



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE POSGRADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Identidad corporativa y las habilidades directivas para la mejora continua de la  
Municipalidad de Barranco, Lima-2019**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Mtra. VANESSA MERCEDES, LEON QUISPE

ORCID ID:0000-0002-5565-3776

**ASESOR:**

Dr. HUGO RICARDO, PRADO LOPEZ

ORCID ID:0000-0003-4010-3517

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

**LIMA – PERÚ**

**2020**

### **Dedicatoria**

A Dios, mi padre celestial, quien me sanó del cáncer y me permite alcanzar mis metas.

A Eli que esta en el cielo por ser un padre para mí.

A mi madre y familia por su apoyo espiritual.

A mi hija, por ser mi motivo para seguir adelante.

A Erzell que es un gran padre y es mi apoyo incondicional.

### **Agradecimiento**

A Dios por darme salud, sabiduría y fortaleza.

Al Dr. Hugo Ricardo Prado Lopez por su apoyo y conocimientos impartidos.

A Ivette por su apoyo constante y consejos.

A Ovidio por su amistad y apoyo.

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

**VANESSA MERCEDES, LEON QUISPE**

cuyo título es:

**Identidad corporativa y las habilidades directivas para la mejora  
continua de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:

**16 dieciséis.**

Lima, San Juan de Lurigancho 18 de Enero del 2020



\_\_\_\_\_  
DRA. TORRES/CACERES  
FÁTIMA DEL SOCORRO  
PRESIDENTE



\_\_\_\_\_  
DRA. NARVAEZ ARANIBAR TERESA  
SECRETARIO



\_\_\_\_\_  
DR. PRADO LOPEZ HUGO  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, VANESSA MERCEDES, LEON QUISPE, alumna del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, con DNI 42168606 con la tesis titulada: "Identidad corporativa y las habilidades directivas para la mejora continua de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019".

#### **Declaro bajo juramento que:**

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son fidedignos, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados a los que se arribe en la tesis se constituirán en aportes a la realidad problemática.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos) plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado, piratería (uso ilegal de información ajena), o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo

Lima, 31 de enero del 2020



---

MTRA. VANESSA MERCEDES, LEON QUISPE  
DNI N° 42168606

■

## Índice

Carátula	i
<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
<b>Acta de aprobacion de tesis</b>	iv
<b>Declaracion de Autenticidad</b>	v
<b>Índice</b>	vi
<b>Resumen</b>	x
<b>Abstract</b>	xi
<b>Resumo</b>	xii
<b>I. Introducción</b>	13
<b>II. Método</b>	39
<b>2.1. Tipo y Diseño de investigación</b>	39
<b>2.2. Operacionalización de variables</b>	41
<b>2.3. Población, muestra y muestreo</b>	44
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b>	46
<b>2.5. Procedimiento</b>	51
<b>2.6. Métodos de análisis de datos</b>	51
<b>2.7. Aspectos éticos</b>	51
<b>III.Resultados</b>	52
<b>IV.Discusión</b>	74
<b>V. Conclusiones</b>	79
<b>VI.Recomendaciones</b>	80
<b>Referencias</b>	82
<b>ANEXOS</b>	90

<b>ANEXO 1</b>	91
<b>ANEXO 2</b>	93
<b>ANEXO 3</b>	95
<b>ANEXO 4</b>	97
<b>ANEXO 5</b>	99
<b>ANEXO 6</b>	100
<b>ANEXO 7</b>	108
<b>ANEXO 8</b>	117
<b>ANEXO 9</b>	126
<b>ANEXO 10</b>	135
<b>ANEXO 11</b>	136
<b>ANEXO 12</b>	152
<b>ANEXO 13</b>	153
<b>ANEXO 14</b>	154
<b>ANEXO 15</b>	155
<b>INFORME FINAL DE TURNITIN 24%</b>	155
<b>ANEXO 16</b>	156

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Identidad corporativa	42
Tabla 2. Operacionalización de la variable Habilidades directivas	43
Tabla 3. Operacionalización de la variable Mejora continua	44
Tabla 4. Población en estudio	44
Tabla 5. Expertos de la evaluación de los instrumentos	50
Tabla 6. Confiabilidad de la variable identidad corporativa	50
Tabla 7. Confiabilidad de la variable habilidades directivas	50
Tabla 8. Confiabilidad de la variable mejora continua	51
Tabla 9. Frecuencia de niveles de la variable identidad corporativa.	52
Tabla 10. Frecuencia de niveles de la variable Identidad corporativa por dimensiones	53
Tabla 11. Frecuencia de niveles de la variable habilidades directivas	54
Tabla 12. Frecuencia de niveles de la variable habilidades directivas por dimensiones	55
Tabla 13. Frecuencia de niveles de la variable mejora continua	56
Tabla 14. Frecuencia de niveles de la variable mejora continua por dimensiones	57
Tabla 15. Ajuste del modelo de la hipótesis general	58
Tabla 16. Pseudo R cuadrado de la hipótesis general	59
Tabla 17. Estimaciones de parámetros de la hipótesis generalones de parámetros de la hipótesis general	60
Tabla 18. Ajuste del modelo de la hipótesis específica 1	61
Tabla 19. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1	61
Tabla 20. Estimaciones de parámetros de la hipótesis específica 1	63
Tabla 22. Ajuste del modelo de la hipótesis específica 2	64
Tabla 23. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2	64
Tabla 24. Estimaciones de parámetros de la hipótesis específica 2	66
Tabla 25. Ajuste del modelo de la hipótesis específica 3	67
Tabla 26. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3	68
Tabla 27. Estimaciones de parámetros hipótesis específica 3	69

Tabla 28. Ajuste del modelo de la hipótesis específica 4	70
Tabla 29. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4	71
Tabla 30. Estimaciones de parámetros hipótesis específica 4	72

### **Índice de figuras**

Figura 1. Porcentaje de niveles de la variable identidad corporativa	52
Figura 2. Porcentaje de niveles de la variable identidad corporativa por dimensiones	53
Figura 3. Porcentaje de niveles de la variable habilidades directivas	54
Figura 4. Porcentaje de niveles de la variable habilidades directivas por dimensiones	55
Figura 5. Porcentaje de niveles de la variable mejora continua	56
Figura 6. Porcentaje de niveles de la variable mejora continua por dimensiones	57

## **Resumen**

La presente investigación tuvo por objetivo determinar cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019. En cuanto a su metodología, fue de tipo descriptivo y diseño no experimental, el método hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo y con carácter correlacional - causal, y un alcance temporal transversal ya que la información fue medida en un solo tiempo.

Respecto a la población, fue conformada por 401 trabajadores de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019, y la muestra obtenida fue de 197 trabajadores del mismo municipio, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento de recopilación de datos fue el cuestionario, siendo elaborado con preguntas cerradas y alternativas tipo escala de Likert y diseñado para cada una de las variables en estudio, con 20 preguntas cada una.

Finalmente, los resultados demostraron que las variables identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 44%, con la significatividad estadística de 0,000.

***Palabras clave:*** Identidad corporativa, Habilidades directivas, Mejora continua.

## **Abstract**

The purpose of this research was to determine how corporate identity and management skills influence the continuous improvement of the activities of the Municipality of Barranco, Lima-2019. Regarding its methodology, it was descriptive and non-experimental design, the hypothetical deductive method, with a quantitative approach and with a correlational and causal character, and a transversal temporal scope since the information was measured in a single time.

Regarding the population, it was made up of 401 workers from the Municipality of Barranco, Lima-2019, and the sample obtained was 197 workers from the Municipality of Barranco, 2019, the technique used was the survey and the data collection instrument was the questionnaire, being prepared with closed questions and alternatives like Likert scale and designed for each of the variables under study, with 20 questions each.

Finally, the results showed that the variables corporate identity and managerial skills influence the variable continuous improvement of the activities of the Municipality of Barranco, according to the pseudo-square Nagelkerke of 44%, with the statistical significance of 0.000.

**Keywords:** Corporate identity, Management skills, Continuous improvement.

## Resumo

O objetivo desta pesquisa foi determinar como a identidade corporativa e as habilidades de gestão influenciam a melhoria contínua das atividades do Município de Barranco, Lima-2019. Quanto à metodologia, utilizou-se delineamento descritivo e não experimental, método hipotético dedutivo, com abordagem quantitativa e caráter correlacional e causal, além de um escopo temporal transversal, pois as informações foram medidas em um único tempo.

Quanto à população, foi composta por 401 trabalhadores do município de Barranco, Lima-2019, e a amostra obtida foi de 197 trabalhadores do município de Barranco, 2019, a técnica utilizada foi a pesquisa e o instrumento de coleta de dados foi o questionário, sendo elaborado com perguntas fechadas e alternativas como a escala Likert e elaborado para cada uma das variáveis estudadas, com 20 perguntas cada.

Finalmente, os resultados mostraram que as variáveis identidade corporativa e habilidades gerenciais influenciam a variável melhoria contínua das atividades do município de Barranco, segundo o pseudo-quadrado Nagelkerke de 44%, com significância estatística de 0,000.

***Palavras-chave:*** Identidade corporativa, Habilidades gerenciais, Melhoria contínua.

## **I. Introducción**

En los últimos años las instituciones públicas han tenido que enfrentar diversos retos para estar a la altura de las exigencias que la sociedad demanda, tanto para servir a los intereses del Estado, como el de brindar servicios de calidad que garantice la satisfacción de los usuarios. Hasta hace poco las instituciones públicas tenían la imagen de entes desorganizados, y era común en los análisis detallar diversas fallas, falencias y falta de compromiso con la sociedad. Pero ello fue cambiando, sobre todo, cuando los entes públicos empezaron aplicar el tipo de gestión y dirección que se daba en las organizaciones privadas, haciéndose más competitivos y eficientes. Si bien es cierto, es un paso plausible, aún existen deficiencias que deben ser superadas por la gestión pública, sobre todo, entre los países emergentes. Estos aspectos recaen en perfeccionar la identidad corporativa, habilidades directivas y por consiguiente garantizar la mejora continua de los procesos internos que se llevan a cabo en las organizaciones gubernamentales.

A nivel mundial destaca el caso de Estados Unidos, que cuenta con altos criterios en la gestión pública desde la identidad corporativa, basados en esencia en la meritocracia y la experiencia laboral. Además, el campo de la identidad corporativa está muy influenciado y moldeado por las leyes estatales y federales que regulan los problemas de empleo. De hecho, las regulaciones y las leyes rigen todos los aspectos de la gestión pública: contratación, colocación, desarrollo y compensación (Richman, 2015, p.122).

Una de las piezas más importantes de la legislación de la gestión pública, que afecta a todas las áreas funcionales, es el Título VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y sus modificaciones posteriores, incluida la Ley de Derechos Civiles de 1991. Estos actos hicieron ilegal la discriminación contra los empleados o posibles reclutas por motivos de raza, color, religión, sexo y origen nacional. Obliga a los empleadores a seguir (y con frecuencia documentar) prácticas de imparcialidad relacionadas con la contratación, capacitación, pago, beneficios y prácticamente todas las demás actividades y responsabilidades relacionadas con la gestión de recursos humanos. Todo este conjunto de leyes y marco legal, permite que la gestión pública esté alineada a la identidad corporativa en Estados Unidos, siendo efectiva, ya que garantiza la eficiencia en las actividades que realiza (Richman, 2015, p.122).

En cambio, en los países de Latinoamérica aún falta sistematizar la identidad corporativa, habilidades directivas y por consecuencia la inserción de la mejora continua en los diversos procesos que se desarrollan en las entidades públicas. Tal es el caso de México, que presenta diferencias notables en el manejo del personal entre las organizaciones públicas y privadas. Haciendo notar que muchas entidades públicas sufren del tráfico de influencias al momento de contratar personal nuevo o en un puesto clave, donde en su mayoría no se pasa por procesos de clasificación, sino que se contrata por “amiguismo” o “compadrazgo”, dejando de lado a profesionales capacitados para conducir un área o entidad, aspecto que denota insuficiencias en las habilidades directivas. Ello conlleva a que no se cumpla con los objetivos institucionales y que, a su vez, se evidencia falta de liderazgo y habilidades directivas en el personal clave de estas organizaciones, perjudicando así a los usuarios y a toda la sociedad (Liquidano, 2016, p.25).

Otro caso a tomar en cuenta es el de Venezuela, quien como muchos países de la región pertenece a la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), organismo que planteó diversos elementos como parte de la nueva gestión pública, y que en esencia, demandaba realzar la meritocracia y disminuir la brecha frente al tráfico de influencias. El avance de la gestión pública desde la identidad corporativa y de la adaptación de habilidades directivas llevadas en el ámbito privado al público en Venezuela fue meritorio, tomando en cuenta que hasta hace unos años era uno de los países más ricos e industrializados de la región. Pero con los problemas políticos y sociales, la nueva gestión pública y por ende la gestión basada en la meritocracia y el recurso humano ha ido desapareciendo, llevando al atraso, corrupción y burocracia negativa a la mayoría de organismos públicos de este país (Ruíz, 2012, p.2).

Por otro lado, en la región, destaca Chile, por su avance en la eficiencia del manejo de la gestión pública, realzando por su filosofía de mejora continua en los procesos internos, ello basado en la cultura de la calidad, que fue insertado en el año 1996, como el Comité de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), ámbito donde se fomentaba la colaboración abierta y continua entre el sector privado y público, así traspasar conocimientos y experiencias del sector privado al público. Donde muchos gerentes de empresas privadas empezaron a llevar la rienda de las entidades públicas, imprimiendo una nueva forma de hacer gestión, basada en la filosofía de habilidades directivas y mejora continua. Ello fue vital para el crecimiento como sociedad, ya que se fueron eliminado

taras como la corrupción, tráfico de influencias y burocracia, para dar paso a una gestión abierta, competitiva y sobre todo transparente (Ruíz,2012, p.4).

De igual forma, en el ámbito nacional, la gestión pública busca promover la identidad corporativa, habilidades directivas y la mejora continua en procesos y actividades, siendo ello una filosofía que recién se está insertando y adaptando en la gestión pública. Un elemento clave para promover el cambio es la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, ya que se orienta en alinear las responsabilidades de la entidad para trasladarlo a los servidores (empleados públicos), en favor de mejorar el servicio que se presta a los ciudadanos (SERVIR, 2019, p.2).

Por otra parte, Luján (2017), sobre la situación actual de las habilidades directivas en el sector público en el Perú, señaló que el 67% de los organismos públicos no han sido evaluados respecto a capacidades gerenciales y de sus recursos humanos; dentro de ello también se establece que el 58% de estas instituciones no implementó métodos de mejora continua en los procedimientos administrativos, y finalmente, el 87% de los organismos no presentan un plan de capacitación para simplificar los procesos administrativos (p.30).

Por lo descrito, se aborda la investigación en la Municipalidad de Barranco, donde a pesar de contar con autonomía en su gestión interna de talento humano, se han presentado ciertas fallas en cuanto a la identidad corporativa, considerando que los trabajadores no reflejan empatía al realizar sus labores y así el servicio que brindan a la comunidad no satisface sus requerimientos. Por otra parte, se tiene deficiencias en cuanto a las políticas de incentivo y remuneración, y en detrimento de ello, existe una alta rotación del personal y falta de capacitación. Asimismo, falta de digitalización de procesos y simplificación de los mismos, que conlleva a demoras en actividades de la entidad y atención en los trámites solicitados por los usuarios. Todo ello impide fomentar la mejora continua de los procesos de gestión pública, y en ese sentido, se origina baja calidad en cuanto a la prestación de servicios a los usuarios.

En ese sentido, debe tenerse en cuenta la importancia que poseen dichas entidades del Estado en su rol de prestar un servicio de calidad a la comunidad, y la clave para lograrlo es modernizar los servicios y tener personal calificado y altamente motivado para dar soluciones a las necesidades de los usuarios, partiendo de un sistema de remuneración

donde se reconozca la labor de los trabajadores y se incentive compromiso de todo el personal en las distintas actividades que pueda la organización brindar a los ciudadanos.

Por otro lado, es necesario señalar que se encuentra en proceso la implementación del régimen SERVIR, el cual favorecerá en impulsar la meritocracia para así motivar al personal, y con ello elevar la calidad de los servicios que el Estado brinda a los ciudadanos, mejorando sus ingresos e incentivando su crecimiento personal y profesional en la administración pública. Sin embargo, es sabido que en la gestión pública el éxito de dicha implementación recae en los directivos públicos, de tal forma que ellos deben garantizar su eficacia a través de procesos y actividades, así alcanzar los preceptos del régimen, tomando en cuenta que para la implementación de SERVIR y del Gobierno Digital (digitalización de los procesos), se requiere de personal altamente calificado y comprometido en la visión, misión y valores institucionales, de esa forma, se podrá elevar la gestión de la institución, en favor de la sociedad.

Como parte de la investigación, se incluyeron diversas tesis que analizaron las variables de estudio en diversos ámbitos. Los cuales han sido designados como trabajos previos. En el escenario internacional, destaca la investigación de Prieto (2016), quien presentó el estudio *“Marco de mejora continua del gobierno TI en entidades financieras”*. Tesis para optar el grado de doctor en Tecnologías Informáticas Avanzadas, en la Universidad de Catilla-La Mancha. El objetivo central fue insertar la metodología de mejora continua en las entidades financieras del gobierno, teniendo como base las tecnologías de informática (TI). La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo observacional, de diseño descriptivo; la población estuvo constituida por catorce (14) bancas nacionales, y la muestra por diez (10) personas que contestaron las encuestas; el instrumento para la recolección de datos fueron las encuestas. Luego de haber analizado los resultados, el autor señaló que la mejora continua fue llevada de manera satisfactoria en la entidad financiera, y han tomado en consideración la implementación de otras mejoras en los próximos meses.

Por su parte, Moro (2017), elaboró la investigación *“Análisis de mejora continua de la calidad de un servicio de farmacia certificado por la norma ISO 9001. Evolución de 8 años”*. Tesis para optar el grado de doctor en Farmacognosia y Farmacología general, en la Universidad Complutense de Madrid. El objetivo principal se basó en implementar la mejora continua en los servicios farmacéuticos y observar los cambios obtenidos desde la

implementación de la norma ISO 900, además, con todo esto valorar la satisfacción de los clientes luego de implementar la mejora y comprobar resultados positivos. La metodología fue descriptiva de tipo básico, con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por las farmacias estudiadas; el instrumento para la recolección de datos fueron los indicadores de calidad. Se llegó a la conclusión que la norma ISO es certificadora de calidad y además con su metodología de implementación permite hacer efectiva la mejora continua en las farmacias que fueron objeto de estudio, los clientes mostraron un nivel alto de satisfacción luego de la implementación de este trabajo, de igual manera, se observó un aumento de la eficiencia a través de los indicadores implementados. Lo que ha traído un impacto positivo en la mejora continua.

De igual forma, Pereda (2016), dio a conocer la investigación “*Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba*”. Tesis para optar el grado de doctor en Ciencias Sociales y Jurídicas en la Universidad de Córdoba. El objetivo fue determinar el desempeño profesional de los docentes en Chile a través de un sistema de evaluación. La metodología fue científica, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental; la población estuvo formada por la población de Córdoba; el instrumento para la recolección de datos fue la encuesta. A través del análisis de los resultados se llegó a la conclusión que las habilidades directivas son un método que impulsa la competitividad en una organización, ya que estas permiten su desarrollo, como también dan paso a la innovación de capacidades. Debido a esto la administración pública requiere personal que esté capacitado y que se comprometa a mantener niveles de competitividad altos, para favorecer a la organización. Es por esta razón que los directivos deben contar con habilidades altas para realizar un buen desempeño y así ayudar a cumplir con los objetivos de la organización.

Asimismo, Lallana (2018), realizó el estudio “*Aplicación del modelo EFQM para la mejora continua de la calidad en un servicio de farmacia hospitalaria*”. Tesis para optar el grado de doctor en Farmacia. El principal objetivo fue insertar y dar fiabilidad de los métodos necesarios para que la investigación se centre en la mejora continua como parte de la excelencia de servicio farmacéutico. La metodología fue de tipo básica con enfoque cuantitativo, de diseño cuasi experimental; los instrumentos para la recolección de datos fueron la entrevista y el cuestionario. Se llegó a la conclusión de que la implementación de la mejora continua en el servicio presentó un cambio incremental con respecto a la

atención al cliente de las farmacias, de igual manera, se implantó un cambio con respecto al rendimiento de los empleados y en la eficiencia de los mismos; la seguridad y el respaldo por parte de la organización también se vio mejorada positivamente trayendo consigo la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, Ballester (2015), elaboró el estudio “*Identidad corporativa marca e imagen institucional*”. Tesis para optar el grado de doctor en Marketing, en la Universidad Linneuniversitetet. El objetivo fue determinar el impacto de la creación de marcas en la identidad corporativa como fuente de atracción de los usuarios. El tipo de investigación fue cualitativa, de diseño no experimental. La población y muestra fueron recopilados de datos del Ministerio de Industria Textil en Pakistán, resaltando 92 empresas que fabrican ropa. La técnica de recolección de datos fue la entrevista. Mediante el análisis de los resultados se pudo llegar a la conclusión de que la comunicación es uno de los principales problemas que enfrentan las instituciones cuando se trata de crear una identidad. Cuando la identidad de una organización no está claramente comunicada a los empleados y partes interesadas resulta una imagen distorsionada para la vista de los usuarios. Además, un diseño sólido y una buena marca dan como resultado un producto de calidad.

De igual forma se establecieron trabajos previos a nivel nacional, destacando la propuesta de Vásquez (2018), que presentó “*Habilidades directivas y desempeño laboral en trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público José Carlos Mariátegui, Moquegua, 2017*”. Tesis para optar el grado de doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, en la Universidad César Vallejo. El objetivo principal fue determinar si las habilidades directivas tienen influencia en el desempeño de los empleados dentro de un área laboral. El tipo de investigación fue correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población la constituyeron 70 docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público José Carlos Mariátegui, el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario. Se concluyó que las variables de estudio no se relacionan de manera significativa ya que las habilidades directivas no tienen influencia en el comportamiento de los individuos en el área laboral, esto va a depender del grado de eficiencia que tenga el directivo.

Asimismo, Bazán (2017), realizó la investigación “*Propuesta de modelo de gestión recursos humanos basado en el Neuroliderazgo para promover la mejora continua en instituciones educativas secundarias mixtas de Chachapoyas - Amazonas, 2016*”. Tesis

para optar el grado de doctor en Gestión pública y Gobernabilidad, en la Universidad César Vallejo. El objetivo fue hacer la proposición a las instituciones educativas de implementar un plan de mejora continua. La investigación fue de tipo propositivo, con enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 6 directivos, 71 docentes y 12 administrativos de las instituciones educativas. Se llegó a la conclusión después de haber analizado los resultados que los empleados de la institución han expresado que no existe un plan de mejora continua, en conclusión, el neuroliderazgo como método de gestión funcionará como potenciador de la mejora continua dentro de la institución educativa, ayudando a elevar los niveles de eficiencia y productividad dentro de la organización.

Por su parte, Morí (2016), dio a conocer la investigación *“Propuesta de un sistema de control administrativo y la mejora continua de gestión en la municipalidad provincial de Coronel Portillo del departamento de Ucayali”*. Tesis para optar el grado de doctor en Gestión Empresarial, en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. El objetivo fue determinar cómo se vincula la gestión administrativa con el sistema de gestión de la municipalidad y cómo influye la mejora continua en estos procesos. El tipo de investigación fue cuantitativa; se empleó el método probabilístico, de diseño correlacional. La población estuvo constituida por 142 funcionarios de todas las áreas; y el instrumento para la recolección de datos fue la prueba de correlaciones. Se llegó a la conclusión de que se encontró relación entre las variables estudiadas, en ese sentido, la mejora continua si tiene influencia en la gestión de los procesos de la municipalidad, es así como el sistema administrativo tuvo un impacto positivo en la mejora continua.

Por su lado, Arango (2017), elaboró el estudio *“Estilos de dirección, identidad corporativa y gestión en directivos del sector educación de Lima 2016”*. Tesis para optar el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, en la Universidad César Vallejo. El objetivo fue determinar qué relación existe entre los estilos de dirección, administración educativa en directivos, e identidad corporativa en el sector educativo. El tipo de investigación fue cuantitativo, de diseño no experimental: transversal, descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores de la Universidad Enrique Guzmán y Valle, que en total fueron 64; como técnica de recolección de datos se empleó la encuesta a través de cuestionarios. Luego de realizar el análisis de la información y observar los resultados, se llegó a la conclusión de que se encuentra relación entre las variables antes expuestas ya que todas buscan promover la empatía e interés en la

institución de parte del personal, estas variables presentan diferencias, pero se relacionan entre sí.

