand, 2015), en su estudio titulado “Clima Organizacional y Gestión Administrativa del área logística en una empresa Ladrillera”, que tuvo como objetivo el establecer el grado de relación entre ambas variables, siendo una investigación de tipo descriptivo - correlacional, con un diseño no experimental. La población de estudio estuvo constituida por 35 colaboradores del área de logística, tomando en cuenta el número de la población se decide utilizar toda la muestra de estudio. Para la toma de datos se utilizó la técnica de la encuesta el análisis de contenidos, cuyos instrumentos son la encuesta y la ficha de datos, finalmente se concluye que el clima organizacional tiene influencia en la gestión de la empresa, observando como principal problema deficiencias en la organización, por lo que la empresa requiere implementar planes de mejora, por otro lado en cuanto al nivel de compromiso se encontró que un 80% de colaboradores se encuentran comprometidos ya que poseen conocimientos sobre la filosofía empresarial de la empresa, sin embargo este nivel de compromiso podría

verse perjudicado por la falta de comunicación lo que se ve plasmado a la hora de trabajar en equipo donde las personas de edad entre 18 – 19 años prefieren no hacerlo y los trabajadores de mayor edad laboran bajo enfoques estandarizados.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión Administrativa

Según (Chiavenato, 2002), es la planificación, organización dirección y control de los recursos con los que cuenta una empresa, cuyo fin es orientar todas las actividades realizadas hacia un objetivo en común.

Se trata de la cantidad de actividades dirigidas a alcanzar determinadas metas y objetivos, requiriendo del apoyo del desempeño de personas en labores de planeación, organización, dirección y control.

(Sanz, 1998), indican que la gestión administrativa es la combinación de esfuerzos de un grupo de trabajo por alcanzar objetivos mediante su desempeño, donde se encuentran labores esenciales como la planeación, organización, dirección y control.

Toda empresa trabaja en búsqueda de un fin, lo que se puede alcanzar en base a un proceso planificado y monitoreado.

Por su parte (Jones & George, 2006), resaltan que la gestión administrativa se encarga de velar por el buen cumplimiento de cualquier procedimiento, además este proceso debe ser oportuno reduciendo lo máximo posible los costos de la empresa en la utilización adecuada de los recursos.

Delgado (2006) comenta que se trata de la implantación y mantenimiento de un ambiente de trabajo que fomente las acciones dirigidas hacia el logro de metas y objetivos.

2.2.2. *Proceso administrativo:*

Los elementos que conforma el proceso administrativo es la planificación, organización, dirección y control.

Figura 1:

Procesos Administrativo.



Fuente. Chiavenato (2002).

2.2.2.1. *Planificación:*

Según (Chiavenato, 2002), se trata de un análisis de la situación actual de la empresa y lo que se quiere conseguir a mediano o largo plazo, se trata de plantear las actividades a realizar en la empresa para alcanzar un determinado objetivo. Para Jácome (1982), la planificación busca reducir el riesgo y aprovechar oportunidades.

En la planeación se requiere definir los objetivos y metas para el establecimiento de estrategias, estableciendo una jerarquía adecuada en la organización, cuando una organización carece de planificación es probable que cada departamento de la organización trabaje bajo sus propios

propósitos impidiendo un trabajo en conjunto y por ende el cumplimiento de objetivos. (Jones & George, 2006)

La planificación es uno de los procesos claves en la toma de decisiones teniendo como fin conseguir el objetivo deseado, analizando la situación actual de la empresa eliminando agentes externos que impidan el logro de objetivos, además permite anticiparse ante posibles problemas presentados en el futuro estableciendo medidas.

Por su parte (Reyes, 1992), la creación de una imagen corporativa tiene una relación directa con la gestión administrativa, ya que ambas variables proporcionan información para la toma de decisiones administrativas.

(Pizarro, 2012), refiere que la poca comunicación con el cliente es perjudicial para la empresa pues el cliente es el portavoz principal para el establecimiento de políticas institucionales, por ello las empresas necesitan formular un departamento de comunicaciones que permita el flujo de información cohesionado entre la empresa y el cliente.

En la gestión administrativa es sumamente necesario definir las acciones que se van a llevar a cabo para alcanzar los objetivos trazados, desde su inicio, proceso y fin, delegación de los recursos, etc. Realizar análisis interno y externo de la empresa.

- **Misión**

Según (Zambrano, 2011), consiste en el inicio de toda actividad empresarial, se trata de definir la actividad productiva y comercial del negocio. Así también la visión fundamenta la razón de la empresa teniendo como fin principal que la fundamentación de principios organizacionales, debe ser redactada en base al desarrollo de las actividades principales de la empresa.

- El porqué de la empresa
- Rubro del negocio (a que se dedica la empresa).
- Público objetivo.

- Servicios y productos a ofrecer.
- Servicios y productos preferidos por los clientes.
- Analizar la situación actual de la empresa y visualizar escenarios deseados.

En resumen, la misión plasma las actividades principales que realiza la empresa, la descripción de los productos o servicios que brinda.

- **Visión**

Es el resultado esperado de desarrollar las actividades empresariales, es necesario que las empresas proyecten un futuro deseado.

Según (Toran, 2012), es la proyección a futuro que tiene la empresa a un tiempo determinado

- **Objetivos**

Es el fin al cual se dirigen las acciones u operaciones de una empresa, donde se disponen determinados medios para alcanzarlo.

Según (Amorós, 2007), es destino al que se quiere llegar, generalmente es el motivo que impulsa a una persona a seguir sus aspiraciones y anhelos.

- **Estrategias**

Es un conjunto de acciones que encaminan unos procesos anteriormente planificados. Según (Amorós, 2007), las estrategias son una forma de proyectarse a un futuro, las claves para lograrlo y el procedimiento, las cuales facilitan las labores, atendiendo inteligentemente las necesidades y compartiendo métodos didácticos en el desarrollo de actividades, así también permiten la evaluación y seguimiento al desempeño del personal, contando con un lineamiento.

- **Cronograma de actividades**

Se trata de una tabla donde se detallan las actividades a realizar en un determinado tiempo.

Según (Ramírez, 2010), el cronograma de actividades es el calendario que manejan las empresas, bajo un tiempo establecido para la realización de sus labores, se requiere poner dichas actividades de forma clara para su fácil entendimiento.

- **Programas de capacitación**

Según (Castañeda J. , 2019), es un conjunto de procesos establecidos de tal forma que permita el flujo de información, cuyo fin es desarrollar las competencias del personal.

Para (Chiavenato, Introducción de la Teoría General de la Administración (8 ed), 2012), se trata de un proceso a corto plazo, que se aplica de forma estandarizada y organizada, por el cual las personas adquieren conocimientos esenciales para la realización de su trabajo.

Dicho en palabras de (Jones & George, 2006), se trata de planificar un proceso estructurado mediante el cual se busque desarrollar competencias en el personal, con el fin de contribuir beneficiosamente en su producción. Los programas de capacitación se crean con el fin de proporcionar al personal los conocimientos necesarios para desenvolverse eficientemente en su puesto de trabajo.

- **Eventos institucionales**

Son actividades que realiza una organización de forma interna o externa.

(Jácome, 1982), refiere que un evento institucional es un acontecimiento en el cual participan los representantes organizacionales, los miembros que la conforman, clientes y usuarios.

- **Convenios Institucionales**

Son acuerdos con entidades pertinentes al rubro de la organización en beneficio de los clientes o usuarios.

Según (Pizarro, 2012), es la cooperación de una empresa con otra a una actividad celebrada en la entidad patrocinada, valiendo oportunamente sus fortalezas y recursos.

(Jiménez & Rodríguez, 2011), refiere que el patrocinio que realice una empresa permite la creación de asociaciones en la mente del cliente, incrementando el grado de identificación y reconocimiento de la empresa.

2.2.2.2. Organización:

(Jones & George, 2006), es el establecimiento de recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos de la empresa, luego se debe relacionar dichos recursos ya sean tangibles, intangibles y humanos con el grupo de trabajo, en otras palabras, la determinación de departamentos de la empresa. Se trata de un proceso donde se clasifica el trabajo, así también se delegan responsables y recursos.

(Toran, 2012), manifiesta que el deber de toda organización es poner a disposición todos recursos ya sean humanos, materiales y equipos con los que cuenta para dirigir sus operaciones hacia los objetivos anhelados.

2.2.2.3. División de actividades

Según (Amorós, 2007), se hace referencia a la cantidad de actividades donde en primer lugar se distribuye el número de tareas para la distribución apropiada del trabajo, para lo que se requiere personas especializadas en las diversas labores a realizar.

Es el desglosamiento de actividades a realizar en una determinada organización.

- **Delegación de roles y responsabilidades**

Es la delegación de responsables que velen por el cumplimiento de las estrategias mencionadas.

Se trata de la asignación de actividades a realizar unas personas especializadas en la materia, aquí entra a tallar el reclutamiento de personal, donde se establece el perfil deseado para la ocupación de un determinado puesto (Castañeda J. , 2019)

- **Asignación de recursos**

Seguida de la delegación de roles se tiene la asignación de recursos necesarios para llevar a cabo las actividades ya sean recursos materiales, equipos y servicios.

Dicho en palabras de (Amorós, 2007), es el otorgamiento de recursos necesarios al personal pertinente al tema para el desarrollo de sus actividades.

- **Dirección**

(Chiavenato, Introducción de la Teoría General de la Administración (8 ed), 2012), refiere que una vez establecido el grupo de trabajo se requiere darle funcionamiento, la función de dirigir exige dedicación de parte del jefe pues lo que se requiere es obtener los mejores resultados posibles de los departamentos que conforman la empresa, siendo una actividad de mando, guía, influencia y motivación.

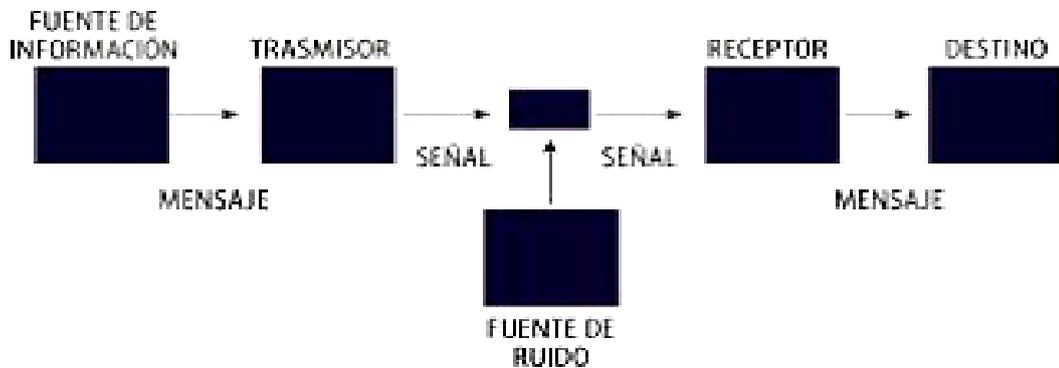
Para (Jones & George, 2006), se trata del monitoreo directo del cumplimiento de las acciones planificadas, aquí entra a tallar la eficiencia del gerente, el cual representa la guía y soporte para el correcto desempeño de las áreas. La dirección es comandar, orientar y motivar al personal a cargo de tareas fundamentales.

En pocas palabras, la organización es la ejecución de lo planificado, donde es el gerente responsable de velar por la correcta ejecución de lo indicado.

- **Comunicación**

Es el proceso en el cual se intercambié información entre dos personas interactuando como emisor y receptor.

Según (Pelayo, 2001), es la capacidad de las personas para transmitir información, proyectar sentimientos y emociones para manifestarse sobre algún tema, la comunicación es el intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor. A continuación, se plasmará el proceso de comunicación según Shannon-Wiener.

Figura 2:*Proceso de Comunicación.*

Fuente. Pelayo (2001).

- **Motivar**

Según (Vélaz, 1996), todas las personas están propensas a repetir una conducta que fue recompensada, porque la motivación consiste en los impulsos que recibe una persona tras realizar un esfuerzo.

Son los incentivos que se le dan a las personas para la realización de determinadas labores, existen diferentes tipos de incentivos ya sean salariales, reconocimientos o premios.

- **Liderazgo**

El liderazgo según (Chiavenato, Introducción de la Teoría General de la Administración (8 ed), 2012), es la influencia interpersonal ejercida de una persona a otra, lo cual se lleva a cabo a través de la comunicación con el fin de lograr determinados objetivos trazados.

Para (Vázquez, 2006), es el grado de influencia que ejerce una persona sobre otra, un gerente puede estimular a su personal con palabras de aliento y ofreciendo la confianza necesaria para escuchar las propuestas del personal.

En pocas palabras el liderazgo es, lograr que una persona haga algo por otra bajo voluntad propia.

- **Orientación**

Es la guía brindada por el gerente a sus empleados, la atención a sus dudas.

Según (Bowyer, Murphy, & Bortini, 2002), la orientación consiste en la tutoría que se le da al personal sobre una actividad, todo proceso de capacitación es también una orientación.

- **Soporte**

(Bernardez, 2007), se refiere a los documentos administrativos que sirven de fuente para brindar soluciones concretas ante determinadas situaciones. También, se puede definir como el sustento que le da el gerente a su personal sobre las decisiones tomadas, aquí entra a tallar el grado de autonomía que se le da al personal avalado por su jefe inmediato.

- **Control**

Es una función administrativa a cargo de supervisar el proceso de actividades anteriormente planificadas, previniendo y corrigiendo cualquier percance, es importante de la participación de todos los gerentes o responsables de área.

(Bowyer, Murphy, & Bortini, 2002), resalta que este elemento de la gestión administrativa debe ejercerse tanto en la planificación, organización y dirección, eliminando posibles errores encaminando las actividades al logro de objetivos.

- **Estándares de desempeño**

Según (Bernardez, 2007), se trata de los indicadores que orientan las labores a ejercer por los trabajadores y su forma de evaluación.

Son determinados indicadores que sirven para medir el desempeño de un determinado personal.

- **Seguimiento del desempeño**

Es el monitoreo que se le dan a los procesos que anteriormente fueron planificados, forma parte del control de gestión, dicho seguimiento debe ejercerse en todo el proceso administrativo tanto en la planeación, organización, dirección y control.

- **Evaluación del desempeño**

Se realiza a través del uso de indicadores de medición, para verificar el cumplimiento de objetivos y metas propuestas. Según (Castañeda J. , 2019), la evaluación del desempeño se centra en los siguientes bloques:

- Comportamiento de la persona.
- Calidad del trabajo.
- Relaciones interpersonales.
- Salud emocional.
- Conocimientos y habilidades.

