

Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos

Mercedes Vílchez Ordoñez
mervilor12@hotmail.com

Dr. Keller Sánchez Davila
ksanchezd@ucv.edu.pe
Universidad César Vallejo

RESUMEN

La investigación se planteó con el fin de determinar la gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos cuyo propósito fue contribuir a mejorar la imagen institucional mediante la gestión de procesos administrativos en el desarrollo local, planteando mejoras en las conclusiones. La investigación fue básica, no experimental, descriptiva ya que se desarrolló una revisión sistemática de las variables a nivel nacional e internacional. El alcance de la revisión se hizo a través de la información de artículos científicos y resúmenes claros, precisos de diferentes autores y se trabajó con fuentes notables de los últimos tres años, referentes a los procesos de gestión e imagen institucional. Entre los resultados, las operaciones se deben concentrar en el control de ingresos, costos-gastos, activos, corrientes-efectivo y pasivos, usando tecnologías autónomas, las mismas que con su debida capacitación favorezcan los controles de los objetivos estratégicos. La ejecución de la gestión por procesos viabiliza la participación de todos los empleados ya que busca la eficiencia total y favorece para lograr una visión integral de los órganos centrales del poder público. Asimismo, la imagen corporativa es considerada para que los consumidores extrínsecos establezcan que los usuarios interpreten el conjunto de características de productos, bienes y comunicaciones formuladas por la marca. Concluyendo, los procesos de gestión y de realización de soluciones integrales se gestionan de manera sistémica para contribuir de forma integrada y sostenida a los resultados, lo que permitirá adaptarse continuamente a los cambios del mercado y el entorno. Además, la comunicación corporativa favorece al desarrollo institucional y solicita de una planificación, que enlace acciones iniciadas en cada área o sector de la empresa.

Palabras clave: gestión por procesos; imagen institucional; comunicación corporativa; participación ciudadana.

Management by processes and institutional image: in search of greater municipal visibility for citizens

ABSTRACT

The research was proposed in order to determine the management by processes and institutional image: in search of greater municipal visibility for citizens whose purpose was to contribute to improve the institutional image through the management of administrative processes in local development, proposing improvements in the conclusions. The research was basic, not experimental, descriptive since a systematic review of the variables was developed at national and international level. The scope of the review was made through the information of scientific articles and clear, precise summaries of different authors and we worked with notable sources of the last three years, referring to the processes of management and institutional image. Among the results, the operations should be concentrated in the control of income, costs-expenses, assets, cash-current and liabilities, using autonomous technologies, the same ones that with their due training favor the controls of the strategic objectives. The execution of the management by processes enables the participation of all employees since it seeks total efficiency and favors to achieve a comprehensive vision of the central organs of the public Oder. Likewise, the corporate image is considered for extrinsic consumers to establish that users interpret the set of characteristics of products, goods and communications formulated by the brand. In conclusion, the management processes and the realization of integral solutions are managed in a systemic way to contribute in an integrated and sustained way to the results, which will allow us to continuously adapt to the changes in the market and the environment. In addition, corporate communication favors institutional development and requests planning, which links actions initiated in each area or sector of the company.

Keywords: process management; institutional image; corporate communication; citizen participation.

Artículo recibido: 18. Julio. 2021

Aceptado para publicación: 08. Agosto. 2021

Correspondencia: mervilor12@hotmail.com

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

1. INTRODUCCIÓN

El mundo competitivo muestra que las instituciones en la actualidad soliciten de un potencial innovador en forma permanente, teniendo en cuenta las diversas funciones que se asienten en una gestión administrativa. El producto son las diferentes destrezas y habilidades que se sumergen en el accionar creativo y esto trasciende a organizaciones del cosmos, siempre dirigido por un gran líder, que es una pieza principal en la dirección de la gestión por procesos de una empresa para lograr el crecimiento exponencial del itinerario organizacional. (Izquierdo, 2017). Los cambios y las innovaciones en la sociedad siempre serán positivos cuando se hayan cumplido en forma eficaz y eficiente, pues el Estado no se escapa como representante del bien de los pobladores. Por intermedio de la administración del estado se cristaliza el bienestar de la ciudadanía, ya que está centrado en satisfacer las necesidades poblacionales, pero cuando el problema se vuelve ineficaz, es difícil resolverlo, debido a los obstáculos y dificultades en los procesos burocráticos visibles (Soledispa, 2020). Muchas veces deseamos que el sector público se parezca a la administración privada, en el aporte de eficacia y la conducción directa de los recursos. Los nuevos sucesos en la gestión pública nos presentan retos que debemos confrontar, para que efectivamente sea perfecta. Gracias a las herramientas tecnológicas, la disminución de obstáculos, la flexibilización de los habitantes, hay un riesgo oculto en pretender transformar el capital y la gestión en algo exclusivo, cuando el Estado es más complicado y esta para servir a una población (Soledispa, 2020).