Finalmente, Salazar (2019), expuso la investigación “*Aplicación de un programa educativo en la modificación de habilidades directivas de enfermeras jefes del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo – Essalud-2017*”. Tesis para optar el grado de doctor en Ciencias: Salud Colectiva, en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. El objetivo fue la modificación de las habilidades directivas a través de un programa instructivo. El tipo de estudio fue cuasi experimental, de enfoque cuantitativo. La población estuvo conforma por 48 trabajadoras del área de salud; el instrumento para la recolección de datos fue la encuesta. Después de analizar la información y obtener los resultados del análisis, se llegó a la conclusión que posterior la aplicación del programa instructivo en los trabajadores del área de salud se observó un cambio altamente positivo en las habilidades directivas, lo que produjo un incremento en el rendimiento de la organización, en conclusión, la implementación de una modificación en las habilidades directivas trae consigo impactos positivos en el sistema organizacional de la institución de salud.

La investigación ha sido desarrollada bajo un marco teórico, por lo que se han detallado diversas teorías relacionadas al tema. Partiendo por definir la variable Identidad Corporativa. Que para Curras (2010) “la identidad corporativa es la imagen con la que se proyecta la empresa hacia sus usuarios, dicha identidad se elabora internamente en la organización y es totalmente modificable; la identidad visual de una corporación se hace con la finalidad de suscitar una impresión por parte de las personas que hacen la vida tanto interna como externamente en la organización” (p.11).

El autor en su concepto muestra que son todos los rasgos visuales y de personalidad que caracterizan a una organización, es cómo se transmiten hacia los demás, como también la distinción que resalta entre las otras corporaciones.

La identidad corporativa es la imagen general de una entidad a la vista del público. Es una tarea principal del departamento de comunicaciones corporativas que tienen que mantener y construir esta identidad para acordar y facilitar el logro de los objetivos comerciales. Por lo general, se manifiesta visiblemente a través del uso de la marca de la organización (Foroudi, Melevar y Gupta, 2017, p.178).

Las organizaciones que tienen éxito en el desarrollo de una identidad corporativa son entidades que las personas conocen por su logotipo, eslogan y mención de su nombre, ya que no es fácil desarrollar una identidad corporativa en una organización que está iniciando en el mercado o su gestión.

De igual forma, Bravo, Matute y Pina (2016) definieron que es la combinación de palabras, colores y diseños que utiliza la corporación para incrementar su reputación en el mercado, de igual manera la gestión que realice la organización también forma parte de su identidad, ya que es lo que los caracteriza al prestar un buen servicio de la calidad y eficiencia, aspectos que marcarán su identidad con respecto a los demás. En este sentido, es un símbolo perdurable de cómo se verá la organización así misma y como otras personas la reconocerán y recordarán en el tiempo (p.100).

Es una imagen que transmite la organización que siempre será recordada por los usuarios, no solo visualmente, también sus acciones, trato y atención, harán que cada persona tenga una percepción diferente de la organización, pero guiada a la idea que la institución desea comunicar.

Según, Simoes & Sebastiani (2017) la identidad corporativa generalmente se visualiza a través de la marca y el uso de logos comerciales, pero también puede incluir cosas como el diseño de productos, publicidad, relaciones públicas, etc., además expresa la personalidad de una organización y se distingue de la competencia (p. 425).

Una organización se distingue a través de la imagen que presenta al mundo, a través de tarjetas de presentación, membretes, folletos y otras opciones. Es una expresión física de la marca de la compañía, un distintivo de la cultura que ya se expresa por el estilo de comunicación y el comportamiento exhibido para mantener la imagen de una organización.

Por su parte, Ramírez (2005) indicó: la identidad corporativa es una experiencia sensorial transmitida por diversos factores, como infraestructura de los edificios, decoraciones, nombres, logotipos, eslogan, uniformes que identifican a una organización, y es permanente a menos que se desee cambiar deliberadamente por parte de los gerentes encargados. Es decir que la identidad corporativa son los detalles que marcan una diferenciación de los demás, es la individualidad que mantiene la corporación, en este

sentido es una extensión de la cultura que se expresa a través de la comunicación y el comportamiento exhibido para mantener la imagen de la corporación (p.15).

La identidad, como su nombre lo dice es la manera de identificar a la organización, de la forma en la que se exponga ante los usuarios para que ellos puedan tener un buen concepto de la corporación, de su prestación de servicios como también de su imagen.

A su vez, Chun & Yu (2015) propusieron que la identidad corporativa es la representación de una entidad, la identidad que desea que el público vea, por lo general, se utiliza una combinación de actividades de marca y esquemas de colores, palabras, diseños y marcas registradas para construir la identidad corporativa. Realizar una identidad corporativa no afecta en el rendimiento financiero y los ciclos económicos, generalmente se clasifica como fuerte o débil y es permanente a lo largo de la vida de la organización (p.146).

Se puede diferenciar una organización de otras, a través de las imágenes, eslogan y el logo, etc., además, se utilizan para familiarizarse con los usuarios como por ejemplo, en sus anuncios, paneles, etc., además, la identidad corporativa requiere de planificación, que incluye tiempo y esfuerzo financiero, mientras tengan mayor alcance y sean más complejas tendrán mayor estructura corporativa para lograr una imagen coherente.

Para sustentar la investigación se describieron las dimensiones que integran la identidad corporativa. Comenzando por la cultura organizacional que, para Bravo, Matute y Pina (2016), son los valores, creencias y normas que son implantados por la organización y que deben ser adoptados de la misma forma por su personal; forma parte de la identidad corporativa ya que la cultura es lo que identifica a la organización y la hace resaltar de las demás, no todas las organizaciones poseen los mismo valores y maneras de actuar con respecto a su funcionamiento interno y externo. De igual manera la cultura influye en la actividad de la organización (p.52).

Los autores en su concepto indican que la cultura que establece una organización es el modelo a seguir por los que son parte de ella, pues son todas las cosas que caracterizan a la institución, los valores que imparten como el respeto, honestidad, además la cultura que se implemente tendrá un impacto positivo para la corporación y los usuarios.

Por otro lado, Nahar & Kumar (2019) propusieron que la cultura organizacional se basa en expectativas, experiencias, filosofía de una organización, así como valores que

guían el comportamiento de los miembros, se expresa en la autoimagen de los miembros, el funcionamiento interno, interacciones con el mundo exterior y expectativas futuras. La cultura se basa en actitudes, creencias, costumbres y reglas escritas y no escritas que se han desarrollado con el tiempo y se consideran válidas (p.21).

Se puede decir, que la cultura organizacional se define como las creencias, suposiciones, valores y diversas interacciones que contribuyen al entorno social, psicológico y único de una organización.

De igual forma, Agustriyana & Pringgabayu (2019) explicaron que la cultura organizacional, también conocida como cultura corporativa, es un esquema intangible estratégico que incorpora suposiciones y valores básicos que definen el comportamiento, la operación y actividades de una organización. En otras palabras, es la actitud general, el estado de ánimo y motivación de las personas en la entidad (p.38).

Se puede decir, que la cultura organizacional representa las creencias y conceptos comunes de una organización, además, se refiere a filosofías, actitudes, creencias, comportamientos y prácticas que definen una organización.

De igual manera se encuentra la dimensión estructura, que es un factor determinante para saber quién toma las decisiones en ella, tomando en cuenta que puede ser una organización centralizada que solo delega funciones a un grupo específico de personas como los que tienen los rangos más altos dentro de la corporación, o puede ser descentralizada, que es la que hace que la responsabilidad sea distribuida entre todos los trabajadores, involucrándolos en la toma de decisiones y resaltando sus capacidades individuales para que el trabajo transcurra de mejor manera (Bravo, Matute y Pina, 2016, p.52).

La estructura va más guiada al tipo de organización que se desea expresar, a quien toma las decisiones importantes en la corporación y si estas incluyen a los empleados. Es establecer bien las funciones del personal para tener un buen desarrollo al momento de ejecutar los procesos de trabajo.

Por otra parte, la estrategia es una dimensión que forma parte de las acciones que una organización realiza para alcanzar sus objetivos a largo plazo, es decir, todas estas conforman el plan estratégico de la institución, todo esto utilizando los recursos que posee. Estas acciones se encuentran vinculadas a la identidad corporativa, ya que las estrategias

que se elaboren deben ser implementadas paso a paso por todos los integrantes de la organización (Bravo, Matute y Pina 2016 p.52).

Todas las organizaciones deben de contar con una estrategia que facilite el desarrollo de sus actividades laborales, en el caso de la identidad corporativa la idea es buscar la mejor manera para que las acciones que se realicen determinen la identidad de la corporación.

Una estrategia es un plan a largo plazo que se crea con la intención de que la organización alcance las metas deseadas. Una estrategia incluye los objetivos de la entidad, el tipo de productos y servicios que planean construir para los usuarios a los que desea vender para obtener ganancias. Una estrategia es sólida cuando todas las suposiciones que se hacen en el momento de su creación ya validadas y aprobadas para garantizar su precisión, de esta forma, tomar las decisiones que pueden presentar con hechos y pruebas claras, además es importante asegurarse de que la estrategia se alinee con los objetivos de la organización (Van, Asveld, Flipse, Klaassen, Scholten y Yaghmaei, 2017, p.10).

Las estrategias son una función central de la gestión, se puede decir que si se planea una buena estrategia y se ejecuta con éxito garantizaría un mejoramiento en las organizaciones, a su vez, enfrentar circunstancias imprevistas y condiciones adversas sin culpa propia.

Por último, la dimensión de la identidad visual se define como todos los elementos visuales que presenta la organización para exhibir su imagen a sus potenciales usuarios y en el caso de entidades particulares, a sus clientes. La marca hace la diferencia entre una corporación y otra, ya que esta imagen es la que va determinar el éxito de su apariencia y que los usuarios la prefieran. Todos estos elementos forman parte de la identidad corporativa, ya que esta es la percepción de toda la gestión no solo de una idea, producto o servicio que pueda brindar (Bravo, Matute y Pina 2016, p.52).

Es la forma como se identifica la corporación a través de un logotipo, o imagen con la que se reconoce la organización y la hace exclusiva; también son los colores que la caracterizan y con los cuales los usuarios los distinguen. Existen corporaciones muy conocidas por los individuos que han tenido éxito, todo esto gracias a la identidad visual que poseen.

Según, Gehani, (2016). La identidad visual se compone de elementos visibles de una marca, como su color, forma, tamaño, etc., que captura y transmite el significado simbólico de la marca. Expresa valores y ambiciones de una marca y sus características. Como ventaja se puede decir que ayuda a mejorar su visibilidad y aumentar el reconocimiento, contribuye a la imagen y reputación de la marca (p.13).

En pocas palabras, son los elementos visibles de una marca, que identifican y distinguen la marca en la mente de los consumidores. Corresponde a la intención y la forma en que una organización determina la imagen para los consumidores, se debe tomar en cuenta elegir un nombre, diseñar un logo, utilizar colores, formas y otros elementos visuales en sus productos y promociones, crear el lenguaje en sus anuncios y capacitar a los empleados para interactuar con los clientes.

Como parte del desarrollo de la variable identidad corporativa, se incorporaron los enfoques que enmarcan y acompañan a la identidad corporativa. Resaltando el enfoque de Flagship (Buque Insignia) en la identidad corporativa. Según Gómez y Tapia (2012) este enfoque indica que es la búsqueda de una insignia en la corporación, es la marca principal en la que se encuentran varios grupos de gestión, los cuales van a ser unificados en una sola imagen, dentro del sector en el que se ubican y ante los usuarios. El flagship tiene un papel importante para que los usuarios tomen la identidad corporativa de manera positiva y que la acepten en todos sus aspectos (p.2).

Este enfoque habla sobre una imagen que globaliza varios sectores de la organización, permite que los usuarios tomen de buena manera lo que quiera transmitir la organización para su aceptación y crear una buena reputación de ella.

De igual manera Gómez y Tapia (2012) señalaron que la teoría es una herramienta que va a permitir el éxito de la corporación, también ayuda al alcance de los objetivos. Los profesionales de la organización son los encargados de presentar e innovar las mejores técnicas para mejorar siempre la imagen corporativa, en este sentido, se convierte en una herramienta fundamental para la comunicación con los diferentes asistentes como clientes, abastecedores, asociados, entre otros (p.3).

Los autores explican que las personas capacitadas serán las encargadas de realizar las gestiones necesarias para que la imagen corporativa tenga éxito entre los usuarios y las

demás partes interesadas. Es muy importante hacer un buen manejo de esta herramienta ya que de ella dependerá tener buenas relaciones con su entorno.

Otra teoría que sustenta la investigación es la del sistema autoorganizador y sentido de cooperación en la identidad corporativa, vinculado a cómo un sistema funciona implementado la autoorganización en la corporación para generar un funcionamiento adecuado, ya que esta regula la estabilidad de la misma, es una adaptación a un sistema complejo que se pueda presentar, para solventar cualquier otro problema que sea más importante, con la finalidad de que exista autonomía en las organizaciones para resolver cualquier problema (Carrillo, 2015, p.664).

Este enfoque muestra como la autoorganización puede facilitar la estabilización en los sistemas organizativos de la corporación permitiendo que la resolución de problemas sea más eficaz y con menos complicaciones, Además permite a los individuos estar preparados para cualquier problema de mayor intensidad.

Asimismo, Carrillo (2015) indicó respecto de la cooperación, es cuando se realiza un convenio con otra organización para relacionar sus conocimientos, así crear un objetivo en común. Todo esto sin necesidad de vincularse, para lograr disminuir cualquier daño que presente la organización al momento de la ejecución de sus procesos, que pueden ser a los trabajadores, al entorno o a la materia prima (p.665).

Es la potestad que se le dan a otras corporaciones de participar en cualquier ámbito para relacionarse e intercambiar conocimientos en el que ambos se vean significativamente beneficiados. Con la finalidad reducir cualquier irregularidad que se suscite en ámbito laboral.

En la misma dirección se especificaron las diversas características de la identidad corporativa. Curras (2010, p.16) señaló una serie de características, como el nombre de la corporación: el nombre es bien planificado con la intención de marcar un interés significativo en los usuarios, es creado para empresas, productos, servicios, promociones y más. Este procedimiento es bastante simple pero igual requiere no solo creatividad, sino conocimiento profesional y experiencia en publicidad. Asimismo, el logo: que es una marca gráfica original que presenta e identifica a la empresa o sus productos. Por lo general, consiste en un cuadro de texto, una imagen o su combinación. El logotipo

diseñado adecuadamente siempre atraerá la atención de los clientes, creando una impresión positiva de la empresa.

Añadiendo otra característica que fue el slogan corporativo: es un elemento muy importante y específico de la identidad corporativa que refleja y enfatiza las características y peculiaridades de la marca, producto o servicio. Es por esto que el slogan puede ser uno de los mejores elementos de la identidad corporativa. Y finalmente el color: todas las corporaciones cuentan con un color que las identifica del resto, y estos forman parte de la identidad corporativa. La gama de colores corporativos hace que los elementos de la identidad corporativa sean más atractivos, mejor recordados, capaces de generar una fuerte influencia emocional (Curras, 2010, p.16).

Las características en la imagen corporativa identifican los aspectos importantes para que esta sea de gran impacto al momento de su creación, y debe contar con un nombre que es el que van a utilizar los gerentes de la corporación para darle distinción entre las demás organizaciones, también debe tener un logo que las caracterice y la individualice con respecto al resto, debe de contar con colores distintivos y que despierte empatía en los usuarios.

De igual forma, se describe los aspectos teóricos de la variable habilidades directivas. La cual fue definida por Aburto y Bonales (2011) como todas las capacidades y conocimientos que posee el directivo de una organización, los cuales son un factor clave para realizar satisfactoriamente sus labores, donde deberán poner en practica ciertas habilidades, como la comunicación que es la que va a definir la relación del directivo con los empleados, además permite saber cuáles son los problemas que se suscitan en el área laboral, como también chequear el avance de la productividad, en este sentido las habilidades directivas tienen gran influencia en la toma de decisiones de la organización, como también, en la resolución de conflictos internos (p.42).

Los autores dan entender en su concepto que las habilidades directivas son fundamentales para el buen funcionamiento de la corporación, todo esto gracias a los conocimientos que posea la persona con respecto a su área de trabajo, ello va determinar la evolución de la gestión de la organización.

A su vez, Ellinger & Ellinger (2004), explicaron que las habilidades y capacidades que posee un ejecutivo permite realizar los trabajos gerenciales en la

organización de manera efectiva. Las buenas habilidades de gestión son vitales para que cada organización tenga éxito y logre sus metas y objetivos de manera efectiva y eficiente. Para realizar los trabajos gerenciales sin problemas, los gerentes deben tener habilidades gerenciales como habilidades conceptuales, técnicas, e interpersonales (p.120).

En pocas palabras es la capacidad de tomar decisiones comerciales y liderar subordinados dentro de una entidad, están orientadas a interactuar y motivar al personal, tener un conocimiento de la organización y sus competencias, además, de desarrollar ideas e implementar estrategias lograr la eficacia de la organización.

Por su parte, Cetina, Ortega y Aguilar (2010) definen que el desempeño directivo no solo depende de las habilidades, aunque estas son muy importantes, es preciso tener en cuenta que para realizar un buen uso de las habilidades, se debe de correlacionar ciertos factores que van a determinar el éxito de las practicas directivas, y que contribuyan a que las relaciones interpersonales tengan efectividad dentro del ambiente laboral, de igual manera, incrementar la innovación de nuevas técnicas y recursos para la efectividad de los procesos de la organización. En este sentido, debe tener la capacidad de resolver problemas e interpretar cualquier eventualidad de manera lógica (p.12).

El trabajo del directivo se enfoca en su eficiencia y en su poder de realizar acciones de manera acertada, en fomentar las relaciones laborales, para que exista un buen clima organizacional. De igual manera presentando técnicas para que las actividades dentro de la organización fluyan adecuadamente.

Para finalizar Pereda López y Guzmán (2014) indicaron que una buena gestión de las habilidades directivas, incrementa considerablemente la productividad de una organización; siempre es necesario contar con personas bien instruidas, con capacidad de liderazgo, y buena gestión organizacional, generando competitividad con las demás organizaciones, en este sentido, el directivo debe asegurar la mejora continua en los procesos de gestión (p.12).

Los autores conceptualizan que las habilidades directivas influyen en la productividad, ya que es el deber del directivo supervisar que los trabajadores estén

cumpliendo debidamente sus funciones dentro de la organización, así como verificar la implementación de la mejora continua en las áreas de trabajo.

Para darle sustento a la investigación Aburto y Bonales (2011) definen una serie de dimensiones que integran las habilidades directivas, comenzando por las habilidades técnicas, donde indicaron que son los conocimientos que posee la persona en un área determinada, y que van a servir para realizar un buen cumplimiento en el lugar de trabajo que le corresponda según sus capacidades y potencialidades adquiridas en capacitaciones con el fin de elevar sus conocimientos en el área laboral (p.43).

Los autores lo definen como el conocimiento de un área específica que puede ser reforzado con ayuda de capacitaciones para hacer un mejor uso de sus funciones.

Por otra parte, está la dimensión de habilidades de trato de personal que es el trato directo con las personas que conforman la organización, manteniendo las relaciones asertivas con los empleados, fomentando las buenas relaciones laborales, resolución de problemas, promoviendo el trabajo en equipo, y ante todo siendo buen líder, incentivando y motivando siempre al personal para que realice una mejor función de su trabajo (Aburto y Bonales, 2011 p.43).

Esta es la habilidad en la que el directivo se involucra con las personas que conforman la institución, de tal manera que sientan que son considerados, el mismo que debe abordar su dirección desde el aspecto humanista, escuchando necesidades e inquietudes que tengan los empleados, de esa manera potenciar su gestión.

Finalmente se describen las habilidades conceptuales, y se definen como todas las capacidades de actuación y conocimiento que deben tener los gerentes al momento de presentarse una situación complicada dentro de la organización, para poder resolverla de manera efectiva, implementando la creatividad e innovación, así obtener mejores resultados (Aburto y Bonales, 2011, p.43).

Los autores expresaron que las habilidades conceptuales se basan en cómo actuarán los directivos de una organización con respecto a un problema que se presente en el trabajo y como demuestran sus habilidades para resolverlos.

De la misma forma, se describen los diversos enfoques que enmarcan a las habilidades directivas. Destacando el enfoque de los rasgos en las habilidades directivas.

Que según Ganga y Navarrete (2013) se definen como los rasgos en las habilidades directivas, y son una serie de características que determinan si la persona es autosuficiente para realizar un trabajo directivo; la tolerancia es un rasgo importante, ya que permite mantener la calma en el día a día, y los niveles de energía permiten sobrellevar cualquier situación con la mejor actitud y compromiso. De igual manera, el directivo debe preocuparse de los individuos que hacen vida en la institución, en este sentido es importante que tenga autocontrol, para que no se generen malos entendidos en el área de trabajo (p.57).

El directivo debe de tener rasgos que lo distinguan en el sentido de como ejecuta sus acciones, como cuál será su actitud y carácter frente a una situación determinada, de igual manera, el directivo debe mostrar compromiso en su trabajo y ser responsable con sus funciones.

De igual forma Ganga y Navarrete (2013) explicaron el valor que posee la persona, caracterizándose por su rasgo de integridad, esto hace referencia a que debe contar con honestidad en todo momento, es importante resaltar que la autoconfianza que tenga la persona ayudará mucho al momento de querer alcanzar un objetivo y hacerlo de manera persistente hasta conseguir el éxito. En este sentido los rasgos forman parte de las habilidades para realizar un trabajo de excelencia (p.58).

El rasgo más importante que debe tener el directivo es la honestidad, ya que es importante para la vida en todos los sentidos; igualmente en el trabajo. Para desarrollar mejor las habilidades directivas es necesario enfocarse en implementar la ética de trabajo como forma de llevar sus funciones de forma equilibrada, implementando valores como parte de sus ocupaciones.

Otro enfoque que destaca y que describe la importancia de las habilidades directivas es el humanista en las habilidades directivas. Para Ganga y Navarrete (2013), este enfoque se refiere a las personas que pertenecen a las organizaciones y como las decisiones que se toman, impacta en ellas; es decir, el cambio de área, supervisión de rendimiento, capacitaciones. Acciones que impactaran positiva o negativamente en el capital humano. En este sentido, las habilidades directivas deben ser por y para las personas, es decir tomarlas en cuenta que cada proceso que se lleve a cabo en la

organización y debe tener como fin mejorar las relaciones, rendimiento y productividad en el área laboral (p.60).

Los autores en su enfoque dan a entender que el recurso humano es importante para la corporación ya que los trabajadores son importantes para mantener el desarrollo en todas las áreas de trabajo; considerarlos de la manera en que se merecen para que exista la motivación en el trabajo.

Continuando con la explicación del enfoque, una parte importante es la motivación que se le da al personal. De tal forma que se sientan considerados y tomados en cuenta, lo que ayudará en gran parte al incremento de la productividad, sin descuidar la autoridad con la que se debe caracterizar el directivo, manteniendo así la supervisión constante de los empleados a través del control. Otro aspecto del enfoque humanista es darle la confianza a los trabajadores para que desarrollen responsabilidades sobre su propio trabajo, esto permitirá un cambio en el desempeño del personal lo que facilita una mejor comunicación entre el jefe y el empleado (Ganga y Navarrete, 2013, p.60).

En este sentido es importante para el directivo mantener la motivación en el área de trabajo, para que exista más eficiencia y eficacia por parte de los trabajadores, todo esto sin descuidar sus funciones que son mantener el orden y control en todas las áreas supervisando la productividad.

Por otra parte, Aburto y Bonales (2011, p.45) señalaron que las habilidades directivas cuentan con una serie de características, como el liderazgo: para cumplir con el puesto de directivo en una organización es necesario cumplir con el liderazgo de manera eficiente, ya que en este sentido se requiere liderar a un equipo de trabajo. Experiencia: es necesaria la experiencia para poder realizar una buena labor de las funciones ya que el puesto de directivo amerita muchos conocimientos en varias áreas para tener un control total en la organización.

Continuando con las características se encuentra la comunicación: mantener una buena comunicación con los trabajadores es necesario para los directivos, y no solo para dar órdenes al equipo de trabajo, también para escuchar cualquier inquietud que tengan los trabajadores o cualquiera sugerencia para producir mejores resultados en la organización. Organización: si el directivo no se organiza en sus tareas, existe la probabilidad de que los empleados hagan lo que mejor les parezca con sus funciones,

además se debe organizar para desarrollar sus tareas de forma programada, así como las reuniones de trabajo, y en todo lo referente a la organización (Aburto y Bonales 2011, p.45).

Las características de las habilidades directivas se basan en las cualidades que debe poseer el directivo para realizar un buen trabajo, en este caso sería el liderazgo la principal característica que debe poseer el directivo, acompañada de la experiencia, porque el conocimiento permitirá tener más facilidad para desenvolverse en cualquier ámbito. Todas estas características son necesarias para formar un directivo con potencial y capacidades para una excelente gestión.