- **Acciones correctivas**

Según (Vergara, 2000), es una acción que se realiza con el fin de identificar y reducir causas de una no conformidad identificada, se diferencia de la corrección porque no solo se repara un error si no busca detectar la causa para seguidamente eliminarla.

Es el establecimiento de medidas a llevar a cabo tras un suceso inesperado, dichas acciones deben estar plasmadas en los planes estratégicos de la empresa.

- **Acciones preventivas**

(Vergara, 2000), refiere que se trata de una acción llevada a cabo para eliminar las causas de una no conformidad o un escenario indeseable, es diferente a la acción correctiva ya que en ella no es necesario identificar ninguna causa, pues la no conformidad aún no se presentó.

Son acciones que se llevan a cabo antes de realizar cualquier actividad, reduciendo un número de riesgos o determinado porcentaje de errores en la operatividad de los mismos.

- **Imagen Institucional**

(Jiménez & Rodríguez, 2011), la imagen institucional es la percepción de las personas sobre una organización, incluyendo sus creencias, ideas, pensamientos y sentimientos.

(Ind, 1992), refiere que la imagen institucional es un conjunto de significados asociados por una persona en base a su experiencia lo que le permitirá describir a una empresa u organización.

La imagen corporativa es el resultado de un proceso en la mente de cada persona donde entran a tallar diversos factores ya sean internos o externos a la empresa, además que dicho proceso se encuentra sujeto al uso de diversas fuentes, dándose en distinta cantidad, calidad y objetividad.

(Sánchez, 2009), refiere que la imagen que proyecte una institución es clave para asegurar su permanencia en el entorno en el que se desenvuelve, ya que las actividades que realiza una organización están determinadas pero los resultados son inciertos.

En pocas palabras la imagen institucional se trata de un conjunto de creencias y opiniones que posee una persona sobre la organización, donde entran a tallar tres componentes imprescindibles que se detallan a continuación:

- Imagen corporativa: La cual se refiere a la percepción de aspectos tangibles e intangibles de la empresa como son las instalaciones, ambiente organizacional, beneficios, costos y trato directo con el personal de atención.
- La imagen afectiva: Se refieren a las emociones y sentimientos que generan las organizaciones en sus clientes, a través de situaciones agradables como actividades recreativas, agradables, animadas, divertidas y por el contrario situaciones aburridas, estresantes, desagradables etc.
- La imagen en general: Se trata de la marca que diferencia a una empresa de otra, distinguida por particularidades e identidad corporativa.

2.2.2.4. *Identidad institucional*

Para crear identidad institucional es necesario conocer la heterogeneidad de los clientes, los diversos gustos y preferencias que los llevan a optar por adquirir un producto o servicio.

Según (Jiménez & Rodríguez, 2011), la identidad dentro de una organización es la percepción que tiene sobre la misma, se trata de algo único, aquí se incluye la filosofía, creencias, tecnología, valores, principios, cultura y demás aspectos que diferencien la empresa de otra.

Es la conjunción del trayecto y estrategias de la empresa, la cual no puede modificarse fácilmente, su evolución es paulatina, sin embargo, un acontecimiento inesperado, podría modificarlos rotundamente. A continuación, se plasma el método estratégico para la realización de programas de identidad corporativa:

Figura 3:*Identidad institucional.*

Fuente. (Jiménez & Rodríguez, 2011)

- **Cumplimiento de Objetivos**

(Almeida, 2017), una empresa que proyecte sus objetivos sabe a dónde dirigirse, el cumplimiento de objetivos es la capacidad de la empresa de cumplir con las metas trazadas, lo que sin duda es un factor importante de la identificación con la imagen corporativa.

Según (Carrasco, 2018), el cumplimiento de objetivos conlleva a presentar sentimientos de alegría y frustración para las personas.

- **Cumplimiento de Políticas**

Según (Yalle, 2018), es el grado con el que se la empresa cumple y da cumplimiento a las normas y principios establecidos, ya que en una

empresa no solo es necesario establecer políticas sino también asegurarse de su cumplimiento.

- **Estructura Organizacional**

Según (Lusthaus, Adrien, Free Carden, & Montalván, 2002), se trata de la capacidad de una empresa para estructurarse y adaptarse a diferentes condiciones siendo pieza fundamental para incrementar el desempeño personal. Dicha estructura se encuentra expuesta a cambios según su adaptación, en otras palabras, es la capacidad de la empresa para dividir el trabajo, asignar los roles y responsabilidades.

Es el orden jerárquico por lo cual está constituida una empresa, estas se pueden dividir en áreas o departamentos que requieren estar interconectados para orientarse hacia un objetivo en común.

2.2.2.5. Comunicación institucional

Se trata de un proceso en el cual se transforma la identidad corporativa en imagen, ya que la identidad no tiene ningún valor si no se comunica adecuadamente, ya que sin comunicación no se pueden difundir los valores y estrategias institucionales por lo que no se podrán obtener ni adoptar.

Así también según (Jiménez & Rodríguez, 2011), se puede decir, que la comunicación institucional es la que posee un público objetivo sobre la institución, la cual está determinada por los esfuerzos que haga la misma empresa, donde el principal problema es llegar a públicos diferentes con la misma efectividad, por lo que es una labor permanente.

- **Trato directo**

Según (Vergara, 2000), se trata de un mecanismo diferencial que consiste en la contratación de un solo proveedor, donde se solicita más de una cotización en contrataciones inferiores a 10 UTM, menos las causales.

Es la relación que se da entre la organización y su público objetivo, cuando existen intermediarios, es necesario establecer estrategias que

permita que dichos intermediarios de los cuales dependa mantener una imagen agradable para los cliente o usuarios.

- **Comunicación Interna**

Es el diálogo interno un individuo, con el cual una persona puede percibir la calidad de un servicio, o tomar una determinada decisión (Jiménez & Rodríguez, 2011).

- **Atención al cliente**

Es el servicio que las empresas brinda a sus clientes donde se da un trato directo entre el representante de la empresa y el usuario.

- **Atención de quejas y reclamos**

(Amorós, 2007), son los esfuerzos de la empresa por atender cualquier tipo de disconformidad de los clientes, mientras este servicio sea más eficaz, los clientes quedaran más satisfechos.

2.2.2.6. Realidad institucional

Según (Ind, 1992), se trata del estado tanto económico como financiero de la empresa, la estructura operativa y organizativa. También se trata de la infraestructura con la que cuenta y el sistema de recursos materiales que lo avala.

Se trata del estado actual de la empresa, los recursos con los que cuenta para brindar los servicios requeridos por el cliente, aquí entran a tallar aspectos como la infraestructura, calidad de instalaciones, equipos, materiales y la apariencia del personal de atención.

- **Infraestructura**

, son aspectos como iluminación, temperatura, espacio ubicación de las áreas de una empresa.

- **Instalaciones**

Ind (1992), son los espacios con los que cuenta una empresa para brindar sus servicios

- **Equipos tecnológicos**

(Jiménez & Rodríguez, 2011), se trata de la utilización de herramientas tecnológicas como equipos, software y hardware que faciliten los procesos de comunicación como de operaciones.

- **Uniforme del personal**

(Sánchez, 2009), es la vestimenta que utiliza el personal para brindar los servicios, siendo un factor importante para la identificación de la imagen que proyecta la organización.

2.3. Definición de Términos Básicos

- **Acciones correctivas:** Es una acción que se realiza con el fin de identificar y reducir causas de una no conformidad identificada, se diferencia de la corrección porque no solo se repara un error si no busca detectar la causa para seguidamente eliminarla. (Vergara, 2000)
- **Acciones preventivas:** Se trata de una acción llevada a cabo para eliminar las causas de una no conformidad o un escenario indeseable, es diferente a la acción correctiva ya que en ella no es necesario identificar ninguna causa, pues la no conformidad aún no se presentó. (Vergara, 2000)
- **Asignación de recursos:** Es el otorgamiento de recursos necesarios al personal pertinente al tema para el desarrollo de sus actividades (Amorós, 2007).
- **Atención al cliente:** Es el servicio que las empresas brinda a sus clientes donde se da un trato directo entre el representante de la empresa y el usuario.
- **Atención de quejas y reclamos:** Son los esfuerzos de la empresa por atender cualquier tipo de disconformidad de los clientes, mientras este servicio sea más eficaz, los clientes quedarán más satisfechos. (Amorós, 2007)

- **Comunicación Interna:** Es el diálogo interno de un individuo, con el cual una persona puede percibir la calidad de un servicio, o tomar una determinada decisión (Jiménez & Rodríguez, 2011)
- **Comunicación:** Es la capacidad de las personas para transmitir información, proyectar sentimientos y emociones para manifestarse sobre algún tema, la comunicación es el intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor. A continuación, se plasmará el proceso de comunicación según Shannon-Wiener. (Pelayo, 2001)
- **Convenios Institucionales:** Es la cooperación de una empresa con otra a una actividad celebrada en la entidad patrocinada, valiendo oportunamente sus fortalezas y recursos. (Pizarro, 2012)
- **Cronograma de actividades:** El cronograma de actividades es el calendario que manejan las empresas, bajo un tiempo establecido para la realización de sus labores, se requiere poner dichas actividades de forma clara para su fácil entendimiento. (Ramírez, 2010)
- **Cumplimiento de Objetivos:** Es el logro de objetivos establecidos en la cantidad y tiempo indicado.
- **Cumplimiento de Políticas:** Es el grado con el que se la empresa cumple y da cumplimiento a las normas y principios establecidos, ya que en una empresa no solo es necesario establecer políticas sino también asegurarse de su cumplimiento (Yalle, 2018).
- **Delegación de roles y responsabilidades:** Se trata de la asignación de actividades a realizar unas personas especializadas en la materia, aquí entra a tallar el reclutamiento de personal, donde se establece el perfil deseado para la ocupación de un determinado puesto (Castañeda J. , 2019).

- **Dirección:** Es el monitoreo directo del cumplimiento de las acciones planificadas, aquí entra a tallar la eficiencia del gerente, el cual representa la guía y soporte para el correcto desempeño de las áreas. La dirección es comandar, orientar y motivar al personal a cargo de tareas fundamentales (Jones & George, 2006).
- **División de actividades:** Es la cantidad de actividades donde en primer lugar se distribuye el número de tareas para la distribución apropiada del trabajo, para lo que se requiere personas especializadas en las diversas labores a realizar. (Amorós, 2007).
- **Equipos tecnológicos:** Se trata de la utilización de herramientas tecnológicas como equipos, software y hardware que faciliten los procesos de comunicación como de operaciones. (Jiménez & Rodríguez, 2011)
- **Estándares de desempeño:** Se trata de los indicadores que orientan las labores a ejercer por los trabajadores y su forma de evaluación. (Bernardez, 2007)
- **Estrategias:** Las estrategias son una forma de proyectarse a un futuro, las claves para lograrlo y el procedimiento, las cuales facilitan las labores, atendiendo inteligentemente las necesidades y compartiendo métodos didácticos en el desarrollo de actividades, así también permiten la evaluación y seguimiento al desempeño del personal, contando con un lineamiento. (Amorós, 2007)
- **Estructura Organizacional:** Es la capacidad de una empresa para estructurarse y adaptarse a diferentes condiciones siendo pieza fundamental para incrementar el desempeño personal (Lusthaus, Adrien, Free Carden, & Montalván, 2002)
- **Evaluación del desempeño:** Es el monitoreo que se le da a las actividades realizadas por el personal.

- **Eventos institucionales:** Un evento institucional es un acontecimiento en el cual participan los representantes organizacionales, los miembros que la conforman, clientes y usuarios. (Jácome, 1982)
- **Gestión Administrativa:** Es la planificación, organización dirección y control de los recursos con los que cuenta una empresa, cuyo fin es orientar todas las actividades realizadas hacia un objetivo en común. (Chiavenato, Introducción de la Teoría General de la Administración (8° ed.), 2002)
- **Imagen Institucional:** La imagen institucional es la percepción de las personas sobre una organización, incluyendo sus creencias, ideas, pensamientos y sentimientos. (Jiménez & Rodríguez, 2011)
- **Infraestructura:** Son aspectos como iluminación, temperatura, espacio, como la ubicación de las áreas de una empresa. (Sánchez, 2009)
- **Instalaciones:** Son los espacios con los que cuenta una empresa para brindar sus servicios. (Ind, 1992)
- **Liderazgo:** Es la influencia interpersonal ejercida de una persona a otra, lo cual se lleva a cabo a través de la comunicación con el fin de lograr determinados objetivos trazados. (Chiavenato, Introducción de la Teoría General de la Administración (8 ed), 2012)
- **Misión:** Consiste en el inicio de toda actividad empresarial, se trata de definir la actividad productiva y comercial del negocio. Así también la visión fundamenta la razón de la empresa, teniendo como fin principal la fundamentación de principios organizacionales, debe ser redactada en base al desarrollo de las actividades principales de la empresa. (Zambrano, 2011)
- **Motivar:** Son los incentivos que se le dan a las personas para la realización de determinadas labores, existen diferentes tipos

de incentivos ya sean salariales, reconocimientos o premios. (Vélaz, 1996)

- **Objetivos:** Es el fin al cual se dirigen las acciones u operaciones de una empresa, donde se disponen determinados medios para alcanzarlo.
- **Orientación:** Es la guía brindada por el gerente a sus empleados, la atención a sus dudas.
- **Programas de capacitación:** Es un conjunto de procesos establecidos de tal forma que permita el flujo de información, cuyo fin es desarrollar las competencias del personal. (Castañeda J. , 2019)
- **Seguimiento del desempeño:** Es el monitoreo que se le dan a los procesos que anteriormente fueron planificados, forma parte del control de gestión, dicho seguimiento debe ejercerse en todo el proceso administrativo, tanto en la planeación, organización, dirección y control.
- **Soporte:** Son documentos administrativos que sirven de fuente para brindar soluciones concretas ante determinadas situaciones (Bernardez, 2007)
- **Trato directo:** Se trata de un mecanismo diferencial que consiste en la contratación de un solo proveedor, donde se solicita más de una cotización en contrataciones inferiores a 10 UTM, menos las causales. (Vergara, 2000)
- **Uniforme del personal:** Es la vestimenta que utiliza el personal para brindar los servicios, siendo un factor importante para la identificación de la imagen que proyecta la organización. (Sánchez, 2009)
- **Visión:** Es el resultado esperado de desarrollar las actividades empresariales, es necesario que las empresas proyecten un futuro deseado.