Por otro lado, la sociedad formula diversas modificaciones en los medios de información y los nexos con las instituciones a partir de un punto de vista estratégico, sin embargo, el uso de las tecnologías de punta como el Big Data y el procesamiento de datos en la gestión virtual de comunicación es deficiente, no obstante, el impacto de ejecución de nuevas estrategias de automatización en la Publicaciones aplicadas en el marco de las políticas de la dirección abierta y propuestas innovadoras dentro de los procedimiento de prensa , mediante entrevistas, encuestas y material bibliográfico se cuantificaron y apreciaron las producciones de noticias, los boletines , el canal de noticias y de la plataforma Flickr como galería de imágenes y la unificación de las redes generales (Alvarez, 2020).

Por lo tanto, las innovaciones de las empresas generadas por fenómenos integrales impactan el contexto empresarial, mediante la comunicación organizacional como un procedimiento de interrelación encaminando el importe en las diferentes realidades y con

varios gubernamentales. Esta comunicación organizacional en su aparato intrínseco, facilita la gestión y sapiencia. Mientras que la instrucción exterior origina el trabajo notorio de la organización ante diversos públicos como son: consumidores, canales de comunicación, corporaciones y agrupaciones. En la actualidad la comunicación organizacional asume trascendentales desafíos generados por un conjunto de técnicas de la información y comunicación que implican la construcción de distintas narraciones, mediante la utilización de las plataformas digitales encauzadas a incrementar con el público (Pineda, 2020).

Al respecto, para lograr una excelente imagen institucional, todos los colaboradores de la administración estatal deben realizar una labor eficiente dentro de la administración demostrando su identificación en el sector donde trabajen, sabiendo sus principios laborales y brindando un trato adecuado a los clientes sean intrínsecos o extrínsecos, para que opinen favorablemente sobre la Institución por la buena conducción de los procesos de gestión y de las prácticas gerenciales. Si se ejerce una buena dirección de las capacidades gerenciales como el progreso de liderazgo, excelente comunicación, buen trabajo cooperativo y motivación permanente se obtendrá que los procesos por resultados tengan consecuencias positivas en la imagen institucional (Díaz, 2018).

2. MATERIAL Y MÉTODOS

Diseño de estudio

En la Investigación no se manipuló las variables, es de tipo básica, no experimental, descriptivo, pues se desarrolló una revisión sistemática de las variables. El alcance de la revisión se hizo a través de la información de artículos científicos y resúmenes claros, precisos de diferentes autores y se trabajó con fuentes notables de los últimos tres años referentes a los procesos de gestión e imagen institucional. Posee un enfoque cualitativo, acudiendo a la revisión sistemática de investigaciones científicas en revistas indexadas con información única y principal.

Procedimiento de recolección de datos

El proceso de recolección se dio mediante una matriz de recolección de datos para colocar los nombres de los autores, año, título de la investigación, volumen, revista, páginas, DOI, URL, palabras claves y un resumen. Luego se usó una tabla de datos de todas las fuentes investigadas en forma manual y electrónica, referente a los estudios primarios y secundarios. La búsqueda se hizo en Scopus, Scielo, Redalyc y Dialnet en los últimos tres

años. Para lo cual se revisaron los títulos y resúmenes de las referencias encontradas con diversas estrategias de búsqueda y se seleccionaron los estudios potencialmente ilegibles. Además, la revisión del texto completo de los estudios preseleccionados para confirmar su elegibilidad.