De igual forma, se abarcó la descripción teórica de la variable mejora continua, siendo definida por Marín, Bautista y García (2014), como los esfuerzos que hacen los individuos que conforman la organización, en búsqueda de mejoras efectivas a corto, mediano y/o largo plazo. En pocas palabras, es el esfuerzo continuo por la perfección en todo lo que se hace, de esta manera busca mejorar cada proceso de la organización al enfocarse en generar actividades que agreguen el mayor valor para los usuarios (p.586).

Esta variable tiene un objetivo definido pero que puede ser cambiante, es decir que siempre se puede realizar un cambio, que sea para obtener la mejora que se adapte a las necesidades de la corporación e ir perfeccionándola.

Por su parte, García, Quispe y Ráez (2003) señalaron que la mejora continua es la implementación de ciertos procesos que van a traer consigo impactos positivos o negativos, dependiendo de la implementación, y son mejorables a lo largo del proceso. Por eso es importante asegurarse que los cambios que se realicen no ocasionen cambios que dificulten los procesos. La innovación es muy importante en el proceso de mejora continua ya que permite ampliar y mejorar los procesos deficientes que limitan la calidad del servicio (p.75).

Los autores precisan que es necesario saber implementar la mejora continua para evitar resultados que no sean favorables, de igual forma este es un proceso para aprender que de cada error cometido queda una experiencia que en la siguiente implementación de la mejora continua no será repetida, en esto consiste el proceso de mejoramiento continuo.

De igual forma Tolosa (2017) indicó que la mejora continua como su nombre lo indica es reexaminar y mejorar constantemente los procesos operativos a través de su

máxima eficiencia, ya que la eficiencia es un proceso que es de gran influencia para la productividad, los beneficios, y agilidad de una organización; la mejor manera para lograrlo es implementando la mejora continua. Los procesos de mejora continua permiten a las organizaciones descubrir problemas y encontrar formas de solucionarlos, es así, como los pequeños cambios pueden impactar positivamente en el proceso general de una empresa (p.11).

La mejora continua ayuda a las organizaciones a descubrir sus máximos potenciales y a identificar cuáles son sus puntos débiles, todo esto con el objetivo de obtener más productividad en los procesos de trabajo y beneficios como recompensa de su implantación.

Una parte importante de la investigación es establecer las dimensiones de los procesos de mejora continua, en los cuales se encuentra principalmente la planificación que para García, Quispe y Ráez (2003), es el primer paso en el proceso de mejora continua ya que aquí se toman las decisiones acerca de cuál será el objetivo que se quiere establecer, y crear un sistema de gestión para lograr el cumplimiento de dichos objetivos, además determinar cuáles serían los posibles riesgos que pueden ocurrir en el proceso, como también el impacto positivo que puede tener (p.92).

Esta dimensión sería el segundo paso que hay que seguir en el proceso de mejora continua, ya que el primero es identificar el problema o el área que presenta dificultades, para luego hacer la planificación de las estrategias que se llevarán a cabo para asegurar que el proceso de mejora se lleve a cabo con éxito.

Asimismo, se define la dimensión de ejecución, la cual hace referencia a las acciones acordadas dentro de la planificación, en este aspecto, se deben realizar las tareas trazadas en el plan de acción, evaluar las mejoras desarrolladas en el plan, corregir algunos percances obtenidos en el proceso y seguir con el curso de la planificación (García, Quispe y Ráez 2003, p.92).

En la ejecución es la parte en la que desarrollan todas las estrategias planificadas y se corrobora si se están dando de la manera prevista o si se encuentran dificultades, esto con la finalidad de corregirlas.

Otro punto de las dimensiones es la verificación la cual permite crear interrogantes que van a permitir la continuidad de la implementación de la mejora

continua antes planteada, con esta verificación se determina si se han cumplido los objetivos de la manera propuesta, como también, si han surgido problemas al momento de alcanzar los objetivos y al plantear posibles soluciones para cada problema presentado (García, Quispe y Ráez 2003, p.92).

Esta dimensión es la parte en la que se establecen interrogantes, que son las que van a servir para verificar el desarrollo de procesos de manera adecuada y las que servirán para plantear soluciones e implementarlas y observar los resultados obtenidos.

De igual manera, se tiene la dimensión del control, que se entiende como la inspección de la implementación de la mejora continua, tomando decisiones para asegurar que la mejora se ejecute según lo planificado. De igual manera, se verifica algún inconveniente, así buscar la manera más eficiente para solucionarlo, de esta forma, se decide si continuar implementado lo planificado, para obtener una mejora continua permanente (García, Quispe y Ráez 2003, p.92).

Es la parte en la que se controla la mejora y se decide si continuar con la que ya se tiene o replanificar una nueva estrategia que asegure el cambio que desea realizar la corporación, el proceso puede ser repetido tantas veces sea necesaria hasta conseguir una mejora continua permanente.

De la misma forma, que las otras variables analizadas, se presentan diversos enfoques de la mejora continua, entre las que resalta el enfoque de la gestión de conflictos para la mejora continua. Alvares (2015), refirió que para gestionar un conflicto dentro de una corporación es preciso establecer cuál es la diferencia entre dificultad en los procesos de trabajo y conflictividad, ya que la dificultad en los procesos no es un acto de desacuerdo como tal, es decir que hay que encontrar en los problemas una forma de mejorar. El mejor paso para comenzar la gestión de los conflictos es la aceptación de que existen, esto servirá de gran ayuda para implementar una estrategia que permita solucionarlo de la mejor manera (p.10).

El autor expresa que es preciso contar con un sistema de gestión de conflictividad dentro de la organización, todo esto con la intención principal de contar con un buen clima laboral y que las relaciones interpersonales sean las más óptimas, así garantizar un buen desempeño en el trabajo.

Continuando con otro de los aspectos más importantes, es necesario conseguir soluciones a cada problema, tomando en cuenta el acontecimiento y origen, de tal forma que no se repita más, para esto es muy importante el método con el que se aborden los conflictos, teniendo en cuenta que no todos los trabajadores tienen las mismas personalidades y hay que saber cómo sobrellevarlos a todos para lograr una mejora continua en la calidad de los procesos (Alvares, 2015, p.10).

Para la solución de un conflicto es necesario tomar en cuenta que fue lo que le dio origen, escuchar los testimonios de los involucrados, determinar la mejor manera de resolverlos. Además, es importante no ignorar los conflictos que se hayan presentado dándoles seguimiento para que no vuelvan a ocurrir.

De igual forma, se describe el enfoque de Kaizen para la mejora continua. Alvarado y Pumisacho (2017) indicaron el Kaizen para la mejora continua es incluyente, es decir, que incluye a todos los participantes de la corporación, a través del mejoramiento de actitudes y comportamientos de los individuos. En este sentido, es mantener las relaciones interpersonales para un óptimo desenvolvimiento en cada proceso, a través de cambios que se manifiesten de manera positiva (p.483).

Los autores en este enfoque hablan sobre el Kaizen para la mejora continua ya que este incluye a todos los integrantes de la organización y no centra las responsabilidades a un solo grupo de personas, manteniendo buenas relaciones entre todos.

Asimismo, se describe que la mejora de los procesos que son llevados a cabo actualmente en una corporación, son útiles para solventar problemas. Y las propuestas que se presenten serán tomadas en cuenta para obtener la siguiente mejora, consiguiendo un resultado continuo y con esto lograr la satisfacción de los clientes, todo lo descrito traerá beneficios a la organización (Alvarado y Pumisacho, 2017, p.484).

Implementar el Kaizen es muy útil para una organización, ya que las mejoras obtenidas serán de gran beneficio para todos los integrantes de la organización y para los usuarios también.

Marín, Bautista y García (2014, p.588) han determinado una serie de características de la mejora continua, como: responsabilidad: a lo largo de este proceso clave, muchas corporaciones dividen a los empleados en equipos, cada equipo tiene responsabilidades y objetivos. Son responsables de completar tareas, encontrar soluciones y medir sus éxitos.

Por supuesto, se requiere un cierto grado de aceptación, pero cuando se les asigna tareas específicas, los empleados responden positivamente a sus roles responsables. Liderazgo: el liderazgo y la visión en todos los niveles del proceso son necesarios para el éxito de los planes de mejora continua, los empleados necesitan modelos y orientación a medida que se esfuerzan en territorios desconocidos de sus trabajos, ya que necesitan estímulos para probar cosas nuevas y confiar en el proceso. Como también elogios por su buen desempeño y críticas cuando corresponda.

Continuando con las características, resalta la continuidad y progresividad: la continuidad es por lo que está fundamentado este proceso, es decir que para que funcione deben ser implementadas continuamente las practicas que se realicen en pro de una mejora corporativa. Colaboración: la voluntad de trabajar juntos y construir ideas en equipo aumentará las posibilidades de un programa exitoso de mejora continua. Comunicación: una buena comunicación en muchos niveles es un rasgo esencial para lograr mejoras eficientes y efectivas. El éxito depende de las habilidades de los equipos para discutir ideas y compartir información, dentro de sus grupos y con otros. Es por esto que la difusión de mensajes sobre los plazos, expectativas y resultados promueve el conocimiento y participación de todos.

Estas características muestran lo útil que es la mejora continua y lo necesaria que puede llegar a ser para que una organización cuente con un buen funcionamiento. La implementación de esta mejora puede ser implementada las veces que sea necesaria para lograr la excelencia en los procesos (Marín, Bautista y García, 2014, p.588).

Por otra parte, se realizaron problemas de estudio. Para problema general se planteó conocer ¿Cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019?; entre de los problemas específicos destacaron: Problema específico 1: ¿Cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la planificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019?

Problema específico 2: ¿Cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la ejecución de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019?

Problema específico 3: ¿Cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la verificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019?

Problema específico 4: ¿Cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en el control de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019?

La justificación de estudio se estableció desde el punto de vista teórico, la investigación explora, analiza, describe y procesa diversa información que puede servir a otros investigadores que quieran adquirir conocimientos acerca de la identidad corporativa, que es un importante componente de las habilidades directivas y juega un papel clave en la mejora continua; este tema cobra relevancia dado que las gestiones que realizan para obtener la mejora continua aseguran el éxito de una organización, claro está si es que se implementa adecuadamente. Ya que se basa en teorías comprobadas en diversos ámbitos, y que es el resultado de fuentes confiables. De igual forma, el análisis de las variables no ha sido estudiada en la Municipalidad de Barranco, institución que es pública pero que cuenta con características únicas, por lo que los resultados podrán servir como referente en otras instituciones del estado que cuenten con aspectos parecidos. De igual forma, la teoría que contiene este análisis cuenta con información necesaria para graficar cada una de las variables, las cuales fueron descritas en las conclusiones.

Desde el punto de vista práctico, el estudio busca establecer la importancia que tiene la identidad corporativa y las habilidades directivas para la mejora continua en los procesos y actividades realizadas en la Municipalidad de Barranco. Ya que al describir el problema relacionada a las deficiencias en los procedimientos que emergen de la identidad corporativa y habilidades directivas, se podrá entender las causales de estas falencias, con esta información se propondrá sugerencias que ayuden a mejorar estos problemas, siendo beneficiosos para los usuarios y la sociedad.

Desde el punto de vista metodológico adquiere relevancia ya que cumple con todos los requerimientos y parámetros de la investigación científica dentro del enfoque cuantitativo y una metodología conforme a la investigación, la cual se determinarán problemas y por su parte estos serán resueltos; hipótesis que requieren ser comprobadas y objetivos que buscan ser determinados. La finalidad de esto es facilitar un fundamento conceptual y teórico, de esta manera darle sustento al estudio, y también mediante el uso

de la metodología científica se obtendrán los cimientos para crear el instrumento con el que se medirán las variables para poder demostrar en los resultados lo planteado en la realidad problemática.

Finalmente, desde el aspecto epistemológico, es válido ya que la identidad corporativa es un factor clave para el desarrollo de una institución; sobre todo si se vincula con la gestión directiva. El alcance de los objetivos es posible mediante los conocimientos que se tengan en la gestión, en este sentido se hace referencia a la epistemología ya que se basa en cómo y en qué condiciones nacen los principios del conocimiento, y cuál es su influencia en la gestión pública. Debido a esto, la investigación hace énfasis en la importancia del conocimiento dentro de la perspectiva de la gestión pública desde la identidad corporativa, habilidades directivas y su influencia en la mejora continua de los procesos y actividades.

De igual manera, el estudio requirió proponer hipótesis, en la cual la hipótesis general planteó saber si la identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

Hipótesis específica 1: La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la planificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

Hipótesis específica 2: La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la ejecución de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

Hipótesis específica 3: La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la verificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

Hipótesis específica 4: La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en el control de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

Continuando con la investigación se plantearon objetivos. Destacando el objetivo general: Determinar cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

Objetivo específico 1: Determinar cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la planificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

Objetivo específico 2: Determinar cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la ejecución de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

Objetivo específico 3: Determinar cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la verificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

Objetivo específico 4: Determinar cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en el control de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

## **II. Método**

### **2.1. Tipo y Diseño de investigación**

#### **Tipo de estudio**

Es descriptivo. Corbetta (2007) refiere que son todos los estudios que se encargan de puntualizar acontecimientos de la población que se estudió, en este sentido es un método científico que se encarga de observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir en él de ninguna manera, de igual forma realiza la descripción acerca de cómo se distribuyen las variables, sin tomar en cuenta hipótesis casuales (p.12).

#### **Diseño**

La investigación fue de diseño no experimental, porque solo se busca medir las variables y así saber su comportamiento e impacto que tienen las variables independientes sobre la dependiente, sin manipularlas deliberadamente en ningún caso.

Según, Sousa, Driessnack & Costa (2007), en la investigación no experimental el investigador observa lo que ocurre sin intervenir en ninguna variable. Este diseño se

divide en tres grandes categorías: investigación de variable única, investigación correlacional y cuasi experimental (p.503).

El esquema explicativo es el siguiente:



Donde:

X<sub>1</sub> = Identidad corporativa.

X<sub>2</sub> = Habilidades directivas.

Y = Mejora continua.

## **Metodología**

Se utilizó el método hipotético deductivo, porque se han establecido hipótesis, para las cuales se analizaron propuestas que la deduzcan, y luego realizando una comprobación de las hipótesis sugeridas según la experiencia del investigador.

La Fuente y Marín (2008), afirmaron lo siguiente: “es el proceso en el cual las hipótesis son estudiadas, conforme a cómo se van generando resultados, es decir que las hipótesis planteadas pasaran por una observación en la cual se va deducir para saber si van acorde con la investigación, y en caso de que no vaya acorde, se deben modificar la hipótesis a través de inducciones, así exponer el fenómeno que se aspira conocer” (p.14).

## **Según su carácter**

Es descriptivo, correlacional -causal, debido a que solo busco encontrar la relación de las variables estudiadas.

Bernal (2010), explica el estudio correlacional como un estudio en el que la persona lleva a cabo una investigación que cuenta con dos o más variables, de igual manera comprender la relación estadística, que puede existir entre ellas sin necesidad de incluir una variable externa. Por otra parte, el estudio causal como su nombre lo describe es el que

se encarga de saber todo lo que concierne a las relaciones eventuales, de igual manera se busca determinar cuáles son las causas y efectos de la variable y saber cuál es la relación que existe entre ellas (p.55).

### **Según su naturaleza**

Cuantitativo. Para Cadena, et al. (2017) la investigación cuantitativa es la que se mide a través de estudios que como resultados tengan números o cantidades cuantificables, y de igual manera busca la correlación existente entre ellas (p.1607).

### **Según su alcance temporal**

Transversal. Ya que la información fue medida en un solo tiempo.

## **2.2. Operacionalización de variables**

### **Variable 1: Identidad Corporativa**

Bravo, Matute y Pina (2016) opinaron que es la combinación de palabras, colores y diseños que utiliza la corporación para incrementar su identidad y reputación en el mercado, de igual manera la gestión que realice la organización forma parte de su identidad, ya que es lo que los caracteriza al prestar un buen servicio de la calidad, aspectos que marcaran su identidad con respecto a los demás. En este sentido, es un símbolo perdurable de cómo se verá la organización así misma y como otras personas la reconocerán y recordarán en el tiempo (p.100).

### **Variable 2: Habilidades Directivas**

Según Aburto y Bonales (2011), son todas las capacidades y conocimientos que posee el directivo de una organización, los cuales son un factor clave para realizar satisfactoriamente sus labores, donde deberán poner en practica ciertas habilidades, como la comunicación, que es la que va a definir la relación del directivo con los empleados, además permite saber cuáles son los problemas que se susciten en el área laboral, como también chequear el avance de la productividad. En este sentido, las habilidades directivas tienen gran influencia en la toma de decisiones de la organización, como también, en la resolución de conflictos internos (p.42).

### Variable 3: Mejora continua

García, Quispe y Ráez (2003), señalaron que la mejora continua es la implementación de ciertos procesos que van a traer consigo impactos positivos o negativos depende la implementación, y que son mejorables a lo largo del proceso si la implementación de esta no resulta positiva, por eso es importante asegurarse que los cambios que se realicen no traigan consigo cambios que dificulten los procesos. La innovación es muy importante en el proceso de mejora continua ya que permite ampliar y mejorar todo la que ya se tiene y hacer que resalte (p.75).

Tabla 1.

#### *Operacionalización de la variable Identidad corporativa*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas de medición</b>	<b>Nivel y Rango (*)</b>
<b>Cultura organizacional</b>	Valores	1	5.Siempre	Bueno (67 - 86)
	Normas	2,3,4	4.Casi siempre	
	Sistema de recompensas	5,6	3.A veces	Regular (49 – 66)
	Objetivos	7,8	2.Casi nunca	
<b>Estructura</b>	Funciones del personal	9	1.Nunca	Malo (29 – 48)
	Toma de decisiones	10		
	Distribución de actividades	11		
	Identificación del personal directivo	12		
<b>Estrategia</b>	Adaptación de los recursos al entorno	13		
	Diseño de estrategias	14		
	Plan estratégico	15		
	Prevención de problemas	16		
<b>Identidad Visual</b>	Imagen organizacional	17		
	Modelo organizacional	18		
	Percepción de los usuarios	19,20		

(\*) Rangos establecidos a partir de la escala de estatinos (ver anexo n°13)

Nota: Tomado de Bravo, Matute y Pina (2016) adaptado por Vanessa Leon (2019)

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable Habilidades directivas*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Nivel y Rango (*)</b>
<b>Habilidades técnicas</b>	Conocimientos de aspectos técnicos	1	5.Siempre	Bueno (67 - 79)
	Conocimientos normativos	2	4.Casi siempre	
	Conocimientos de procedimientos	3	3.A veces	Regular (39 – 66)
<b>Habilidades de trato de personal</b>			2.Casi nunca	Malo (26 – 38)
	Relaciones asertivas con el personal	4,5	1.Nunca	
	Comunicación	6,7		
	Trabajo en equipo	8,9		
<b>Habilidades conceptuales</b>	Liderazgo	10,11		
	Solución de problemas	12,13		
	Innovación	14,15		
	Prevención	16,17		
	Capacitación continua	18,19,20		

(\*) Rangos establecidos a partir de la escala de estatinos (ver anexo n°13)

Nota: Tomado de Aburto y Bonales (2011) adaptado por Vanessa Leon (2019)

Tabla 3.

*Operacionalización de la variable Mejora continua*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Nivel Y Rango (*)</b>
<b>Planificación</b>	Toma de decisiones	1	5.Siempre	Bueno (67 - 86)
	Objetivos a alcanzar	2,3	4.Casi siempre	
	Sistema de gestión	4	3.A veces	Regular (45 - 66)
	Establecer posibles riesgos	5	2.Casi nunca	
<b>Ejecución</b>	Desarrollo de acciones	6,7	1.Nunca	Malo (29 - 44)
	Mejoras desarrolladas	8		
	Corrección de actividades defectuosas	9,10		
	Continuidad de mejoras implantadas	11,12		
<b>Verificación</b>	Verificar alcance de objetivos	13		
	Identificar procesos limitantes y mejorarlos	14		
	Monitoreo del desarrollo de procesos	15,16,17		
<b>Control</b>	Generar reportes de cada uno de los procesos	18		
	Promover la continuidad de las mejoras	19,20		

(\*) Rangos establecidos a partir de la escala de estatinos (ver anexo n°13)

Nota: Tomado de García, Quispe y Ráez (2003) adaptado por Vanessa Leon (2019)

### 2.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

La población estuvo integrada por 401 trabajadores de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019, segmentados de la siguiente manera:

Tabla 4.

*Población en estudio*

<b>Área o sección</b>	<b>Cant. Trabajadores</b>
Régimen 728	89
Régimen 276	43
Régimen CAS	239
CAS funcionarios	30
<b>Total</b>	<b>401</b>

Según Carrasco (2007), la población de estudio “corresponde al conjunto de todos los elementos (unidades de análisis), que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.231).

### **Muestra**

De igual manera, se concibió la muestra “como un fragmento representativo de la población cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos, puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población” (Carrasco, 2007, p.237).

La muestra se logró obtener gracias a la aplicación de la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

N = Población o universo

Z = Valor del nivel de confianza

p = Proporción de individuos que poseen las características del estudio

q = Proporción de individuos que no poseen las características del estudio

e = Porcentaje o margen de error

Los valores de la formula son los siguientes:

N= 401

Z= 95% --- 1,96

p= 50% --- 0,5

q = 50% --- 0,5

E= 5% --- 0,05

Reemplazando:

$$n = \frac{401 * (1.96^2) * (0.5 * 0.5)}{(0.05^2) * (401 - 1) + (1.96^2) * (0.5 * 0.5)}$$

$$n = 197$$

La muestra posterior a la aplicación de la fórmula estadística fue de 197 trabajadores de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019.

### **Muestreo**

El muestreo que se aplicó fue el probabilístico, y de igual forma, aleatorio simple, considerando que todos los participantes tenían igual posibilidad de participar. Haciéndose efectiva la selección por azar.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

La técnica principal y la que se generó los datos evaluados fue la encuesta. En este caso de preguntas cerradas con alternativas tipo escala de Likert.

### **Instrumento**

Para la encuesta el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el cual constó con preguntas, tipo test que buscó establecer la naturaleza y situación actual de cada una de las variables en la Municipalidad de Barranco.

Carrie (2007), explicó que el instrumento es una herramienta para la recopilación de datos, están incluidos cuestionario, entrevista, observación. Esencialmente, el investigador debe asegurarse de que el instrumento elegido sea válido y confiable (p.69)

## **Ficha técnica del Instrumento Identidad corporativa**

### **Instrumento 1: Identidad corporativa**

#### **Ficha técnica**

**Nombre del Instrumento:** Cuestionario de evaluación de Identidad corporativa

**Autores:** Rafael Bravo Gil, Jorge Matute Vallejo y José Pina Pérez

**Adaptado por:** Vanessa Mercedes Leon Quispe

**Año:** 2019

**Tipo de instrumento:** Cuestionario

**Objetivo:** Obtener datos por medio de la aplicación de encuestas a trabajadores de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019.

**Población:** 401 trabajadores

**Numero de Ítem:** 20

**Aplicación:** Encuesta directa

**Tiempo de administración:** 30 minutos

**Normas de aplicación:** El participante responderá según lo que considere correcto

**Escala:** 1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre 5. Siempre

#### **Niveles y rango:**

Bueno

(67 - 86)

Regular

(49 – 66)

Malo

(29 – 48)

## **Ficha técnica del Instrumento Habilidades directivas**

### **Instrumento 2: Habilidades directivas**

#### **Ficha técnica**

**Nombre del Instrumento:** Cuestionario de evaluación de Habilidades directivas

**Autores:** Hugo Aburto Pineda y Joel Bonales Valencia

**Adaptado por:** Vanessa Mercedes Leon Quispe

**Año:** 2019

**Tipo de instrumento:** Cuestionario

**Objetivo:** Obtener datos por medio de la aplicación de encuestas a trabajadores de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019.

**Población:** 401 trabajadores

**Numero de Ítem:** 20

**Aplicación:** Encuesta directa

**Tiempo de administración:** 30 minutos

**Normas de aplicación:** El participante responderá según lo que considere correcto

**Escala:** 1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre 5. Siempre

#### **Niveles y rango:**

Bueno

(67 - 79)

Regular

(39 – 66)

Malo

(26 – 38)

## **Ficha técnica del Instrumento Mejora continua**

### **Instrumento 3: Mejora continua**

#### **Ficha técnica**

**Nombre del Instrumento:** Cuestionario de evaluación de Mejora continua

**Autores:** Manuel García, Carlos Quispe y Luis Ráez

**Adaptado por:** Vanessa Mercedes Leon Quispe

**Año:** 2019

**Tipo de instrumento:** Cuestionario

**Objetivo:** Obtener datos por medio de la aplicación de encuestas a trabajadores de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019.