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis de Tablas y Gráficos

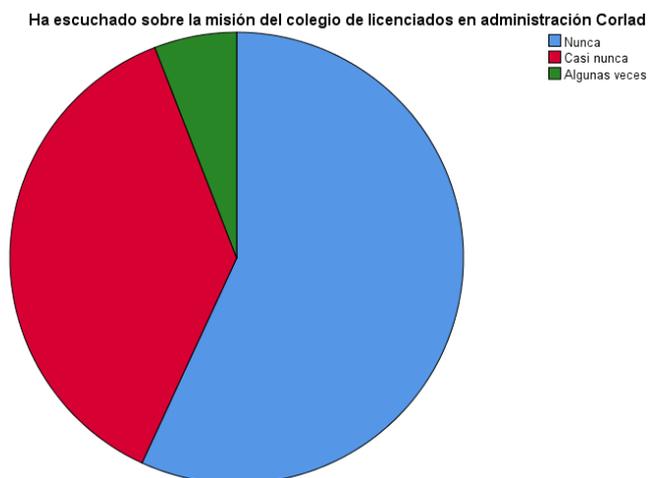
Tabla 2: *Ha escuchado sobre la misión del colegio de licenciados en administración Corlad*

Ha escuchado sobre la misión del colegio de licenciados en administración Corlad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	174	56,9	56,9	56,9
	Casi nunca	114	37,3	37,3	94,1
	Algunas veces	18	5,9	5,9	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1: *Ha escuchado sobre la misión del colegio de licenciados en administración Corlad*



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Se observa que el mayor porcentaje de personas encuestadas, 57% nunca ha escuchado sobre la misión de la institución, seguidos

del 37% que casi nunca escucho sobre ello y el 6% que alguna vez oyó sobre la misión de CORLAD.

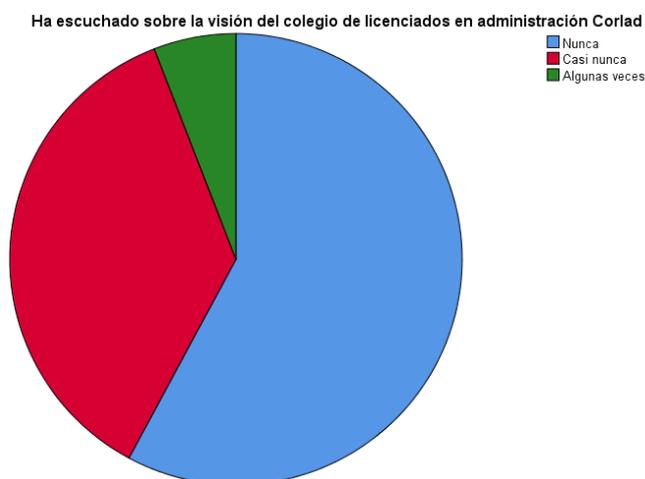
Tabla 3: *Ha escuchado sobre la visión del colegio de licenciados en administración Corlad*

Ha escuchado sobre la visión del colegio de licenciados en administración Corlad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	177	57,8	57,8	57,8
	Casi nunca	111	36,3	36,3	94,1
	Algunas veces	18	5,9	5,9	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2: *Ha escuchado sobre la visión del colegio de licenciados en administración Corlad*



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Se visualiza que el mayor porcentaje de personas encuestadas, 58% nunca ha escuchado sobre la visión de la institución, seguidos del 36% que casi nunca escucho sobre ello y el 6% que alguna vez oyó sobre la visión de CORLAD.

Tabla 4: *La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad es eficiente*

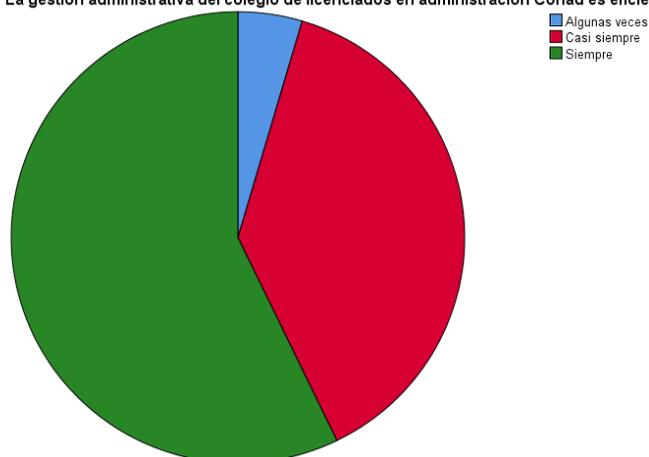
La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad es eficiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	14	4,6	4,6	4,6
	Casi siempre	117	38,2	38,2	42,8
	Siempre	175	57,2	57,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3: *La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad es eficiente*

La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad es eficiente



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Se visualiza en el gráfico que el mayor porcentaje que siempre piensa que la gestión administrativa del CORLAD es eficiente es del 57%, seguido del 38% que considera que casi siempre es eficiente, donde solo el 5% considera que algunas veces la gestión administrativa es eficiente.

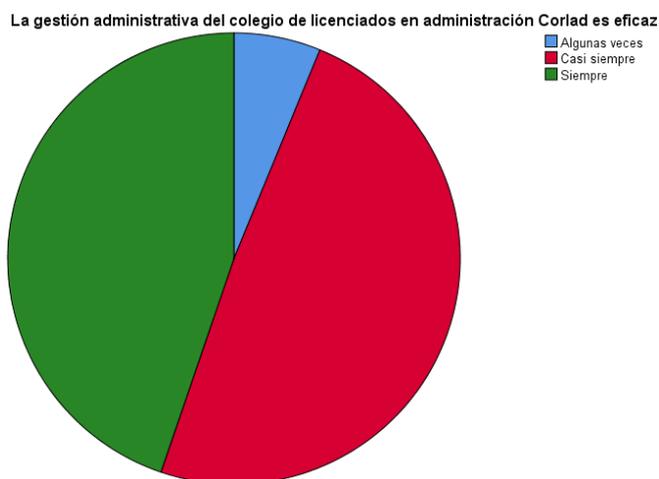
Tabla 5: *La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad es eficaz*

La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad es eficaz

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	19	6,2	6,2	6,2
	Casi siempre	150	49,0	49,0	55,2
	Siempre	137	44,8	44,8	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4: *La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad es eficaz*



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Se visualiza en el gráfico que el mayor porcentaje que casi siempre piensa que la gestión administrativa del CORLAD es eficaz es del 49%, seguido del 45% que considera que siempre es eficaz, donde solo el 6% considera que algunas veces la gestión administrativa es eficaz.

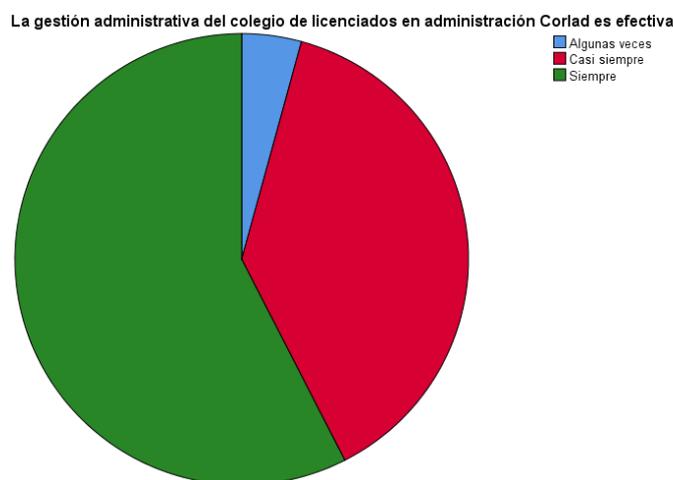
Tabla 6: *La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad es efectiva*

La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad es efectiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	13	4,2	4,2	4,2
	Casi siempre	117	38,2	38,2	42,5
	Siempre	176	57,5	57,5	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5: *La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad es efectiva*



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION;

Se visualiza en el gráfico que el mayor porcentaje que siempre piensa que la gestión administrativa del CORLAD es efectiva es del 58%, seguido del 38% que considera que casi siempre es efectiva, donde solo el 4% considera que algunas veces la gestión administrativa es efectiva.

Tabla 7: *La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad posee una excelente calidad*

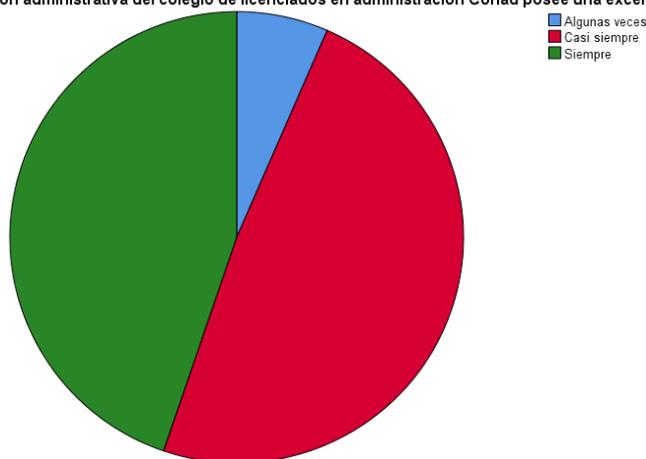
¿La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad posee una excelente calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	20	6,5	6,5	6,5
	Casi siempre	149	48,7	48,7	55,2
	Siempre	137	44,8	44,8	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6: *La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad posee una excelente calidad*

¿La gestión administrativa del colegio de licenciados en administración Corlad posee una excelente calidad?



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Se visualiza en el gráfico que el mayor porcentaje que casi siempre piensa que la gestión administrativa del CORLAD es de excelente calidad es del 49%, seguido del 45% que considera que siempre es de excelente calidad y el 6% considera que algunas veces la gestión administrativa es de excelente calidad.

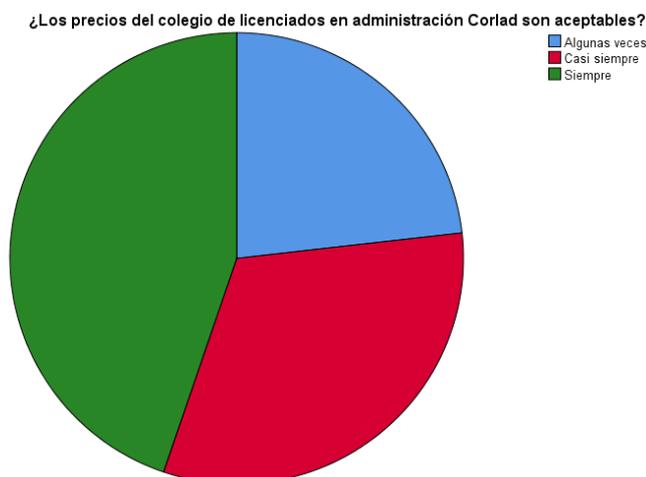
Tabla 8: *Los precios del colegio de licenciados en administración Corlad son aceptables*

¿Los precios del colegio de licenciados en administración Corlad son aceptables?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	71	23,2	23,2	23,2
	Casi siempre	98	32,0	32,0	55,2
	Siempre	137	44,8	44,8	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7: *Los precios del colegio de licenciados en administración Corlad son aceptables*



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como observamos en el gráfico anterior, respecto a los precios del colegio de licenciados en administración, el 45% indica que el precio siempre es aceptable, seguido del 32% que considera que casi siempre son aceptables y el 23% que opina que algunas veces es aceptable.

Tabla 9: *El colegio de licenciados en administración Corlad tiene una buena página web, informativa y practica*

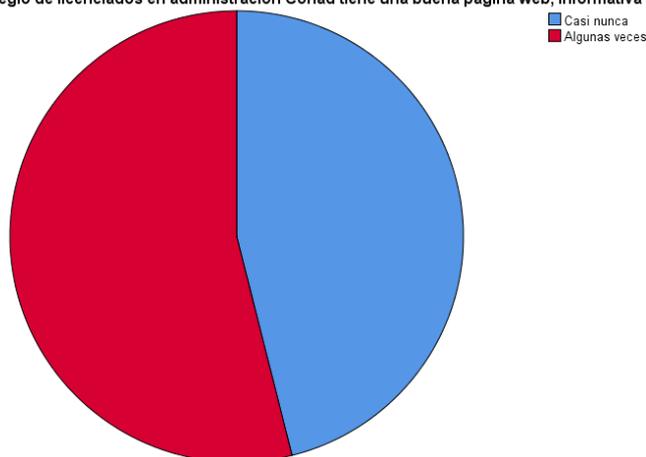
¿El colegio de licenciados en administración Corlad tiene una buena página web, informativa y practica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	141	46,1	46,1	46,1
	Algunas veces	165	53,9	53,9	100,0
Total		306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8: *El colegio de licenciados en administración Corlad tiene una buena página web, informativa y practica*

¿El colegio de licenciados en administración Corlad tiene una buena página web, informativa y practica?



Fuente: Elaboración propia

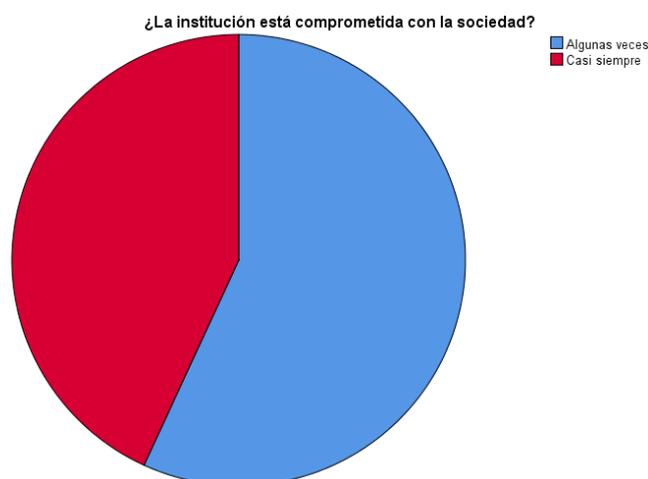
INTERPRETACION:

Se observa que la mayoría de encuestados considera que la página web de CORLAD casi nunca tiene una buena página web, informativa y práctica, donde el 54% de ellos opina que algunas veces la página web es buena.