Técnicas de análisis de datos

La técnica fue la revisión bibliográfica y el instrumento la guía de análisis mediante tablas respectivas. Se utilizó las tablas de análisis de bibliografía especializada referente a las variables de estudio, usando el Excel y Word. El método fue el hipotético deductivo con información nacional e internacional.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados se realizaron mediante tablas de análisis, teniendo en cuenta artículos de revistas indexadas a nivel internacional y nacional referente a las variables de estudio de la siguiente forma:

3.1 Tablas 1: Gestión por Procesos.

DATOS DE LA PUBLICACION					
1. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número	
Andrés Mauricio Mantilla Fuentes -Maritza de los Ángeles Rojas Fárez	2019	Realidad de las estructuras organizacionales en el sector público ecuatoriano 2007-2016	Ciencias Administrativas http://www.scielo.org.ar/scielo .	N.º 13	
CONTENIDO DE LA PUBLICACION					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Propositiva	Los servidores	Cuestiona- rio	Información objetiva	Evaluar la Organización y Administración por Procesos y su incidencia en la programación de la capacidad en el sector estatal ecuatoriano, en base a las normas actuales.	Se produce una inestabilidad en los honorarios de los asistentes, los gobernantes, con el consiguiente impacto presupuestario.
DATOS DE LA PUBLICACION					
2. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número	
Gustavo Adolfo Rubio-Rodríguez Humberto Serna Gómez	2019	Análisis de los factores que componen un sistema de gestión empresarial	Científica Hermes https://www.redalyc.org/jatsRepo/4776/477662439011/index.html	Vol. 25	

CONTENIDO DE LA PUBLICACION					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Diseño cuantitativo	80 clientes	Cuestionario Análisis de datos.	información objetiva	Resultados arrojados no fueron alentadores, dado que se evidencia que hoy no existe homogeneidad en la empresa objeto de estudio.	Los gobiernos favorecen al desarrollo y crecimiento de las organizaciones en los sectores estatales y particulares, deben desarrollar los análisis transparentes que reconozcan las fortalezas y debilidades de las empresas.

DATOS DE LA PUBLICACION

3. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
-Carlos Patricio Orellana Orellana, -Edinson Fernando Orellana Orellana, -Martha Alejandra Olivo Olivo	2020	Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria	Diario de Estudios Empresariales https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7888288	Vol. 4, N.º 2

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Enfoque cualitativo de	Productores de Palma	Cuestionario Entrevista	información objetiva	- Las operaciones se deben concentrar en el control de ingresos, costos-gastos, activos	Se estableció un paradigma de gestión de los procesos administrativos que sea adaptable en la economía Pública y participativa en el Ecuador.

alcance descriptivo	Trabajadores de la empresa			corrientes -efectivo, y pasivos, usando tecnología autónomas y fraternas, las mismas que con su debida capacitación favorezcan los controles de los objetivos estratégicos.	
---------------------	----------------------------	--	--	---	--

DATOS DE LA PUBLICACION

4. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Patricia Paola Palacios Vega Juan Edmundo Álvarez Gavilanes Carlos Fabian Ramírez Balarezo	2021	Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario	Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7915353	Vol. 7, N.º 12

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Tipo no experimental descriptivo y transversal.	21 personas que laboran en la Institución.	Cuestionario	Información objetiva	Se basa en los productos obtenidos de los cuestionarios aplicados a los empleados que trabajan en el área de atención al usuario que acude al Hospital General Machala y las deficiencias que existen en la gestión de eficiencia del servicio ofrecido.	Mejorar la gestión de eficiencia con respecto a la atención ofrecida a los afiliados del Hospital General Machala a través de un paradigma administrativo que conlleva a la calidad del servicio del beneficiario.

DATOS DE LA PUBLICACION					
5. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación		Volumen y número
-Xavier Enrique Soledispa Rodríguez -Carlos Artemidoro Zea Barahona -Karina Lourdes Santiesteban Villacreses	2020	La nueva gestión pública retos y oportunidades	Polo de Conocimiento https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554406		Vol. 5, N.º 9
CONTENIDO DE LA PUBLICACION					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Revisión bibliográfica	Diferentes autores.	Análisis documental	Información objetiva	El control gerencial de las entidades estatales, que dejan de ser fundamentalmente una revisión administrativa, de procesos, desarrollado por los propios dirigentes y por las instituciones de control intrínseco y extrínseco.	La actual gestión estatal tiene que ser más eficiente en la resolución de los conflictos de la comunidad, así como en la eliminación de los obstáculos burocráticos en las áreas productoras y ejecutivas.