**Población:** 401 trabajadores

**Numero de Ítem:** 20

**Aplicación:** Encuesta directa

**Tiempo de administración:** 30 minutos

**Normas de aplicación:** El participante responderá según lo que considere correcto

**Escala:** 1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre 5. Siempre

#### **Niveles y rango:**

Bueno

(67 - 86)

Regular

(45 – 66)

Malo

(29 – 44)

#### **Validez**

La validez se realizó bajo el método de juicio de expertos, el cual consiste en la revisión del cuestionario por parte de expertos pertenecientes a la UCV, que dictaminaron si dicho instrumento cumple con la intención del estudio, tanto en contenido, coherencia y pertenencia en cada una de las variables establecidas.

Tabla 5.

*Expertos de la evaluación de los instrumentos*

<b>Experto</b>	<b>Dominio</b>	<b>Decisión</b>
Dr. Juan Mendez Vergaray	Doctor en Psicología	Si existe suficiencia
Dr. Hugo Prado Lopez	Doctor en Ciencias de la Educación	Si existe suficiencia
Dra.Teresa Narvaez Aranibar	Doctora en Educación	Si existe suficiencia

**Confiabilidad**

La confiabilidad se realizó con el estadístico Alfa de Cronbach, ya que al ser un cuestionario politómico se utilizó este tipo de estadístico para establecer la coherencia matemática entre preguntas y respuestas, así establecer proporciones generadas en el proceso estadístico.

**Confiabilidad de la variable identidad corporativa**

Tabla 6. *Confiabilidad de la variable identidad corporativa*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de</b>	
<b>Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,845	20

En la tabla 6, se observa que el instrumento de la variable Identidad corporativa alcanzó un valor de 0.845, calificando como una buena confiabilidad.

**Confiabilidad de la variable habilidades directivas**

Tabla 7.

*Confiabilidad de la variable habilidades directivas*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de</b>	
<b>Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,685	20

En la tabla 7, se observa que el instrumento de la variable habilidades directivas alcanzó un valor de 0.685, calificando como una moderada confiabilidad.

## Confiabilidad de la variable mejora continua

Tabla 8.

*Confiabilidad de la variable mejora continua*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,653	20

En la tabla 8, se observa que el instrumento de la variable mejora continua alcanzó un valor de 0.653, calificando como una moderada confiabilidad.

### 2.5. Procedimiento

El estudio fue realizado en varias etapas, iniciando por definir el problema de estudio, luego de ello, fueron sustentadas las bases teóricas y la metodología de investigación. A la par, se realizó el diseño de los instrumentos de estudio, que fueron validados y aplicados a la muestra, gracias a ello se permitió crear una base de datos estadísticos que generaron resultados descriptivos e inferenciales, de esa manera establecer las conclusiones y recomendaciones finales.

### 2.6. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron analizados desde dos ámbitos, la estadística descriptiva e inferencial. En la estadística descriptiva se generó tablas de frecuencia y figuras porcentuales para cada una de las variables y sus dimensiones. De tal forma que estableció el nivel alcanzado en cada uno de ellos. La estadística inferencial demostró si las hipótesis de estudio planteadas se aceptan o se rechazan, de esa forma validar o cuestionar la investigación.

### 2.7. Aspectos éticos

La investigación cumple con todos los aspectos de forma y fondo de un estudio doctoral. Tomando como referencia las normas Apa en su sexta edición. Tanto para las citas como para referenciar a los autores utilizados. De igual forma, los resultados hallados fueron suscritos sin alteración, respetando la percepción de los encuestados.

### III. Resultados

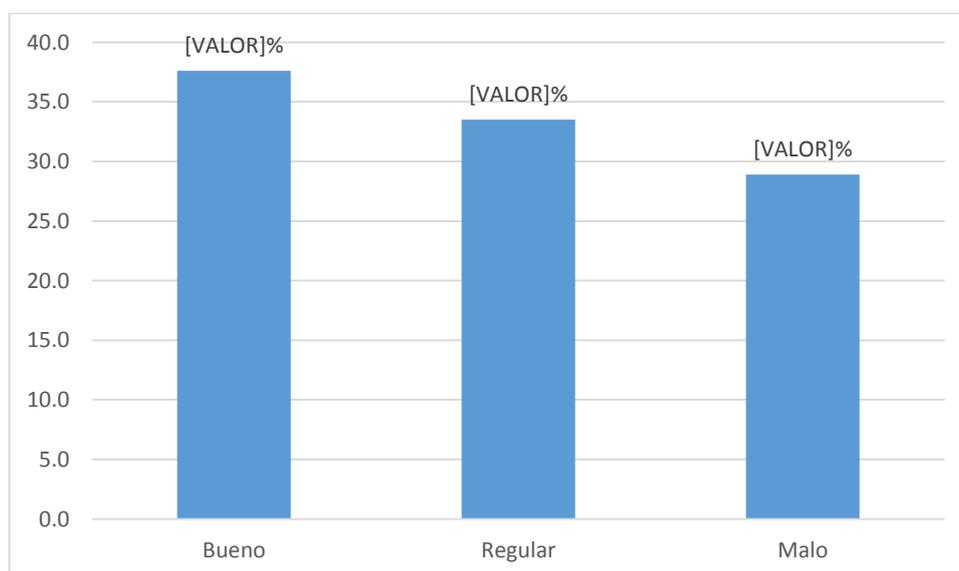
#### Resultados descriptivos

#### Resultado de la Variable Identidad corporativa

Tabla 9.

*Frecuencia de niveles de la variable identidad corporativa.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	74	37.6
Regular	66	33.5
Malo	57	28.9
Total	197	100



*Figura 1. Porcentaje de niveles de la variable identidad corporativa*

Interpretación:

Como se observa en la tabla 9 y figura 1, respecto a los datos de la variable independiente (x1) identidad corporativa, las unidades de la muestra fueron de nivel bueno 37,6%, nivel regular 33,5% y nivel malo 28,9%.

Tabla 10.

*Frecuencia de niveles de la variable Identidad corporativa por dimensiones*

	Cultura organizacional		Estructura		Estrategia		Identidad Visual	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bueno	73	37,1%	82	41,6%	73	37,1%	79	40,1%
Regular	81	41,1%	79	40,1%	80	40,6%	69	35,0%
Malo	43	21,8%	36	18,3%	44	22,3%	49	24,9%
Total	197	100,0%	197	100,0%	197	100,0%	197	100,0%

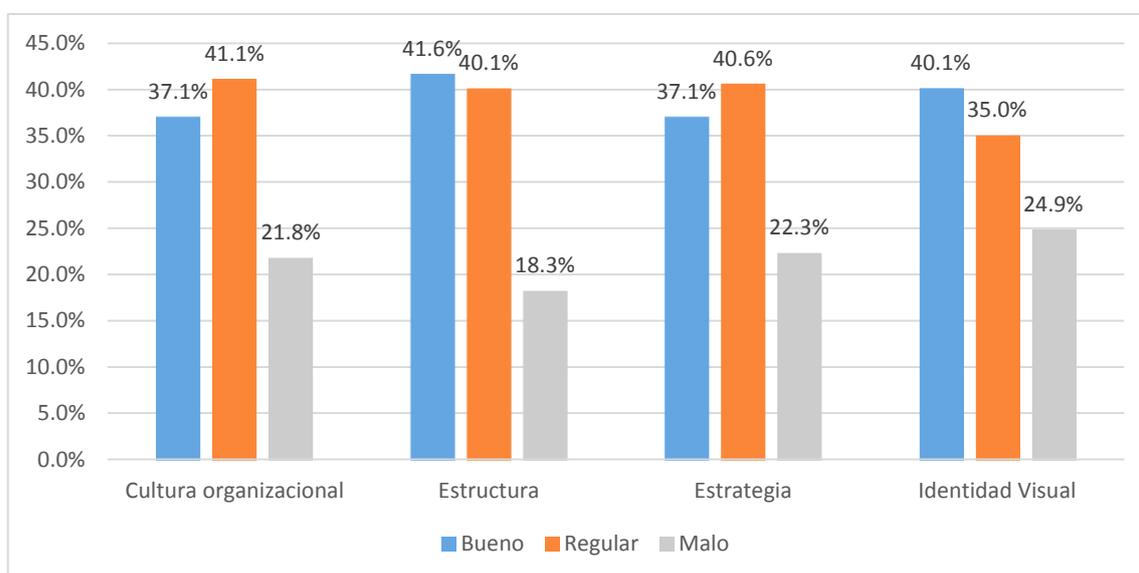


Figura 2. Porcentaje de niveles de la variable identidad corporativa por dimensiones

Interpretación:

Como se observa en la tabla 10 y figura 2, respecto a los datos de la variable independiente identidad corporativa, es posible afirmar que la dimensión cultura organizacional el 37,1% de los encuestados afirman que presenta un nivel bueno; el 41,1% de los encuestados afirman que presenta un nivel regular y el 21,8% de los encuestados que presenta un nivel malo. En la dimensión estructura el 41,6% de los encuestados afirman que presenta un nivel bueno; el 40,1% de los encuestados afirman que presenta un nivel regular y el 18,3% de los encuestados que presenta un nivel malo. En la dimensión estrategia el 37,1% de los encuestados afirman que presenta un nivel bueno; el 40,6% de los encuestados afirman que

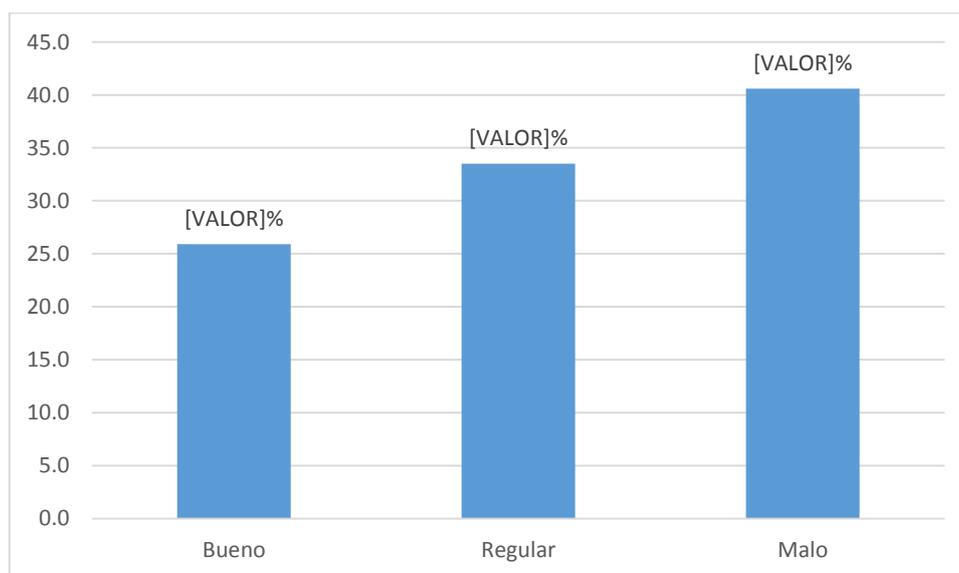
presenta un nivel regular y el 22,3% de los encuestados que presenta un nivel malo. En la dimensión identidad visual el 40,1% de los encuestados afirman que presenta un nivel bueno; el 35% de los encuestados afirman que presenta un nivel regular y el 24,9% de los encuestados que presenta un nivel malo.

### Resultado de la variable habilidades directivas

Tabla 11.

*Frecuencia de niveles de la variable habilidades directivas*

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	51	25.9
Regular	66	33.5
Malo	80	40.6
Total	197	100.0



*Figura 3. Porcentaje de niveles de la variable habilidades directivas*

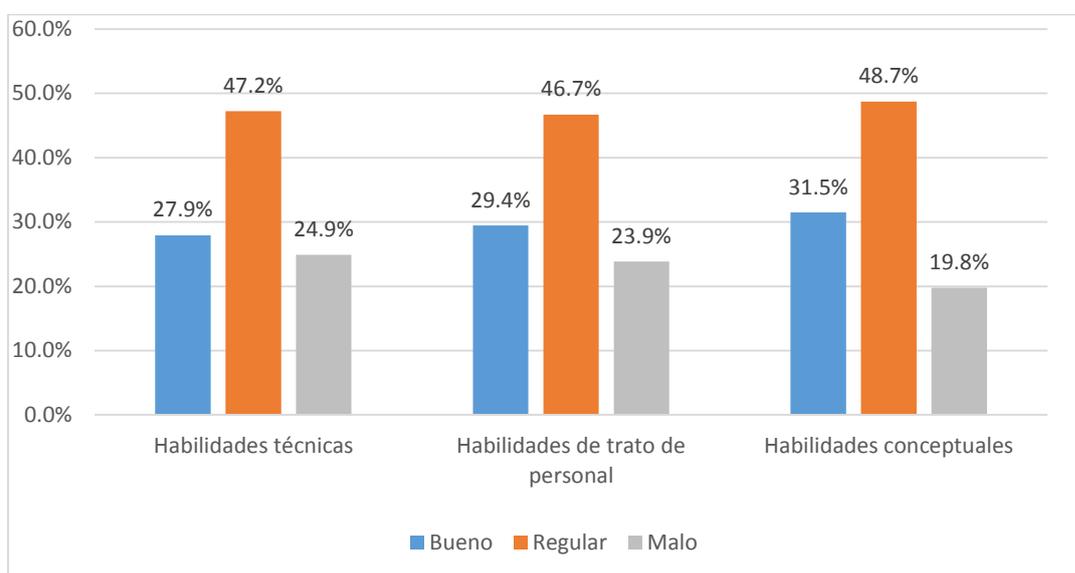
#### Interpretación:

Como se observa en la tabla 11 y figura 3, respecto a los datos de la variable independiente (x2) habilidades directivas, las unidades de la muestra fueron de nivel bueno 25,9%, nivel regular 33,5% y nivel malo 40,6%.

Tabla 12.

*Frecuencia de niveles de la variable habilidades directivas por dimensiones*

	Habilidades técnicas		Habilidades de trato de personal		Habilidades conceptuales	
	f	%	f	%	f	%
Bueno	55	27.9%	58	29.4%	62	31.5%
Regular	93	47.2%	92	46.7%	96	48.7%
Malo	49	24.9%	47	23.9%	39	19.8%
Total	197	100.0%	197	100.0%	197	100.0%



*Figura 4. Porcentaje de niveles de la variable habilidades directivas por dimensiones*

**Interpretación:**

Como se observa en la tabla 12 y figura 4, respecto a los datos de la variable independiente habilidades directivas, se afirma que la dimensión habilidades técnicas el 27,9% de los encuestados afirman que presenta un nivel bueno; el 47,2% de los encuestados afirman que presenta un nivel regular y el 24,9% de los encuestados que presenta un nivel malo. En la dimensión habilidades de trato de personal el 29,4% de los encuestados afirman que presenta un nivel bueno; el 46,7% de los encuestados afirman que presenta un nivel regular y el 23,9% de los encuestados que presenta un nivel nunca. En la dimensión habilidades

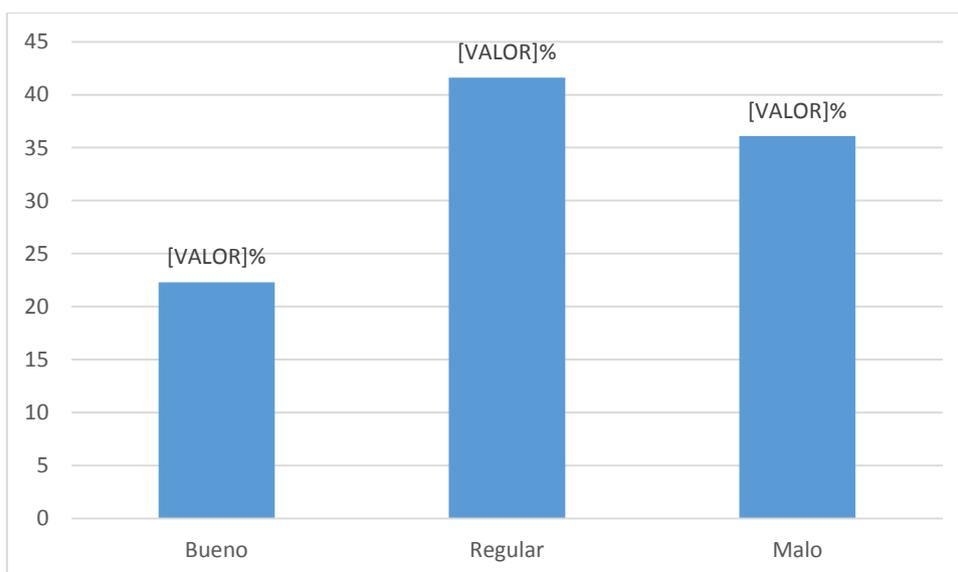
conceptuales el 31,5% de los encuestados afirman que presenta un nivel bueno; el 48,7% de los encuestados afirman que presenta un nivel a regular y el 19,8% de los encuestados que presenta un nivel malo.

### Resultado de la variable Mejora continua

Tabla 13.

*Frecuencia de niveles de la variable mejora continua*

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	44	22.3
Regular	82	41.6
Malo	71	36.1
Total	197	100.0



*Figura 5. Porcentaje de niveles de la variable mejora continua*

#### Interpretación:

Como se observa en la tabla 13 y figura 5, respecto a los datos de la variable dependiente (y) mejora continua, las unidades de la muestra fueron de nivel bueno 22,3%, nivel regular 41,6% y nivel malo 36,1%.

Tabla 14.

*Frecuencia de niveles de la variable mejora continua por dimensiones*

	Planificación		Ejecución		Verificación		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bueno	43	21,8%	50	25,4%	56	28,4%	21	10,7%
Regular	96	48,7%	95	48,2%	85	43,1%	94	47,7%
Malo	58	29,4%	52	26,4%	56	28,4%	82	41,6%
Total	197	100,0%	197	100,0%	197	100,0%	197	100,0%

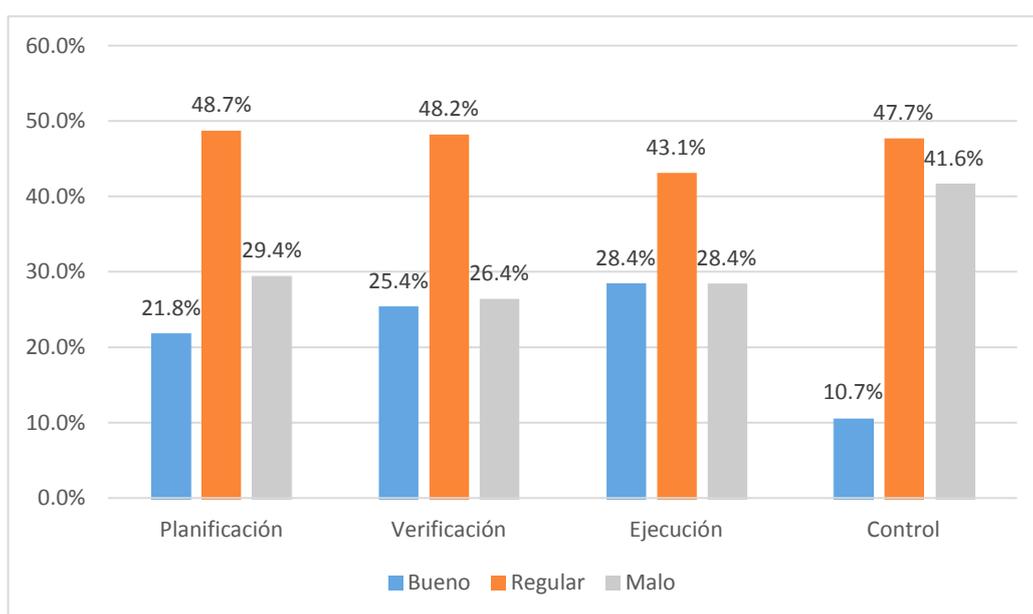


Figura 6. Porcentaje de niveles de la variable mejora continua por dimensiones

Interpretación:

Como se observa en la tabla 14 y figura 6, respecto a los datos de la variable dependiente mejora continua, es posible afirmar que la dimensión planificación el 21,8% de los encuestados afirman que presenta un nivel bueno; el 48,7% de los encuestados afirman que presenta un nivel regular y el 29,4% de los encuestados que presenta un nivel malo. En la dimensión ejecución el 25,4% de los encuestados afirman que presenta un nivel bueno; el 48,2% de los encuestados afirman que presenta un nivel regular y el 26,4% de los encuestados que presenta un nivel malo. En la dimensión verificación el 28,4% de los

encuestados afirman que presenta un nivel bueno; el 43,1% de los encuestados afirman que presenta un nivel regular y el 28,4% de los encuestados que presenta un nivel malo. En la dimensión control el 10,7% de los encuestados afirman que presenta un nivel bueno; el 47,7% de los encuestados afirman que presenta un nivel regular y el 41,6% de los encuestados que presenta un nivel malo.

## Prueba de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

Ho: La identidad corporativa y las habilidades directivas no influyen positivamente en la mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

Ha: La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

Tabla 15.

#### *Ajuste del modelo de la hipótesis general*

Modelo	Criterios de ajuste de modelo Pruebas de la razón de verosimilitud			
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	132,822			
Final	61,426	71,395	8	0,000

En la tabla la información de ajuste de los modelos nos indica que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 61,426 con 8 grados de libertad y su significancia es estadísticamente significativa ( $p=0,000$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 16.

*Pseudo R cuadrado de la hipótesis general*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.405
Nagelkerke	0.440
McFadden	0.271

El pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo no está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de  $p = 0,000$  y que la fuerza de las covariables estudiadas (identidad corporativa y habilidades directivas) nos permite predecir la variable dependiente (mejora continua). Así. Cox y Snell indica que el índice es de 0,405. Nagelkerke indica que el índice es de 0,440 y McFadden nos indica un índice de 0,271.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 44%, lo cual indica a su vez que el 56% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 17.

*Estimaciones de parámetros de la hipótesis general*

Variable 3: Mejora continua <sup>a</sup>		B	Error estándar	Wald	g	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
								Límite inferior	Límite superior
Malo	Intersección	-1.897	0.528	12.910	1	0.000			
	[Variable1: Identidad corporativa=1]	1.065	0.600	3.152	1	0.076	2.901	0.895	9.403
	[Variable1: Identidad corporativa=2]	0.602	0.544	1.225	1	0.268	1.825	0.629	5.300
	[Variable1: Identidad corporativa=3]	0 <sup>b</sup>				0			
	[Variable 2: Habilidades directivas=1]	3.459	0.667	26.905	1	0.000	31.797	8.604	117.514
	[Variable 2: Habilidades directivas=2]	1.628	0.627	6.737	1	0.009	5.096	1.490	17.427
	[Variable 2: Habilidades directivas=3]	0 <sup>b</sup>				0			
Regular	Intersección	-0.656	0.351	3.499	1	0.061			
	[Variable1: Identidad corporativa=1]	1.080	0.563	3.677	1	0.055	2.945	0.976	8.880
	[Variable1: Identidad corporativa=2]	1.204	0.465	6.694	1	0.010	3.334	1.339	8.299
	[Variable1: Identidad corporativa=3]	0 <sup>b</sup>				0			
	[Variable 2: Habilidades directivas=1]	1.219	0.569	4.586	1	0.032	3.384	1.109	10.327
	[Variable 2: Habilidades directivas=2]	1.058	0.453	5.460	1	0.019	2.879	1.186	6.992
	[Variable 2: Habilidades directivas=3]	0 <sup>b</sup>				0			

a. La categoría de referencia es: Siempre.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo con la tabla de las estimaciones de parámetros, se puede afirmar que la identidad corporativa y habilidades directivas son factores influyentes sobre la mejora continua, de acuerdo a la significatividad estadística de 0,000 y 0,009 respectivamente con un grado de libertad y en el nivel nunca y a veces.

Por lo tanto. La identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el pseudo cuadrado de Nagelkerke de 44%, con la significatividad estadística de 0,000. Asimismo, la identidad corporativa y las habilidades directivas son factores influyentes sobre la mejora continua en la Municipalidad de Barranco con la significatividad estadística de 0.000 y 0,009 con un grado de libertad.

### Prueba de hipótesis específica 1

Ho: La identidad corporativa y las habilidades directivas no influyen positivamente en la planificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

Ha: La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la planificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

Tabla 18.

#### *Ajuste del modelo de la hipótesis específica 1*

Modelo	Crterios de	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	ajuste de modelo Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	108,393			
Final	58,023	50,370	8	0,000

En la tabla la información de ajuste de los modelos nos indica que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 58,023 con 8 grados de libertad y su significancia es estadísticamente significativa ( $p=0,000$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 19.

#### *Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,329
Nagelkerke	0,359
McFadden	0,235

El pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo no está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de  $p = 0,000$  y que la fuerza de las covariables estudiadas (identidad corporativa y habilidades directivas) nos permite predecir la dimensión planificación de la variable dependiente (mejora continua). Así. Cox y Snell indica que el índice es de 0,329. Nagelkerke indica que el índice es de 0,359 y McFadden nos indica un índice de 0,235.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la dimensión de la variable dependiente es de 36%, lo cual indica a su vez que el 64% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 20.