Tabla 10: La institución está comprometida con la sociedad**¿La institución está comprometida con la sociedad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	174	56,9	56,9	56,9
	Casi siempre	132	43,1	43,1	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9: La institución está comprometida con la sociedad

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

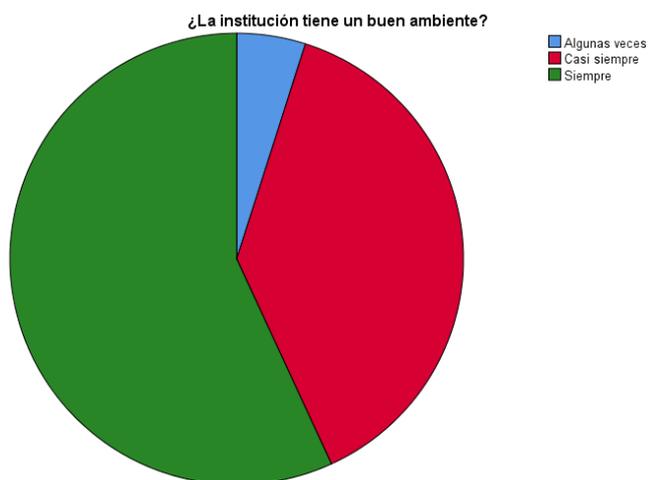
Se observa que la mayoría de encuestados, 57% de ellos, considera que la institución algunas veces se compromete con la sociedad y el 43% restante opina que CORLAD casi siempre se encuentra comprometida con la sociedad.

Tabla 11: La institución tiene un buen ambiente**¿La institución tiene un buen ambiente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	15	4,9	4,9	4,9
	Casi siempre	117	38,2	38,2	43,1
	Siempre	174	56,9	56,9	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10: *La institución tiene un buen ambiente*



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

En el gráfico se observa que la mayoría de encuestados, el 57% opina que la institución siempre tiene un buen ambiente, seguido del 38% los cuales opinan que casi siempre cuenta con un ambiente bueno y el 5% que considera que solo algunas veces CORLAD tiene un buen ambiente.

Tabla 12: *La institución tiene una adecuada atención*

¿La institución tiene una adecuada atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	20	6,5	6,5	6,5
	Casi siempre	150	49,0	49,0	55,6
	Siempre	136	44,4	44,4	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Gráfico 11: La institución tiene una adecuada atención

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

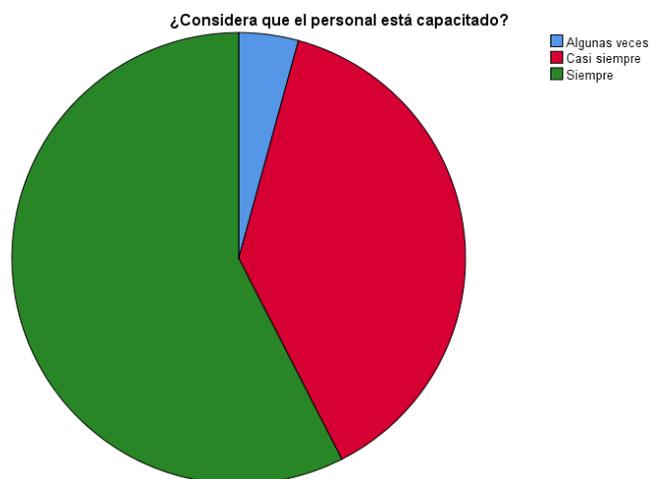
Como visualizamos en el gráfico, el 49% opina que casi siempre le brindan una atención adecuada, seguido del 44% quienes opinan que la atención es adecuada casi siempre y el 7% que considera que algunas veces la atención es buena.

Tabla 13: Considera que el personal está capacitado

¿Considera que el personal está capacitado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	13	4,2	4,2	4,2
	Casi siempre	117	38,2	38,2	42,5
	Siempre	176	57,5	57,5	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12: Considera que el personal está capacitado

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 58% de los encuestados considera que el personal siempre está capacitado, seguido del 38% que opina que casi siempre está capacitado y el restante 4% que considera que el personal algunas veces está capacitado.

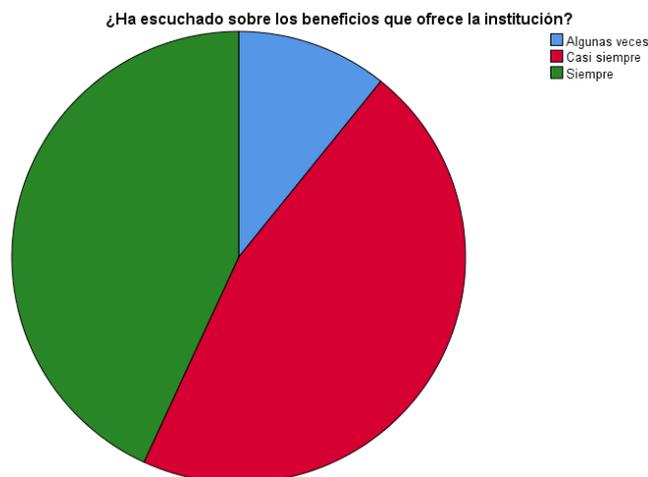
Tabla 14: Ha escuchado sobre los beneficios que ofrece la institución

¿Ha escuchado sobre los beneficios que ofrece la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	33	10,8	10,8	10,8
	Casi siempre	141	46,1	46,1	56,9
	Siempre	132	43,1	43,1	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13: *Ha escuchado sobre los beneficios que ofrece la institución*



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

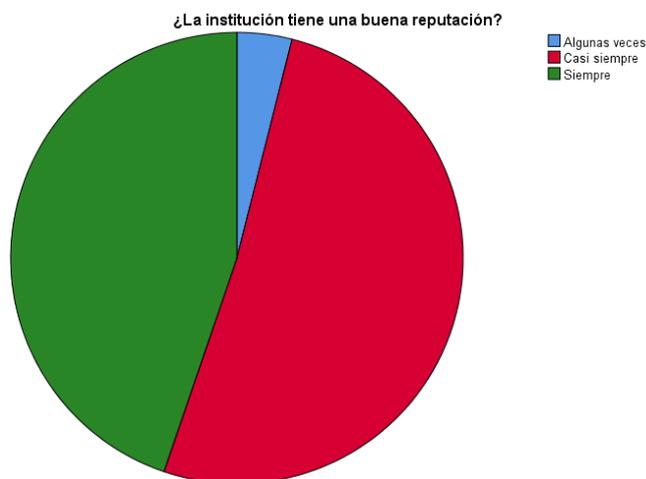
Según observamos en el gráfico, sobre que la difusión de los beneficios que ofrece CORLAD, el 46% de encuestados casi siempre ha escuchado sobre ello, seguido del 43% que siempre escucho de los beneficios y el desconocimiento parcial del 11% de algunos.

Tabla 15: *La institución tiene una buena reputación*

¿La institución tiene una buena reputación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	12	3,9	3,9	3,9
	Casi siempre	157	51,3	51,3	55,2
	Siempre	137	44,8	44,8	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14: *La institución tiene una buena reputación*

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

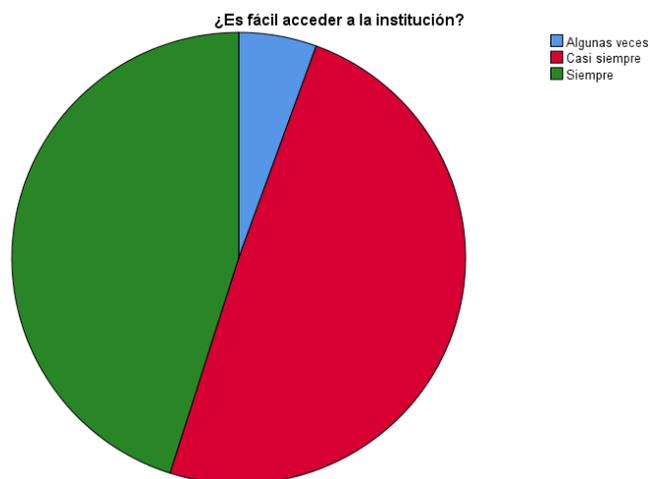
Como indica el gráfico, el 51% de la muestra considera que CORLAD tiene una buena reputación casi siempre, el 45% piensa que la institución siempre tiene una reputación buena y el 4% opina que algunas veces no cuenta con buena reputación.

Tabla 16: *Es fácil acceder a la institución*

¿Es fácil acceder a la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	17	5,6	5,6	5,6
	Casi siempre	151	49,3	49,3	54,9
	Siempre	138	45,1	45,1	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15: Es fácil acceder a la institución

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Respecto a la facilidad para acceder a la institución, quienes consideran que casi siempre no es tedioso es el 49%, el 45% opina que siempre hay facilidad de acceso a CORLAD y el 6% si respondió que algunas veces no es fácil.

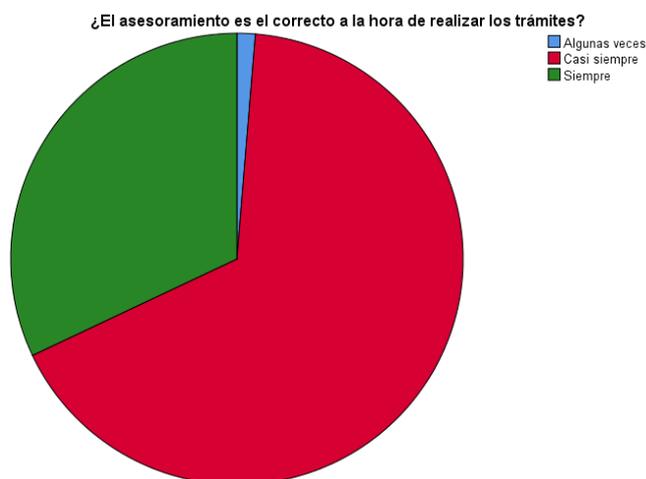
Tabla 17: El asesoramiento es el correcto a la hora de realizar los trámites

¿El asesoramiento es el correcto a la hora de realizar los trámites?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	1,3	1,3	1,3
	Casi siempre	204	66,7	66,7	68,0
	Siempre	98	32,0	32,0	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16: *El asesoramiento es el correcto a la hora de realizar los trámites*



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En caso del asesoramiento al momento de realizar los trámites, el 67% opina que casi siempre obtuvo el correcto apoyo para su diligencia, 32% de ellos siempre fue asesorado y 1% algunas veces no obtuvo ayuda a la hora de realizar su trámite.

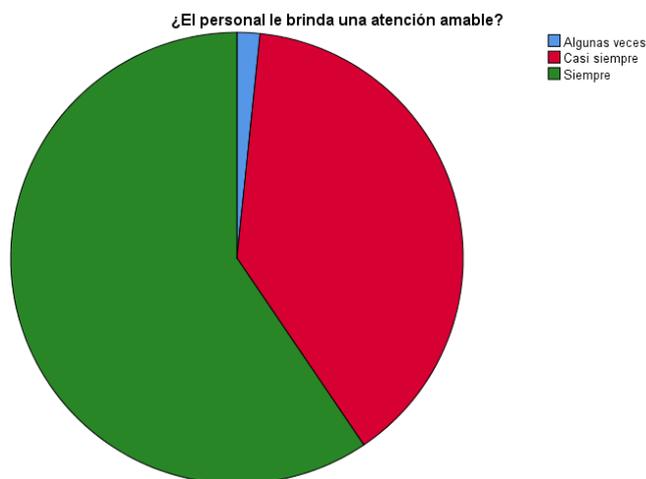
Tabla 18: *El personal le brinda una atención amable*

¿El personal le brinda una atención amable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	5	1,6	1,6	1,6
	Casi siempre	119	38,9	38,9	40,5
	Siempre	182	59,5	59,5	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17: El personal le brinda una atención amable



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

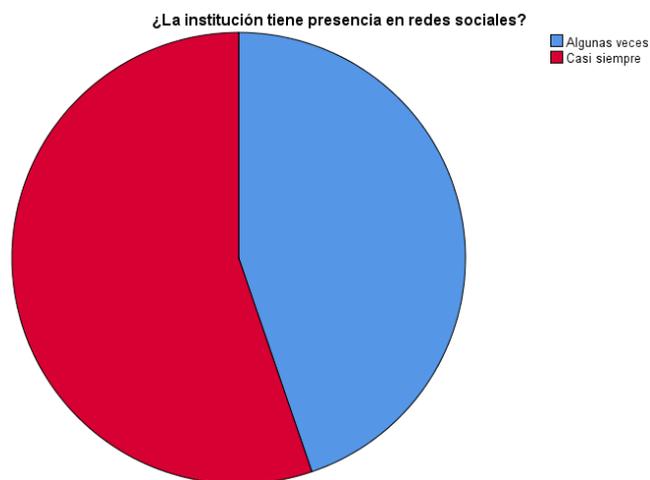
Según el gráfico el 60% de ellos ha recibido siempre una atención amable por parte del personal de la institución, al 39% casi siempre se le ha brindado una atención amable y el 1% alguna vez ha recibido un trato no amable.

Tabla 19: La institución tiene presencia en redes sociales

¿La institución tiene presencia en redes sociales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	137	44,8	44,8	44,8
	Casi siempre	169	55,2	55,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18: *La institución tiene presencia en redes sociales*

Fuente: Elaboración propia

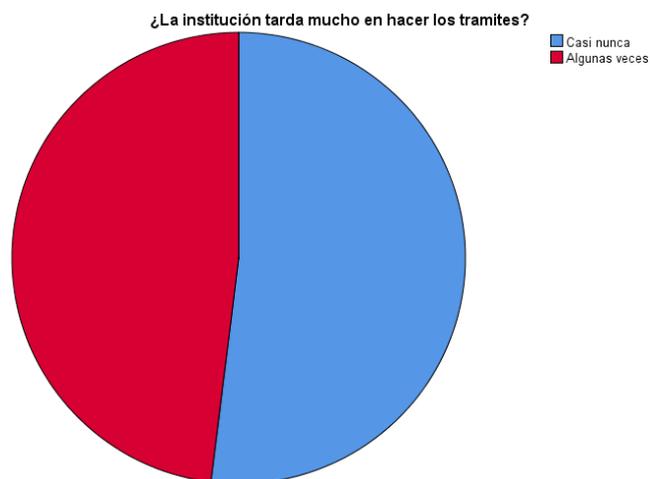
INTERPRETACION:

Según se observa en el gráfico, el 55% de las personas considera que casi siempre la institución tiene presencia en redes sociales y el 45% considera que algunas veces CORLAD cuenta con presencia en redes sociales.