DATOS DE LA PUBLICACION					
6. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número	
Norma Angélica Pedraza Melo	2020	Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior	Iberoamericana para la Investigación y el desarrollo educativo http://www.scielo.org.mx/scielo	Vol.10, N.º 20	
CONTENIDO DE LA PUBLICACION					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Propositiva	Empleados	Cuestionario Entrevista	Presentación de información objetiva	Garantizar que los trabajadores cuenten con experiencia, habilidades y conocimientos para su mejor desempeño, vinculadas con el desarrollo al trabajo en equipo y el aprendizaje permanente; inevitables para que exista libertad de expresión y agradecimiento laboral.	El capital humano y la satisfacción laboral favorecen efectivamente en el cumplimiento pedagógico.
DATOS DE LA PUBLICACION					
7. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número	
Yudith Salvador-Hernández Mariluz Llanes-Font Reynaldo Velázquez-Zaldívar	2018	Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero	Revista de Ingeniería Industrial https://www.redalyc.org/journal/3604/360458834007/	Vol. XL, N.º 1	

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Métodos empíricos y teóricos.	Se revisaron más de 100 artículos relacionados con la gestión por procesos en administración pública.	Cuestionario	Información objetiva	La ejecución de la gestión por procesos viabiliza la participación de todos los empleados ya que busca la eficiencia total y favorece para lograr una visión integral de los Órganos centrales del Poder Público.	La dirección de gestión por proceso accede a llevar dicho desarrollo con las transformaciones necesarias para mejorar y perfeccionar todas las partes del funcionamiento de los Órganos centrales desplegando un sistema eficiente y operativo.

DATOS DE LA PUBLICACION

8. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
-Ailía Parra Fernández -Mercedes Delgado Fernández - Yordani Cruz Segura	2020	Diseñando procesos para cerrar el ciclo de I+D+i en organizaciones de software	https://www.redalyc.org/journal/3783/378365834003/ Revista Cubana de Ciencias Informáticas	Vol. 14, N.º 3

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Métodos de análisis, de síntesis y sistémico - estructural.	La Facultad 3, seleccionada	Cuestionario	Presentación de información objetiva	El desarrollo - producción de aplicaciones y servicios informáticos en los Centros de la UCI se define un indicador para cada uno de los procesos	Los procesos de gestión y de realización de soluciones integrales se gestionan de manera sistémica para contribuir de forma integrada y sostenida a los resultados, lo que permitirá adaptarse

				de realización de soluciones informáticas.	continuamente a los cambios del mercado y el entorno.
DATOS DE LA PUBLICACION					
9. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación		Volumen y número
Hurtado, Galo. Zúñiga, Max Durazno, Santiago	2020	Implementación de indicadores de gestión por procesos para empresas de desarrollo de software.	Publicando https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7510889		Vol. 7, N.º 5
CONTENIDO DE LA PUBLICACION					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Descriptiva Propositiva	Empresas ciudad de Cuenca.	Software en diferentes sectores	Presentación de información objetiva	Se cumplió con los objetivos principales de la institución, accediendo a resolver algunos problemas tecnológicos como realizar un análisis de la realidad de las empresas desarrolladoras de software en diversos lugares y con distintos habitantes.	-Apoyar el trabajo con el uso correcto de herramientas tecnológicas necesarias que permiten mejorar el espacio y la economía.
DATOS DE LA PUBLICACION					
10. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación		Volumen y número
Fonseca Mendoza, Alma Luisa. Monterrosa López, Carlos José. López Juvinao, Danny Daniel.	2020	Gestión por competencias y el proceso estratégico organizacional	Económicas https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7393804		Vol. 41- N.º 1

CONTENIDO DE LA PUBLICACION					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Documental y con enfoque cualitativo	Documentos, textos e información confiable.	La investigación documental	Presentación de información objetiva	- La presencia de un líder es pieza importante en el procedimiento, ya que es el único que puede confirmar si se están teniendo en cuenta las prioridades de todos los implicados, pues, es quien tiene una relación continua con los usuarios y de esta manera se sientan incluidos	La gestión por capacidades debe efectuarse tomando en cuenta los procedimientos trascendentales, pues facilita un modelo de donde está la institución en el presente y hasta donde es la meta programada.