*Estimaciones de parámetros de la hipótesis específica 1*

Variable: Planificación <sup>a</sup>		B	Error estándar	Wald	g	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
								Límite inferior	Límite superior
<b>Malo</b>	Intersección	-1.615	0.480	11.299	1	0.001			
	[Variable1: Identidad corporativa=1]	0.448	0.591	0.574	1	0.449	1.565	0.492	4.980
	[Variable1: Identidad corporativa=2]	1.037	0.553	3.522	1	0.061	2.822	0.955	8.338
	[Variable1: Identidad corporativa=3]	0 <sup>b</sup>				0			
	[Variable 2: Habilidades directivas=1]	3.033	0.639	22.522	1	0.000	20.764	5.933	72.671
	[Variable 2: Habilidades directivas=2]	1.140	0.601	3.602	1	0.058	3.128	0.963	10.158
	[Variable 2: Habilidades directivas=3]	0 <sup>b</sup>				0			
<b>Regular</b>	Intersección	-0.626	0.353	3.153	1	0.076			
	[Variable1: Identidad corporativa=1]	0.613	0.522	1.375	1	0.241	1.845	0.663	5.136
	[Variable1: Identidad corporativa=2]	0.998	0.481	4.314	1	0.038	2.713	1.058	6958954 3670174 5.000
	[Variable1: Identidad corporativa=3]	0 <sup>b</sup>				0			
	[Variable 2: Habilidades directivas=1]	1.874	0.562	11.103	1	0.001	6.513	2.163	19.611
	[Variable 2: Habilidades directivas=2]	1.389	0.457	9.236	1	0.002	4.010	1.637	9.820
	[Variable 2: Habilidades directivas=3]	0 <sup>b</sup>				0			

a. La categoría de referencia es: Siempre.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo con la tabla de las estimaciones de parámetros, se puede afirmar que la identidad corporativa y habilidades directivas son factores influyentes sobre la dimensión planificación de la mejora continua, de acuerdo a la significatividad estadística de 0,000 y 0,001 respectivamente con un grado de libertad y en el nivel nunca y a veces.

Por lo tanto, la identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión planificación de la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el pseudo cuadrado de Nagelkerke de 35,9%, con la significatividad estadística de 0,000. Asimismo, la identidad corporativa y las habilidades directivas son factores influyentes sobre la dimensión planificación de la mejora continua en la Municipalidad de Barranco con la significatividad estadística de 0,000 y 0,001 con un grado de libertad.

### **Prueba de hipótesis específica 2**

Ho: La identidad corporativa y las habilidades directivas no influyen positivamente en la ejecución de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

Ha: La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la ejecución de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

Tabla 21.

#### *Ajuste del modelo de la hipótesis específica 2*

Modelo	Crterios de	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	ajuste de modelo	Chi-	gl	Sig.
	Logaritmo de la verosimilitud -2	cuadrado		
Sólo intersección	108,393			
Final	58,023	50,370	8	0,000

En la tabla la información de ajuste de los modelos nos indica que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 58,023 con 8 grados de libertad y su significancia es estadísticamente significativa ( $p=0,000$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 22.

#### *Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	0,329
Nagelkerke	0,359
McFadden	0,235

El pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo no está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de  $p = 0,000$  y que la fuerza de las covariables estudiadas (identidad corporativa y habilidades directivas) nos permite predecir la dimensión ejecución de la variable dependiente (mejora continua). Así. Cox y Snell indica que el índice es de 0,329. Nagelkerke indica que el índice es de 0,359 y McFadden nos indica un índice de 0,235.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la dimensión de la variable dependiente es de 36%, lo cual indica a su vez que el 64% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 23.

*Estimaciones de parámetros de la hipótesis específica 2*

Variable: Ejecución <sup>a</sup>		B	Error estándar	Wald	g	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)		
					l			Límite inferior	Límite superior	
Malo	Intersección	-1.538	0.490	9.837	1	0.002				
	[Variable 1: Identidad corporativa=1]	2.314	0.721	10.301	1	0.001	10.115	2.462	41.562	
	[Variable 1: Identidad corporativa=2]	0.386	0.501	0.594	1	0.441	1.471	0.551	3.927	
	[Variable 1: Identidad corporativa=3]	0 <sup>b</sup>			0					
	[Variable 2: Habilidades directivas=1]	1.928	0.601	10.291	1	0.001	6.877	2.117	22.335	
	[Variable 2: Habilidades directivas=2]	0.689	0.581	1.407	1	0.236	1.991	0.638	6.211	
	[Variable 2: Habilidades directivas=3]	0 <sup>b</sup>			0					
	Regular	Intersección	-0.239	0.338	0.499	1	0.480			
	[Variable 1: Identidad corporativa=1]	1.877	0.670	7.833	1	0.005	6.531	1.755	24.305	
[Variable 1: Identidad corporativa=2]	0.190	0.402	0.222	1	0.638	1.209	0.549	2.660		
[Variable 1: Identidad corporativa=3]	0 <sup>b</sup>			0						
[Variable 2: Habilidades directivas=1]	1.157	0.497	5.414	1	0.020	3.181	1.200	8.432		
[Variable 2: Habilidades directivas=2]	0.453	0.434	1.090	1	0.297	1.573	0.672	3.685		
[Variable 2: Habilidades directivas=3]	0 <sup>b</sup>			0						

a. La categoría de referencia es: Siempre.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo con la tabla de las estimaciones de parámetros, se puede afirmar que la identidad corporativa y habilidades directivas son factores influyentes sobre la dimensión planificación de la mejora continua, de acuerdo a la significatividad estadística de 0,000 y 0,001 respectivamente con un grado de libertad y en el nivel nunca y a veces.

Por lo tanto. La identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión ejecución de la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el pseudo cuadrado de Nagelkerke de 35,9%, con la significatividad estadística de 0,000. Asimismo, la identidad corporativa y las habilidades directivas son factores influyentes sobre la dimensión planificación de la mejora continua en la Municipalidad de Barranco con la significatividad estadística de 0.000 y 0,001 con un grado de libertad.

### Prueba de hipótesis específica 3

Ho: La identidad corporativa y las habilidades directivas no influyen positivamente en la verificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

Ha: La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la verificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

Tabla 24.

#### *Ajuste del modelo de la hipótesis específica 3*

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	117,674			
Final	61,687	55,987	8	0,000

En la tabla la información de ajuste de los modelos nos indica que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 61,687 con 8 grados de libertad y su significancia es estadísticamente significativa ( $p=0,000$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 25.

*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	0,349
Nagelkerke	0,390
McFadden	0,233

El pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo no está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de  $p = 0,000$  y que la fuerza de las covariables estudiadas (identidad corporativa y habilidades directivas) nos permite predecir la dimensión verificación de la variable dependiente (mejora continua). Así. Cox y Snell indica que el índice es de 0,349. Nagelkerke indica que el índice es de 0,39 y McFadden nos indica un índice de 0,233.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la dimensión de la variable dependiente es de 39%, lo cual indica a su vez que el 61% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 26.

*Estimaciones de parámetros hipótesis específica 3*

Variable: Verificación <sup>a</sup>		B	Error estándar	Wald	g l	Sig.	Exp(B )	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
								Límite inferior	Límite superior
Malo	Intersección	-2.232	0.552	16.34	1	0.00			
	[Variable1: Identidad corporativa=1]	1.893	0.599	9.972	1	0.00	6.639	2.050	21.495
	[Variable1: Identidad corporativa=2]	1.959	0.563	12.09	1	0.00	7.089	2.351	21.378
	[Variable1: Identidad corporativa=3]	0 <sup>b</sup>			0				
	[Variable 2: Habilidades directivas=1]	2.446	0.611	16.01	1	0.00	11.545	3.484	38.259
	[Variable 2: Habilidades directivas=2]	-0.023	0.601	0.002	1	0.96	0.977	0.301	3.172
	[Variable 2: Habilidades directivas=3]	0 <sup>b</sup>			0				
Regular	Intersección	-0.429	0.335	1.642	1	0.20			
	[Variable1: Identidad corporativa=1]	0.631	0.487	1.681	1	0.19	1.880	0.724	4.882
	[Variable1: Identidad corporativa=2]	0.699	0.423	2.722	1	0.09	2.011	0.877	4.611
	[Variable1: Identidad corporativa=3]	0 <sup>b</sup>			0				
	[Variable 2: Habilidades directivas=1]	1.461	0.511	8.183	1	0.00	4.310	1.584	11.726
	[Variable 2: Habilidades directivas=2]	0.322	0.418	0.593	1	0.44	1.380	0.608	3.129
	[Variable 2: Habilidades directivas=3]	0 <sup>b</sup>			0				

a. La categoría de referencia es:  
Siempre.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo con la tabla de las estimaciones de parámetros, se puede afirmar que la identidad corporativa y habilidades directivas son factores influyentes sobre la dimensión verificación de la mejora continua, de acuerdo a la significatividad estadística de 0,000 y 0,001 respectivamente con un grado de libertad y en el nivel nunca y a veces.

Por lo tanto. La identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión verificación de la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el pseudo cuadrado de Nagelkerke de 39%, con la significatividad estadística de 0,000. Asimismo, la identidad corporativa y las habilidades directivas son factores influyentes sobre la dimensión verificación de la mejora continua en la Municipalidad de Barranco con la significatividad estadística de 0.000 y 0,001 con un grado de libertad.

#### **Prueba de hipótesis específica 4**

Ho: La identidad corporativa y las habilidades directivas no influyen positivamente en el control de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

Ha: La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en el control de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

Tabla 27.

#### *Ajuste del modelo de la hipótesis específica 4*

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	65,513			
Final	59,801	5,712	8	0,009

En la tabla la información de ajuste de los modelos nos indica que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 59,801 con 8 grados de libertad y su significancia es estadísticamente significativa ( $p=0,009$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 28.

*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	0,349
Nagelkerke	0,390
McFadden	0,233

El pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo no está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de  $p = 0,000$  y que la fuerza de las covariables estudiadas (identidad corporativa y habilidades directivas) nos permite predecir la dimensión verificación de la variable dependiente (mejora continua). Así. Cox y Snell indica que el índice es de 0,349. Nagelkerke indica que el índice es de 0,39 y McFadden nos indica un índice de 0,233.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la dimensión de la variable dependiente es de 39%, lo cual indica a su vez que el 61% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 29.

*Estimaciones de parámetros hipótesis específica 4*

Variable: Control <sup>a</sup>		B	Error estándar	Wald	g l	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
								Límite inferior	Límite superior
Malo	Intersección	-2.232	0.552	16.349	1	0.000			
	[Variable 1: Identidad corporativa=1]	1.893	0.599	9.972	1	0.002	6.639	2.050	21.495
	[Variable 1: Identidad corporativa=2]	1.959	0.563	12.096	1	0.001	7.089	2.351	21.378
	[Variable 1: Identidad corporativa=3]	0 <sup>b</sup>				0			
	[Variable 2: Habilidades directivas=1]	2.446	0.611	16.013	1	0.000	11.545	3.484	38.259
	[Variable 2: Habilidades directivas=2]	-0.023	0.601	0.002	1	0.969	0.977	0.301	3.172
	[Variable 2: Habilidades directivas=3]	0 <sup>b</sup>				0			
Regular	Intersección	-0.429	0.335	1.642	1	0.200			
	[Variable 1: Identidad corporativa=1]	0.631	0.487	1.681	1	0.195	1.880	0.724	4.882
	[Variable 1: Identidad corporativa=2]	0.699	0.423	2.722	1	0.099	2.011	0.877	4.611
	[Variable 1: Identidad corporativa=3]	0 <sup>b</sup>				0			
	[Variable 2: Habilidades directivas=1]	1.461	0.511	8.183	1	0.004	4.310	1.584	11.726
	[Variable 2: Habilidades directivas=2]	0.322	0.418	0.593	1	0.441	1.380	0.608	3.129
	[Variable 2: Habilidades directivas=3]	0 <sup>b</sup>				0			

a. La categoría de referencia es: Siempre.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo con la tabla de las estimaciones de parámetros, se puede afirmar que la identidad corporativa y habilidades directivas son factores influyentes sobre la dimensión control de la mejora continua, de acuerdo a la significatividad estadística de 0,000 y 0,001 respectivamente con un grado de libertad y en el nivel nunca y a veces.

Por lo tanto. La identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión control de la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el pseudo cuadrado de Nagelkerke de 39%, con la significatividad estadística de 0,000. Asimismo, la identidad corporativa y las habilidades directivas son factores influyentes sobre la dimensión control de la mejora continua en la Municipalidad de Barranco con la significatividad estadística de 0.000 y 0,001 con un grado de libertad.

#### **IV. Discusión**

De acuerdo al resultado del objetivo e hipótesis general, se logró comprobar que la variable identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 44%, con la significatividad estadística de 0,000.

Con base a ello, se determinó que la mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco se ve influenciadas por la identidad corporativa y las habilidades directivas, considerando que el personal se identifica plenamente con la organización y realiza sus actividades bajo planes estratégicos, siguiendo normas y procedimientos internos para el logro de metas claras, promoviendo la continuidad de dichas mejoras.

En ese orden, Prieto (2016) propuso insertar tecnologías de información (TI), a través de la metodología de mejora continua en las entidades financieras y de acuerdo a la conclusión de su estudio, la mejora continua fue llevada de manera satisfactoria, por lo cual fue tomada en consideración dicha metodología para innovar y actualizar otros aspectos internos de la entidad objeto de estudio. Por su parte, Moro (2017) en su investigación alegó que la norma ISO es certificadora de calidad y al implementar su metodología permite hacer efectiva la mejora continua en las organizaciones objeto de estudio, de manera que los clientes mostraron un elevado nivel de satisfacción luego de la implementación de este trabajo, de igual manera, se observó un aumento de la eficiencia a través de los indicadores implementados, lo que ha traído un impacto positivo en la mejora continua que se busca alcanzar.

Tomando en cuenta lo anterior, se manifiesta semejanzas entre los resultados de esta investigación y los antecedentes mencionados. En ese sentido, se resalta la importancia de contar con una identidad corporativa definida y así mismo, es clave que sus directivos brinden estrategias claves para influir positivamente en el desempeño de sus funciones, brindando al personal herramientas como la mejora continua para ser más eficientes y emplear la innovación en sus procesos internos.

Adicional a ello, se demostró en los números arrojados por la primera hipótesis específica que la identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión planificación de la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de

Barranco, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 35,9%, con la significatividad estadística de 0,000.

Tal como lo plantea el resultado, tanto la identidad corporativa como las habilidades del personal directivo, influyen gradualmente sobre la planificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco Lima-2019, ello se basa en la coordinación con el personal para realizar las actividades asignadas, tomando en consideración los recursos disponibles, así como el tiempo necesario para realizarlas, dicha planificación orienta al personal de forma positiva para realizar sus actividades con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad donde se desenvuelve.

Por su parte, Pereda (2016) determinó en su investigación que las habilidades directivas son un método que impulsa la competitividad en una organización, ya que éstas permiten su desarrollo y también dan paso a la innovación. Con relación a ello, la administración pública requiere personal que esté capacitado y que se comprometa a mantener niveles de competitividad altos, para favorecer a la organización. Es por esta razón que los directivos deben contar con las grandes habilidades para realizar un buen desempeño, hacer planificaciones estratégicas y así ayudar a cumplir los objetivos de la organización. Así mismo, Lallana (2018) en su investigación, llegó a la conclusión de que la implementación de la mejora continua en el servicio presentó un cambio favorable con respecto a la atención al cliente de la organización, de igual manera, se implantó un cambio con respecto al rendimiento de los empleados y en la eficiencia de los mismos, la seguridad y el respaldo por parte de la organización también se vio mejorada positivamente trayendo consigo la satisfacción de los usuarios. Así también, la planificación financiera, productiva y comercial aportó mejoras significativas a los procesos de la organización ya que permitía hacer uso de los recursos de manera eficiente para obtener mejores resultados y brindar a los clientes soluciones oportunas acorde a sus necesidades.

Se logra demostrar así, que los resultados de este estudio, así como los antecedentes citados coinciden en que es de gran importancia contar con una identidad corporativa confiable para lograr mayor productividad, como también, con directivos que posean habilidades y destrezas para planificar estratégicamente las actividades a realizar por parte del personal, logrando alcanzar altos niveles de competitividad orientados a favorecer a los usuarios y al entorno.

Por otro lado, respecto a los resultados de la segunda hipótesis específica, se demostró que la identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión ejecución de la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 35,9%, con la significatividad estadística de 0,000.

Con base a ello, se puede evidenciar que el personal directivo logra influenciar en los empleados a partir de habilidades y destrezas adquiridas, como la comunicación asertiva y el trabajo en equipo, así mismo es importante resaltar, como muestran los resultados, que el personal se siente respaldado y motivado al pertenecer a una organización con identidad corporativa seria y responsable, y ello se ve reflejado de forma positiva en la ejecución de sus actividades laborales.

Al respecto, Ballester (2015) en su estudio concluyó que la comunicación es uno de los principales problemas que enfrentan las instituciones cuando se trata de crear una identidad. Cuando la identidad de una organización no está claramente comunicada a los empleados y partes interesadas resulta como una imagen distorsionada para la vista de los usuarios. Además, un diseño sólido y una buena marca dan como resultado un producto de calidad. Por su parte Vásquez (2018), expone según su estudio que las habilidades directivas tienen influencia en el desempeño de los empleados dentro de un área laboral, y entre sus conclusiones determinó que existe relación significativa entre el cumplimiento de la función directiva y el desempeño laboral en los trabajadores de la organización en estudio. Esto supone que quienes han alcanzado el nivel alto en la función directiva son también quienes muestran un desempeño eficiente.

En este contexto, se observa que hay similitud entre los resultados de estudio y los antecedentes citados, ello refleja que puede ser determinante la preparación y el nivel de compromiso de los directivos para influir positivamente en la ejecución de las actividades y así mismo, juega un papel clave la identidad corporativa ya que debe ser clara para lograr un sentido de pertenencia por parte del personal y así dar resultados positivos en cuanto a ejecución de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

Continuando, se presentan los resultados de la tercera hipótesis específica, donde se demostró que la identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión verificación, de la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de

Barranco, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 39%, con la significatividad estadística de 0,000.

Tal como reflejan los resultados, el contar con habilidades y conocimientos técnicos por parte de los directivos, unido a la distribución de funciones equitativas establecidas por la organización, permite definir indicadores de gestión para evaluar los avances, y con ello influir de manera positiva en la verificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019.

Asimismo, Bazán (2017) expone en su estudio, que implementar herramientas como el neoliderazgo dentro de un sistema de gestión funcionará como potenciador de la mejora continua dentro de la institución educativa objeto de estudio, ayudando a elevar los niveles de eficiencia y productividad dentro de la organización. En ese sentido, se concibe la mejora continua como un sistema flexible capaz de integrar distintas herramientas para mejorar los procesos internos de la organización, por ello es imprescindible incluir la verificación de datos, y gestión de auditorías para corroborar así el cumplimiento de normas y procedimientos, dicha verificación permitirá también actualizar documentos internos para ser adaptadas según las exigencias actuales. También Morí (2016) en su estudio, confirmó que se encontró relación entre el control administrativo y la mejora continua de gestión, en ese sentido, la mejora continua sí tiene influencia en la gestión de los procesos de la municipalidad, es así como el sistema administrativo tuvo un impacto positivo, demostrando que a través de la implementación de indicadores de gestión y sistemas de verificación, es posible detectar a tiempo fallas internas y así ser corregidas según planes de acción definidos para dar continuidad a los procesos internos.

En torno a ello, se observa semejanza al comparar los resultados de estudio contra los antecedentes indicados y se resalta particularmente el esfuerzo de las organizaciones por implementar sistemas de mejora donde la verificación de actividades es clave para demostrar el cumplimiento de funciones en mayor o menor escala, resolver conflictos internos y ser más eficientes, lo cual influye de forma positiva en la verificación de las actividades llevadas a cabo por el personal.

Finamente, se obtuvo los resultados de la cuarta hipótesis, demostrando que la variable identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión control de

la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 39%, con la significatividad estadística de 0,000.

Por lo tanto, la identidad corporativa y las habilidades directivas inciden en el control de las actividades de la Municipalidad de Barranco, considerando que el personal realiza sus funciones de forma estructurada bajo la supervisión de personal directivo, y que emplea conocimientos técnicos y reportes gerenciales, ello influye positivamente en el control de las actividades de la organización.

Según su estudio, Salazar (2019) comprobó que luego de facilitar el programa instructivo a los trabajadores del área de salud en estudio, observó un cambio altamente positivo en las habilidades directivas, lo que produjo un incremento en el rendimiento de la organización, en conclusión, la implementación de una mejora en las habilidades directivas trae consigo impactos positivos en el sistema organizacional. Aparte de ello, Arango (2017) luego de realizar su análisis llegó a la conclusión de hay relación entre los estilos de dirección, identidad corporativa y la gestión en directivos del sector educativo, ya que buscan despertar la empatía e interés en la organización, estas variables presentan diferencias, pero se relacionan entre sí, siendo común el objetivo de emplear herramientas para integrar procesos en la organización, para fomentar la identidad corporativa y coordinar tareas, basado en el control de actividades.

De acuerdo a ello, se pudo establecer que hay semejanzas entre los resultados de la investigación y los observados en los antecedentes, ya que se acentúa en ambos contextos la importancia de la identidad corporativa y la gestión de los directivos con base a sus habilidades, para realizar las actividades de la Municipalidad de Barranco influyendo y controlando dichas actividades de manera positiva.

## V. Conclusiones

**Primera:** La identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 44%, con la significatividad estadística de 0,000.

**Segunda:** La identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión planificación de la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 35,9%, con la significatividad estadística de 0,000.

**Tercera:** La identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión ejecución de la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 35,9%, con la significatividad estadística de 0,000.

**Cuarta:** La identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión verificación de la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 39%, con la significatividad estadística de 0,000.

**Quinta:** La identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión control de la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 39%, con la significatividad estadística de 0,000.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Se recomienda al personal directivo de la Municipalidad de Barranco, fortalecer su identidad corporativa, a partir de potenciar su cultura organizacional y estructura laboral, desde una adecuada distribución de actividades, conjuntamente a ello, estrategias que permita cumplir con las funciones y exigencias que demandan los usuarios, de igual forma es necesario elevar las habilidades directivas del personal que toma las decisiones, estas deben estar basadas en perfeccionar sus habilidades técnicas, trato al personal y habilidades que permitan solucionar los problemas ediles, de esta forma garantizar la mejora continua de las actividades, partiendo por planificar las tareas a realizar, las cuales deben ser ejecutadas y verificadas periódicamente, estas acciones ayudan a mejorar la gestión en la Municipalidad de Barranco.

**Segunda:** Se recomienda al personal directivo de la Municipalidad de Barranco, promover la identidad corporativa, a partir de un sistema de compensación que se le puede ofrecer al personal que cumplan con sus obligaciones acorde a lo programado, a su vez, crear planes estratégicos que brinden orientación a los trabajadores para evitar inconvenientes que se puedan presentar en la entidad, asimismo, se debe fomentar las habilidades directivas a través de interacciones basados en la comunicación y liderazgo con el personal, agregando también que con una buena planificación se podrá interactuar con el personal, estableciendo objetivos que ellos puedan alcanzar, todo ello debe ir acompañado con innovar un sistema de gestión que ayude a mantener las actividades de la Municipalidad de Barranco según las necesidades de los usuarios.

**Tercera:** Se recomienda al área directiva de la Municipalidad de Barranco, identificar y distribuir las funciones del personal para evitar los conflictos entre los trabajadores, de igual forma, se debe tener en cuenta la importancia de mantener una relación asertiva con sus trabajadores, y

de esta manera ir corrigiendo actividades defectuosas, a raíz de esto mejorar la ejecución de las tareas que implica dirigir un municipio de la envergadura de la Municipalidad de Barranco.

**Cuarta:** Se recomienda al personal directivo de la Municipalidad de Barranco fortalecer los valores y normas que rigen en la entidad para lograr los objetivos de parte de los empleados, de igual forma, se debe tomar en cuenta que es necesario crear un buen ambiente laboral y mantener una relación interpersonal entre el personal directivo y los empleados, a raíz de esto se puede mantener una continuidad de los objetivos para lograr la efectividad de la gestión de la Municipalidad de Barranco.

**Quinto:** Se recomienda al personal directivo de la Municipalidad de Barranco, promover y orientar las percepciones del usuario sobre los tramites que puedan realizar dentro de la entidad, de igual forma, fortalecer las actividades de los trabajadores con capacitaciones continuas y manteniendo un constante monitoreo del desarrollo de las distintas tareas que se realiza en la institución, y a su vez el personal tenga conocimiento de los procesos y normas que hay que seguir para mantener el control de las actividades del personal de la Municipalidad.