Tabla 20: *La institución tarda mucho en hacer los tramites***¿La institución tarda mucho en hacer los tramites?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	159	52,0	52,0	52,0
	Algunas veces	147	48,0	48,0	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 19: *La institución tarda mucho en hacer los tramites*

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

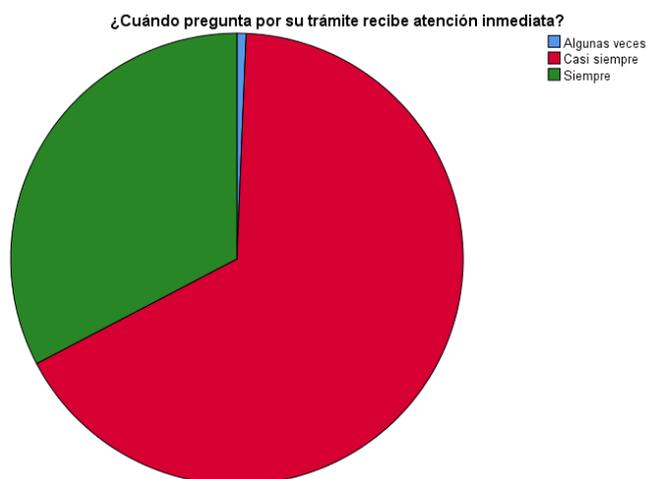
En el gráfico visualizamos que los trámites en CORLAD no tardan mucho, ya que el 52% opina que casi nunca tardan y el 48% considera que en algunas ocasiones los trámites suelen tardar.

Tabla 21: *Cuándo pregunta por su trámite recibe atención inmediata*

¿Cuándo pregunta por su trámite recibe atención inmediata?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	,7	,7	,7
	Casi siempre	204	66,7	66,7	67,3
	Siempre	100	32,7	32,7	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 20: *Cuándo pregunta por su trámite recibe atención inmediata*

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

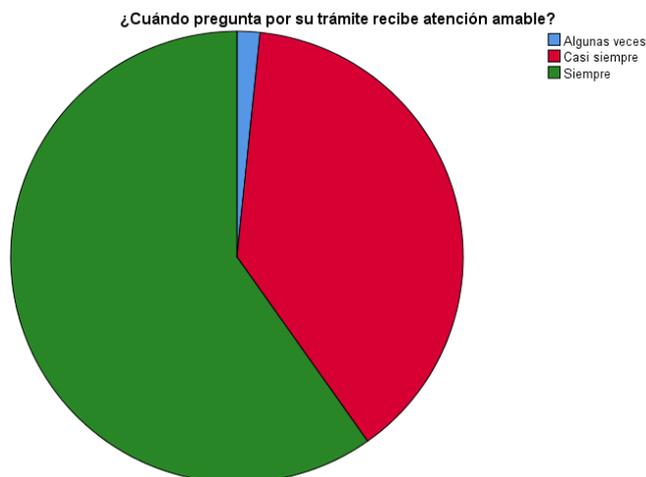
Respecto a la atención inmediata por un trámite el 67% casi siempre recibe una respuesta cuando pregunta por su trámite, el 32% siempre ha recibido atención y el 1% algunas veces pudo tener problemas con la respuesta a un trámite.

Tabla 22: *Cuándo pregunta por su trámite recibe atención amable*

¿Cuándo pregunta por su trámite recibe atención amable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	5	1,6	1,6	1,6
	Casi siempre	118	38,6	38,6	40,2
	Siempre	183	59,8	59,8	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 21: *Cuándo pregunta por su trámite recibe atención amable*

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

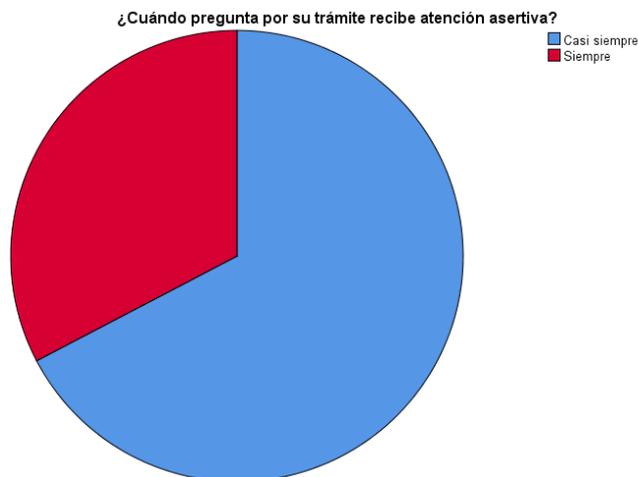
La atención que recibió, el 60% de los encuestados cuando pregunta por su trámite siempre fue amable, seguido del 38% que casi siempre ha recibido una buena atención y el 2% que solo algunas veces ha recibido un trato amable cuando pregunto por su trámite

Tabla 23: *Cuándo pregunta por su trámite recibe atención asertiva*

¿Cuándo pregunta por su trámite recibe atención asertiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	206	67,3	67,3	67,3
	Siempre	100	32,7	32,7	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 22: *Cuándo pregunta por su trámite recibe atención asertiva*

Fuente: Elaboración propia

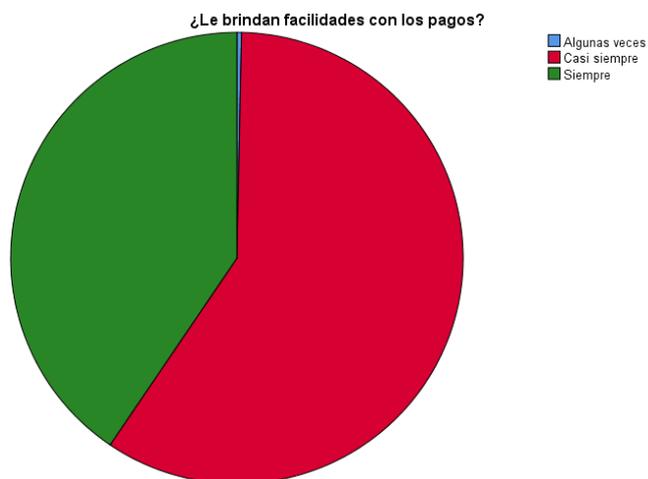
INTERPRETACION:

Como se observa en el gráfico, cuando los encuestados preguntan por su trámite reciben una buena atención, ya que el 67% considera que casi siempre la atención fue asertiva y el 33% opina que siempre la atención fue adecuada.

Tabla 24: *Le brindan facilidades con los pagos***¿Le brindan facilidades con los pagos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	,3	,3	,3
	Casi siempre	181	59,2	59,2	59,5
	Siempre	124	40,5	40,5	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 23: Le brindan facilidades con los pagos

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

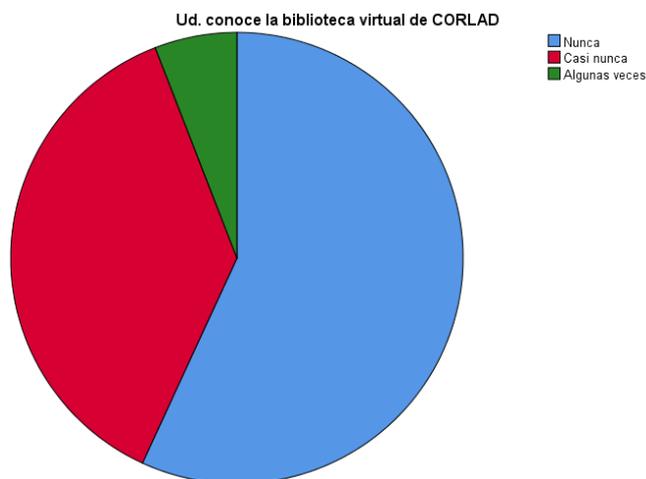
Según lo observado en la gráfica, el 59% ha recibido facilidades con los pagos, al 41% casi siempre se le ha brindado facilidad de pago.

Tabla 25: Ud. conoce la biblioteca virtual de CORLAD

Ud. conoce la biblioteca virtual de CORLAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	174	56,9	56,9	56,9
	Casi nunca	114	37,3	37,3	94,1
	Algunas veces	18	5,9	5,9	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 24: *Ud. conoce la biblioteca virtual de CORLAD*

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

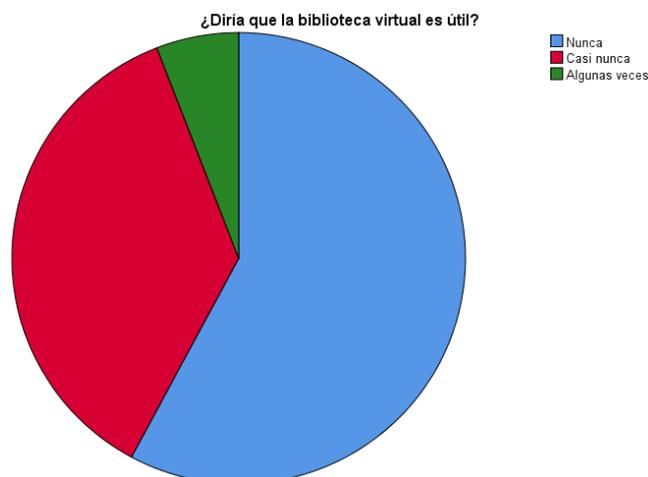
Observando el gráfico, sobre el conocimiento de la biblioteca virtual de CORLAD, el 57% de encuestados no tenía conocimiento sobre la biblioteca virtual, seguido del 37% que tenía muy poca información sobre ella y el 6% que alguna vez tuvo conocimiento de la biblioteca o la usó.

Tabla 26: *Diría que la biblioteca virtual es útil*

¿Diría que la biblioteca virtual es útil?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	177	57,8	57,8	57,8
	Casi nunca	111	36,3	36,3	94,1
	Algunas veces	18	5,9	5,9	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 25: *Diría que la biblioteca virtual es útil*

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observó en la pregunta anterior debido al desconocimiento sobre la biblioteca virtual de CORLAD, el 58% de encuestados considera que la biblioteca virtual nunca es útil, seguido del 36% que opina que casi nunca es útil y el 6% que si piensa que es de utilidad.

Tabla 27: *La bolsa de trabajo que ofrece CORLAD se adecua a sus necesidades*

¿La bolsa de trabajo que ofrece CORLAD se adecua a sus necesidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	174	56,9	56,9	56,9
	Casi nunca	114	37,3	37,3	94,1
	Algunas veces	18	5,9	5,9	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 26: *La bolsa de trabajo que ofrece CORLAD se adecua a sus necesidades*



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según lo que observamos en el gráfico, la mayoría de personas, 57% opina que la bolsa de trabajo de CORLAD nunca se adapta a sus necesidades, el 37% considera que casi nunca se adapta y para el 6% restante algunas veces la bolsa de trabajo se adaptó a sus necesidades.

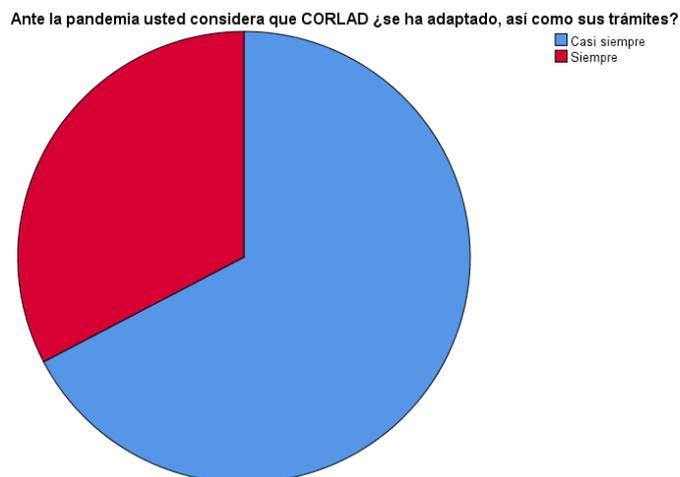
Tabla 28: *Ante la pandemia usted considera que CORLAD se ha adaptado, así como sus trámites*

Ante la pandemia usted considera que CORLAD ¿se ha adaptado, así como sus trámites?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	206	67,3	67,3	67,3
	Siempre	100	32,7	32,7	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 27: *Ante la pandemia usted considera que CORLAD se ha adaptado, así como sus trámites*



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según lo observado en el gráfico, la totalidad de los encuestados considera que la institución se ha adaptado ante la pandemia, donde el 67% de respondió que casi siempre adaptaron sus trámites y el 33% restante considera que si se adaptaron.

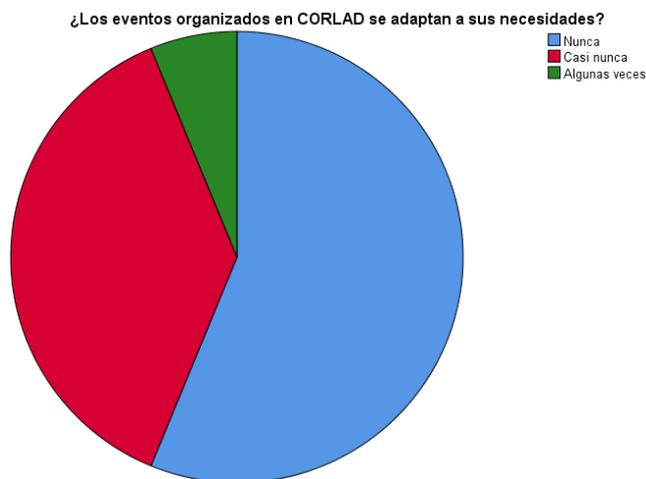
Tabla 29: *Los eventos organizados en CORLAD se adaptan a sus necesidades*

¿Los eventos organizados en CORLAD se adaptan a sus necesidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	172	56,2	56,2	56,2
	Casi nunca	115	37,6	37,6	93,8
	Algunas veces	19	6,2	6,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 28: *Los eventos organizados en CORLAD se adaptan a sus necesidades*



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Se visualiza en el gráfico que los eventos organizados por CORLAD, nunca se adaptan a las necesidades de los entrevistados, considerando que son el 56%, seguido del 38% que considera que casi nunca se adapta a sus necesidades y el 6% que considera que algunas veces se ha adaptado a sus necesidades.