3.2 Tablas 2: *Imagen Institucional*

DATOS DE LA PUBLICACION				
11. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Jorge Rafael Díaz Dumont, Luis Alberto Núñez Lira, Katty Verónica Cáceres Limaco	2018	Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional	Difusión y científica de la Universidad La Salle de Bolivia http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=	Vol. 16, N.º 16

CONTENIDO DE LA PUBLICACION					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Propositivo Descriptivo	Personal docente	Análisis documental	Presentación de información objetiva	Si existe ascendencia entre las capacidades gerenciales y la gestión por procesos en la imagen institucional.	Se propone que se reconozca al personal educativo, personas activas de la imagen institucional de dicho patronato.
DATOS DE LA PUBLICACION					
12. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación		Volumen y número
Franklin Falconí	2020	Cultura corporativa y liderazgos locales en la universidad técnica de Cotopaxi.	Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades https://www.redalyc.org/jatsRepo/5717/571765653004/index.html		N.º 12
CONTENIDO DE LA PUBLICACION					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Diseño cualitativo	Docentes, estudiantes y personal administrativo	Entrevistas	Presentación de información objetiva	Los grupos de educadores, alumnos y trabajadores administrativos concordaron que la principal inquietud de la empresa está en el beneficio de todos que la componen, más que las normas y los principios establecidos.	La cultura corporativa forma lideres centrales en valores, actitudes, principios, normas éticas y el deber democrático.

DATOS DE LA PUBLICACION					
13. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación		Volumen y número
Alfredo Hoyos Zavala María del Carmen Lasso de la Vega	2017	Pymes como modelo económico en la creación de estrategias de comunicación	Ciencias de la Administración y Economía https://www.redalyc.org/jatsRepo/5045/504551272005/index.html		Vol. 7, N.º 13
CONTENIDO DE LA PUBLICACION					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
descriptivo-explicativa y analítico-sintética	enfoque analítico	Cuestionario Entrevista Observación	Presentación de información objetiva	Existe una sensibilización de las dimensiones de la comunicación empresarial como la mejora de la imagen, el progresivo interés del uso de las tecnologías informáticas y la visibilidad de la imagen corporativa.	Las pequeñas y medianas empresas deben establecer las etapas de desarrollo económico del país, acorde a las actividades realizadas en forma tecnológica y organizacional.
DATOS DE LA PUBLICACION					
14. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación		Volumen y número
Alejandra Eugenia Pineda Hernao	2020	La comunicación organizacional en la gestión empresarial	GEON: Gestión - Organización - Negocios https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7828548		Vol. 7, N.º 1

CONTENIDO DE LA PUBLICACION					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Tipo documental	Diversos autores	Guía documental.	Información objetiva	El proceso de la comunicación favorece a la ejecución de las metas trazadas con la población, desde las bases teóricas de las instituciones de la administración.	La comunicación favorece al desarrollo institucional y solicita de una planificación, que enlace acciones iniciadas en cada área o sector de la empresa.
DATOS DE LA PUBLICACION					
15. Autor	Año	Nombre de la Investigación		Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Alejandro Álvarez Nobel Antonio Castillo Esparcia Isabel María Ruiz Mora	2020	Automatizaciones en la gestión de la comunicación en las instituciones públicas		Revista Internacional de Comunicación https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7327712	N.º 48
CONTENIDO DE LA PUBLICACION					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
exploratoria-descriptiva	Tres responsables del área directiva y a dos responsables operativos.	Entrevistas	Presentación de información objetiva	Los impactos a nivel institucional, han pasado por etapas continuas, desde un gobierno clausurado hasta un gobierno electrónico con los equipos de control estatal para la nitidez.	En la comunicación se obtuvieron cualificar procedimientos y funcionarios con el uso de la tecnología de la comunicación en la elaboración de planes y proyectos de

calidad que culminará como servicio en la gestión de comunicación estatal.

DATOS DE LA PUBLICACION

16. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Márquez López, Jorge	2017	La gestión de comunicación del municipio de Montecristi y su influencia en la imagen institucional	Ciencias Humanísticas y Sociales https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7047167	Vol. 2 N.º 1

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Es descriptiva, con la aplicación de métodos cualitativos y cuantitativos	Trabajadores de la Municipalidad de Montecristi	La observación La entrevista El cuestionario	Presentación de información objetiva	Los trabajadores no recibieron información adecuada sobre las actividades desarrolladas en la institución, pues tienen que utilizar algunas herramientas tecnológicas para mantenerse informados en forma permanente.	Esta Institución no tiene una apropiada administración que difunda todas las actividades que realiza, a pesar de tener la capacidad para desarrollar un excelente trabajo en los diferentes medios de comunicación.