## Referencias

- Aburto, P. Bonales, J. (2011). Habilidades directivas: determinante en el clima organizacional. *Rev. Investigación y Ciencia*, 19 (51), 41-49. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67418397006>
- Acosta, G. (2012). Gestión de recursos humanos en la administración tributaria venezolana. *Observatorio Laboral*, 1 (2), 79-100. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf>
- Agustriyana, D. Pringgabayu, D. (2019). Creating Knowledge Management with the Role of Leadership and Organizational Culture: Evidence from State Owned-Port Company. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 11 (1), 35- 44. Recuperado de:  
<http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=136667799&S=R&D=ent&EbscoContent=dGJyMNLe80SeprU4zOX0OLCmr1Gep7BSsq%2B4TK%2BWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGnsEywrrRMuePfgex43zx>
- Alvarado, K. Pumisacho, V. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Intangible capital*, 13 (2), 479-497. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/549/54950452008.pdf>
- Alvares, D. (2015). La Mejora Continua de la Calidad como doctrina empresarial para la formación de la implicación de los trabajadores. *Revista electrónica gestión de las personas y tecnologías*, 8 (24), 5-16. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/4778/477847102001.pdf>
- Bazán, R. (2017). *Propuesta de modelo de gestión recursos humanos basado en el neuroliderazgo para promover la mejora continua en instituciones educativas secundarias mixtas de Chachapoyas - Amazonas, 2016*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Gestión pública y Gobernabilidad). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18916/bazan\\_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18916/bazan_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bravo, R. Matute, J. Pina, J. (2016). Gestión de la identidad corporativa: Evidencias en el sector bancario. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 22 (2), 49-62. Recuperada de:

<http://www.redalyc.org/pdf/280/28049145005.pdf>

Cadena, P. et al. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8 (7), 1603-1617. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>

Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. (1.<sup>a</sup> ed.). Perú: San Marcos.

Carrillo, E. (2015). *La identidad corporativa como sistema complejo adaptativo*. México: Red Internacional de Investigadores en Competitividad.

Carrie, W. (2007). Research Methods. *Journal of Business & Economic Research*, 5 (3), 65-71. Recuperado de:

<https://clutejournals.com/index.php/JBER/article/view/2532/2578>

Cetina, T. Ortega, I. Aguilar, C. Habilidades directivas desde la percepción de los subordinados. *Psicoperspectivas*. 9 (1), 124-137. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/1710/171014431007.pdf>

Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. España: McGraw-Hill.

Curras, R. (2010). Identidad e imagen corporativas: revisión conceptual e interrelación. *Teoría y Praxis*, 7, 9-34. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/4561/456145285002.pdf>

Chun, Y. Yu, S. (2015). The impact of corporate identity and corporate social responsibility on job search behavior: Based on the perceptions of prospective employees. *Annual International Conference on Tourism & Hospitality Research*, 6 (7), 145- 149. Recuperado de:

<http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=111891412&S=R&D=hjh&EbscoContent=dGJyMNLe80SeprU4zOX0OLCmr1Gep7NSsqy4TLKWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGnsEywrrRMuePfgeyx43zx>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ra. ed.). Colombia: Pearson Educación.

De Soto, F. (2006). La gestión de recursos humanos en las organizaciones de servicios. *Rev. Laurus*, 12 (82), 10-27. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76109902>

Ellinger, A. Ellinger, A. (2014). Leveraging human resource development expertise to improve supply chain managers' skills and competencies. *European Journal of Training and Development*, 38 (2), 118- 135. Recuperado de:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-09-2013-0093/full/html>

Evangelista, J. (2018). *Los efectos de la gestión de recursos humanos en la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sachaca 2017*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias Empresariales). Universidad Nacional San Agustín, Arequipa, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8540/CODEvaljl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Foroudi, P. Melevar, T. Gupta, S. (2017). Corporate Logo: History, Definition, and Components. *International Studies of Management & Organization*, 47 (3), 176-196. Recuperado de:

<http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=121550113&S=R&D=buh&EbscoContent=dGJyMNLe80SeprU4zOX0OLCmr1Gep7BSr6m4SbeWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGnsEywrrRMuePfgeyx43zx>

García, M. Quispe, C. Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industria Data*, 6 (1), 89-94. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>

- Ganga, F. y Navarrete, E. (2013). Enfoques asociados al liderazgo eficaz para la organización. *Gaceta laboral*, 19 (1), 52-77. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/336/33626721007.pdf>
- Gómez, B. Tapia, A. (2012). Flagship, nuevos enfoques para la imagen corporativa de las empresas: el caso telefónico. *Palabra y Razón*, 81, 1-25. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/1995/199524700026.pdf>
- Gehani, R. (2016). Corporate Brand Value Shifting from Identity to Innovation Capability: from Coca-Cola to Apple. *Journal of Technology Management & Innovation*, 11 (3), 11- 20. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/jotmi/v11n3/art02.pdf>
- Lallana, E. (2018). *Aplicación del modelo EFQM para la mejora continua de la calidad en un servicio de farmacia hospitalaria*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Farmacia). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España. Recuperado de:  
<https://eprints.ucm.es/46603/1/T39627.pdf>
- La Fuente, C. Marín, A. (2008). Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. 64, (1), 5-18. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/206/20612981002.pdf>
- Liquidano, M. (2016). La gestión de recursos humanos en empresas de Aguascalientes. *Rev. Conciencia Tecnológica*, 31 (4), 22-27. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/944/94403105.pdf>
- Luján, G. (2017). Habilidades directivas como predictor de la gestión del cambio organizacional. *Rev. Espergesia*, 4 (2), 29-44. Recuperado de:  
<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ESPERGESIA/article/download/1371/1121/>.
- Marín, J. Bautista, P. y García, J. (2014). Etapas de la evolución de mejora continua: Estudio multicaso. *Intangible capital*, 10 (3), 584-618. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/549/54932488008.pdf>

- Morí, M. (2018). *Propuesta de un sistema de control administrativo y la mejora continua de gestión en la municipalidad provincial de coronel portillo del departamento de Ucayali*. (Tesis para optar el grado de Doctor). Universidad Nacional Hermilio Valdizán).
- Moro, M. (2018). *Análisis en la mejora continua de la calidad de un servicio de Farmacia certificado por la norma ISO 9001. Evolución de 8 años*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Farmacognosia y Farmacología Experimental). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España. Recuperado de:  
<https://eprints.ucm.es/46479/1/T39597.pdf>
- Muhammad, O. (2015). *Identidad corporativa marca e imagen institucional*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Marketing). Universidad Linneuniversitetet, Vejedes, Suecia. Recuperado de:  
<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1039055/FULLTEXT02>
- Nahar, A. Kumar, R. (2018). Ethical organizational culture-A way to employee engagement. *Global Journal of Enterprise Information System*, 10 (4), 19- 29. Recuperado de:  
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=4ec0fe20-01e5-4c35-aff1-c1d9138a570d%40sessionmgr103>
- Pereda, F. (2016). *Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias Sociales y jurídicas). Universidad de Córdoba. Córdoba, España. Recuperado de:  
<https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/13398>
- Pereda, F. López, G. Gómez, F. (2014). Las habilidades directivas como ventaja competitiva. *Intangible Capital*, 10 (3), 528-561. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/549/54932488003.pdf>
- Prieto, A. (2016). *Marco de mejora continua del gobierno TI en entidades financieras*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Tecnologías Informáticas avanzadas). Universidad Catilla-La Mancha. Ciudad Real, España. Recuperada de:

<https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/12477/TESIS%20Prieto%20Delgado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quirós, F. (2015). *Análisis de las tendencias en gestión de los recursos humanos desde una perspectiva académica y empresarial*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Administración de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados). Universidad de Sevilla. Sevilla, España: Recuperado de:

<https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/38448/Ejemplar%20completo%20TESIS%20DOCTORAL%20F%20J%20Quiros%20Tomas%20Analisis%20de%20las%20tendencias%20en%20Gesti%C3%B3n%20de%20los%20Recursos%20Humanos%20desde%20una~1.pdf?sequence=1>

Ramírez, F. (2005). El desarrollo de identidad corporativa: función inherente de la gestión comunicacional. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 1 (1), 13-22. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/709/70910103.pdf>

Richman, N. (2015). Human resource management and human resource development: Evolution and contributions. *Creighton Journal of Interdisciplinary Leadership*, 1 (2), 120-129. Recuperado de:

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1152185.pdf>

Ruíz, J. 2012. Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 54 (6), 63-94. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/3575/357533686003.pdf>

Salazar, C. (2019). *Aplicación de un programa educativo en la modificación de habilidades directivas de enfermeras jefes del hospital nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo – Essalud-2017*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias: Salud Colectiva). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8133/ENDsavecj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

SERVIR (2019). *Gerencia de Políticas de Gestión de Recursos Humanos*. Recuperado de:

<https://www.servir.gob.pe/rectoria/preguntas-frecuentes/gerencia-de-politicas-de-gestion-de-recursos-humanos/>

Simoes, C. Sebastiani, R. (2017) The Nature of the Relationship Between Corporate Identity and Corporate Sustainability: Evidence from The Retail Industry. *Business Ethics Quarterly*, 27 (3), 423- 453. Recuperado de:

<http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=123898787&S=R&D=buh&EbscoContent=dGJyMNLe80SeprU4zOX0OLCmr1Gep7BSsK64SreWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGnsEywrrRMuePfgeyx43zx>

Sousa, V. Driessnack, M. Costa, I. (2007). An overview of research designs relevant to nursing: part 1: quantitative research designs. *Rev Latino-am Enfermagem*, 15 (3) 502-507. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/v15n3a22.pdf>

Tolosa, L. (2017). *Técnicas de mejora continua en el transporte*. Madrid: Editorial Marge. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=RBspDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=mejora+continua&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi5yYmirbrjAhVENFkKHQ-FDuQQ6AEIJzAA#v=onepage&q=mejora%20continua&f=false>

Van, I. Asveld, I. Flipse, S. Klaassen, P. Scholten, V. Yaghmaei, E. (2017). Company Strategies for Responsible Research and Innovation (RRI): A Conceptual Model. *Sustainability*, 9 (2), 1- 18. Recuperado de:

<http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=126523384&S=R&D=fsr&EbscoContent=dGJyMNLe80SeprU4zOX0OLCmr1Gep7NSrqa4S7GWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGnsEywrrRMuePfgeyx43zx>

Vásquez, J. (2018). *Habilidades directivas y desempeño laboral en trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público José Carlos Mariátegui, Moquegua, 2017*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Gestión pública y gobernabilidad). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27531/Vasquez\\_VJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27531/Vasquez_VJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Viera, C. (2014). Gestión de recursos humanos indicadores y herramientas. *Observatorio Laboral*, 7 (14), 23-33. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/2190/219040849002.pdf>

## **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Matriz de Consistencia									
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA Y VALOR	NIVEL Y RANGO	METODOLOGÍA	
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>Identidad corporativa</b>	Cultura organizacional	Valores	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno (67 - 86) Regular (49 - 66) Malo (29 - 48)	<b>Método:</b> Hipotético-deductivo  <b>Tipo de estudio:</b> Descriptivo  <b>Diseño de estudio:</b> No experimental  <b>Nivel de estudio:</b> Correlacional-casual  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Población:</b> 401 trabajadores  <b>Muestra:</b> 197 trabajadores  <b>Técnicas e instrumento de recolección de datos:</b>  <b>Métodos de análisis de dato:</b> Descriptivo e inferencial con SPSS	
¿Cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019?	Determinar cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019.	La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019.			Estructura				Normas
									Sistema de recompensas
									Objetivos
				Estrategia	Funciones del personal				
					Toma de decisiones				
					Distribución de actividades				
Identidad Visual	Identificación del personal directivo								
	Estrategia	Adaptación de los recursos al entorno							
		Diseño de estrategias							
Plan estratégico									
Identidad Visual	Prevenición de problemas								
	Imagen organizacional	Modelo organizacional							
		Percepción de los usuarios							
<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>VARIABLE 2</b>	Habilidades técnicas	Conocimientos de aspectos técnicos	1. Nunca, 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi	Bueno (67 - 79) Regular (39 - 66) Malo		
¿Cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la planificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019?	Determinar cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la planificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019.	La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la planificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019			Habilidades de trato de personal			Conocimientos normativos	
				Conocimientos de procedimientos					
¿Cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la ejecución de las	Determinar cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la	La identidad corporativa y las habilidades directivas		Habilidades de trato de personal	Relaciones asertivas con el personal				
			Comunicación						
				Trabajo en equipo					

actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019?	ejecución de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019.	influyen positivamente en la ejecución de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019			Liderazgo	siempre 5. Siempre	(26 – 38)	
				Habilidades conceptuales	Solución de problemas Innovación Prevención Capacitación continua			
¿Cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la verificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019?	Determinar cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la verificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019.	La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la verificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019.	<b>VARIABLE 3</b> <b>Mejora continua</b>	Planificación	Toma de decisiones	1. Nunca, 2. Casi Nunca	Bueno (67 - 86)	
					Objetivos a alcanzar Sistema de gestión Establecer posibles riesgos			
¿Cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en el control de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019?	Determinar cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en el control de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019.	La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en el control de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019.		Ejecución	Desarrollo de acciones	3. A veces, 4. Casi siempre	Regular (45 – 66)	
					Mejoras desarrolladas Corrección de actividades defectuosas			
				Verificación	Continuidad de mejoras implantadas	5. Siempre	Malo (29 – 44)	
					Verificar alcance de objetivos Identificar procesos limitantes y mejorarlos			
				Control	Monitoreo del desarrollo de procesos			
					Verificar que las actividades se realizan acorde a lo previsto Generar reportes de cada uno de los procesos Promover la continuidad de las mejoras			

**ANEXO 2**  
**INSTRUMENTO DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA**



ESCUELA DE POSTGRADO

**CUESTIONARIO**

Estimado participante, a continuación, se presentan tres cuestionarios para determinar cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco Lima-2019”, los cuáles deben ser contestados según su percepción y de forma honesta. Cada pregunta contiene 5 alternativas, marca con X solo una de ellas. Tome en consideración que:

1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre 5. Siempre

**Preguntas relacionadas a la Identidad corporativa**

N	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿Con que frecuencia el personal lleva a la práctica los valores de la entidad?					
2	¿Se socializa las normas de conducta al personal nuevo que ingresa a laborar a la entidad?					
3	¿Se verifica el cumplimiento de las normas estipulados en el reglamento interno de trabajo?					
4	¿ Se verifica el cumplimiento de las sanciones cuándo se incumple alguna norma establecidos el reglamento interno de trabajo?					
5	Con que frecuencia el sistema de recompensas o compensaciones se aplica a todo el personal?					
6	¿Con que frecuencia el sistema de recompensas o compensaciones cubre sus expectativas?					
7	¿Con que frecuencia se dan conferencias sobre los objetivos institucionales?					
8	¿Se verifica periódicamente el cumplimiento de los objetivos institucionales?					
9	¿Con que frecuencia se monitorea el desarrollo correcto de las funciones o actividades del personal?					
10	¿ Con que frecuencia se toma en cuenta al personal en la toma de decisiones					
11	¿Las actividades laborales se realizan de acuerdo a la experiencia y perfil profesional del personal?					
12	¿Existen procedimientos para el acceso al personal directivo?					
13	¿Se realiza la inducción del personal cuando ingresa a la entidad como parte de su proceso de adaptación?					

14	¿Con que frecuencia se diseñan estrategias para optimizar las actividades de la entidad?					
15	¿Se diseñan planes de contingencia para afrontar posibles problemas o limitaciones en la entidad?					
16	¿Se realiza actualizaciones de los programas de prevención de problemas laborales?					
17	¿se proyecta constantemente una imagen organizacional positiva frente a los usuarios?					
18	¿Con que frecuencia el modelo adoptado por la entidad refleja una imagen positiva a los usuarios?					
19	¿Los usuarios tienen una percepción positiva de la entidad?					
20	¿La gestión actual realiza acciones de mejora que ayuden a elevar la percepción positiva de la parte de los usuarios?					

**ANEXO 3**  
**INSTRUMENTO DE LAS HABILIDADES DIRECTIVAS**



**CUESTIONARIO**

Estimado participante, a continuación, se presentan tres cuestionarios para determinar cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco Lima-2019”, los cuáles deben ser contestados según su percepción y de forma honesta. Cada pregunta contiene 5 alternativas, marca con X solo una de ellas. Tome en consideración que:

1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre 5. Siempre

N	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿ Se evidencia que el personal directivo demuestra altos conocimientos técnicos?					
2	¿ Se evidencia que el personal directivo aplica altos conocimientos normativos?					
3	¿Se evidencia que el personal directivo demuestra altos conocimientos procedimentales?					
4	¿Los jefes inmediatos denotan relaciones asertivas con el personal?					
5	¿ Las relaciones y comunicación asertiva son empleadas por todas las áreas?					
6	¿Su jefe inmediato se caracteriza por tener una comunicación directa y fluida con su personal?					
7	¿ La comunicación entre los diversos jefes de área es abierta y lineal?					
8	¿Con que frecuencia el jefe de cada area promueve el trabajo en equipo?					
9	¿Con que frecuencia el personal de las diversas áreas trabajan en equipo?					
10	¿La jefatura inmediata se destaca por su liderazgo?					
11	¿Su jefe inmediato demuestra su liderazgo cada vez que lo amerite?					
12	¿La jefatura coordina con su personal para buscar solución a los problemas que se puedan presentar en la entidad?					
13	¿ La jefatura promueve el trabajo en conjunto como método de solucionar los problemas de la entidad?					
14	¿La jefatura promueve la innovación y el cambio, como forma de adaptarse a la sociedad?					

15	¿ La innovación en la gestión es un valor que destaca en la actual gestión edil?					
16	¿Se cultiva una cultura de la prevención a problemas de gestión en la entidad?					
17	¿ Se capacita continuamente al personal en métodos de prevención a problemas en la gestión y/o entidad?					
18	¿La jefatura se capacita y actualiza de manera continua para elevar la eficiencia en sus funciones?					
19	¿Se promueve la capacitación continua en el personal?					
20	¿ La capacitación continua es para todas las áreas?					

**ANEXO 4**  
**INSTRUMENTO DE LA MEJORA CONTINUA**



**CUESTIONARIO**

Estimado participante, a continuación, se presentan tres cuestionarios para determinar cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco Lima-2019”, los cuáles deben ser contestados según su percepción y de forma honesta. Cada pregunta contiene 5 alternativas, marca con X solo una de ellas. Tome en consideración que:

1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre 5. Siempre

N	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿La toma de decisiones son consensuadas entre los miembros de la jefatura?					
2	¿Los objetivos de la gestión son alcanzables dentro del periodo establecido?					
3	¿ Los objetivos a alcanzar responden a las necesidades de la entidad?					
4	¿Se verifica si los sistemas tecnológicos implementados en la entidad, ayudan a optimizar las actividades del personal?					
5	¿Existe control continuo para identificar posibles riesgos o limitantes que pueda afectar la gestión?					
6	¿Se verifican el desarrollo adecuado de las tareas, actividades y acciones realizadas por el personal?					
7	¿El desarrollo de las acciones funcionales responde a las exigencias de la entidad?					
8	¿Se verifica si las mejoras en la gestión se desarrollan según lo planeado?					
9	¿Se corrigen actividades defectuosas en los procedimientos de cada área?					
10	¿Se cuenta con un área y/o personal establecido que se encargue de corregir y verificar actividades mal ejecutadas?					
11	¿Se verifican las mejoras continuas en la logística y de personal?					
12	Se verifica que las mejoras implantadas en la gestión se cumplen correctamente?					
13	¿Se verifica si las metas de gestión se alcanzan según lo previsto?					

14	¿ Se identifican los procesos limitantes en la gestión, para después mejorarlos?					
15	¿Se monitorea el desarrollo de los procesos en cada área de trabajo?					
16	¿Se verifica que las actividades se realicen acorde a lo previsto?					
17	¿La verificación del buen cumplimiento de las actividades se realiza bajo procedimientos y estándares establecidos?					
18	¿La generación de reportes de los procesos internos o de gestión es monitoreado continuamente?					
19	¿Se promueve la continuidad de las mejoras implantadas en las áreas de trabajo?					
20	¿Existen programada de inducción para el personal para promover la continuidad de las mejoras insertadas en los procesos de la gestión?					

**ANEXO 5**  
**BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO**

<b>X1: Identidad corporativa</b>	<b>d1</b>	<b>d2</b>	<b>d3</b>	<b>d4</b>	<b>x2: Habilidades directivas</b>	<b>d1_2</b>	<b>d2_2</b>	<b>d3_2</b>	<b>Y: Mejora continua</b>	<b>d1_y</b>	<b>d2_y</b>	<b>d3_y</b>	<b>d4_y</b>
1	3	1	5	2	3	2	1	1	2	3	1	4	2
2	1	5	2	3	2	3	3	3	3	1	2	1	3
3	2	2	3	2	4	1	2	1	1	4	2	3	2
2	3	2	4	3	1	4	4	3	3	1	5	2	4
1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2
5	4	4	2	4	5	2	4	4	4	3	5	5	1
3	3	3	3	3	1	5	2	2	1	1	2	2	2
1	1	1	1	1	5	3	3	5	5	4	3	1	1
4	3	3	2	5	1	1	2	2	1	1	2	3	5
3	5	3	3	3	4	2	5	1	5	4	1	1	3

**ANEXO 6**  
**BASE DE DATOS DE LOS INSTRUMENTOS**

<b>X1: Identidad corporativa</b>	<b>d1</b>	<b>d2</b>	<b>d3</b>	<b>d4</b>	<b>x2: Habilidades directivas</b>	<b>d1_2</b>	<b>d2_2</b>	<b>d3_2</b>	<b>Y: Mejora continua</b>	<b>d1_y</b>	<b>d2_y</b>	<b>d3_y</b>	<b>d4_y</b>
1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2
2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3
2	2	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2
2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3
1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2
2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	1	1	2	2	1	1	2	1	2
1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
3	3	3	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1	2
3	3	3	3	3	1	1	2	2	1	1	2	1	3
1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
2	3	2	2	2	2	3	2	3	1	1	1	2	1
3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	2
2	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3
1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3
1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2
2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2

2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1
2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1
1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1
2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	1
2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1
1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1
3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1
3	3	3	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1
3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	2	2	2	1
3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	1	2	1	1
3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1
3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1
3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	1	1	1	2
3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	1	1	2	3
3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	1	2	2	1
3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	1	2	2	1
3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	3
3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2
3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	1	2	3

3	3	3	3	3	1	1	2	3	1	1	2	2	1
3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	1	2	3	1
3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1
3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1
1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1
2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1
1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1
2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1
2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1
2	3	2	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1
1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1
1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1
1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1
2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1
2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3
2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1
1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2

2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2
1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2
1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3
1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2
1	1	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2
2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2
2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2
2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
1	2	2	1	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2
1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2
1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2
1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2
2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1
2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	1	1	2
3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	1	1	2	2
3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2
3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1
1	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	1	2
2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	2	2	2	3
2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3
3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1
3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	1	2	3
1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
1	1	2	2	2	1	3	3	2	1	1	1	2	2
2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
1	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	1	1	2
2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1
3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2
2	3	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	3	3
1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1
2	3	2	3	1	1	2	3	2	3	2	3	1	1
3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1
2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2
3	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1
1	1	2	1	3	3	3	1	2	1	1	2	2	1
1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1
1	1	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3
1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
3	2	3	1	2	2	2	1	2	3	2	1	2	1

1	3	3	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2
2	2	2	2	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2
3	3	3	3	1	2	3	1	3	1	3	2	2	2
2	2	2	3	3	1	1	2	3	2	1	3	3	2
3	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1
1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2
1	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2
1	1	1	1	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1
3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	1
1	1	3	3	2	1	3	3	2	1	2	3	1	2
1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	3	1
2	3	1	2	1	3	1	2	3	2	1	3	1	2
2	2	2	2	1	3	3	1	2	3	2	2	3	1
1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1
1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	1	1
1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	3	2
3	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3
1	2	3	1	3	3	1	2	1	2	3	1	2	1
2	1	2	3	1	2	3	3	1	1	2	2	3	2
1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2
1	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3	2	3	1
2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2
1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2
1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2
3	3	2	1	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2
3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1
2	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2	3	1	2

3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	
3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	
2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	
2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	1	2	
1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	2	1	
2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2
2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	1	1	
3	3	2	1	3	3	2	1	3	2	1	3	3	2	
1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	1	
3	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	
3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	
3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2
2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2
2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1
3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2

3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
2	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1
2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1

**ANEXO 7**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA**



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Cuestionario de evaluación sobre la Identidad corporativa"

**OBJETIVO:**

Determinar cómo influye la Identidad corporativa.