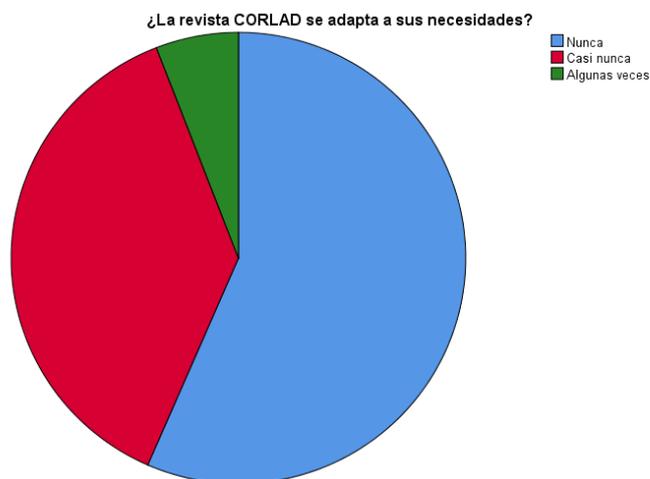
Tabla 30: *La revista CORLAD se adapta a sus necesidades*

¿La revista CORLAD se adapta a sus necesidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	173	56,5	56,5	56,5
	Casi nunca	115	37,6	37,6	94,1
	Algunas veces	18	5,9	5,9	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 29: *La revista CORLAD se adapta a sus necesidades*



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

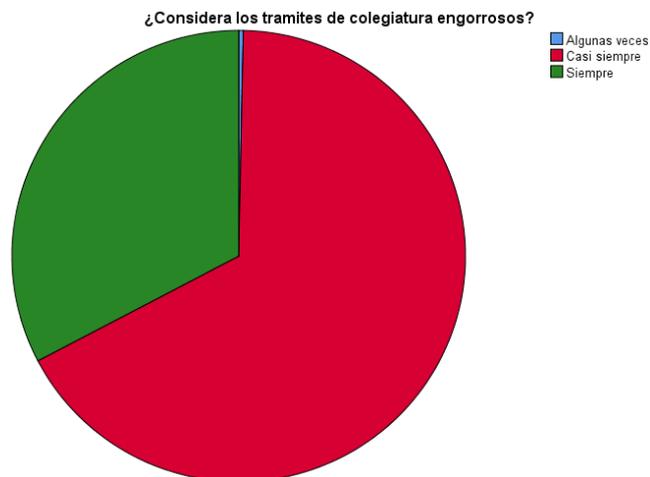
Se observa en el gráfico que la revista de CORLAD, en su mayoría no se adapta a las necesidades de los entrevistados, considerando que son el 57%, seguido del 38% que considera que casi nunca se adapta a sus necesidades y el 6% que considera que algunas veces se ha adaptado a sus necesidades.

Tabla 31: *Considera los tramites de colegiatura engorrosos*

¿Considera los tramites de colegiatura engorrosos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	,3	,3	,3
	Casi siempre	205	67,0	67,0	67,3
	Siempre	100	32,7	32,7	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 30: Considera los tramites de colegiatura engorroso

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

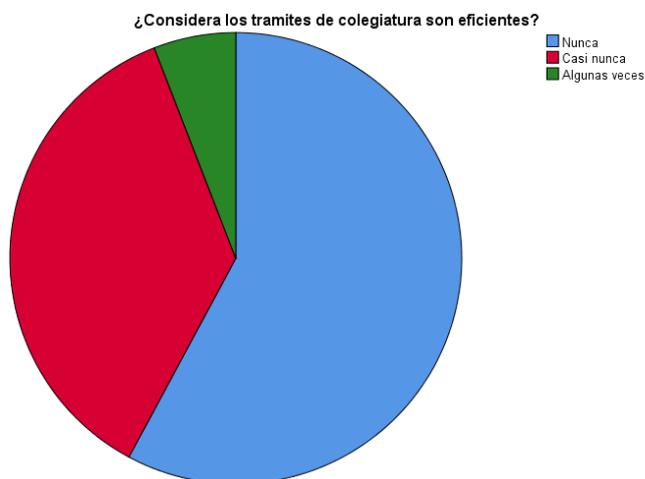
Se observa en el grafico que el mayor porcentaje de encuestados considera que los tramites de colegiatura siempre son engorrosos, siendo el 67% de la muestra, seguidos del 32.7% que considera que casi siempre son engorrosos y el 0.3 que considera que algunas veces el trámite de colegiatura es fastidioso.

Tabla 32: Considera los tramites de colegiatura son eficientes

¿Considera los tramites de colegiatura son eficientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	177	57,8	57,8	57,8
	Casi nunca	111	36,3	36,3	94,1
	Algunas veces	18	5,9	5,9	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 31: Considera los tramites de colegiatura son eficientes

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se visualiza en el gráfico, la mayoría de personas 58% de ellas, considera que los tramites de colegiatura nunca son eficientes, considerando que el 36% considera que casi nunca son eficientes y un pequeño porcentaje de 6% que considera que algunas veces es eficiente.

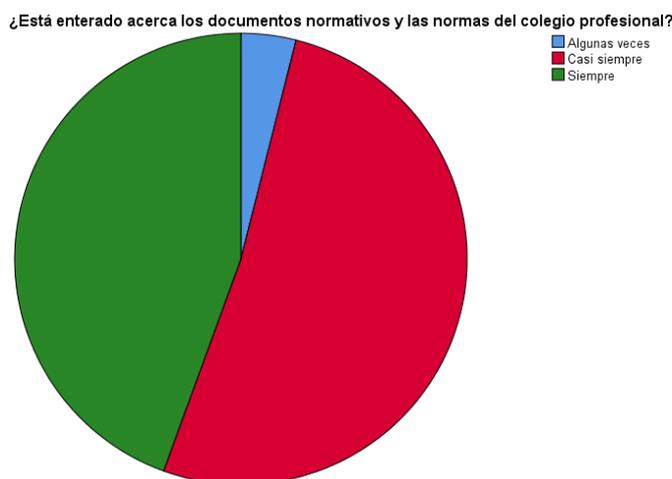
Tabla 33: Está enterado acerca los documentos normativos y las normas del colegio profesional

¿Está enterado acerca los documentos normativos y las normas del colegio profesional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	12	3,9	3,9	3,9
	Casi siempre	158	51,6	51,6	55,6
	Siempre	136	44,4	44,4	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 32: *Está enterado acerca los documentos normativos y las normas del colegio profesional*



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

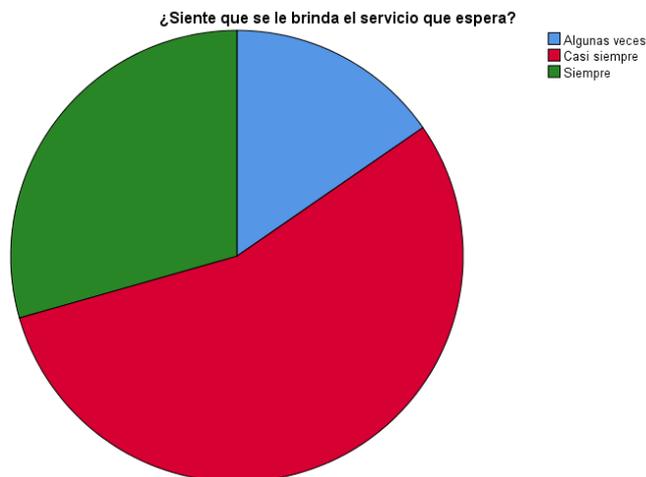
Se observa en el gráfico que el mayor porcentaje de la muestra 52%, está enterado de los documentos normativos y las normas del CORLAD, seguidos del 44% que casi siempre esta informado y el 4% que solo esta informado algunas veces de la normativa de la institución.

Tabla 34: *Siente que se le brinda el servicio que espera*

¿Siente que se le brinda el servicio que espera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	47	15,4	15,4	15,4
	Casi siempre	169	55,2	55,2	70,6
	Siempre	90	29,4	29,4	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 33: *Siente que se le brinda el servicio que espera*

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

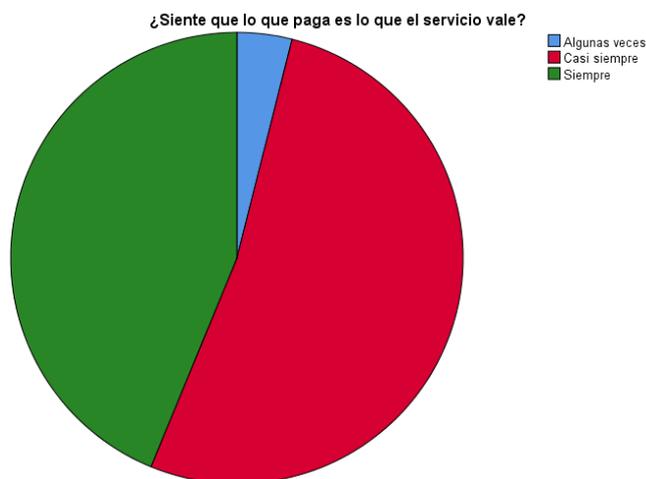
Según lo que se observa en el gráfico anterior el 55% de encuestados considera que casi siempre el servicio es lo que espera, seguido del 30% que opina que siempre recibe el servicio que espera y el 15% que solo algunas veces recibe el servicio esperado.

Tabla 35: *Siente que lo que paga es lo que el servicio vale*

¿Siente que lo que paga es lo que el servicio vale?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	12	3,9	3,9	3,9
	Casi siempre	160	52,3	52,3	56,2
	Siempre	134	43,8	43,8	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 34: *Siente que lo que paga es lo que el servicio vale*

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

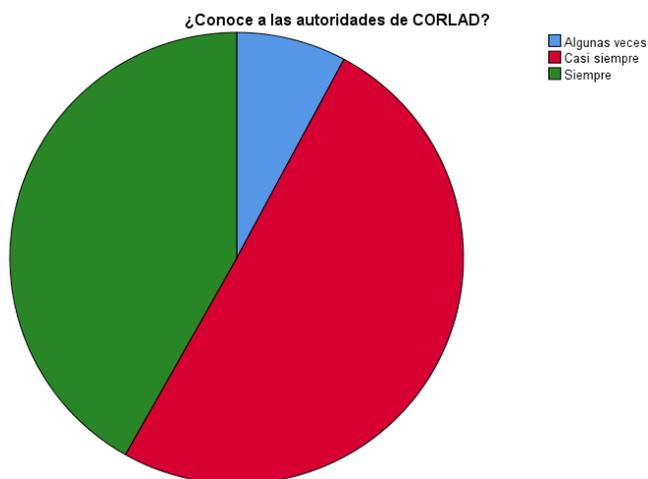
Según lo observado en el gráfico, más de la mitad de personas encuestas percibe que casi siempre paga por lo que el servicio vale, siendo el 52%, seguidos del 44% que considera que siempre el servicio vale lo pagado y el 4% que indica que algunas veces el servicio vale realmente lo que pagan.

Tabla 36: *Conoce a las autoridades de CORLAD*

¿Conoce a las autoridades de CORLAD?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	24	7,8	7,8	7,8
	Casi siempre	154	50,3	50,3	58,2
	Siempre	128	41,8	41,8	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 35: Conoce a las autoridades de CORLAD

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

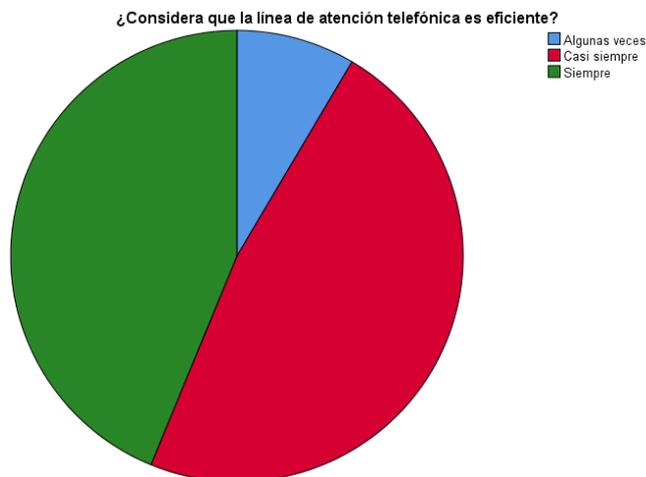
El 50% de personas de la muestra casi siempre conoce a las autoridades de CORLAD, también se observa que el 42% de los encuestados siempre conoce a las autoridades de la institución y solo el 8% de ellos algunas veces los conocen.

Tabla 37: Considera que la línea de atención telefónica es eficiente

¿Considera que la línea de atención telefónica es eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	26	8,5	8,5	8,5
	Casi siempre	146	47,7	47,7	56,2
	Siempre	134	43,8	43,8	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 36: *Considera que la línea de atención telefónica es eficiente*

Fuente: Elaboración propia

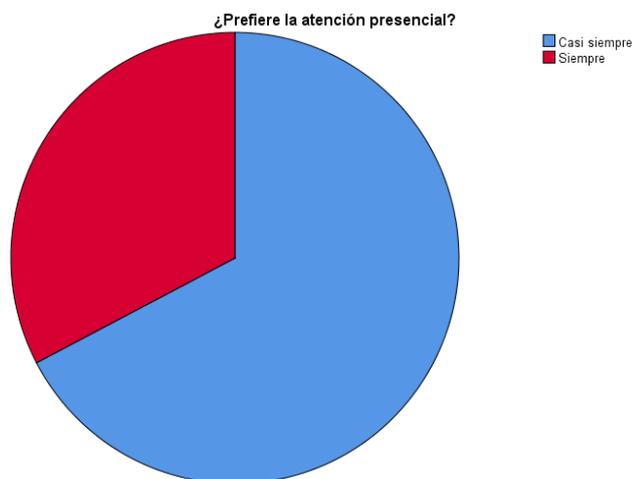
INTERPRETACION:

Se identifica en el gráfico que un mayor porcentaje de encuestados considera que casi siempre la atención telefónica de la institución es eficiente con 48%, observando que también una porción significativa de 44% opina que siempre es eficiente, donde solo el 8% respondió que algunas veces era eficiente.

Tabla 38: *Prefiere la atención presencial*

		¿Prefiere la atención presencial?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	206	67,3	67,3	67,3
	Siempre	100	32,7	32,7	100,0
Total		306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 37: Prefiere la atención presencial

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Se observa en el gráfico que el total de encuestados prefiere la atención presencial, donde el 67% de ellos considera que casi siempre preferiría este tipo de atención y el 33% que tiene preferencia siempre con la atención presencial.