DATOS DE LA PUBLICACION					
17. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación		Volumen y número
Vire Riascos, Javier	2019	-Identidad e imagen corporativas	Internacional de Relaciones Públicas https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7240344		Vol. 9 - N.º 17
CONTENIDO DE LA PUBLICACION					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Conocer, analizar y relacionar principales stakeholders.	Empleados, colaboradores y estudiantes	Entrevistas Grupos focales Observación	Información objetiva	Los perfiles de identidad de un evento se manifiestan por la imagen, sus atributos de personalidad competitivos e institucionales.	Los perfiles de identidad e imagen, se relacionan para descubrir las brechas entre la identidad y la imagen planificada en el público.
DATOS DE LA PUBLICACION					
18. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación		Volumen y número
Ramos Farroñan EV Palomino NV	2020	Gestión de imagen corporativa como estrategia de sostenibilidad: Camino al cambio empresarial	Revista Universidad y Sociedad https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85100875261&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=93011a37d8da40b87f3fefbfed460591&sot=b&sdt=b&sl=33&s=TITLE-ABS-KEY%28IMAGEN+CORPORATIVA%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=		Vol. 12 N.º 1
CONTENIDO DE LA PUBLICACION					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Basado en el método cualitativo	Público	Cuestionario	Información objetiva	-La Imagen corporativa es considerada para que los consumidores extrínsecos	Existe la necesidad de que el sector institucional apoye la gestión de imagen

				establezcan que los usuarios interpreten el conjunto de características de productos, bienes y comunicaciones formuladas por la marca.	corporativa como habilidad para lograr la sostenibilidad, dirigiendo todas las acciones de la asociación en fortalecer la imagen, ofreciendo un producto diferenciado.
--	--	--	--	--	--

DATOS DE LA PUBLICACION

19. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Buenano DA Racines MFM Tello FZ	2018	Diseño y comunicación visual: Perspectivas para su abordaje desde la imagen corporativa	Revista Kepes https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85042598953&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=93011a37d8da40b87f3febfed460591&sot=b&sdt=b&sl=33&s=TITLE-ABS-KEY%28IMAGEN+CORPORATIVA%29&relpos=6&citeCnt=0&searchTerm=	Vol. 15, N.º 17

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Enfoques metodológicos de alcance descriptivo y enfoque cualitativo.	Grupos de interés	A través del análisis y procesamiento de la colección de fuentes.	Información objetiva	La comunicación colectiva reconoce los vínculos con los stakeholders para proponer un nuevo enfoque a los proyectos, convirtiendo a la imagen corporativa en un valor agregado a la capacidad de las personas y empresas.	Las contribuciones de la comunicación colectiva parten de conocer la manera en que los stakeholders edifican sus representaciones intelectuales para realizar mensajes que pueden traducirse en una imagen icónica que se oriente a la construcción de universos figurados.

DATOS DE LA PUBLICACION					
20. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación		Volumen y número
Alina del Pilar Antón Chávez	2017	Influencia de la noticia en la imagen corporativa de una municipalidad desde la percepción del ciudadano	Opción https://www.redalyc.org/jatsRepo/310/31054991005/index.html		Vol. 33, N.º 84
CONTENIDO DE LA PUBLICACION					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Es de nivel descriptivo explicativo de tipo causal ex post facto.	Muestra de 384 lectores	Matriz de análisis	Información objetiva	La noticia influye significativamente en la imagen corporativa de la Municipalidad Provincial de Piura desde la percepción del ciudadano puesto que en la prueba de medias se obtuvo un nivel de significancia de 0,0 que es menor a la esperada (0,05).	Los participantes en los grupos focales indicaron que ambos medios seleccionan, enfocan y jerarquizan aquellos temas y noticias generadores de conflicto a través de una narrativa periodística sesgada y basada en supuestos.

Discusión

En la investigación, la discusión de resultados permitió conocer cómo se desarrolla los procesos de gestión y la imagen institucional en el desarrollo local de la siguiente manera: En cuanto a la variable sobre gestión de procesos (Salvador, 2018), estos facilitan la gestión representativa de muchos funcionarios que buscan la eficiencia integral y favorecen a conseguir una visión metódica de las instituciones centrales a través del análisis entre los procesos.

Al respecto, el control es la parte principal, sin embargo, las dificultades que se presentan en el éxito de una empresa se deben a la falta de compromiso en la presentación de documentos contables, que sirven para monitorear y censurar diversas acciones. Estas se deben centralizar en el control de ingresos y el uso de las herramientas digitales que con el debido adiestramiento contribuyan con los controles.