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

la Identidad corporativa

**DIRIGIDO A:**

Trabajadores de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Mendez Vargases Juan

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Dr en Psicología

**VALORACIÓN:**

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
DNI 09200211

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA IDENTIDAD CORPORATIVA**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CULTURA ORGANIZACIONAL</b>								
1	¿Con que frecuencia el personal lleva a la práctica los valores de la entidad?	✓		✓		✓		
2	¿Se socializa las normas de conducta al personal nuevo que ingresa a laborar a la entidad?	✓		✓		✓		
3	¿Se verifica el cumplimiento de las normas estipuladas en el reglamento interno de trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Se verifica el cumplimiento de las sanciones cuando se incurre alguna norma establecidos el reglamento interno de trabajo?	✓		✓		✓		
5	¿ Con que frecuencia el sistema de recompensas o compensaciones se aplica a todo el personal?	✓		✓		✓		
6	¿Con que frecuencia el sistema de recompensas o compensaciones cubre sus expectativas?	✓		✓		✓		
7	¿Con que frecuencia se dan conferencias sobre los objetivos institucionales?	✓		✓		✓		
8	¿Se verifica periódicamente el cumplimiento de los objetivos institucionales?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: ESTRUCTURA</b>								
9	¿Con que frecuencia se monitorea el desarrollo correcto de las funciones o actividades del personal?	✓		✓		✓		
10	¿Con que frecuencia se toma en cuenta al personal en la toma de decisiones?	✓		✓		✓		
11	¿Las actividades laborales se realizan de acuerdo a la experiencia y perfil profesional del personal?	✓		✓		✓		
12	¿Existen procedimientos para el acceso al personal directivo?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: ESTRATEGIA</b>								
13	¿Se realiza la inducción del personal cuando ingresa a la entidad como parte de su proceso de adaptación?	✓		✓		✓		
14	¿Con que frecuencia se diseñan estrategias para optimizar las actividades de la entidad?	✓		✓		✓		
15	¿Se diseñan planes de contingencia para afrontar posibles problemas o limitaciones en la entidad?	✓		✓		✓		
16	¿Se realizan actualizaciones de los programas de prevención de problemas laborales?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: IDENTIDAD VISUAL</b>								
17	¿se proyecta constantemente una imagen organizacional positiva frente a los usuarios?	✓		✓		✓		
18	¿Con que frecuencia el modelo adoptado por la entidad refleja una imagen positiva a los usuarios?	✓		✓		✓		
19	¿Los usuarios tienen una percepción positiva de la entidad?	✓		✓		✓		

20	¿La gestión actual realiza acciones de mejora que ayuden a elevar la percepción positiva de la parte de los usuarios?	✓		✓		✓	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Del Mg. Dra. Juan Yéjide Vergaray    DNI: 09200211

Especialidad del validador: Metodólogo

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del Experto Informante.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Cuestionario de evaluación sobre la **Identidad corporativa**"

**OBJETIVO:**

Determinar cómo influye la **Identidad corporativa**.

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

la **Identidad corporativa**

**DIRIGIDO A:**

Trabajadores de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Prado López Hugoberto

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Dr. en Ciencias de la Educación

**VALORACIÓN:**

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca

  
FIRMA DEL EVALUADOR

DNI...43913069.....

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA IDENTIDAD CORPORATIVA**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: CULTURA ORGANIZACIONAL</b>								
1	¿Con qué frecuencia el personal lleva a la práctica los valores de la entidad?	✓		✓		✓		
2	¿Se socializan las normas de conducta al personal nuevo que ingresa a laborar a la entidad?	✓		✓		✓		
3	¿Se verifica el cumplimiento de las normas estipuladas en el reglamento interno de trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Se verifica el cumplimiento de las sanciones cuando se incurre alguna norma establecida en el reglamento interno de trabajo?	✓		✓		✓		
5	¿Con qué frecuencia el sistema de recompensas o compensaciones se aplica a todo el personal?	✓		✓		✓		
6	¿Con qué frecuencia el sistema de recompensas o compensaciones cubre sus expectativas?	✓		✓		✓		
7	¿Con qué frecuencia se dan conferencias sobre los objetivos institucionales?	✓		✓		✓		
8	¿Se verifica puntualmente el cumplimiento de los objetivos institucionales?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: ESTRUCTURA</b>								
9	¿Con qué frecuencia se reconocen el desarrollo correcto de las funciones o actividades del personal?	✓		✓		✓		
10	¿Con qué frecuencia se toma en cuenta al personal en la toma de decisiones?	✓		✓		✓		
11	¿Las actividades laborales se realizan de acuerdo a la experiencia y perfil profesional del personal?	✓		✓		✓		
12	¿Existen procedimientos para el acceso al personal directivo?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3: ESTRATEGIA</b>								
13	¿Se realiza la inducción del personal cuando ingresa a la entidad como parte de su proceso de adaptación?	✓		✓		✓		
14	¿Con qué frecuencia se diseñan estrategias para optimizar las actividades de la entidad?	✓		✓		✓		
15	¿Se diseñan planes de contingencia para afrontar posibles problemas o limitaciones en la entidad?	✓		✓		✓		
16	¿Se realizan actualizaciones de los programas de prevención de problemas laborales?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4: IDENTIDAD VISUAL</b>								
17	¿Se proyecta constantemente una imagen organizacional positiva frente a los usuarios?	✓		✓		✓		
18	¿Con qué frecuencia el modelo adoptado por la entidad refleja una imagen positiva a los usuarios?	✓		✓		✓		
19	¿Los usuarios tienen una percepción positiva de la entidad?	✓		✓		✓		

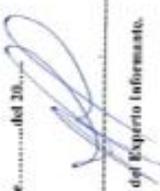
28	¿La gestión actual realiza acciones de mejora que ayuden a elevar la percepción positiva de la parte de los usuarios?								
----	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable   
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Hugo López Roca    DNI: 4319065  
 Especialidad del validador: Metodología

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico  
 formulado.  
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al  
 componente o dimensión específica del constructo.  
 Claridad: Se entendió sin dificultad alguna el enunciado del  
 ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems  
 planteados son suficientes para medir la dimensión

.....del 20.....  
  
 Firma del Experto Informante.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Cuestionario de evaluación sobre la **Identidad corporativa**"

**OBJETIVO:**

Determinar cómo influye la **Identidad corporativa**.

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

la **Identidad corporativa**

**DIRIGIDO A:**

Trabajadores de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

NARVAEZ ARANIBAR, TERESA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Dra. en Educación

**VALORACIÓN:**

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI. 10122038

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA IDENTIDAD CORPORATIVA**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1. CULTURA ORGANIZACIONAL</b>							
1	¿Con qué frecuencia el personal lleva a la práctica los valores de la entidad? (Se asienta las normas de conducta al personal nuevo que ingresa a laborar a la entidad?)	✓		✓		✓		
2	¿Se verifica el cumplimiento de las normas estipuladas en el reglamento interno de trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Se verifica el cumplimiento de las sanciones cuando se incurren algunas normas establecidas el reglamento interno de trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Con qué frecuencia el sistema de recompensas o compensaciones se aplica a todo el personal?	✓		✓		✓		
5	¿Con qué frecuencia el sistema de recompensas o compensaciones cubre sus expectativas?	✓		✓		✓		
6	¿Con qué frecuencia se dan conferencias sobre los objetivos institucionales? ¿Se verifica periódicamente el cumplimiento de los objetivos institucionales?	✓		✓		✓		
7	¿Se verifica periódicamente el cumplimiento de los objetivos institucionales?	✓		✓		✓		
8	<b>DIMENSIÓN 2. ESTABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Con qué frecuencia se realiza el desarrollo correcto de las funciones o actividades del personal?	✓		✓		✓		
10	¿Con qué frecuencia se toma en cuenta al personal en la toma de decisiones profesionales del personal?	✓		✓		✓		
11	¿Las actividades laborales se realizan de acuerdo a la experiencia y perfil profesional del personal?	✓		✓		✓		
12	¿Existen procedimientos para el ingreso al personal flexible? <b>DIMENSIÓN 3. ESTRATEGIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Se realiza la inducción del personal cuando ingresa a la entidad como parte de su proceso de adaptación?	✓		✓		✓		
14	¿Con qué frecuencia se diseñan estrategias para optimizar las actividades de la entidad?	✓		✓		✓		
15	¿Se diseñan planes de contingencia para afrontar posibles problemas o limitaciones en la entidad?	✓		✓		✓		
16	¿Se realiza actualizaciones de los programas de prevención de problemas laborales?	✓		✓		✓		
17	<b>DIMENSIÓN 4. BIENESTAR VISUAL</b> ¿Se proyecta constantemente una imagen organizacional positiva frente a los usuarios?	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Con qué frecuencia el modelo adoptado por la entidad refleja una imagen positiva a los usuarios?	✓		✓		✓		
19	¿Los usuarios tienen una percepción positiva de la entidad?	✓		✓		✓		



**ANEXO 8**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LAS HABILIDADES DIRECTIVAS**



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**  
"Cuestionario de evaluación sobre las **Habilidades directivas**"

**OBJETIVO:**  
Determinar cómo influye las **Habilidades directivas**

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

las **Habilidades directivas**

**DIRIGIDO A:**

Trabajadores de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Hernández Vargas Juan

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Dr en Psicología

**VALORACIÓN:**

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
DNI 9290211

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES DIRECTIVAS**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: HABILIDADES TÉCNICAS</b>								
1	¿Se evidencia que el personal directivo demuestra altos conocimientos técnicos?	✓		✓		✓		
2	¿Se evidencia que el personal directivo aplica altos conocimientos normativos?	✓		✓		✓		
3	¿Se evidencia que el personal directivo demuestra altos conocimientos procedimentales?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: HABILIDADES DE TRATO DE PERSONAL</b>								
4	¿Los jefes inmediatos demuestran relaciones asertivas con el personal?	✓		✓		✓		
5	¿Las relaciones y comunicación asertiva son empleadas por todas las áreas?	✓		✓		✓		
6	¿Su jefe inmediato se caracteriza por tener una comunicación directa y fluida con su personal?	✓		✓		✓		
7	¿La comunicación entre los diversos jefes de área es abierta y fluida?	✓		✓		✓		
8	¿Con que frecuencia el jefe de cada área promueve el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
9	¿Con que frecuencia el personal de las diversas áreas trabajan en equipo?	✓		✓		✓		
10	¿La jefatura inmediata se destaca por su liderazgo?	✓		✓		✓		
11	¿Su jefe inmediato demuestra su liderazgo cada vez que lo amerite?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3 HABILIDADES CONCEPTUALES</b>								
12	¿La jefatura coordina con su personal para buscar solución a los problemas que se puedan presentar en la entidad?	✓		✓		✓		
13	¿ La jefatura promueve el trabajo en conjunto como método de solucionar los problemas de la entidad?	✓		✓		✓		
14	¿La jefatura promueve la innovación y el cambio, como forma de adaptarse a la sociedad?	✓		✓		✓		
15	¿ La innovación en la gestión es un valor que destaca en la actual gestión edil?	✓		✓		✓		
16	¿Se cultiva una cultura de la prevención a problemas de gestión en la entidad?	✓		✓		✓		
17	¿ Se capacita continuamente al personal en métodos de prevención a problemas en la gestión y/o entidad?	✓		✓		✓		
18	¿La jefatura se capacita y actualiza de manera continua para elevar la eficiencia en sus funciones?	✓		✓		✓		
19	¿Se promueve la capacitación continua en el personal?	✓		✓		✓		
20	¿ La capacitación continua es para todas las áreas?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficientes): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable  |   Aplicable después de corregir  |   No aplicable  |

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mgá Dr. Juan y Linda Vergaray DNI: 09200211

Especialidad del validador: Metodólogo

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

  
Firma del Experto Informante.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Cuestionario de evaluación sobre las **Habilidades directivas**"

**OBJETIVO:**

Determinar cómo influye las **Habilidades directivas**

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

las **Habilidades directivas**

**DIRIGIDO A:**

Trabajadores de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Prado Lopez Hugo Ricardo

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Dr. en Ciencias de la Educación

**VALORACIÓN:**

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca

  
FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 43313069



ESCALA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES DIRECTIVAS**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Brevidad <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: HABILIDADES TÉCNICAS</b>								
1	¿Se evidencia que el personal directivo demuestra altos conocimientos técnicos?	✓		✓		✓		
2	¿Se evidencia que el personal directivo aplica altos conocimientos normativos?	✓		✓		✓		
3	¿Se evidencia que el personal directivo demuestra altos conocimientos procedimentales?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: HABILIDADES DE TRABAJO DE PERSONAL</b>								
4	¿Los jefes inmediatos demuestran reflexiones asertivas con el personal?	✓		✓		✓		
5	¿Las relaciones y comunicación asertiva son evidentes por todas las áreas?	✓		✓		✓		
6	¿Se jefe inmediato se caracteriza por tener una comunicación directa y fluida con su personal?	✓		✓		✓		
7	¿La comunicación entre los diversos jefes de área es abierta y fluida?	✓		✓		✓		
8	¿Con que frecuencia el jefe de cada área promueve el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
9	¿Con que frecuencia el personal de las diversas áreas trabajan en equipo?	✓		✓		✓		
10	¿La jefatura inmediata se destaca por su liderazgo?	✓		✓		✓		
11	¿Si jefe inmediato demuestra su liderazgo cada vez que lo amerita?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: HABILIDADES CONCEPTUALES</b>								
12	¿La jefatura coordina con su personal para buscar solución a los problemas que se puedan presentar en la entidad?	✓		✓		✓		
13	¿La jefatura promueve el trabajo en conjunto como método de solucionar los problemas de la entidad?	✓		✓		✓		
14	¿La jefatura promueve la innovación y el cambio, como forma de adaptarse a la sociedad?	✓		✓		✓		
15	¿La innovación en la gestión es un valor que destaca en la actual gestión actual?	✓		✓		✓		
16	¿Se cultiva una cultura de la prevención o problemas de gestión en la entidad?	✓		✓		✓		
17	¿Se capacita continuamente al personal en métodos de prevención a problemas de la gestión y/o entidad?	✓		✓		✓		
18	¿La jefatura se capacita y actualiza de manera continua para elevar la eficiencia en sus funciones?	✓		✓		✓		
19	¿Se promueve la capacitación continua en el personal?	✓		✓		✓		
20	¿La capacitación continúa en para todas las áreas?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hoy suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Pardo López Hugo RICARDO DNI: 43913069  
Especialidad del validador: Psicólogo

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Cuestionario de evaluación sobre las **Habilidades directivas**"

**OBJETIVO:**

Determinar cómo influye las **Habilidades directivas**

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

las **Habilidades directivas**

**DIRIGIDO A:**

Trabajadores de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

NARVAEZ ARANIBAR, TERESA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Dra. en Educación

**VALORACIÓN:**

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
DNI. 10122038

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES DIRECTIVAS**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: HABILIDADES TÉCNICAS</b> ¿Se evidencia que el personal directivo demuestra altos conocimientos técnicos?	✓		✓		✓		
2	¿Se evidencia que el personal directivo aplica otros conocimientos tecnológicos?	✓		✓		✓		
3	¿Se evidencia que el personal directivo demuestra altos conocimientos profesionales?	✓		✓		✓		
4	<b>DIMENSIÓN 2: HABILIDADES DE TRATO DE PERSONAL</b> ¿Los jefes inmediatos demuestran relaciones positivas con el personal?	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Las reflexiones y comunicación asertiva son complejas por todos los áreas?	✓		✓		✓		
6	¿Su jefe inmediato se caracteriza por tener una comunicación directa y fluida con su personal?	✓		✓		✓		
7	¿La comunicación entre los diversos jefes de área es abierta y honesta?	✓		✓		✓		
8	¿Con que frecuencia el jefe de cada área promueve el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
9	¿Con que frecuencia el personal de las diversas áreas trabajan en equipo?	✓		✓		✓		
10	¿La jefatura inmediata se destaca por su liderazgo?	✓		✓		✓		
11	¿Su jefe inmediato demuestra su liderazgo cada vez que lo requiere?	✓		✓		✓		
12	<b>DIMENSIÓN 3: HABILIDADES CONCEPTUALES</b> ¿La jefatura concorda con su personal para buscar soluciones a los problemas que se pueden presentar en la entidad?	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La jefatura promueve el trabajo en conjunto como método de solucionar los problemas de la entidad?	✓		✓		✓		
14	¿La jefatura promueve la innovación y el cambio, como forma de adaptarse a la sociedad?	✓		✓		✓		
15	¿La innovación en la gestión es un valor que destaca en la actual gestión edil?	✓		✓		✓		
16	¿Se cultiva una cultura de la prevención a problemas de gestión en la entidad?	✓		✓		✓		
17	¿Se capacita continuamente al personal en métodos de prevención a problemas en la gestión y/o entidad?	✓		✓		✓		
18	¿La jefatura se capacita y actualiza de manera continua para decir la eficiencia en sus funciones?	✓		✓		✓		
19	¿Se promueve la capacitación continua en el personal?	✓		✓		✓		
20	¿La capacitación continua es para todos las áreas?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiente): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       No aplicable

Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Navarro Aranibar, Teresa DNI: 20122038  
Especialidad del validador: Docente metodólogo

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

## ANEXO 9 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA MEJORA CONTINUA



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Cuestionario de evaluación sobre la Mejora continua"

**OBJETIVO:**

Determinar cómo influye la Mejora continua

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

Mejora continua

**DIRIGIDO A:**

Trabajadores de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Mendoza Vargara y Suan

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Dr en Psicología

**VALORACIÓN:**

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
DNI 09200211

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>								
1	¿La toma de decisiones son consensuadas entre los miembros de la jefatura?	✓		✓		✓		
2	¿Los objetivos de la gestión son alcanzables dentro del periodo establecido?	✓		✓		✓		
3	¿Los objetivos a alcanzar responden a las necesidades de la entidad?	✓		✓		✓		
4	¿Se verifica si los sistemas tecnológicos implementados en la entidad, ayudan a optimizar las actividades del personal?	✓		✓		✓		
5	¿Existe control continuo para identificar posibles riesgos o limitantes que pueda afectar la gestión?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: EJECUCIÓN</b>								
6	¿Se verifican el desarrollo adecuado de las tareas, actividades y acciones realizadas por el personal?	✓		✓		✓		
7	¿El desarrollo de las acciones funcionales responde a las exigencias de la entidad?	✓		✓		✓		
8	¿Se verifica si las mejoras en la gestión se desarrollan según lo planeado?	✓		✓		✓		
9	¿Se corrigen actividades defectuosas en los procedimientos de cada área?	✓		✓		✓		
10	¿Se cuenta con un área y/o personal establecido que se encargue de corregir y verificar actividades mal ejecutadas?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: VERIFICACIÓN</b>								
11	¿Se verifican las mejoras continuas en la logística y de personal?	✓		✓		✓		
12	¿Se verifica que las mejoras implantadas en la gestión se cumplen correctamente?	✓		✓		✓		
13	¿Se verifica si las metas de gestión se alcanzan según lo previsto?	✓		✓		✓		
14	¿Se identifican los procesos limitantes en la gestión, para después mejorarlos?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>								
15	¿Se monitorea el desarrollo de los procesos en cada área de trabajo?	✓		✓		✓		
16	¿Se verifica que las actividades se realicen acorde a lo previsto?	✓		✓		✓		
17	¿La verificación del buen cumplimiento de las actividades se realiza bajo procedimientos y estándares establecidos?	✓		✓		✓		
18	¿La generación de reportes de los procesos internos o de gestión es monitoreado continuamente?	✓		✓		✓		
19	¿Se promueve la continuidad de las mejoras implantadas en las áreas de trabajo?	✓		✓		✓		
20	¿Existen programas de inducción para el personal para promover la continuidad de las mejoras insertadas en los procesos de la gestión?	✓		✓		✓		

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Juan y. de Yergaray DNI: 09200211  
Especialidad del validador: Metodólogo

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Cuestionario de evaluación sobre la **Mejora continua**"

**OBJETIVO:**

Determinar cómo influye la **Mejora continua**

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

Mejora continua

**DIRIGIDO A:**

Trabajadores de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Prado Lopez Hugo Ricardo

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Dr. en Ciencias de la Educación

**VALORACIÓN:**

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca

  
FIRMA DEL EVALUADOR

DNI. 43313069

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>1</sup>		Claridad <sup>2</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>								
1	¿La trama de decisiones son armonizadas entre los miembros de la gestión?	✓		✓		✓		
2	¿Los objetivos de la gestión son alcanzables dentro del período establecido?	✓		✓		✓		
3	¿Los objetivos a alcanzar responden a las necesidades de la entidad?	✓		✓		✓		
4	¿Se verifican si los sistemas tecnológicos implementados en la entidad, ayudan a optimizar las actividades del personal?	✓		✓		✓		
5	¿Existe control continuo para identificar posibles riesgos o limitantes que pueda afectar la gestión?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: EJECUCIÓN</b>								
6	¿Se verifican el desarrollo adecuado de las tareas, actividades y acciones realizadas por el personal?	✓		✓		✓		
7	¿El desarrollo de las acciones funcionales responde a las exigencias de la entidad?	✓		✓		✓		
8	¿Se verifica si las mejoras en la gestión se desarrollan según lo planeado?	✓		✓		✓		
9	¿Se corrigen actividades deficiencias en los procedimientos de cada área?	✓		✓		✓		
10	¿Se cuenta con un área y/o personal establecido que se encarga de corregir y verificar actividades mal ejecutadas?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: VERIFICACIÓN</b>								
11	¿Se verifican las mejoras comunes en la logística y de personal?	✓		✓		✓		
12	¿Se verifica que las mejoras implementadas en la gestión se usen correctamente?	✓		✓		✓		
13	¿Se verifica si los metas de gestión se alcanzan según lo previsto?	✓		✓		✓		
14	¿Se identifican los procesos limitantes en la gestión, para después mejorarlos?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>								
15	¿Se mantiene el desarrollo de los procesos en cada área de trabajo?	✓		✓		✓		
16	¿Se verifica que las actividades se realicen acorde a lo previsto?	✓		✓		✓		
17	¿La verificación del buen cumplimiento de las actividades se realiza bajo procedimientos y estándares establecidos?	✓		✓		✓		
18	¿La generación de reportes de los procesos internos o de gestión es monitoreado continuamente?	✓		✓		✓		
19	¿Se promueve la continuidad de las mejoras implementadas en las áreas de trabajo?	✓		✓		✓		
20	¿Existen programas de inducción para el personal para promover la continuidad de las mejoras insertadas en los procesos de la gestión?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg. *Dr. Hernán López López* DNI: *49919069*

Especialidad del validador: *Psicología*

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico consultado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....de.....del 20.....

*[Firma]*

Firma del Experto Informante.



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Cuestionario de evaluación sobre la Mejora continua"

**OBJETIVO:**

Determinar cómo influye la Mejora continua

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

Mejora continua

**DIRIGIDO A:**

Trabajadores de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

NARVAEZ ARANIBAR, TERESA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Dra. en Educación

**VALORACIÓN:**

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI. 10122038

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Credibilidad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>								
1	¿La toma de decisiones son consensuadas entre los miembros de la jefatura?	✓		✓		✓		
2	¿Los objetivos de la gestión son alcanzados dentro del periodo establecido?	✓		✓		✓		
3	¿Los objetivos a alcanzar responden a las necesidades de la entidad?	✓		✓		✓		
4	¿Se verifica si los intereses tecnológicos implementados en la entidad, ayudan a optimizar las actividades del personal?	✓		✓		✓		
5	¿Existe consejo continuo para identificar posibles riesgos o limitantes que pueda afectar la gestión?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: EJECUCIÓN</b>								
6	¿Se verifica el desarrollo adecuado de las tareas, actividades y acciones realizadas por el personal?	✓		✓		✓		
7	¿El desarrollo de las acciones funcionales responde a las exigencias de la entidad?	✓		✓		✓		
8	¿Se verifica si las mejoras en la gestión se desarrollan según lo previsto?	✓		✓		✓		
9	¿Se corrigen actividades deficientes en los procedimientos de cada área?	✓		✓		✓		
10	¿Se cuenta con un área y/o personal establecido que se encargue de controlar y verificar actividades mal ejecutadas?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: VERIFICACIÓN</b>								
11	¿Se verifican las mejoras continuas en la jefatura y de personal?	✓		✓		✓		
12	¿Se verifica que las mejoras implementadas en la gestión se cumplan correctamente?	✓		✓		✓		
13	¿Se verifica si los planes de gestión se alcanzan según lo previsto?	✓		✓		✓		
14	¿Se identifican los procesos limitantes en la gestión, para después mejorarlos?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>								
15	¿Se monitorea el desarrollo de los procesos en cada área de trabajo?	✓		✓		✓		
16	¿Se verifica que las actividades se realicen acorde a lo previsto?	✓		✓		✓		
17	¿La verificación del buen cumplimiento de las actividades se realiza bajo procedimientos y estándares establecidos?	✓		✓		✓		
18	¿La generación de reportes de los procesos internos o de gestión es monitoreado continuamente?	✓		✓		✓		
19	¿Se promueve la continuidad de las mejoras implementadas en las áreas de trabajo?	✓		✓		✓		
20	¿Existe programación de inducción para el personal para promover la continuidad de las mejoras implementadas en los procesos de la gestión?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: ..... DNI:.....