Tabla 39: Considera que las novedades que brinda CORLAD se adaptan a sus necesidades

¿Considera que las novedades que brinda CORLAD se adaptan a sus necesidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	177	57,8	57,8	57,8
	Casi nunca	111	36,3	36,3	94,1
	Algunas veces	18	5,9	5,9	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 38: *Considera que las novedades que brinda CORLAD se adaptan a sus necesidades*



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

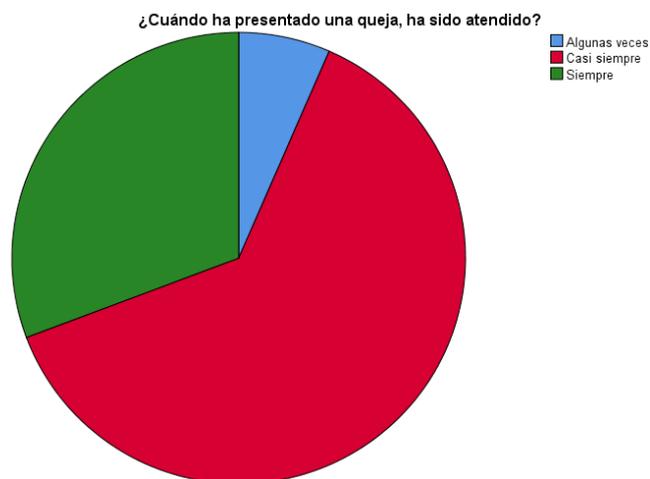
El 58% de los encuestados percibe que las novedades brindadas por la institución nunca se adaptan a sus necesidades, seguidos del 36% que considera que casi nunca se adaptan a sus necesidades y una menor cantidad de personas 6% que considera que algunas veces CORLAD ofrece novedades que logran adaptarse a sus necesidades-

Tabla 40: *Cuándo ha presentado una queja, ha sido atendido*

¿Cuándo ha presentado una queja, ha sido atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	20	6,5	6,5	6,5
	Casi siempre	192	62,7	62,7	69,3
	Siempre	94	30,7	30,7	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 39: *Cuándo ha presentado una queja, ha sido atendido*

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Respecto a la atención de las quejas, quienes consideran que la institución algunas veces los atendió es del 6%, lo que demuestra que la mayoría de personas si percibió que sus quejas siempre fueron atendidas con 31%, siendo el 63% que indica que casi siempre fueron atendidas.

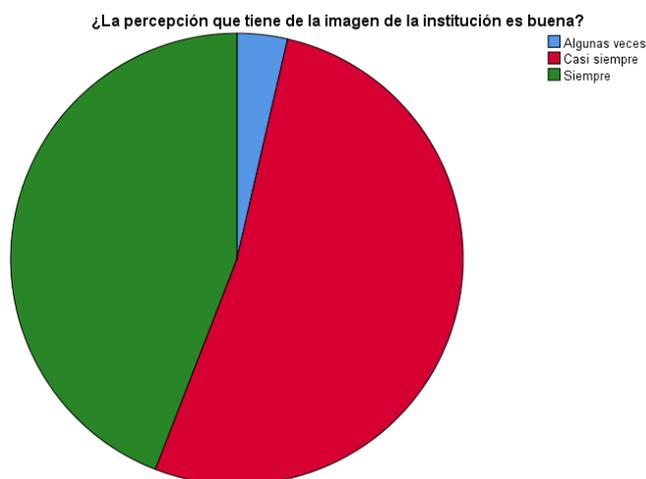
Tabla 41: *La percepción que tiene de la imagen de la institución es buena*

¿La percepción que tiene de la imagen de la institución es buena?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	11	3,6	3,6	3,6
	Casi siempre	160	52,3	52,3	55,9
	Siempre	135	44,1	44,1	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 40: *La percepción que tiene de la imagen de la institución es buena*



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en el gráfico, el 52% de personas encuestadas considera que la imagen de la institución es casi siempre buena, seguido del 44% que opina que su imagen es siempre buena y un 4% que indica que solo algunas veces la institución tiene una buena imagen.

3.2. Discusión de Resultados

H₁: La Gestión Administrativa tiene una relación directa con la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.

H₀: La Gestión Administrativa no tiene una relación directa con la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.

Tabla 42: Tabla Cruzada: Gestión Administrativa e Imagen Institucional

Tabla cruzada Gestión administrativa*Imagen Institucional

			Imagen Institucional				Total
			Deficiente	Regular	Buena	Excelente	
Gestión administrativa	Regular	Recuento	2	61	36	2	101
		% del total	0,7%	19,9%	11,8%	0,7%	33,0%
	Buena	Recuento	3	77	100	16	196
		% del total	1,0%	25,2%	32,7%	5,2%	64,1%
	Excelente	Recuento	0	0	1	8	9
		% del total	0,0%	0,0%	0,3%	2,6%	2,9%
Total	Recuento	5	138	137	26	306	
	% del total	1,6%	45,1%	44,8%	8,5%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

PRUEBA HIPÓTESIS CHI CUADRADO

Tabla 43: Prueba de chi- cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

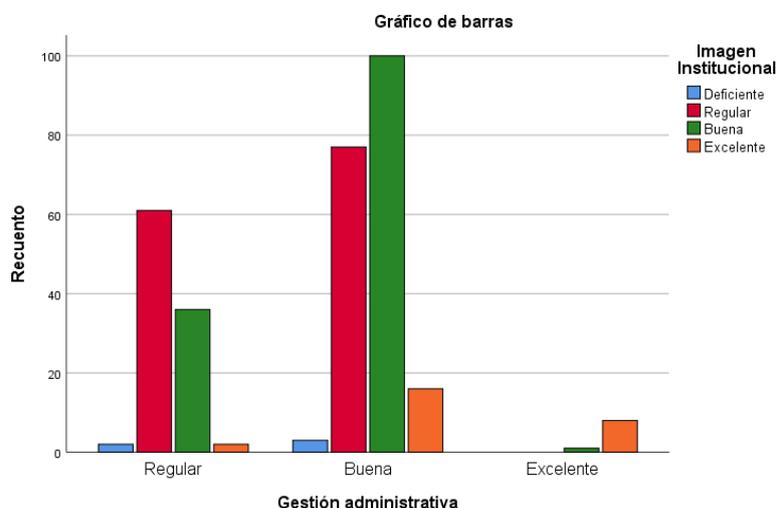
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	90,399a	6	,000
Razón de verosimilitud	52,147	6	,000
Asociación lineal por lineal	32,233	1	,000
N de casos válidos	306		

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,15.

Fuente: Elaboración propia

Como se observa $\text{Chi}^2 = 90,399 > \text{X}^2 = 12.592$, $\text{dl}=6$, $\text{p}=0.000$, como la significancia es menor a 0.05 podemos determinar que la **hipótesis 1** es aceptada, debido a que el valor de chi cuadrado es mayor que el dato de la tabla estadística del X^2 para 6 grados de libertad, por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Gráfico 41: Tabla Cruzada: Gestión Administrativa e Imagen Institucional



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

La relación entre la gestión administrativa de CORLAD y su imagen institucional es mayormente buena considerando cuando la gestión administrativa es buena el 33% de encuestados considera que la imagen institucional es buena y el 20% opino que cuando la gestión administrativa es regular, la imagen institucional también no siempre es la adecuado, es decir, es regular.

H₁: Existe una relación entre la planeación y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.

H₀: No existe una relación entre la planeación y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.

Tabla 44: Tabla Cruzada: Planeación e Imagen Institucional

Tabla cruzada Planeación*Imagen Institucional

		Imagen Institucional				Total	
		Deficiente	Regular	Buena	Excelente		
Planeación	Buena	Recuento	2	100	57	2	161
		% del total	0,7%	32,7%	18,6%	0,7%	52,6%
	Excelente	Recuento	3	38	80	24	145
		% del total	1,0%	12,4%	26,1%	7,8%	47,4%
Total		Recuento	5	138	137	26	306
		% del total	1,6%	45,1%	44,8%	8,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 45: Prueba chi- cuadrado Planeación e Imagen Institucional

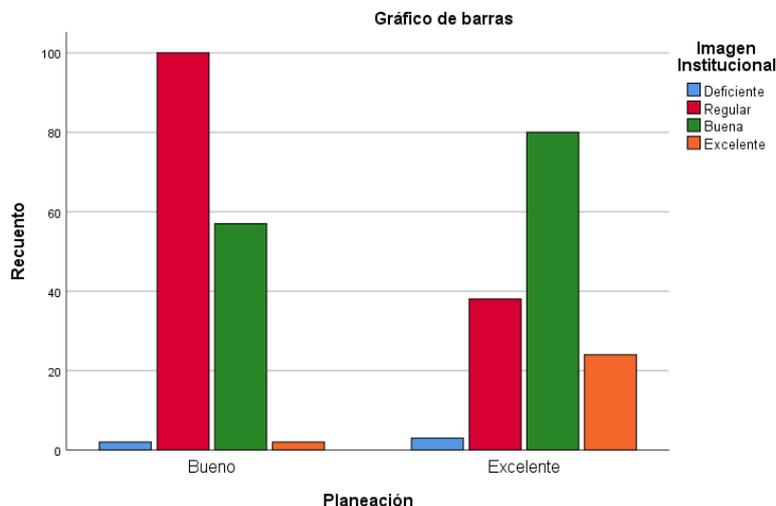
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,831 ^a	3	,000
Razón de verosimilitud	54,063	3	,000
Asociación lineal por lineal	42,224	1	,000
N de casos válidos	306		

a. 2 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,37.

Fuente: Elaboración propia

Como se observa $\text{Chi}^2 = 49,831 > \text{X}^2 = 7,815$, $\text{dl} = 3$, $p = 0.000$, como la significancia es menor a 0.05 podemos determinar que la **hipótesis 1** es aceptada, debido a que el valor de chi cuadrado es mayor que el dato de la tabla estadística del X^2 para 3 grados de libertad, por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Gráfico 42: Tabla Cruzada: Planeación e Imagen Institucional

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en el gráfico la planeación tiene relación con la imagen institucional ya que el 33% de los encuestados percibe que la cuando la planeación es buena la imagen institucional es regular y cuando la planeación es excelente la imagen institucional es buena en 26%.

H₁: Existe una relación entre la organización y la Imagen Institucional del Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.

H₀: No existe una relación entre la organización y la Imagen Institucional del Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.

Tabla 46: Tabla Cruzada: Organización e Imagen Institucional

Tabla cruzada Organización*Imagen Institucional

		Imagen Institucional				Total	
		Deficiente	Regular	Buena	Excelente		
Organización	Buena	Recuento	2	119	122	21	264
		% del total	0,7%	38,9%	39,9%	6,9%	86,3%
	Excelente	Recuento	3	19	15	5	42
		% del total	1,0%	6,2%	4,9%	1,6%	13,7%
Total		Recuento	5	138	137	26	306
		% del total	1,6%	45,1%	44,8%	8,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 47: Prueba chi- cuadrado Organización e Imagen Institucional

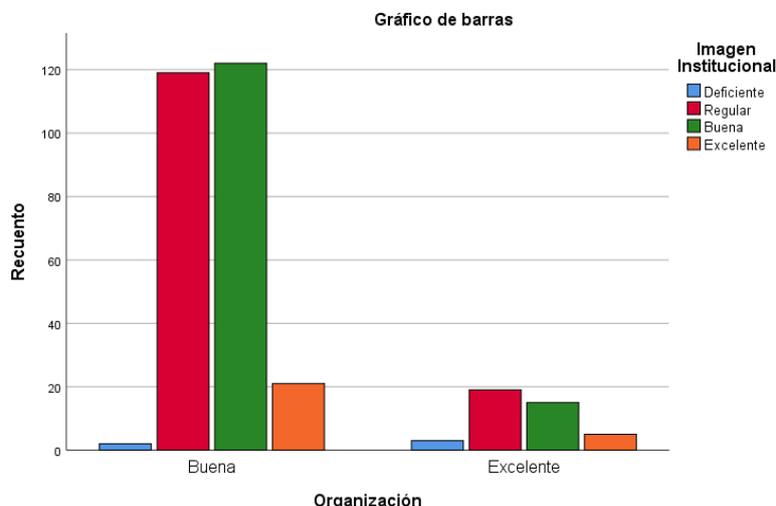
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,599 ^a	3	,014
Razón de verosimilitud	7,328	3	,062
Asociación lineal por lineal	,659	1	,417
N de casos válidos	306		

a. 3 casillas (37,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,69.

Fuente: Elaboración propia

Como se observa $\text{Chi}^2 = 10,599 > \text{X}^2 = 7,815$, $\text{dl} = 3$, $p = 0.014$, como la significancia es menor a 0.05 podemos determinar que la **hipótesis 1** es aceptada, debido a que el valor de chi cuadrado es mayor que el dato de la tabla estadística del X^2 para 3 grados de libertad, por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Gráfico 43: Tabla Cruzada: Organización e Imagen Institucional

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En el gráfico observamos que la relación entre la organización en su mayoría es considerada buena por el 86% de personas, donde el 39% de ellos consideraba que la imagen era regular y el 40% considero que la imagen era buena y solo el 7% del total de encuestados consideraba que tanto la organización como la imagen de CORLAD era excelente.

H₁: La dirección tiene una relación directa en la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.

H₀: La dirección no tiene una relación directa en la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.

Tabla 48: Tabla Cruzada: Dirección e Imagen Institucional

Tabla cruzada Dirección*Imagen Institucional

		Imagen Institucional				Total	
		Deficiente	Regular	Buena	Excelente		
Dirección	Regular	Recuento	1	1	3	0	5
	% del total	0,3%	0,3%	1,0%	0,0%	1,6%	
	Buena	Recuento	0	44	36	2	82
	% del total	0,0%	14,4%	11,8%	0,7%	26,8%	
	Excelente	Recuento	4	93	98	24	219
	% del total	1,3%	30,4%	32,0%	7,8%	71,6%	
Total	Recuento	5	138	137	26	306	
	% del total	1,6%	45,1%	44,8%	8,5%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 49: Prueba chi- cuadrado Dirección e Imagen Institucional

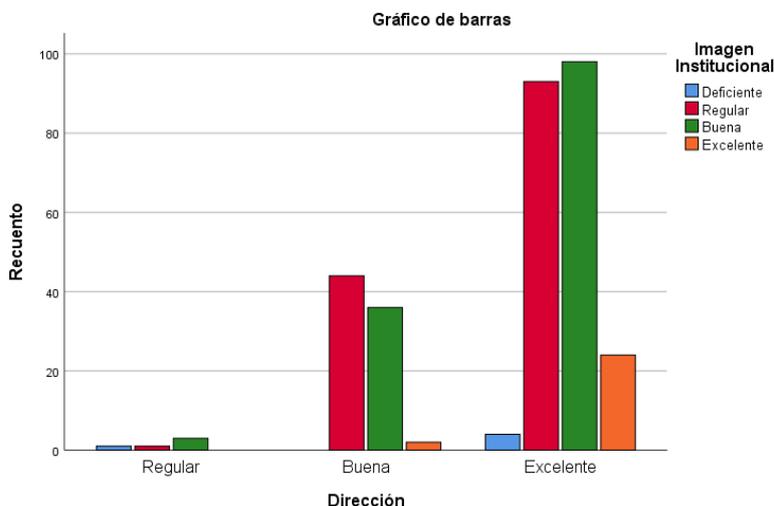
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,880 ^a	6	,003
Razón de verosimilitud	15,853	6	,015
Asociación lineal por lineal	3,884	1	,049
N de casos válidos	306		

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

Fuente: Elaboración propia

Como se observa $\text{Chi}^2 = 19,880 > \text{X}^2 = 12,592$, $\text{dl} = 6$, $p = 0.003$, como la significancia es menor a 0.05 podemos determinar que la **hipótesis 1** es aceptada, debido a que el valor de chi cuadrado es mayor que el dato de la tabla estadística del X^2 para 6 grados de libertad, por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Gráfico 44: Tabla Cruzada: Dirección e Imagen Institucional

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según el gráfico, la dirección y la imagen institucional están más relacionadas, observando que el 32% de quienes opinan que la dirección de CORLAD es excelente considera que su imagen es buena, aunque también es importante destacar que el 30% que también pensó que la dirección era excelente, opina que la imagen no necesariamente es la mejor, considerándola regular.

H₁: Existe una relación entre el control y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD en Arequipa-2020.

H₀: No existe una relación entre el control y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD en Arequipa-2020.

Tabla 50: Tabla Cruzada: Control e Imagen Institucional

Tabla cruzada Control*Imagen Institucional

			Imagen Institucional				Total
			Deficiente	Regular	Buena	Excelente	
Control	Bajo	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%
	Buena	Recuento	3	72	41	2	118
		% del total	1,0%	23,5%	13,4%	0,7%	38,6%
	Excelente	Recuento	2	66	96	23	187
		% del total	0,7%	21,6%	31,4%	7,5%	61,1%
Total	Recuento	5	138	137	26	306	
	% del total	1,6%	45,1%	44,8%	8,5%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 51: Prueba chi- cuadrado Control e Imagen Institucional

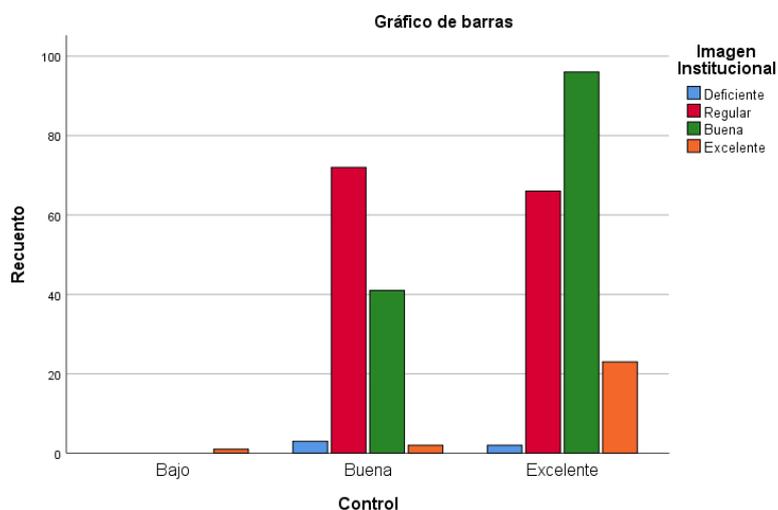
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,403 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	33,117	6	,000
Asociación lineal por lineal	20,571	1	,000
N de casos válidos	306		

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Fuente: Elaboración propia

Como se observa $\text{Chi}^2 = 30,403 > \text{X}^2 = 12.592$, $\text{dl} = 6$, $\text{p} = 0.000$, como la significancia es menor a 0.05 podemos determinar que la **hipótesis 1** es aceptada, debido a que el valor de chi cuadrado es mayor que el dato de la tabla estadística del X^2 para 6 grados de libertad, por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Gráfico 45: Tabla Cruzada: Control e Imagen Institucional

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En el gráfico se visualiza que entre el control y la imagen institucional existe una buena relación donde el 31% de encuestados que marco excelente, considera que la imagen de CORLAD es buena y el 23% que opinó que el control era bueno piensa que la imagen institucional solo es regular.

PRUEBA DE CRONBACH

Tabla 52: Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,861	,862	40

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta el grado de confiabilidad que se consideró en el presente trabajo de investigación, el coeficiente de Cronbach indica un nivel de fiabilidad de 0.861, por lo que concluimos que el

instrumento es adecuado y aceptable para la aplicación al grupo de estudio.

CONCLUSIONES

1. Se determino la existencia de relación entre la Gestión Administrativa y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciado en Administración mediante una investigación descriptiva – correlacional, comprobando las hipótesis con un diseño post facto
2. Se demuestra, mediante el instrumento aplicado, que si existe una relación entre la gestión administrativa de CORLAD en su imagen institucional, considerando que pueden aún se pueden mejorar las actividades que realizan para la planificación, organización, dirección y control de la institución.
3. Se demostró que la planeación tiene una relación buena con la imagen institucional, teniendo en cuentas que la misión, visión, objetivos, estrategias, actividades, programas, eventos y convenios influyen en la imagen percibida por las personas de CORLAD.
4. Se demostró la relación entre la organización y la imagen institucional de CORLAD, es aceptable, observando una adecuada división de actividades, designaciones de recursos y delegación de roles, que puede mejorar la imagen del Colegio de Licenciados en Administración.
5. Se demuestra que la dirección y la imagen institucional están relacionadas, considerando que esta dimensión de la gestión administrativa es percibida como adecuada para la imagen

institucional del Colegio de Licenciados en Administración Arequipa.

6. Estadísticamente se demostró la relación entre el control y la imagen institucional, determinando que existe una buena relación entre ambos, considerando que mejoras en el control de la institución pueden influir en como las personas perciben la imagen del Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020

RECOMENDACIONES

1. Realizar mejoras en la gestión administrativa del Colegio de Licenciados en Administración, Arequipa para la mejora de imagen institucional en base a estándares internacionales.
2. Implementar un sistema que sirva como herramienta para realizar las actividades institucionales de manera ordenada, que garantice la calidad de servicio ofrecido a quienes integran el Colegio de Licenciados en Administración en Arequipa
3. Establecer una estructura organizacional que permita que los trabajadores conozcan las funciones de su área de trabajo para el cumplimiento de objetivos que mejoren la imagen institucional de CORLAD, Arequipa.
4. Hacer uso de un cronograma de actividades para involucrar a las personas a comprometerse y actuar con responsabilidad en su área correspondiente mediante el trabajo en equipo y la comunicación constante.
5. Evaluar el trabajo del personal mediante indicadores de control que permitan medir los resultados en las actividades designadas y mejoren la imagen institucional del Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaide, P. (2017). *Imagen Institucional en entidades de Educación Superior, desarrollo de un modelo de medición aplicado a estudiantes*. . Universidad de Córdoba.
- Almeida, L. (2017). *Gestión administrativa e imagen institucional en la unidad de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores-2017*. . Universidad Cesar Vallejo.
- Amelida, L. (2017). *Gestión Administrativa y su reacción con la Imagen Institucional de la Unidad de Gestión Administrativa Local 01, San Juan de Miraflores – 2017*. . Universidad Cesar Vallejo.
- Amorós, L. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Escuela de Economía USAT.
- Bazán, R. (2018). *La imagen corporativa y la calidad del servicio en la empresa CORBAZ SRL – Santiago de Surco 2017*. Universidad Cesar Vallejo.
- Bernardez, M. (2007). *Desempeño organizacional*. Indiana: AuthorHouse.
- Bowyer, J., Murphy, A., & Bortini, P. (2002). *Administración Organizacional*. Jalisco. Ieso.
- Carpio, C., & Durand, L. (2015). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LADRILLERA EL DIAMANTE LADISAC AREQUIPA 2014*. Universidad Católica de Santa María.
- Carrasco, M. (2018). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la imagen institucional de una Institución Educativa Emblemática 2018*. . Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo.
- Castañeda, J. (2019). *Gestión Administrativa y su relación con la Rentabilidad de una empresa de Construcción y Servicios*. . Universidas Señor de Sipán.

- Castañeda, Y., & Vásquez, J. (2016). *Relación entre la Gestión Administrativa y el Nivel de Satisfacción en estudiantes*. Universidad Señor de Sipán.
- Chiavenato, I. (2002). *Introducción de la Teoría General de la Administración (8° ed.)*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción de la Teoría General de la Administración (8 ed)*. Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Ind, N. (1992). *La Imagen Corporativa: Estrategias para Desarrollar Programas de Identidad Eficaces*. . Ediciones Díaz de Santos.
- Jácome, J. (1982). *Planificación Administrativa*. ONAP.
- Jiménez, A., & Rodríguez, I. (2011). *Comunicación e Imagen Corporativa*. Editorial UOC.
- Jones, G., & George, J. (2006). *Administración Contemporánea (4° ed.)*. Mc Graw Hill Interamericana.
- Lusthaus, C., Adrien, M., Free Carden, G., & Montalván, G. (2002). *Evaluación Organizacional*. EEUU: IDRC.
- Mamani, M. (2019). *Gestión Administrativa y su relación con el Clima Institucional en el Personal Administrativo en los Trabajadores Administrativo de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto*. Universidad Nacional de Moquegua.
- Oré, J. (2018). *Liderazgo Directivo y la Gestión Administrativa en la Institución Educativa Simón Bolívar del Distrito de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco 2017*. . Universidad Nacional de San Agustín.
- Pelayo, N. (2001). *Lenguaje y Comunicación*. El Nacional.
- Pizarro, J. (2012). *Ensayos Sobre Planificación y Evaluación Educativa*. GRIN Verlag.

- Ramírez, R. (2010). *Introducción teórica y práctica a la investigación histórica. Guía para historiar en las ciencias sociales*. Universidad Nacional de Colombia.
- Reyes, A. (1992). *Administración Moderna*. Editorial Limusa.
- Robayo, Y. (2012). *Imagen Institucional e Identidad Corporativa G.D.S.* Universidad EAN.
- Sánchez, J. (2009). *Imagen Corporativa: Influencia en la Gestión Empresarial*. ESIC Editorial.
- Sanz, S. (1998). *Gestión Administrativa de Personal*. Ministerio de Educación y Cultura.
- Tagle, P. (2017). *Gestión Administrativa y su relación con la Eficacia de la Dirección de la I.E. San Antonio de Padua, Puno – 2017.* Universidad Nacional de San Agustín.
- Toran, F. (2012). *Misión y Visión: Emprendiendo Con Sentido y Rumbo.* Ediciones Corona Borealis.
- Vázquez, R. (2006). *Habilidades Directivas y Técnicas de Liderazgo: Su aplicación en la Gestión de Grupos de Trabajo (1° ed.)*. Ideaspropias Edltorial.
- Vélaz, J. (1996). *Motivos y Motivación en la Empresa*. Ediciones Díaz de Santos.
- Velázquez. (2019). *Gestión Administrativa e Imagen Institucional de la Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios.* Universidad Cesar Vallejo.
- Vergara, J. (2000). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001: 2008*. Schmalbach.
- Villalobos, M. (2018). Administradores deberían colegiarse. *El Comercio*.
- Yalle, E. (2018). *La gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa no 7073 de la UGEL No 01*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Zambrano, A. (2011). *Planificación Estratégica, Presupuesto y Control de la Gestión Pública*. Universidad Católica Andrés.

ANEXOS

Tabla 53:**Matriz de Consistencia**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variable independiente		Tipo y Nivel de Investigación
¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020?	Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.	La Gestión Administrativa tiene una relación directa con la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.	Gestión Administrativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de investigación • No experimental. • Nivel de investigación • Descriptivo - Correlacional
Problemas secundarios	Objetivos Específicos	Hipótesis Secundarias	Variable dependiente	<ul style="list-style-type: none"> • Identidad institucional • Comunicación institucional • Realidad institucional 	Descripción del ámbito de investigación
¿Cómo es la relación entre la planeación y la Imagen Institucional	Establecer la relación entre la planeación y la Imagen Institucional en	Existe una relación entre la planeación y la Imagen Institucional en	Imagen Institucional		<ul style="list-style-type: none"> • Método de la investigación

<p>en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020?</p>	<p>el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.</p>	<p>el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.</p>			<p>La investigación prueba sus hipótesis con un diseño ex post facto, así también es de tipo Transversal, ya que se realiza en un solo periodo siendo el año 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de investigación Correlacional - Causal.
<p>¿Cómo es la relación entre la organización y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020?</p>	<p>Conocer la relación entre la organización y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.</p>	<p>Existe una relación entre la organización y la Imagen Institucional del Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.</p>			<p>Población y Muestra de la Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Población: Miembros de la orden del Colegio de Licenciados en Administración, sumando un total de 1500 colegiados.

¿Cómo es la relación entre la dirección y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020?	Definir la relación entre la dirección y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.	La dirección tiene una relación directa en la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.			<p>• Muestra.</p> <p>Haciendo uso de la fórmula de muestra se obtiene un total de 306 colegiados que representan la unidad de estudio.</p>
¿Cómo es la relación entre el control y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020?	Establecer la relación entre el control y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD, Arequipa-2020.	Existe una relación entre el control y la Imagen Institucional en el Colegio de Licenciados en Administración CORLAD en Arequipa-2020.			

Fuente: Elaboración propia

INSTRUMENTO RECOLECCION DE DATOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto:

1.2 Grado académico:

1.3 Cargo e institución donde labora:

1.4 Título de la Investigación:

1.5 Autor del instrumento:

1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado:

1.7 Nombre del instrumento:

DIMENSIONES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
PLANEACION						
ORGANIZACIONES						
DIRECCION						
CONTROL						
IDENTIDAD INSTITUCIONAL						
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL						
REALIDAD INSTITUCIONAL						
SUB TOTAL						
TOTAL (PROMEDIO)						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha:

Posfirma

DNI