El control gerencial de las entidades públicas, no deben de ser una revisión burocrática de procesos ejecutados por los oportunos gobernadores y por instituciones de control intrínseco y extrínseco, teniendo en cuenta las diferentes clases de controles: de resultados, contable de costos, externo del legislativo y social (Orellana, 2020).

Se afirma que, con la tecnología, los procedimientos, la gestión y las finanzas se interrelaciona el sistema organizacional, estas deben integrarse por dimensiones para un mejor beneficio institucional. Por eso, en toda organización, se debe tener la presencia de un líder que es la pieza principal para la dirección de los procesos y es el que puede confirmar si se tiene en cuenta las necesidades de todos los implicados, ya que tiene relación continua con los miembros de la organización (Fonseca, 2020).

Con respecto a la imagen institucional es importante que en cada empresa se construya la imagen de una institución que establezca los procesos de una comunicación corporativa a través de un esquema con el fin de reconocer las similitudes con los grupos de interés para proponer una actual visión a los planes, convirtiendo a la imagen corporativa en un valor incorporado a la competencia de personas y compañías (Buenano, 2018).

Muchas veces los medios de comunicación construyen la realidad social y política municipal e influyen en la percepción del ciudadano, sin embargo, se establece que la desinformación, producto de las noticias tendenciosas y sesgadas, no tengan firmeza periodística, generando juicios erróneos en los lectores con respecto a la gestión pública (Antòn, 2017).

De todo lo mencionado, si se realiza una buena administración de las capacidades gerenciales como el crecimiento de liderazgo, valiosa comunicación, dirección de un equipo cooperativo y motivación, se logrará que la gestión por procesos tenga consecuencias concretas en la imagen institucional (Díaz, 2018).

4. CONCLUSIONES O CONSIDERACIONES FINALES.

Las investigaciones utilizadas, nos permitieron llegar a las conclusiones siguientes:

Los cambios y las innovaciones en la sociedad siempre serán positivos cuando se hayan cumplido en forma eficaz y eficiente, pues el Estado no se escapa como representante del bien de la población, pues los gobiernos de gestión por procesos favorecen al progreso y aumento de las organizaciones en los sectores estatales y particulares donde se presenta un paradigma del manejo de los procesos productivos que sea adaptable a la economía estatal. Por intermedio de la administración pública se cristaliza el bienestar de la ciudadanía, ya que está centrado en satisfacer las necesidades poblacionales, pero cuando el problema se vuelve ineficaz, es difícil resolverlo, debido a los obstáculos y dificultades en los procesos burocráticos visibles, pues, mediante un diagnóstico auténtico se accederá a profundizar la clase de organismo, los procedimientos de control, el ámbito y sabiduría organizacional que serán incorporados al proyecto de gestión vigente, siempre dirigido por un gran líder, que es la pieza principal en la dirección de la gestión por procesos de una empresa para lograr el crecimiento exponencial del itinerario organizacional.

En la actualidad la comunicación organizacional asume trascendentales desafíos generados por un conjunto de técnicas de la información y comunicación que implican la construcción de distintas narraciones, mediante la utilización de las plataformas digitales encauzadas a incrementar con el público. Para lograr una excelente imagen institucional, todos los colaboradores de la administración estatal deben realizar una labor eficiente dentro de la administración demostrando su identificación en el sector donde trabajen, sabiendo sus principios laborales y brindando un trato adecuado a los clientes sean intrínsecos o extrínsecos, para que opinen favorablemente sobre la Institución por la buena conducción de los procesos de gestión y de las prácticas gerenciales.

Se recomienda que todas las Instituciones administrativas deben implantar procesos de mejoras continuas para su personal y como resultado se tendrá una mejor producción, calidad, eficiencia y eficacia. De la misma manera, estar en contacto con empresas

especializadas en diferentes tecnologías de información, con los últimos adelantos de software para que los asesoren y dar soluciones apropiadas mediante una buena comunicación corporativa, utilizando un adecuado mensaje, que sea de interés para la población, prestando atención a la información relevante y precisa.

5. LISTA DE REFERENCIAS.

- Alvarez, A. E. (2020). Automatizaciones e la gestión de la comunicación en las Instituciones públicas. *Revista Internacional de Comunicación*(Nº 48), 10-33 pàgs. doi:doi:<https://dx.doi.org/10.12795/Ambitos.2020.i48.02>
- Antòn, A. (Antòn, A. (octubre de 2017). Influencia de la noticia en la Imagen Corporativa de una Municipalidad desde la percepción del ciudadano. *Revista Opción, Vol. 33*(Nº 84). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRefo/310/31054991005/index.html>.
- Buenano, D. M. (junio de 2018). Diseño y Comunicación visual: Perspectivas para su abordaje desde la imagen corporativa. *Revista Kepes, Vol. 15*(Nº 17), 251-271. doi:DOI: 10.17151/kepes 2018.15.17.11
- Buenano, D. R. (2018). Diseño y Comunicación visual: Perspectivas para su abordaje desde la imagen corporativa. *Revista Kepres.*, 251-271.
- Diaz, J. N. (Septiembre de 2018). Influencias de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional. *Revista de difusión y científica de la Universidad La Salle de Bolivia, Vol. 16*(Nº 16). Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=>
- Falcòn, F. (Abril de 2020). Cultura Corporativa y liderazgo local en la Universidad Tecnica de Cotopaxi. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*(Nº 12). doi:DOI: 1037135/chk.002.12.03
- Fonseca, A. M. (junio de 2020). Gestión por competencias y el proceso estrategico organizacional. *Revista Econòmicas, Vol. 41*(Nº 1), 6-6 pàgs. doi:<https://doi.org/10.17981/econcuc41.1.2020.Org6>
- Hoyos, A. L. (2017). Pymes como modelo económico en la creación de estrategias de comunicación. *Revista de Ciencias de la administración y economía.*, Vol.7(Nº 13). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5045/504551272005/index.htm/>

- Hurtado, G. Z. (2020). Implementación de indicadores de gestión por procesos para empresas de desarrollo de software. *Revista publicando*, Vol. 7(Nº 5), 170-179 páginas. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7510889>
- Izquierdo, R. ., (setiembre de 2017). El liderazgo en las microempresas familiares, desafíos y metas. *Universidad y Sociedad*, 9(3), 89-94. doi: ISSN 2218-3620
- Mantilla, A. y. (2019). Realidad de las Estructuras organizacionales en el sector público ecuatoriano 2007-2016. *Revista de Ciencias Administrativas*(13). doi:doi.org/10.24215/23143738e038
- Marquez, J. (Abril de 2017). La gestión de comunicación del Municipio de Montecriti y su influencia en la imagen institucional. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, Vol. 2(Nº 1), 34-50. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7047167>
- Orellana, C. O. (diciembre de 2020). Modelo de Gestión para procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria. *Diario de Estudios Empresariales*, 4(2), 351. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7888288>
- Palacios, P. J. (2021). Gestión de calidad del proceso de atención al usuario. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades*, 17(12), 67-96. doi:doi:10.35381/cm.v7i12.421
- Parra, A. M. (mayo de 2020). Diseñando procesos para cerrar en el ciclo de I + D + i en organizaciones de software. *Revista cubana de Ciencias Informáticas*, Vol. 14(Nº. 03). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3783/378365834003>
- Pedraza, N. (Noviembre de 2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en Instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el desarrollo educativo.*, Vol. 10(Nº 20). doi:doi:org/10.23913/ride.v10i20.595
- Pineda, A. (2020). La Comunicación organizacional en la gestión empresarial. *Revista GEON: Gestión- Organización - Negocios*, Vol. 7(Nº 1), 9-25. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7828548>
- Ramos. E., P. N. (2020). Gestión e Imagen Corporativa como estrategia de sostenibilidad: Camino al cambio empresarial. *Revista Universidad y Sociedad.*,

- Vol. 12(Nº 1), 292-298. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.un?eid=2-s2.0-85100875261&origen=resultslist&sort=plf->
- Rubio, G. y. (2019). Analisis de los factores que componen un sistema de gestión empresarial. *Revista Científica Hermes*, 25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4776/477662439011/index.html>
- Salvador, Y. M. (Septiembre de 2018). Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicaciones en el territorio Holguinero. *Revista de Ingeniería Industrial.*, Vol. XL(Nº 1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3604/360458834007/>
- Soledispa, X. Z. (2020). La nueva gestión pública, retos y oportunidades. *Revista Polo de Conocimiento*, Vol. 5(Nº 9), 381. doi:doi:10.23857/pc.v5i9.1695
- Vire, J. (junio de 2019). Identidad e Imagen Corporativa. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, Vol. 9(Nº 17), 189-208 pàgs. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7240344>