Especialidad del validador: *Docente métodos de la* .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

**ANEXO 10**  
**CARTA DE PRESENTACIÓN**



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BARRANCO**

"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

**La Gerenta Municipal de la Municipalidad de Barranco, expide la presente:**

**AUTORIZACION**

A la señora **VANESSA MERCEDES LEON QUISPE**, identificada con DNI N° 42168606, estudiante del Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad quien se encuentra desarrollando su trabajo de investigación, sobre la Identidad corporativa y las habilidades directivas para la mejora continua de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019 en la Universidad Cesar Vallejo, motivo por el cual se le autoriza desarrollar su investigación en el municipio.

Se expide la presente autorización para que se le brinden las facilidades que el caso amerite.

Barranco, 19 de diciembre de 2019



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BARRANCO

CPCC. IVETTE VARGAS VELA  
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

## **ANEXO 11**

### **ARTÍCULO CIENTÍFICO**

#### **1. TÍTULO**

“Identidad corporativa y las habilidades directivas para la mejora continua de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019”

#### **2. AUTOR**

Mtra. Vanessa Mercedes, Leon Quispe  
Silfide1v@hotmail.com

Estudiante del Programa de Posgrado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César vallejo.

#### **3. RESUMEN**

La presente investigación tuvo por objetivo determinar como influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019. En cuanto a su metodología, fue de tipo descriptivo y diseño no experimental, el método hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo y con un carácter correlacional y causal, y un alcance temporal transversal ya que la información fue medida en un solo tiempo.

Respecto a la población, fue conformada por 401 trabajadores de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019, y la muestra obtenida fue de 197 trabajadores de la Municipalidad de Barranco, 2019, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento de recopilación de datos fue el cuestionario, siendo elaborado con preguntas cerradas y alternativas tipo escala de Likert y diseñado para cada una de las variables en estudio, con 20 preguntas cada uno.

Finalmente, los resultados demostraron que las variables identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 44%, con la significatividad estadística de 0,000.

#### **4. PALABRAS CLAVE**

Identidad corporativa, Habilidades directivas, Mejora continua.

#### **5. ABSTRACT**

The purpose of this research was to determine how corporate identity and management skills influence the continuous improvement of the activities of the Municipality of Barranco, Lima-2019. Regarding its methodology, it was descriptive and non-experimental design, the hypothetical deductive method, with a quantitative approach and with a correlational and causal character, and a transversal temporal scope since the information was measured in a single time.

Regarding the population, it was made up of 401 workers from the Municipality of Barranco, Lima-2019, and the sample obtained was 197 workers from the Municipality of Barranco, 2019, the technique used was the survey and the data collection instrument was the questionnaire, being prepared with closed questions and alternatives like Likert scale and designed for each of the variables under study, with 20 questions each.

Finally, the results showed that the variables corporate identity and managerial skills influence the variable continuous improvement of the activities of the Municipality of Barranco, according to the pseudo-square Nagelkerke of 44%, with the statistical significance of 0.000.

#### **6. KEYWORDS**

Corporate identity, Management skills, Continuous improvement.

#### **7. RESUMO**

O objetivo desta pesquisa foi determinar como a identidade corporativa e as habilidades de gestão influenciam a melhoria contínua das atividades do Município de Barranco, Lima-2019. Quanto à metodologia, utilizou-se delineamento descritivo e não experimental, método hipotético dedutivo, com abordagem quantitativa e caráter correlacional e causal, além de um escopo temporal transversal, pois as informações foram medidas em um único tempo.

Quanto à população, foi composta por 401 trabalhadores do município de Barranco, Lima-2019, e a amostra obtida foi de 197 trabalhadores do município de Barranco, 2019, a técnica utilizada foi a pesquisa e o instrumento de coleta de dados foi o questionário, sendo elaborado com perguntas fechadas e alternativas como a escala Likert e elaborado para cada uma das variáveis estudadas, com 20 perguntas cada.

Finalmente, os resultados mostraram que as variáveis identidade corporativa e habilidades gerenciais influenciam a variável melhoria contínua das atividades do município de Barranco, segundo o pseudo-quadrado Nagelkerke de 44%, com significância estatística de 0,000.

## **8. PALAVRAS-CHAVE**

Identidade corporativa, Habilidades gerenciais, Melhoria contínua.

## **9. INTRODUCCIÓN**

Hasta hace poco las instituciones públicas tenían la imagen de entes desorganizados, y era común en los análisis detallar las diversas fallas, falencias y falta de compromiso con la sociedad. Pero ello fue cambiando, sobre todo, cuando los entes públicos empezaron aplicar el tipo de gestión y dirección que se daba en las organizaciones privadas, haciéndose más competitivos y eficientes. Si bien es cierto, es un paso plausible, aún existen deficiencias que deben ser superadas por la gestión pública, sobre todo, entre los países emergentes. Estos aspectos recaen en perfeccionar la identidad corporativa, habilidades directivas y por consiguiente garantizar la mejora continua de los procesos internos que se llevan a cabo en las organizaciones gubernamentales.

De igual forma, en el ámbito nacional, la gestión pública busca promover la identidad corporativa, habilidades directivas y la mejora continua en procesos y actividades, siendo ello una filosofía que recién se está insertando y adaptando en la gestión pública. Un elemento clave para promover el cambio es la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, ya que se orienta en alinear las responsabilidades de la Entidad para trasladarlo a los servidores (empleados públicos), en favor de mejorar el servicio que se presta a los ciudadanos. (SERVIR, 2019, p.2).

Por lo descrito, se aborda la investigación en la Municipalidad de Barranco, donde a pesar de contar con autonomía en su gestión interna de talento humano, se han

presentado ciertas fallas en cuanto a la identidad corporativa considerando que los trabajadores no reflejan empatía al realizar sus labores y así el servicio que brindan a la comunidad no satisface sus requerimientos. Por otra parte, se tiene deficiencias en cuanto a las políticas de incentivo y remuneración, y en detrimento de ello, existe una alta rotación del personal. Todo ello impide fomentar la mejora continua de los procesos de gestión pública, y en ese sentido, se origina baja calidad en cuanto a la prestación de servicios a los usuarios.

A parte, se incluyeron en este estudio diversos aspectos teóricos, que dan un soporte conceptual a la investigación, iniciando con Bravo, Matute y Pina (2016), quienes definieron la primera variable: Identidad Corporativa como la combinación de palabras, colores y diseños que utiliza la corporación para incrementar su reputación en el mercado, de igual manera, la gestión que realice la organización también forma parte de su identidad, ya que es lo que los caracteriza al prestar un buen servicio de la calidad y eficiencia, que marcaran su identidad con respecto a los demás. En este sentido, es un símbolo perdurable de cómo se verá la organización así misma y como otras personas la reconocerán y recordarán en el tiempo (p.100).

Para sustentar la investigación se describieron las dimensiones que integran la Identidad corporativa, comenzando por la Cultura organizacional, que para Bravo, Matute y Pina (2016), corresponde a los valores, creencias y normas que son implantados por la organización y que deben ser adoptados de la misma forma por su personal; forma parte de la identidad corporativa ya que la cultura es lo que identifica a la organización y la hace resaltar de las demás, no todas las organizaciones poseen los mismo valores y maneras de actuar con respecto a su funcionamiento interno y externo. De igual manera la cultura influye en la actividad de la organización (p.52).

Seguidamente, la Estrategia, es una dimensión que forma parte de las acciones que una organización realiza para alcanzar sus objetivos a largo plazo, es decir, todas estas conforman el plan estratégico de la institución, todo esto utilizando los recursos que posee. Estas acciones se encuentran vinculadas a la identidad corporativa, ya que las estrategias que se elaboren deben ser implementadas paso a paso por todos los integrantes de la organización (Bravo, Matute y Pina 2016 p.52).

De igual manera se encuentra la dimensión estructura, que es un factor determinante para saber quién toma las decisiones en ella, tomando en cuenta con esto que puede ser una organización centralizada que solo delega sus funciones a un grupo específico de personas como los que tienen los rangos más altos dentro de la corporación, o puede ser descentralizada que es la que hace que la responsabilidad sea distribuida entre todos los trabajadores involucrándolos en la toma de decisiones y resaltando sus capacidades individuales para que el trabajo transcurra de una mejor manera (Bravo, Matute y Pina, 2016, p.52).

Por último, la dimensión de la identidad visual se define como todos los elementos visuales que presenta la organización para exhibir su imagen a sus potenciales usuarios en el caso de entidades particulares a sus clientes; la marca hace la diferencia entre una corporación y otra, ya que esta imagen es la que va a determinar el éxito de su apariencia y que los usuarios la prefieran. Todos estos elementos forman parte de la identidad corporativa, ya que esta es la percepción de toda la gestión no solo de una idea, producto o servicio que pueda brindar (Bravo, Matute y Pina 2016, p.52).

De igual forma, se describe los aspectos teóricos de la variable Habilidades Directivas, la cual fue definida por Aburto y Bonales (2011), como todas las capacidades y conocimientos que posee el directivo de una organización, los cuales son un factor clave para realizar satisfactoriamente sus labores, donde deberán poner en práctica ciertas habilidades, como la comunicación, que es la que va a definir la relación del directivo con los empleados, además permite saber cuáles son los problemas que se susciten en el área laboral, como también chequear el avance de la productividad. En este sentido, las habilidades directivas tienen gran influencia en la toma de decisiones de la organización, como también, en la resolución de conflictos internos (p.42).

Para darle sustento a la investigación Aburto y Bonales (2011), definen una serie de dimensiones que integran las habilidades directivas, comenzando por las Habilidades técnicas, donde indicaron que son los conocimientos que posee la persona en un área determinada, que van a servir para realizar satisfactoriamente sus labores en lugar de trabajo que le corresponda, según sus capacidades y potencialidades adquiridas en capacitaciones con el fin de elevar sus conocimientos en el área laboral (p.43).

Por otra parte, está la dimensión de Habilidades de trato de personal que es el trato directo con las personas que conforman la organización, manteniendo las relaciones asertivas con los empleados, fomentando así las buenas relaciones laborales, la resolución de problemas, promoviendo el trabajo en equipo, ante todo, siendo buen líder, incentivando y motivando siempre al personal para que realice una mejor función de su trabajo (Aburto y Bonales, 2011 p.43).

Finalmente, se describen las Habilidades conceptuales, las cuales se definen como todas las capacidades de actuación y conocimiento que debe tener los gerentes al momento de presentarse una situación complicada dentro de la organización, para poder resolverla de manera efectiva implementando la creatividad e innovación para obtener mejores resultados (Aburto y Bonales, 2011, p.43).

De igual forma, se abarcó la descripción teórica de la variable Mejora continua, siendo definida por García, Quispe y Ráez (2003), como la implementación de ciertos procesos que van a traer consigo impactos positivos o negativos depende la implementación, que son mejorables a lo largo del proceso si la implementación de esta no resulta positiva, por eso es importante asegurarse que los cambios que se realicen no traigan consigo cambios que dificulten los procesos. La innovación es muy importante en el proceso de mejora continua ya que permite ampliar y mejorar más todo lo que ya se tiene y hacer que resalte (p.75).

En línea con lo anterior, se establecieron las dimensiones de los procesos de Mejora continua, entre los cuales se encuentra, la Planificación que para García, Quispe y Ráez (2003), es el primer paso en el proceso de la mejora continua ya que aquí se toman las decisiones acerca de cuál será el objetivo que se quiere establecer, y crear un sistema de gestión para lograr el cumplimiento de dichos objetivos, además determinar cuáles serían los posibles riesgos que pueden ocurrir en el proceso, como también el impacto positivo que puede tener (p.92).

Asimismo, se define la dimensión de Ejecución, la cual hace referencia a las acciones acordadas dentro de la planificación, en este aspecto, se deben realizar las tareas trazadas en el plan de acción, evaluar las mejoras desarrolladas en el plan, corregir algunos percances obtenidos en el proceso y seguir con el curso de la planificación (García, Quispe y Ráez, 2003, p.92).

Otro punto de las dimensiones, es la Verificación, la cual permite crear interrogantes que van a permitir la continuidad de la implementación de la mejora continua antes planteada, con esta verificación se determina si se han cumplido los objetivos de la manera propuesta, como también si han surgido problemas al momento de alcanzar los objetivos y a plantear posibles soluciones para cada problema presentado (García, Quispe y Ráez, 2003, p.92).

De igual manera, se tiene la dimensión del Control, que se entiende como la inspección de la implementación de la mejora continua, tomando decisiones para asegurar que la mejora se ejecute según lo planificado, y que esta funcione. De igual manera, se verifica algún inconveniente, así buscar la manera más eficiente para solucionarlo, de esta forma, se decide si continuar implementado lo planificado, para obtener una mejora continua permanente (García, Quispe y Ráez, 2003, p.92).

Por otro lado, el estudio requirió proponer como Hipótesis general: Saber si la identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019. Las Hipótesis específicas fueron, (1): La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la planificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019. (2): La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la ejecución de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019. (3): La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la verificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019. (4): La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en el control de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

Asimismo, se planteó como Objetivo general: Determinar cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019, y como Objetivos específicos, (1): Determinar cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la planificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019. (2): Determinar cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la ejecución de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019. (3): Determinar cómo influye la identidad corporativa y las habilidades directivas en la verificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019. (4): Determinar cómo influye la

identidad corporativa y las habilidades directivas en el control de las actividades de la Municipalidad de Barranco, Lima, 2019.

## 1. METODOLOGÍA

En cuanto a su metodología fue de tipo descriptivo y diseño no experimental, el método hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo y con un carácter correlacional y causal, y un alcance temporal transversal ya que la información fue medida en un solo tiempo, agregando que su población estuvo integrada por 401 trabajadores de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019, y la muestra obtenida fue de 197 trabajadores.

## 10. RESULTADOS

### Prueba de hipótesis general

Ho: La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

Ha: La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

En la tabla la información de ajuste de los modelos nos indica que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 61,426 con 8 grados de libertad y su significancia es estadísticamente significativa ( $p=0,000$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 1.

### *Ajuste del modelo de la hipótesis general*

Modelo	Criterios de ajuste de modelo Pruebas de la razón de verosimilitud			
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	132,822			
Final	61,426	71,395	8	0,000

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 44%, lo cual indica a su vez que el 56% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 2.

*Pseudo R cuadrado de la hipótesis general*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	0.405
Nagelkerke	0.440
McFadden	0.271

Por lo tanto. La identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el pseudo cuadrado de Nagelkerke de 44%, con la significatividad estadística de 0,000. Asimismo, la identidad corporativa y las habilidades directivas son factores influyentes sobre la mejora continua en la Municipalidad de Barranco con la significatividad estadística de 0.000 y 0,009 con un grado de libertad.

### **Prueba de hipótesis específica 1**

Ho: La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la planificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

Ha: La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la planificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

En la tabla la información de ajuste de los modelos nos indica que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 58,023 con 8 grados de libertad y su significancia es estadísticamente significativa ( $p=0,000$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 1.

*Ajuste del modelo de la hipótesis general*

Modelo	Crterios de	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	ajuste de modelo Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	108,393			
Final	58,023	50,370	8	0,000

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 44%, lo cual indica a su vez que el 56% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 2.

*Pseudo R cuadrado de la hipótesis general*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	0.405
Nagelkerke	0.440
McFadden	0.271

Por lo tanto. La identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión planificación de la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 35,9%, con la significatividad estadística de 0,000. Asimismo, la identidad corporativa y las habilidades directivas son factores influyentes sobre la dimensión planificación de la mejora continua en la Municipalidad de Barranco con la significatividad estadística de 0.000 y 0,001 con un grado de libertad.

**Prueba de hipótesis específica 2**

Ho: La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la ejecución de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

Ha: La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la ejecución de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

En la tabla la información de ajuste de los modelos nos indica que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 58,023 con 8 grados de libertad y su significancia es estadísticamente significativa ( $p=0,000$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 3.

*Ajuste del modelo de la hipótesis general*

Modelo	Criterios de ajuste de modelo		Pruebas de la razón de verosimilitud	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	108,393			
Final	58,023	50,370	8	0,000

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la dimensión de la variable dependiente es de 36%, lo cual indica a su vez que el 64% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 4.

*Pseudo R cuadrado de la hipótesis general*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,329
Nagelkerke	0,359
McFadden	0,235

Por lo tanto. La identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión ejecución de la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 35,9%, con la significatividad estadística de 0,000. Asimismo, la identidad corporativa y las habilidades directivas son factores influyentes sobre la dimensión planificación de la mejora continua en la Municipalidad de Barranco con la significatividad estadística de 0.000 y 0,001 con un grado de libertad.

### Prueba de hipótesis específica 3

Ho: La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la verificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

Ha: La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en la verificación de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

En la tabla la información de ajuste de los modelos nos indica que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 61,687 con 8 grados de libertad y su significancia es estadísticamente significativa ( $p=0,000$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 5.

Ajuste del modelo de la hipótesis general

Modelo	Criterios de ajuste de modelo		Pruebas de la razón de verosimilitud	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	117,674			
Final	61,687	55,987	8	0,000

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la dimensión de la variable dependiente es de 39%, lo cual indica a su vez que el 61% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 6.

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,349
Nagelkerke	0,390
McFadden	0,233

Por lo tanto. La identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión verificación de la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el pseudo cuadrado de Nagelkerke de 39%, con la significatividad estadística de 0,000. Asimismo, la identidad corporativa y las habilidades directivas son factores influyentes sobre la dimensión verificación de la mejora continua en la Municipalidad de Barranco con la significatividad estadística de 0.000 y 0,001 con un grado de libertad.

#### **Prueba de hipótesis específica 4**

Ho: La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en el control de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

Ha: La identidad corporativa y las habilidades directivas influyen positivamente en el control de las actividades de la Municipalidad de Barranco.

En la tabla la información de ajuste de los modelos nos indica que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 59,801 con 8 grados de libertad y su significancia es estadísticamente significativa ( $p=0,009$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

*Tabla 7.*

Ajuste del modelo de la hipótesis general

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	65,513			
Final	59,801	5,712	8	0,009

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la dimensión de la variable dependiente es de 39%, lo cual indica a su vez que el 61% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 8.

*Pseudo R cuadrado de la hipótesis general*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	0,349
Nagelkerke	0,390
McFadden	0,233

Por lo tanto. La identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión control de la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el pseudo cuadrado de Nagelkerke de 39%, con la significatividad estadística de 0,000. Asimismo, la identidad corporativa y las habilidades directivas son factores influyentes sobre la dimensión control de la mejora continua en la Municipalidad de Barranco con la significatividad estadística de 0,000 y 0,001 con un grado de libertad.

## **11. DISCUSIÓN**

De acuerdo al resultado del objetivo e hipótesis general, se logró comprobar que la variable identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el pseudo cuadrado de Nagelkerke de 44%, con la significatividad estadística de 0,000.

Con base a ello, se determinó que la mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco se ve influenciadas por la identidad corporativa y las habilidades directivas considerando que el personal se identifica plenamente con la organización y realiza sus actividades bajo planes estratégicos, siguiendo normas y procedimientos internos para el logro de metas claras, promoviendo la continuidad de dichas mejoras.

En ese orden, Prieto (2016) propuso insertar tecnologías de información (TI), a través de la metodología de mejora continua en las entidades financieras y de acuerdo a la conclusión de su estudio, la mejora continua fue llevada de manera satisfactoria, por lo cual fue tomada en consideración dicha metodología para innovar y actualizar otros aspectos internos de la entidad objeto de estudio. Por su parte, Moro (2017) en su investigación alegó que la norma ISO es certificadora de calidad y al implementar su metodología permite hacer efectiva la mejora continua en las organizaciones objeto de

estudio, de manera que los clientes mostraron un elevado nivel de satisfacción luego de la implementación de este trabajo, de igual manera, se observó un aumento de la eficiencia a través de los indicadores implementados, lo que ha traído un impacto positivo en la mejora continua que se busca alcanzar.

Tomando en cuenta lo anterior, se manifiesta semejanzas entre los resultados de esta investigación y los antecedentes mencionados. En ese sentido, se resalta la importancia de contar con una identidad corporativa definida y así mismo, es clave que sus directivos brinden estrategias claves para influir positivamente en el desempeño de sus funciones, brindando al personal herramientas como la mejora continua para ser más eficientes y emplear la innovación en sus procesos internos.

## **12. CONCLUSIONES**

**Primera:** La identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 44%, con la significatividad estadística de 0,000.

**Segunda:** La identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión planificación de la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 35,9%, con la significatividad estadística de 0,000.

**Tercera:** La identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión ejecución de la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 35,9%, con la significatividad estadística de 0,000.

**Cuarta:** La identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión verificación de la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 39%, con la significatividad estadística de 0,000.

**Quinta:** La identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la dimensión control de la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 39%, con la significatividad estadística de 0,000.

## REFERENCIAS

- Aburto, P. Bonales, J. (2011). Habilidades directivas: determinante en el clima organizacional. *Rev. Investigación y Ciencia*, 19 (51), 41-49. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67418397006>
- Bravo, R. Matute, J. Pina, J. (2016). Gestión de la identidad corporativa: Evidencias en el sector bancario. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 22 (2), 49-62. Recuperada de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/280/28049145005.pdf>
- García, M. Quispe, C. Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industria Data*, 6 (1), 89-94. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>
- Luján, G. (2017). Habilidades directivas como predictor de la gestión del cambio organizacional. *Rev. Espergesia*, 4 (2), 29-44. Recuperado de:  
<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ESPERGESIA/article/download/1371/1121/>.
- SERVIR (2019). *Gerencia de Políticas de Gestión de Recursos Humanos*. Recuperado de:  
<https://www.servir.gob.pe/rectoria/preguntas-frecuentes/gerencia-de-politicas-de-gestion-de-recursos-humanos/>

**ANEXO 12**  
**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA**  
**PUBLICACIÓN DEL ARTICULO CIENTÍFICO**

**DECLARACIÓN JURADA**

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA**  
**PUBLICACIÓN DEL ARTICULO CIENTÍFICO**

Yo, **VANESSA MERCEDES, LEON QUISPE**, egresado (a) del Programa de Doctorado en gestión pública y gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 42168606, con el artículo titulado: **"Identidad corporativa y las habilidades directivas para la mejora continua de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019"**.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 31 de enero del 2020



---

**MTRA. VANESSA MERCEDES, LEON QUISPE**  
DNI N° 42168606

**ANEXO 13**  
**INFORME FINAL DEL TURNITIN Y ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 11-01-2020 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, HUGO RICARDO PRADO LOPEZ docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este, revisor de la tesis titulada "**Identidad corporativa y las habilidades directivas para la mejora continua de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019**", de la estudiante VANESSA MERCEDES, LEON QUISPE, constató que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 11 de enero de 2020



Firma

Dr. HUGO RICARDO PRADO LOPEZ

DNI: 43313069

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

**ANEXO 14**  
**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO**  
**INSTITUCIONAL UCV**

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS                  EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1

Yo VANESSA MERCEDES, LEÓN QUISPE identificado con DNI No 42168606 egresado de la Escuela Profesional de posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo  , No autorizo  la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"Identidad corporativa y las habilidades directivas para la mejora continua de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019**

" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lima, 31 de enero del 2020



\_\_\_\_\_  
 MTRA. VANESSA MERCEDES, LEÓN QUISPE  
 DNI N° 42168606

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

# ANEXO 15

## INFORME FINAL DE TURNITIN 24%



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE POSGRADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Identidad corporativa y las habilidades directivas para la mejora continua de la Municipalidad de Barrinero, Iamir-2019**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AL TITULAR:**  
**MIRIA VAÑESA MERCEDES LEÓN QUINPE**  
ORCID: ID:0009-0002-5865-1758

**ASESOR:**  
**Dr. JESÚS ORCIBO PRADO LÓPEZ**  
ORCID: ID:0009-0002-5910-3137

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gerencia de Políticas Públicas y del Territorio

**LINA - PARI**

2020



**HUGO R. PRADO LÓPEZ**  
Dr. Gerencia de la Educación  
 de la Administración  
 Asesor de Reg. 00537

**24**

**Resumen de coincidencias**

24%

1	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	11 %
2	Entregado a Universidad... <small>Trabajo del estudiante</small>	6 %
3	www.scielo.org/bo <small>Fuente de internet</small>	1 %
4	cyberthesis.umsm.edu... <small>Fuente de internet</small>	<1 %
5	Entregado a National U... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
6	Entregado a Allat Unive... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
7	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %

**ANEXO 16**  
**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE**  
**INVESTIGACIÓN**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**VANESSA MERCEDES, LEON QUISPE**

INFORME TÍTULADO:

"Identidad corporativa y las habilidades directivas para la mejora continua de la Municipalidad de  
Barranco, Lima-2019"

PARA OPTAR EL TÍTULO O GRADO DE:

DOCTORA EN GESTION PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

---

SUSTENTADO EN FECHA: 18 ENE 2020

NOTA O MENCIÓN: 16



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN