



Universidad César Vallejo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**

La Identidad corporativa y su Influencia en el proceso  
administrativo de la municipalidad distrital de La Arena, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración de Empresas**

**AUTOR:**

Yovera Lopez, Brenny Reynaldo ([orcid.org/0000-0001-7866-4593](https://orcid.org/0000-0001-7866-4593))

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William ([orcid.org/0000-0001-5815-6559](https://orcid.org/0000-0001-5815-6559))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**PIURA - PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "La Identidad corporativa y su Influencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024", cuyo autor es YOVERA LOPEZ BRENNY REYNALDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 07 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM <b>DNI:</b> 02842237 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5815-6559	Firmado electrónicamente por: FWCASTILLOP el 07- 07-2024 16:50:18

Código documento Trilce: TRI - 0801458



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, YOVERA LOPEZ BRENNY REYNALDO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La Identidad corporativa y su Influencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
BRENNY REYNALDO YOVERA LOPEZ <b>DNI:</b> 75266385 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7866-4593	Firmado electrónicamente por: BYOVERALOPEZ el 07-07-2024 23:47:28

Código documento Trilce: TRI - 0801459

## **DEDICATORIA**

En primer lugar a mi padre, quien es parte de mi fortaleza para llegar hasta aquí y estaría muy orgulloso del largo camino que he recorrido.

A mi madre con la que he contado cada día que no tuve tiempo de priorizar mis necesidades físicas antes de las académicas.

A mi hermano que es parte de mi motivación para seguir adelante y no rendirme ante constantes altibajos.

Por último, a mí quien muchas veces pude haber desistido de mi carrera e incluso de mí mismo pero al mirar hacia atrás veo cuanto he avanzado y sé que puedo con mucho más.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Dr. Freddy Castillo, quien, con su paciencia y constancia, contribuyo a que se culmine con éxito la elaboración de esta tesis, siendo parte de este camino con su valioso aporte académico.

A mis padres, quienes hicieron sacrificios propios de ello, queriendo que sientan al igual que yo el logro de este objetivo y que aquel apoyo brindado hoy rinde sus frutos.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II.METODOLOGÍA.....	15
III.RESULTADOS .....	19
IV.DISCUSIÓN .....	30
V.CONCLUSIONES .....	36
VI.RECOMENDACIONES .....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>DIMENSIÓN DESEMPEÑO DE LA VARIABLE IDENTIDAD CORPORATIVA</i> .....	20
<b>Tabla 2.</b> INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO EN LA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO.....	21
<b>Tabla3.</b> DIMENSIÓN SENTIDO DE PERTENENCIA DE LA VARIABLE IDENTIDAD CORPORATIVA.....	22
<b>Tabla 4.</b> INFLUENCIA DEL SENTIDO DE PERTENENCIA EN LA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO.....	23
<b>Tabla 5.</b> DIMENSIÓN INICIATIVA DE LA VARIABLE IDENTIDAD CORPORATIVA..	24
<b>Tabla 6.</b> INFLUENCIA DE LA INICIATIVA EN LA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO.....	25
<b>Tabla 7.</b> PRUEBA DE NORMALIDAD DE LAS VARIABLES.....	26
<b>Tabla 8.</b> RESULTADOS DE LA INFLUENCIA DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA EN LA VARIABLE PROCESOADMINISTRATIVO .....	26

## RESUMEN

El objetivo de desarrollo sostenible que esta investigación abordó es el número 8 el cual es trabajo decente y crecimiento económico, específicamente en la meta 8.2 que es incrementar la producción económica a niveles superiores mediante la diversificación, la adopción de tecnología avanzada, y la innovación, especialmente enfocándose en sectores de alto valor agregado y que requieren demasiado mano de obra. Como objetivo general se planteó evaluar la influencia de la identidad corporativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024. El tipo de investigación de esta tesis fue aplicada, de la misma manera, el enfoque es mixto, ya que se recopiló y analizó datos cuantitativos y cualitativos, además, respecto al diseño fue no experimental, asimismo, se trató de un estudio correlacional causal que detalló la descripción de las variables dependiente e independiente. Concluyendo que la identidad corporativa tiene una influencia significativamente alta en el proceso administrativo del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024; reflejando un  $Rho=0.403$  y  $sig.=0.000<0.05$ , de modo que al tener un talento humano que se sienta identificado institucionalmente con su centro de trabajo se observarán mejores resultados en el proceso administrativo del mismo.

**Palabras clave:** Identidad corporativa, proceso administrativo, flujo documentario.



## ABSTRACT

The sustainable development objective that this research addressed is number 8 which is decent work and economic growth, specifically in goal 8.2 which is to increase economic production to higher levels through diversification, the adoption of advanced technology, and innovation, especially focusing on high value-added and labor-intensive sectors. As a general objective, it was proposed to evaluate the influence of corporate identity in the administrative process of the District Municipality of La Arena, 2024. The type of research of this thesis was applied, in the same way, the approach is mixed, since it was collected and analyzed quantitative and qualitative data, in addition, regarding the design it was non-experimental, likewise, it was a causal correlational study that detailed the description of the dependent and independent variables. Concluding that corporate identity has a significantly high influence on the administrative process of the administrative staff of the District Municipality of La Arena, 2024; reflecting a  $Rho=0.403$  and  $sig.=0.000<0.05$ , so that by having human talent that feels institutionally identified with its workplace, better results will be observed in its administrative process.

**Keywords:** Corporate identity, administrative process, document flow.

## I. INTRODUCCIÓN

El uso de habilidades blandas, más allá del conocimiento y capacidades profesionales se ha visto necesario en estos últimos años, es decir de alguna manera es fundamental que todo trabajador conozca bien su centro de labores e identificarse con este y a su vez que esto se refleje en sus labores cotidianas y en el caso de la gestión pública esto repercute en el nivel de desempeño que puede denotar la institución. Devereux et al. (2020) indicaron en su artículo que debe existir una orientación en la identidad corporativa ya que conjuntamente con la tecnología se contribuye a que se conozca mejor lo que quieren expresar los colaboradores en la organización y en su efecto se crea una “reputación corporativa” favorable.

Así mismo, el objetivo de desarrollo sostenible que esta investigación abordó es el número 8 el cual es trabajo decente y crecimiento económico, específicamente en la meta 8.2 que es incrementar la producción económica a niveles superiores mediante la diversificación, la adopción de tecnología avanzada, y la innovación, especialmente enfocándose en sectores de alto valor agregado y que requieren demasiado mano de obra, de manera que al poder tener investigaciones que busquen enfocarse en el progreso de los grupos minoristas mediante la identidad corporativa hace que se tenga una constancia de la necesidad de su priorización ante las múltiples dificultades que atraviesan los gobiernos locales ya sea como retrasos en su operacionalización, tiempos muertos, modos de trabajo, entre otras.

Visto de esta manera, desde el entorno internacional en Tailandia se recalca a la responsabilidad social corporativa como parte de la formación de la identidad corporativa, mediante diversos estudios se analiza dicha relación la cual repercute en el desempeño corporativo (Fosu, Yi and Asiedu 2024). Además, el estudio español Cerotec (2020), indica que 7 de cada 10 organizaciones consideran la identidad corporativa cumple un rol importante en el cliente, justificando además todos los elementos que se pueden transmitir. Priorizando así una vista mucho más elaborada de lo cuan fundamental es tener talento humano que se sienta identificado con su centro laboral, incluso internacionalmente.

Dentro de este marco, en el entorno nacional, en Lima se expuso que es necesario que se refuerce al propio talento humano ya que se evita retrasos en las actividades propias de la organización como la constante rotación de personal, quejas por parte de sindicatos, problemas legales, entre otros por ello de manera que se infiere que la identidad corporativa guarda relación con la comunicación interna que fortalece el trabajo en equipo si se aplica correctamente en las organizaciones (Aparicio, 2020). Minaya (2022), quien expresa que en la Municipalidad de Buenavista en Casma, un 70% del total del personal denotó no estar de acuerdo con el sistema de trámite documentario, mencionando entre los problemas el hecho de que no existe una buena atención al ciudadano que inicia desde mesa de partes hasta las múltiples áreas debido a que la iniciativa y servicio al ciudadano no se encuentra trabajada en dicha gestión local. Aquellos que se adentran a laborar en el sector público deben tener en primera estancia vocación de servicio con único interés por el bien común, es decir, los colaboradores entrelazan una similar búsqueda de una mejora de la sociedad con la percepción de inclusión a su trabajo (Golsteing y Drybread, 2018).

Por consiguiente, en Piura según lo dicho por Marchan (2023) las funciones administrativas se trabajan en paralelo con el trabajo operativo lo cual reduce en parte la carga laboral, que se complementa con actividades relacionadas a la facturación y marketing digital. La constante necesidad de optimizar los procesos administrativos institucionales con vista al indicador políticas y procedimientos con aplicación de gestión de riegos se aplican propuestas como la mejor de los procesos administrativos implementando dichas variables (Quintana y Luján, 2023). Una encuesta realizada en el Hospital Santa Rosa de Piura obtuvo como resultado que existe relación significativa ( $\rho=0,434$ ;  $p0, 05$ ) entre las variables satisfacción y control, es decir de qué manera la gestión administrativa influía en la satisfacción de los usuarios externos del área de admisión (Mendoza, 2019). Un trabajo de investigación en Piura con muestra de 110 individuos obtuvo como resultado que no hay diferencia en la manera de identificarse con su centro laboral independientemente de donde se desempeñe el trabajador con características de identidad similares (Lavalle, 2019).

Adicional a ello, al formular el problema se elaboró como pregunta general: ¿Cómo influye la identidad corporativa en el proceso administrativo de la

Municipalidad Distrital de La Arena, 2024? El presente trabajo de investigación se justificó de forma práctica debido a que se indagó en la influencia en la identidad corporativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena; además de ello permitió conocer que tanto trabaja esta organización pública en reforzar el sentido de inclusión en sus colaboradores para que esto a su vez se vea reflejado en el desempeño al momento de ejercer sus labores propias como personal administrativo.

Y en el ámbito social esta investigación se justificó en base a que brindó un enfoque realista acerca de las múltiples condiciones que suelen adecuar a los trabajadores y en efecto impactar en sus labores, incentivando así a que se trabaje en considerar al talento humano como uno de los pilares de las organizaciones y cómo de manera preventiva se puede seguir cerrando la brecha que separa la empatía de los jefes hacia sus trabajadores.

Bajo esa premisa, como objetivo general se planteó evaluar la influencia de la identidad corporativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024. De igual manera se establecieron como objetivos específicos los siguientes; a) Analizar la influencia del desempeño en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024; b) Analizar la influencia del sentido de pertenencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024; c) Analizar la influencia de la iniciativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.

Dentro de este orden de ideas, Alay y Barcia (2022) en su proyecto de investigación *Identidad corporativa y su relación con en el proceso administrativo en centro educativo, Cantón Pedro Carbo, Manabí, Ecuador*, plantearon como objetivo indagar de qué forma en dicha institución influye la cultura organizacional en el proceso administrativo, se empleó, el alcance correlacional y descriptivo. De modo que, por medio de una encuesta la cual fue sometida a la prueba de confiabilidad. Se concluyó que mediante los resultados obtenidos se encontraron irregularidades en el manejo de información, luego de ello, se plantearon recomendaciones para que el área administrativa accione necesariamente y se optimice la gestión de la organización de manera que se refuerce los procesos administrativos para resultados factibles.

Así mismo, la tesis llamada *Estudio de la identidad corporativa que controla la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) en el período febrero 2019 – febrero 2020, Quito, Ecuador*, del autor Sánchez (2021), que tuvo como propósito el estudiar el control de la identidad corporativa en dicha entidad, usando una metodología que aborda un enfoque cualitativo - cuantitativo. Dentro de lo cual se destaca la falta de comunicación entre los directivos y su talento humano. En lo que respecta a la identidad corporativa se infirió que la Senescyt tiene comunicación vertical y descendente, exhibiendo una brecha entre la identidad corporativa y el perfil mostrado a su público, es decir no concuerda el accionar con el comunicar.

Adicionalmente, Tourky et al (2020) en su artículo titulado *Nueva conceptualización y medición de la identidad corporativa: evidencia de la industria de alimentos y bebidas del Reino Unido de la Revista de investigación empresarial*. Decidió ampliar el concepto de la identidad corporativa mediante un diseño investigativo de diversas fases, incluyendo dentro de ello 20 entrevistas bien estructuradas, encuestas hacia los directivos de las empresas líderes del Reino Unido en el sector de bebidas y alimentos del mismo lugar. Dicho estudio tiene tres principales aportes como viene a ser la mejora de la escala de medición de la identidad corporativa, ajustarla a que no tenga precedentes que además la vincule con 5 dimensiones primarias de la misma y por último otorgarla como instrumento académico a los profesionales que pueden ejercer uso libre sobre ella.

Al igual que, Gómez y Puerres (2021) quienes en su tesis denominada *Alternativa de optimización en los procedimientos de gestión en el departamento de producción de la compañía Articolor ubicada en el corregimiento del Placer, municipio de el Cerrito, Colombia*. Teniendo como objetivo explicar el estado actual de los procesos administrativos en el área de producción y encontrar las causas que impiden una adecuada operatividad de los procesos administrativos del área ya mencionada de la empresa Articolor. La metodología ejecutada fue de tipo descriptiva con enfoque cualitativo. Durante el proceso de investigación se detectó que la organización cuenta con oportunidades en el mercado y de llevarse a cabo la propuesta de mejoramiento se disminuiría en un 90% la pérdida que se genera en los reprocesos, pérdidas o daños además la inversión sería viable en un 28% y

se recuperaría al cabo de 8 meses y 17 días. Y se concluye que existe un problema en el área administrativa y productiva relacionados con errores al momento de comunicación, reprocesos y el bajo proceso de producción debido a la falta de inclusión de funciones, procesos y procedimientos ya que no se tienen funciones claras ni procesos documentados e implementados desencadenando en un proceso de selección y capacitación inadecuado.

Por su parte, Yara (2021) en su tesis nombrada *Modelo de identidad corporativa de la inmobiliaria Santa María en Perico - Jujuy de la Universidad Católica de Salta*. Argentina. La cual tuvo como objetivo conocer la empresa, analizar su desenvolvimiento y las fallas al momento de comunicarse e identificarse con sus colaboradores. Empleando el instrumento de la encuesta donde se aplicó a la una muestra de 40 personas en la localidad autóctona de la inmobiliaria, 20 personas de una localidad cercana y potencial a crecimiento y 5 personas colaboradores de la organización, con un favoritismo mayoritario por parte de los encuestados de la localidad originaria de la inmobiliaria. Como conclusión al resolver la falta de reforzamiento de la identidad corporativa de la empresa, en base a las indicaciones del dueño de la inmobiliaria Santa María y con la data del cuestionario, se diseñó una propuesta factible se obtuvo un mejor rendimiento, posicionamiento y reconocimiento en el mercado.

Por lo consiguiente, Vargas y Zapata (2019) en su tesis titulada *Estudio del proceso administrativo en la organización TECMEIN E.I.R.L - ESPINAR, 2019*, de la Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa. Teniendo como objetivo en estudiar el proceso administrativo de la empresa TECMEIN E.I.R.L del rubro de tecnologías mecánico industrial. Abordando la metodología contraria a la experimental, con la encuesta donde se concluyó que el proceso administrativo es bueno en un 40.9%, aunque existe un pequeño grupo que lo diagnostica como malo un 22.7%. Concluyendo así que el nivel de planeación está presente como regular 36.4% y bueno en un 27.3%, por lo que se requiere refuerzo dentro de las 4 etapas del proceso administrativo.

Además, Abanto (2021) en el proyecto de investigación *Procesos Administrativos y su impacto en la dirección De La Municipalidad Provincial De San*

*Pablo, Cajamarca 2019*, de la Universidad Alas Peruanas. Teniendo como finalidad indagar el impacto de los procesos administrativos hacia la gestión de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2019, trabajando con 37 colaboradores como muestra. Con un tipo de investigación básica y método analítico-sintético, evaluando dichas variables mediante la aplicación de dos encuestas. Concluyendo que existe una influencia considerable de los procesos administrativos en la gestión de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2019, con una afirmación del 65% de los colaboradores que indicaron que en la organización no se evalúa el rendimiento, un 54% indicó que carece de un correcto uso del recurso material, humano y financiero y un 65% mencionó que actualmente no se cumple con los objetivos institucionales.

Continuando con, Reyes (2020) en su tesis *Gestión administrativa e inter control en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2018*, Cerro de Pasco. Con el objetivo de encontrar el vínculo que está presente entre la gestión administrativa e inter control en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2018. Dicho proyecto trabajó bajo el nivel descriptivo-explicativo. Aplicándose la encuesta a una muestra de 32 trabajadores que se relacionan directamente con el tema a investigar, donde solo un 38% del total indicó que trabajan bajo los objetivos de la institución y un 9% indicó que casi nunca es así, es decir que de alguna manera aún existe un pequeño segmento que no siente relación alguna con la institución. Concluyendo que la comunicación dentro de la empresa está presente en un nivel admisible dentro del marco relacionado a la gestión óptima, además de una cierta dificultad de los planes de trabajo y si bien no todos están satisfechos con el ambiente existe una posibilidad de mejora previa coordinación con los colaboradores.

En función de lo planteado, Inga y Cosme (2018) presenta en su tesis *Interpretación de la identidad corporativa en los colaboradores de la municipalidad de El Tambo y San Agustín de Cajas*, en la Universidad del Centro de Perú – Huancayo. Que planteó como objetivo general el descifrar el nivel de en el que se percibe la identidad corporativa por parte de los trabajadoress de la Municipalidad de El Tambo y San Agustín de Cajas, trabajando con 105 colaboradores de la Municipalidad de El Tambo y de la Municipalidad de San Agustín de Cajas como muestra. Empleando un instrumento validado previamente, una hipótesis ya constatada para que la muestra

sea homogénea. Abordando la conclusión de la investigación que el nivel percibido del talento humano de las instituciones, trabajando con 105 colaboradores de la Municipalidad de El Tambo y de la Municipalidad de San Agustín de Cajas es alto, además de manera estadística se demostró que no hay diferencias considerables, evidenciando resultados similares entre la dimensión identidad cultural y visual.

Por su parte, Juárez (2019) en su tesis titulada *Identidad Corporativa y su correlación con el compromiso social en La Comunidad Urbana De La Municipalidad Distrital De Pacucha, Andahuaylas, Apurímac – 2019*. Teniendo como objetivo general relacionar la identidad corporativa con la responsabilidad social en la comunidad de la Municipalidad Distrital de Pacucha – Andahuaylas - Apurímac, 2019. Desarrollando un cuestionario referenciándose de la escala Likert, el cual constó de 40 ítems que se dividieron en dos 24 para la variable independiente y 16 para la variable dependencia, aplicándose a 259 comuneros urbanos de Pacucha mostrando resultados que sustentan la presencia de positiva alta relación entre la identidad corporativa y la responsabilidad social en la institución.

Continuando con, Gonzales y Peña (2022) que en su tesis denominada *Plataforma versátil que automatiza el proceso de gestión de la Institución Educativa Privada "Sócrates" Piura -2021*. El propósito de la investigación fue utilizar un enfoque cuantitativo para evaluar en qué medida se mejoraron los procesos administrativos en la institución educativa privada "Sócrates" mediante la implementación de investigaciones aplicadas y la planificación de experimentos preliminares utilizando un sistema multiplataforma. Se realizó una simulación con una población de 80 personas, utilizando técnicas de recolección de datos, entrevistas y observación directa, así como formularios de encuesta y registro que fueron validados mediante evaluación especializada. Lo recolectado demostró que la plataforma versátil dio mejoras, destacándose los siguientes indicadores: tiempo de registro de 14,3 minutos a 3,35 minutos, lapso de búsqueda de estudiantes de 7,3 minutos a 2,2 minutos se redujo el tiempo de control de maestros; 14,3 minutos a 3,35 minutos, 3,35 minutos a 5,93 minutos a 2,1 minutos, y el tiempo para publicar notas se ha reducido de 5,15 minutos a 2,40 minutos.

Adicional a ello, Correa (2022) presenta en su tesis *Proceso administrativo y su presencia en la excelencia en el servicio al cliente de una municipalidad de Piura,*



2022, en la Universidad César Vallejo, Piura. La finalidad de este proyecto investigativo fue averiguar cómo el proceso administrativo influye en la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios en una municipalidad de Piura en el año 2022. Se llevó a cabo un estudio transversal descriptivo y correlacional-causal, con una muestra de 80 trabajadores de la municipalidad. Se emplearon técnicas de encuesta y entrevista para obtener los resultados. Los hallazgos indicaron que el proceso administrativo tiene una influencia considerable sobre la calidad del servicio al cliente. A partir de esto, se sugiere la priorización de implementar estrategias de mejora en el proceso administrativo para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios según sus expectativas.

Así mismo, Pacheco (2018), quien en su tesis titulada *Elaboración de un manual de procesos administrativos para la oficina de secretaría académica de la institución educativa colegio San Ignacio de Loyola de Piura, 2018*. El objetivo de este trabajo fue proponer un manual de procedimientos como un archivo de gestión para definir las actividades realizadas en la locación de la institución. Se empleó un enfoque cualitativo y un nivel descriptivo para recopilar y estudiar la data. Se realizó una entrevista al coordinador de la institución, obteniendo respuestas que fueron esenciales en la elaboración del informe. Uno de los hallazgos importantes fue que es recomendable tener un manual de procedimientos como parte de los documentos de gestión, para establecer la realización de todas las actividades en la institución. Como resultado, se propone la creación de un manual de procedimientos que permitirá la implementación en múltiples áreas de la institución educativa, en el menor tiempo posible.

Igualmente, Calle (2020), en su tesis *Sugerencia para mejorar del proceso administrativo para dirigir la gestión de calidad de la empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura 2019*. El propósito principal de este estudio es proponer mejoras en el proceso administrativo de Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, en 2019, para mejorar el gestionamiento de calidad en la empresa. Se trata de una investigación descriptiva con un nivel de estudio y como se estableció una población de 20 colaboradores y 25 clientes de la organización Cerámica. Para este propósito, se realizó una muestra no probabilística por conveniencia y se utilizaron 17 preguntas para la realización del cuestionario que se aplicó a los colaboradores y 10 preguntas

para el cuestionario a los clientes. Los resultados mostraron que el 80% de los trabajadores aceptaban saber tanto la visión como la misión de la empresa, mientras que el 20% también estaba de acuerdo en conocer los objetivos estratégicos, y un 35% estaba totalmente de acuerdo en que los activos monetarios, materiales y humanos, eran acordes a las necesidades de la organización.

Finalmente, García (2021) en su tesis titulada *Proceso administrativo para manejar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura, 2021*, en la Universidad César Vallejo, Piura. Se realizó una investigación en GECHISA Piura en el año 2021 para determinar cómo el proceso administrativo se aplica para optimizar la calidad de servicio. El estudio se diseñó de manera no experimental y transeccional, y se utilizaron cuestionarios y una guía de entrevista para recopilar datos de trabajadores, usuarios y el gerente de la empresa. Se identificaron debilidades en la organización y control de la institución y se concluyó que es prioritario mejorar estos aspectos para mejorar la calidad del servicio al cliente y reducir los tiempos de espera. En general, se determinó que el nivel de aplicación del proceso administrativo para mejorar la calidad del servicio en la organización es medio. Priorizando la optimización de ello para obtener mejores resultados con respecto al servicio al cliente y tiempos de espera, primordialmente.

En relación con lo anteriormente mencionado, en el distrito de La Arena, la municipalidad encargada de la gestión, cuenta con más de 100 trabajadores que laboran bajo diferentes modalidades como locación, contrato CAS, Ley 728 y 276, que a su vez están distribuidos en áreas operativas y administrativas, los cuales debido a que no existe una previa inducción, no se tiene conocimiento total o parcialmente sobre la misión de este gobierno local; si bien existe una estructura organizacional, esta solo está entrelazada entre las diferentes gerencias y subgerencias y no por puestos laborales en cada una de las gerencias, quienes tienen personal que labora bajo las modalidades previamente mencionadas líneas arriba, por ello se establece como primordial la identidad corporativa y cómo esto influye en las labores administrativas. Además de ello si no existe una identidad corporativa sólida, la municipalidad podría pasar desapercibida y tener menor influencia en el distrito. Esto puede dificultar la comprensión de los valores, objetivos y servicios que ofrece la municipalidad.

Por su parte, en lo que respecta a las teorías de la variable independiente, la cual es identidad corporativa, Pazos (2020) la definió como aquella manera en que una organización se ve a sí misma, basándose a su cultura y valores, sus trabajadores y directivos; la ella cual puede presentarse de una manera fácil pero que es complicada de cambiar.

Dicha percepción se construye en base a los fundamentos que trabaja la organización y como los imparte a su talento humano de manera que se establezca un nivel de confianza que haga que los colaboradores se desempeñen mucho mejor en su labor cotidiana.

La identidad corporativa se conforma de dos naturalezas; la primera es el modo en que se transmite a ella misma y la segunda es como la perciben (López 2018). Siendo así que, trabajar únicamente en establecer una identidad corporativa en la organización es solo un primer paso para poder mantenerla, de manera que el transmitirla cumple un rol importante y luego replique en una cultura autosuficiente.

Así también, Montúfar (2018) expresó que si una organización no tiene identidad corporativa no existe antes sus grupos de interés, es por ello que establecerla ayuda al reconocimiento por la comunidad y antes de ello es primordial que los colaboradores la conozcan y se identifiquen con ella haciendo replica de esa identidad al exterior.

De allí que para, Pineda et al. (2023) compartieron la teoría ya conocida sobre la dimensión desempeño de la identidad corporativa la cual expresa como los comportamientos o acciones que suelen ser relevantes para lograr los objetivos en la organización por parte de los trabajadores, recalando por parte del autor que si el desempeño es bueno se suma como una fortaleza de la institución. Para McKay et al. (2022) expresan que el desempeño se mide tanto por quien tiene a cargo un grupo de personas como para los externos a una determinada institución. Asbari et al. (2021) manifiestan que los cambios para mejorar el desempeño en el personal tuvieron un efecto significativo entre el liderazgo transformacional y los trabajadores obtuvieron una mejor gestión de su desempeño.

Con respecto a la dimensión sentido de pertenencia, Corona (2020), la definió como un sentido de identidad que uno como individuo genera para con la comunidad,

ya que es con esta que interactúa para lograr metas en común. Se tiene a Gopalan et al (2022), definiéndola además como la cualidad de sentirse incluidos por parte de quienes conforman a un determinado colectivo. Macías (2022), por ejemplo, en su trabajo de investigación presenta una propuesta estructurada acerca de estrategias que compensen un buen sentido de pertenencia de los trabajadores de una empresa de seguridad y de esta manera evitar la rotación constante de personal, que como sabemos suele ser un problema constante en instituciones públicas y privada, en especial si no se ejercen habilidades blandas y/o no se cuida el talento humano.

Además, Oteo (2023) indicó en la dimensión iniciativa se ejemplifica en un individuo con características como la pro actividad e inconformidad, es decir que usualmente propondrá ideas que mejoren los procesos de trabajo junto con el resultado final de cada proyecto que impactará en la continuidad de la empresa. Adecco (2020) expresa que, la iniciativa es la capacidad instruida para desarrollar y proponer proyectos propios, además de sumarle su cualidad de adelantarse a acontecimientos

Así mismo, el indicador conocimiento fue definido por Equipo Editorial (2020), como la acción y el efecto de conocer, es decir, el adquirir información importante con el fin de comprender la realidad mediante la razón, el entendimiento e inteligencia. Por otro lado, el indicador capacidad es aquel recurso para actuar de manera competente. Este recurso o un conjunto de ellos son los conocimientos, habilidades y actitudes que los individuos usan en una situación determinada (Adminusau, 2020).

Por su parte, Westreicher (2020) respecto al indicador resultados, expresó que es el efecto de una acción, situación o proceso aplicable bajo distintos contextos. Adicional a ello, Adminusau (2020) la identidad como indicador se adapta pese a cambios experimentados y continuidad en el tiempo. Desarrollándose desde que la persona nace y continuando en el desarrollo del ciclo vital.

Por consiguiente, el indicador de la autenticidad basándose en lo dicho por IPADE (2022), es un valor que hoy en día se reconoce con mucha facilidad, se vincula con alguien que es realista y trabaja en base a ello. Según la editorial RS y S (2022), la inclusión es la mejora de la habilidad y oportunidad de las personas que se pueden

encontrar en desventaja debido a su identidad para que sean partícipes de la sociedad.

Ahora bien, Coa (2020) definió el indicador proactividad como ser más consciente del momento actual, dando respuesta a la situación, basándose en objetivos precisos y no de manera intuitiva o por impulso. Ubillos et al. (2023), explican que la actitud es la predisposición mecanizada a responder de forma coherente ya sea favorable o no, frente a un determinado contexto.

Así también, Westreicher (2020) expresó que la optimización es aquella acción que consiste en desarrollar una actividad lo más eficiente posible, es decir usando la menor cantidad de recursos posibles. Huamán y Janampa (2024), demuestran en su investigación una relación entre dos variables, siendo una de ellas la actitud que complementa a la optimización y como ello contribuye a que se logren metas futuras.

Por otra parte, en base a las teorías de la variable dependiente, la cual es el proceso administrativo se tiene a Frederick Taylor que es considerado uno de los precursores de la administración empresarial científica, la cual indicó se compone de cuatro fases: Planificación, organización, ejecución y control. Él llevó a cabo investigaciones a principios del siglo XX para determinar cómo el liderazgo gerencial y la motivación de los trabajadores influyen en la eficiencia empresarial.

En general, el procedimiento de gestión empresarial es la combinación de pasos, acciones y tareas que se llevan a cabo para dirigir una compañía, Esto implica comprender que se desarrolla por fases siguiendo una secuencia específica: se programa la administración, se estructuran los recursos, se llevan a cabo las labores y se analizan los logros obtenidos. (Euroinnova Formación 2023).

Con respecto a la primera dimensión, Zárata (2023) definió la planificación como la etapa donde se definen los objetivos que se esperan alcanzar al igual que las estrategias a emplear para llegar a ellos. Realizando un documento del plan a seguir donde se incluyen los plazos y tiempo de cumplimiento.

Por otro lado, la dimensión de la organización fue descrita por Zárata (2023) como la etapa donde se establece quienes, tiempos y modos de las tareas a realizar en la etapa de planificación, esto mediante grupos de trabajo o asignación de labores

de acuerdo a capacidades y/o habilidades.

Adicional a ello, la dimensión de dirección según lo indicado por Zárate (2023) es el punto donde se designa a un encargado, quien será el que liderará todos los equipos de trabajo con el fin de alinearlos al plan establecido. Apoyando al personal constantemente antes necesidades e inconvenientes y darles soluciones.

Así también, Zárate (2023) definió la dimensión de control como la supervisión del plan establecido mediante la medición y análisis de indicadores. Reconocida como una de las etapas más relevantes, ya que la mayoría de empresas trabajan en ambientes con variables resultados que requieren conocerse para determinar su impacto en el proceso administrativo.

Además de ello, el indicador prevención según lo mencionado por la Editorial Etecé (2021), hace alusión a la acción de prevenir o anticiparse a un hecho con el fin de evitar que este ocurra. El MEF (2021), definió al indicador proyección como un pronóstico de diferentes variables económicas que empiezan desde un análisis macroeconómico basándose en la información del sector real de la información estadística, fiscal e internacional, posteriormente realizando proyecciones mediante los distintos métodos.

De este modo, Bazán (2021) entendió a la indagación como la habilidad para poder hacer preguntas, como medio para que el ser humano pueda comprender y entender al objeto de estudio. Cervantes (2020) expresa que la distribución es el diseño del mecanismo a través del cual se pueden trasladar los productos elaborados hasta el lugar donde se consumen.

En efecto, el indicador estructura fue definido por Brume (2019) como un sistema utilizado para establecer una jerarquía dentro de una organización, el cómo opera y ayuda a lograr las metas de esta con el fin de un crecimiento futuro. Cabe resaltar que, Asana (2023) explicó que el diseño es una de las fases iniciales del ciclo de un proyecto, donde se planifican las ideas a emplear, los procesos a realizar, los recursos a utilizar y los resultados mostrar.

Por su parte, respecto al indicador eficacia Galán (2022) expresó que la eficacia en un contexto monetario, es la capacidad para cumplir objetivos trazados en

condiciones ya establecidas por la organización, es decir el asumir retos y cumplirlos dentro de los parámetros propios.

La eficiencia por otro lado, Quintero (2022), definió a la eficiencia como el resultado de la relación eficacia y efectividad, es decir el cómo el cumplimiento de las tareas se trabaja con los recursos brindados. Manrique (2021) explicó que la regularización se puede definir como un mecanismo operacional que mediante el cual se valida una situación irregular y mediante el actuar se define dentro del marco que permita la organización.

Por su lado, el indicador productividad lo definió Herrera (2018) como la relación entre el volumen de producción y los recursos empleados para lograr un determinado nivel a producir, teniendo un rol importante para el producto y el servicio. Adicional a ello el indicador medición fue explicado por Yirda (2023) como la comparación entre una cantidad y otra, con el fin de dar a conocer si lo que se pretende medir corresponde a la magnitud.

Finalmente, para poder responder a las cuestiones investigativas se propuso la siguiente hipótesis general; La identidad corporativa influye significativamente en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024; así mismo, se infirió las hipótesis específicas; a) El desempeño influye significativamente en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024; b) El sentido de pertenencia tiene influencia significativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024; c) Existe una influencia significativa de la iniciativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.

## II. METODOLOGÍA

El tipo de investigación de esta tesis fue aplicada, por lo que, Paniagua y Condori (2018) describieron que, consiste en emplear los conocimientos previos de manera práctica con el propósito de implementar y brindar resolución al inconveniente; enriqueciendo la especialidad con nuevas contribuciones.

De la misma manera, el enfoque es mixto, ya que se recopiló y analizó datos cuantitativos y cualitativos, por tanto, Delgado et al. (2018) expresan que el enfoque cuantitativo se origina al recolectar y examinar información con el propósito de contestar preguntas de investigación y corroborar teorías previas por medio de la utilización de datos numéricos y estadísticas para demostrar dichas teorías.

Además, respecto al diseño fue no experimental, por lo que, Arias y Covinos (2021) indicaron, que el encargado de la investigación no modifica el objeto de estudio, ya que, los fenómenos se aprecian en su entorno real y los datos se recolectan de forma directa para su posterior análisis.

Asimismo, se trató de un estudio correlacional causal que detalló la descripción de las variables dependiente e independiente, para luego analizar la relación entre las causas y los efectos del mismo, esto significa que los efectos observados pueden haber ocurrido previamente en la realidad o podrían presentarse durante el estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Junto con ello, describiendo a la variable independiente denominada identidad corporativa tenemos a los siguientes autores, como; Aguirre et al. (2019) quien indicó que se refiere al comportamiento característico de una entidad y se describe como la combinación de su personalidad y cultura organizativa, es decir, esto influirá en la toma de decisiones, políticas, estrategias y acciones por parte de la organización. Además, su objetivo principal es crear un sentido de pertenencia tanto para los líderes como para los colaboradores.

Así también, Quintana (2022) definió que la identidad corporativa de una organización está estructurada por un conjunto de elementos visuales y de comunicación que le permiten a una empresa establecer la identidad de marca que está persiguiendo.



Además, en la variable dependiente, la cual es proceso administrativo tenemos a; Zarate (2023) quien expresó que el proceso administrativo es un conjunto de etapas que se establecen con el fin de gestionar los recursos internos, teniendo en cuenta el capital humano, tecnológico y financiero. Alineándose a los objetivos de la organización

Por su parte, Saavedra y Delgado (2020) establecieron que los procedimientos gerenciales promueven el empoderamiento personal y profesional de las personas, de esa manera contribuyen de manera efectiva en la realización de los objetivos organizacionales, debido a que se sienten apreciados y valorados.

De este modo, Westreicher (2022) expresó que la población es el conjunto de seres vivos de una especie en el mismo lugar y tiempo. Aunque se utiliza principalmente en referencia a grupos humanos, también puede ser aplicada a animales u otras especies.

En este caso la población es de 41 individuos, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Arena (Revisar anexo 8). Ahora bien, respecto a los criterios de inclusión de la presente tesis se tomó en cuenta al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, sin distinción de sexo, edad, modalidad de contrato o cargo que ocupe.

De este modo, en base a los criterios de exclusión se tomó en cuenta a aquellos trabajadores que operan a exteriores de la municipalidad, así mismo a los colaboradores administrativos que tenían permiso. Ahora bien, Westreicher (2022) describió que para estudiar a las poblaciones comúnmente se escoge una muestra. Ósea que, se escoge un subgrupo del público objetivo y a este se les realiza una encuesta o prueba.

Es por ello que, la muestra se conformó por 41 colaboradores administrativos, por lo que, debido a que la muestra es reducida, se tuvo en cuenta a todos los colaboradores para la muestra con la finalidad de recaudar datos exactos. Cabe resaltar que, la unidad de análisis se conformó por los trabajadores administrativos de las múltiples gerencias y sub gerencias de la Municipalidad Distrital de La Arena.

Según Arias et al. (2021) dice que, al aplicar una encuesta como método, se

logrará saber las características, ideas, opiniones, hábitos y demás, de los encuestados. Dentro de este marco, la técnica empleada fue la encuesta, que comprende 21 ítems con el propósito de saber la opinión individual de los colaboradores.

De esta manera, Solís (2020) define que la entrevista es una conversación organizada que se realiza con el objetivo de obtener, recuperar y registrar las respuestas respecto a sucesos o situaciones que da el entrevistado al entrevistador. Se entrevistó a la gerente de la Municipalidad Distrital de La Arena con el fin de saber el grado de influencia de la identidad corporativa en el proceso administrativo de los trabajadores de la institución.

Para el presente estudio se empleó el cuestionario como instrumento, el cual se aplicó a los 41 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Arena, igualmente, Carhuacho et al. (2019) expresan que el cuestionario es aquella herramienta en la que se ubican a las preguntas usando una respectiva escala de medición con el fin de que se responda por parte de los encuestados.

Adicionalmente, se aplicó como instrumento la guía de entrevista, comprendida por diecinueve preguntas, por consiguiente, Arias (2020) explica que es un documento elaborado con la finalidad de recaudar información del entrevistado por parte del entrevistador quien será el que tomará acción de lo indicado.

Para poder proceder con la obtención de la información del proyecto de investigación se coordinó mediante visitas a la gerente en la Municipalidad Distrital de La Arena con el fin de establecer fechas y horas, de manera que el equipo de trabajo estuvo disponible para su participación para brindar datos importantes que se utilizaran con fines académicos. Adicional a ello se acudió para poder aplicar a los 41 trabajadores administrativos el cuestionario que comprende de 21 ítems, junto con la entrevista al Gerente Municipal que nos ayudará a profundizar respecto a la problemática.

Al ejecutarse la encuesta, se analizaron los datos en el programa SPSS versión 27.0, de modo que se obtuvieron respuestas confiables y estadísticamente verídicas. Adicionalmente, la información que se proporcionó por el Gerente Municipal, fue interpretada cualitativamente. Elaborando un resumen de lo expresado en la

entrevista, tomando en cuenta lo más relevante para el proyecto de investigación. Ordenando posteriormente lo informado para sustentar las teorías anteriormente mencionadas.

Esta tesis se llevó a cabo considerando el marco axiológico de la Universidad César Vallejo en la Facultad de Ciencias Empresariales, de acuerdo a la RCU N° 0470-2022/UCV, junto con los ideales del Código de Ética de la misma resolución. Bajo esa misma normativa, este proyecto de investigación garantiza la autenticidad del autor.

Así también, respetando además la información referencial extraída de tesis, artículos y libros virtuales, citados respectivamente de acuerdo a la 7<sup>ma</sup> edición de las normal APA. Finalmente, contando con la autorización del alcalde de la Municipalidad Distrital de La Arena, cumpliendo adecuadamente con la recopilación de información como se evidencia en el Anexo 2.

### **III. RESULTADOS**

#### **3.1. Informe de aplicación del cuestionario**

Con el fin de llevar a cabo este informe se tomó en cuenta la recapitulación de las respuestas de la encuesta dirigida a los trabajadores, lo que hizo posible el evaluar la identidad corporativa y su influencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena; representándolas además estadísticamente mediante tablas acorde a los objetivos e hipótesis planteadas. Describiéndose a continuación.

### 3.1.1. Analizar la influencia del desempeño en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.

**Tabla 1**

*Dimensión desempeño de la Variable Identidad Corporativa*

Desempeño	Escala de alternativas											
	Totalmente en desacuerdo (1)		En desacuerdo (2)		Indeciso (3)		De acuerdo (4)		totalmente de acuerdo (5)		TOTAL ( $\Sigma$ )	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. En la institución hay actividades en las que considere que su conocimiento previo puede aplicarse.	27	65.9%	12	29.3%	0	0.0%	2	4.9%	0	0.0%	41	100%
2. Dentro de la municipalidad existen labores que encajan con sus capacidades.	28	68.3%	9	22.0%	0	0.0%	3	7.3%	1	2.4%	41	100%
3. Siente que los resultados obtenidos después de una tarea encargada por su jefe inmediato son satisfactorios para usted.	30	73.2%	9	22.0%	0	0.0%	2	4.9%	0	0.0%	41	100%

*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario

En la tabla 2 se observa que un 65,9% señaló estar en total desacuerdo en que en la institución hay actividades en las que considere que su conocimiento previo puede aplicarse; mientras que solo un 7,3% denota estar de acuerdo con que dentro de la municipalidad existen labores que encajan con sus capacidades y un 22.0% expresa estar en desacuerdo con sentir que los resultados obtenidos después de una tarea encargada por su jefe inmediatos son satisfactorios para ellos mismos.

De lo previamente mencionado se pudo analizar que los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Arena evidencian que, frente a su centro de labores pueden trabajar con normalidad, sin embargo, denotan que tanto

sus capacidades como sus resultados durante su jornada laboral no suelen ser involucradas en su plan de trabajo institucional. Es importante que se trabaje en las compensaciones emocionales y como estas se perciban en el trabajador quien finalmente es el que da lugar a que opere con productividad sus labores cotidianas. Así también se recomienda que se analice la especialización o preparación que tenga cada trabajador administrativo, de manera que el área donde se le asigne su puesto sea acorde a sus saberes previos percibiendo de esa manera que sus capacidades pueden optimizarse y ampliarse en el campo de la gestión pública.

**Contrastación de la hipótesis específica 01:** El desempeño influye significativamente en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.

**Tabla 2**

*Influencia del desempeño en la variable proceso administrativo*

		<b>D1V1=Desempeño</b>	<b>V2=Proceso administrativo</b>
<b>D1V1=Desempeño</b>	Correlación de Spearman	1,000	,458
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	41	41
<b>V2=Proceso administrativo</b>	Correlación de Spearman	,458	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	41	41

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

En la Tabla 3, se indica el nivel de influencia del desempeño en el proceso administrativo, reflejando un  $Rho=0.458$  y  $sig.=0.000<0.05$ . Siendo así que estadísticamente se demostró una influencia moderada, pudiendo ACEPTAR, la primera hipótesis específica, puesto que el desempeño influye significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Arena. Siendo así que, mientras la municipalidad mejore el desempeño de su talento humano y a su vez sea reconocido, logrará optimizar el flujo de los procesos administrativos dentro de la institución.

### 3.1.2. Analizar la influencia del sentido de pertenencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.

**Tabla 3**

*Dimensión sentido de pertenencia de la Variable Identidad Corporativa*

Sentido de pertenencia	Escala de alternativas											
	Totalmente en desacuerdo (1)		En desacuerdo (2)		Indeciso (3)		De acuerdo (4)		totalmente de acuerdo (5)		TOTAL ( $\Sigma$ )	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
4. Considera que la municipalidad lo hace sentir identificado como un colaborador eficiente.	14	34,1%	25	61,0%	0	0,0%	2	4,9%	0	0,0%	41	100%
5. Considera que desempeña sus labores diarias dentro del marco de valores que garantiza su autenticidad.	26	63,4%	13	31,7%	0	0,0%	1	2,4%	1	2,4%	41	100%
6. Considera que la institución lo incluye dentro de su plan de trabajo y actividades a lo largo de la gestión.	23	56,1%	17	41,5%	0	0,0%	1	2,4%	0	0,0%	41	100%

*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario

En la tabla 4 se observa que un 61,0% señaló estar en desacuerdo con el considerar que la municipalidad lo hace sentir identificado como un colaborador eficiente; así también solo un 2.4% expresa estar de acuerdo con considerar que desempeña sus labores diarias dentro del marco de valores que garantiza su autenticidad además de ello, un 56,1% del total de encuestados indica estar totalmente en desacuerdo en considerar que la institución lo incluya dentro de plan de trabajo y actividades a lo largo de la gestión.

Continuando con la idea anterior, se analizó que el personal administrativo de la institución denota que, su trabajo puede involucrarlos parcialmente, más sin

embargo no se sienten parte de ello, es decir no demuestran un sentido de pertenencia del lado de la Municipalidad hacia ellos como colaboradores. Resaltando aquí que un trabajador del sector público independientemente de su puesto debe velar por el bienestar de la zona donde opera pero más allá de ello debe corroborar que las personas con las que conforma su equipo de trabajo sigan ese mismo propósito. Se recomienda que, ante cada meta municipal, actividad o plan municipal, detalladamente se exprese a todos los colaboradores el propósito de cumplir con dicha meta de manera que se sienta que forman parte de un equipo que buscan un bien común que en este caso favorece a la gestión municipal y en defecto al distrito de La Arena.

**Contrastación de la hipótesis específica 02:** El sentido de pertenencia tiene influencia significativa en el proceso admirativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.

**Tabla 4**

*Influencia del sentido de pertenencia en la variable proceso administrativo*

		<b>D1V1=Sentido de pertenencia</b>	<b>V2=Proceso administrativo</b>
<b>D1V1=Sentido de pertenencia</b>	Correlación de Spearman	1,000	,682
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	41	41
<b>V2=Proceso administrativo</b>	Correlación de Spearman	,682	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	41	41

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

En la Tabla 5, se indica el nivel de influencia del sentido de pertenencia en el proceso administrativo, reflejando un  $Rho=0.682$  y  $sig.=0.000 < 0.05$ . Siendo así que estadísticamente se demostró una influencia moderada, pudiendo ACEPTAR, la segunda hipótesis específica, puesto que el sentido de pertenencia influye significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Arena. Siendo así que, mientras la municipalidad refuerce un correcto sentido de pertenencia orientado a los valores propios de una



gestión pública transparente crearán un ambiente unido que vele por el interés común de sacar adelante el distrito.

### 3.1.3. Analizar la influencia de la iniciativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.

**Tabla 5**

*Dimensión iniciativa de la Variable Identidad Corporativa*

Iniciativa	Escala de alternativas											
	Totalmente en desacuerdo (1)		En desacuerdo (2)		Indeciso (3)		De acuerdo (4)		totalmente de acuerdo (5)		TOTAL ( $\Sigma$ )	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
7. Considera que el ser pro activo contribuye a que sus tareas encargadas estén listas a tiempo.	16	39,0%	24	58,5%	0	0,0%	1	2,4%	0	0,0%	41	100%
8. Considera que la municipalidad modela su actitud frente a problemáticas que pueden surgir de manera cotidiana en su centro de labores.	25	61,0%	14	34,1%	0	0,0%	2	4,9%	0	0,0%	41	100%
9. Considera que dentro de la institución se optimizan recursos como tiempo y metas.	16	39,0%	22	53,7%	0	0,0%	1	2,4%	2	4,9%	41	100%

*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario

En la tabla 6 se aprecia que un 58,5% de los encuestados está en desacuerdo en considerar que ser pro activo contribuye a que sus tareas encargadas estén listas a tiempo; además de ello únicamente un 4,9% está de acuerdo en considerar que la municipalidad modela su actitud frente a problemáticas que pueden sugerir de manera cotidiana en su centro de labores; así también un 53,7% indica estar en desacuerdo en considerar que dentro de la institución se optimizan recursos como tiempo y metas.

Ahora bien, los trabajadores administrativos de la Municipalidad en mención toman a la iniciativa como un factor alejado de las labores cotidianas, es decir el cumplir con las tareas asignadas por un jefe inmediato no garantizan que se denote una actitud positiva al realizarlas y junto con ello podría ser no favorable frente a situaciones en las que algún poblador de la localidad solicite asesoría o consulte respecto a tramites constantes o si por ejemplo en alguna de las áreas de la institución no hay documentos por dar trámite se limiten a únicamente esperar indicaciones y no por cuenta propia. Por lo que se sugiere que ante momentos donde se necesite brindar ayuda a otras áreas, por iniciativa propia la cual se debe ejercer de manera consecutiva se pueda complementar el flujo del proceso administrativo que como ya se indicó previamente involucra parte fundamental de un gobierno distrital.

**Contrastación de la hipótesis específica 03:** Existe una influencia significativa de la iniciativa en el proceso admirativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.

**Tabla 6**

*Influencia de la iniciativa en la variable proceso administrativo*

		<b>D1V1=Iniciativa</b>	<b>V2=Proceso administrativo</b>
<b>D1V1=Iniciativa</b>	Correlación de Spearman	1.000	.552
	Sig. (bilateral)		,000
	N	41	41
<b>V2=Proceso administrativo</b>	Correlación de Spearman	.552	1.000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	41	41

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

En la Tabla 7, se indica el nivel de influencia de la iniciativa en el proceso administrativo, reflejando un  $Rho=0.552$  y  $sig.=0.000 < 0.05$ . Siendo así que estadísticamente se denotó una influencia moderada, pudiendo ACEPTAR, la tercera hipótesis específica, puesto que la iniciativa influye significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Arena. Por lo tanto, si esta institución desarrollara una iniciativa constante en su talento humano se reduciría la carga laboral en oficinas que generan retrasos en

documentos que pueden requerir una solución inmediata.

### 3.1.4. Evaluar la influencia de la identidad corporativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.

**Tabla 7**

*Prueba de Normalidad de las variables*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>V1=Identidad corporativa</b>	,640	41	,000
<b>V2=Proceso administrativo</b>	,623	41	,000

*Nota. Uso de Shapiro-Wilk por que la muestra es  $\leq$  a 50,  $n=41$*

En base lo indicado en la tabla 8 se expresa que, como  $p=0<0,05$  entonces rechazamos la  $H_0$ : Los datos tienen una distribución normal y acepto la  $H_1$ : Los datos no tienen una distribución normal, es decir los datos no tienen una distribución normal, entonces, se emplearán pruebas no paramétricas.

**Contrastación de la hipótesis general:** La identidad corporativa tiene influencia significativa en el proceso admirativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.

**Tabla 8**

*Resultados de la influencia de la identidad corporativa en la variable proceso administrativo*

		V1 = Imagen corporativa	V2=Proceso administrativo
<b>V1 = Identidad corporativa</b>	Correlación de Spearman	1.000	,403
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	41	41
<b>V2=Proceso administrativo</b>	Correlación de Spearman	,403	1.000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	41	41

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

En la tabla 9, se indica el nivel de influencia de la identidad corporativa en el proceso administrativo, reflejando un  $Rho=0.403$  y  $sig.=0.000<0.05$ . Siendo lo que estadísticamente demostró una muy alta influencia, logrando así ACEPTAR, la hipótesis general, puesto que la identidad corporativa influye significativamente en el proceso administrativo de la municipalidad Distrital de La Arena. Dicho grado de influencia indica que a la a vez que la institución solidifique su identidad corporativa logra mejorar la labor del proceso administrativo que ejecuta el colaborador.

### **3.2. Informe de aplicación de guía de entrevista**

Para la estructuración de este informe, se tomó en cuenta las respuestas de la entrevista hecha a la abogada Sara Cecilia Coveñas Yarlequé, gerente municipal de la Municipalidad Distrital de La Arena. Al aplicar la entrevista se permitió evaluar la identidad corporativa y su influencia en el proceso administrativo del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, la presente organización se encuentra localizada en el Distrito de La Arena, provincia y departamento de Piura. Las respuestas que se brindaron fueron acopladas de acuerdo al dialogo dado y detallándose a continuación.

#### **Variable independiente: Identidad corporativa**

Respecto a la identidad corporativa, la Municipalidad Distrital de La Arena, como gestión local, no dispone de un presupuesto estimado propiamente a trabajar en que su personal se sienta identificado con la institución, por lo que, únicamente se puede velar por que se cumplan las labores estimadas en las diferentes oficinas. Al momento de solicitar al personal para la institución se hace en base a sus estudios, para que se puedan desenvolver más en su campo de conocimientos de manera que el propósito principal es que se cumplan las metas que se plantean acorde a la gestión local, de mano de la supervisión de los jefes inmediatos, gerente o alcalde se mantiene un control de sus labores que a su vez sean efectivas y sigan una misma línea.

Ahora bien, debido a que el presente trabajo es sobre una gestión pública distrital no se prioriza invertir en charlas motivaciones, pago por metas o incentivos

salariales adicionales al sueldo, por ello no hay una identidad ni autóctona ni creada. Sin embargo, la facilidad de permisos cuando se realiza un buen trabajo o cuando se llegan a cumplir las metas estimadas por el gobierno nacional está presente y es considerada como una compensación emocional que gratifica los buenos resultados que llegan a repercutir en presupuesto entregado a la institución para uso de mejoras en el distrito.

Continuando con lo anterior mencionado, en lo que respecta al personal locador o con contrato CAS, se les supervisa al personal constantemente y se realiza reuniones constantes para evaluar los avances de determinados objetivos trazados y con respecto al personal nombrado de no demostrar un desempeño se sigue lo que se conoce como un proceso administrativo sancionador, más sin embargo esto requiere de una serie de pasos estrictamente especificados.

Adicional a ello debido a la supervisión existe una presión para el cumplimiento de actividades, es decir de no lograrse terminar en el día lo encargado, deben tomar en cuenta una fecha límite por lo que suelen quedarse más tiempo de la salida indicada, pero bajo el único motivo de que deben acabar con lo encargado y mas no por sentir que la municipalidad sea la institución que los identifica.

### **Variable dependiente: Proceso administrativo**

En cuanto al proceso administrativo, en la Municipalidad Distrital de La Arena, ya se establece un flujo por el cual pasan todos los documentos, es decir desde mesa de partes hasta llegar al área indicada o cuando se procesa un pago no puede darse sin el conocimiento de gerencia, así también este se prioriza debido a que no es conveniente que ningún gobierno local mantenga documentos sin tramitar o asuntos sin atender, sino existe cierta incógnita por parte del distrito que suele en ocasiones cuestionarse si se está haciendo bien o no las cosas en las instituciones pertenecientes a la gestión pública.

Por otro lado, la institución refuerza que todo lo que respecta a trámite documentario sea rápido y eficiente, junto con la supervisión respectiva y podría decirse una necesidad de preservar un puesto laboral en la institución, de esta manera el ser un elemento útil en la gestión local y con un sueldo puntual hace que tengas un

motivo de continuar desempeñándote en el nivel que se está haciendo, no hay una validación que lo compruebe o algo extra que te indique que debes ser parte de la municipalidad.

Así mismo, es principal el hecho de que no solo se trabaje unánimemente, sino que ante alguna duda sobre la finalidad o proceso que se le dé a un determinado expediente puede hacerse sin problema alguno a alguien no propio del despacho, es decir hay un nivel de comunicación fluido que no limita el avance y recorrido del proceso administrativo. Ya que, con respecto a la carga laboral, la gerencia municipal estima que no hay tiempos muertos y por tanto los procesos administrativos que son concurrentes en determinadas áreas son reforzadas con la adquisición de más personal en ellas.

De lo mencionado anteriormente se puede notar que los procesos son priorizados desde la supervisión hasta la verificación del desempeño y la comunicación es activa ante las diferentes situaciones cotidianas, aun así, no hay presencia de una identidad corporativa por parte de los trabajadores administrativos que vaya más allá de facilidades en cuestión de permisos y conmemoraciones por fechas celebraciones como el día del trabajador público, día del trabajo, entre otros.

#### IV. DISCUSIÓN

En el primer objetivo específico, analizar la influencia del desempeño en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024. Para McKay et al. (2022) expresan que el desempeño se mide tanto por quien tiene a cargo un grupo de personas como para los externos a una determinada institución. Resumiéndose además como el rendimiento de alguien al realizar una determinada tarea. En esta dirección, la investigación denotó que entre el 48% y 54% cumplen con una cierta actividad física y por tanto su desempeño es notorio y calificable. Por lo consiguiente, Asbari et al. (2021) manifiestan que los cambios para mejorar el desempeño en el personal tuvieron un efecto significativo entre el liderazgo transformacional y los trabajadores obtuvieron una mejor gestión de su desempeño. En mención a lo dicho anteriormente, es importante que en las organizaciones se mida el desempeño de los colaboradores empleando técnicas propias de la administración y evaluando así no solo mediante la observación sino empleando métodos más formales, disminuyendo así actividades redundantes que pueden existir en todo centro de trabajo.

Si bien, los resultados evidencian que el desempeño es un factor prioritario dentro del proceso administrativo, un 65,9% señaló estar en total desacuerdo en que en la institución hay actividades en las que considere que su conocimiento previo puede aplicarse; mientras que solo un 7,3% denota estar de acuerdo con que dentro de la municipalidad existen labores que encajan con sus capacidades y un 22.0% expresa estar en desacuerdo con sentir que los resultados obtenidos después de una tarea encargada por su jefe inmediatos son satisfactorios para ellos mismos. Esto siendo afirmando mediante la entrevista realizada a la gerencia municipal, ya que indicó que en efecto el personal es adecuado a sus capacidades, pero las medidas para controlar el desempeño de este son únicamente mediante supervisión directa de alcaldía o jefes directos de oficina.

Por tanto, este estudio brindó un  $Rho=0.458$  y  $sig.=0.000<0.05$ . Siendo así que estadísticamente se demostró una influencia moderada, pudiendo ACEPTAR, la primera hipótesis específica, puesto que el desempeño influye significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Arena. Siendo factible que, al preocuparse por evaluar el desempeño

del personal administrativo, se optimizarán los procesos administrativos de la institución.

En lo que concierne al desempeño, se entiende que es de suma importancia en las labores cotidianas de cualquier trabajador, por lo mismo es que también su evaluación es relevante para que la institución conozca si existen factores adicionales que puedan ocasionar inconvenientes en el flujo de actividades. Recalcando además que dicha evaluación debe ser mediante el uso de métodos de evaluación de desempeño ya establecidos, de manera que la supervisión mediante jefes inmediatos o autoridades correspondientes, como lo indica la gerente municipal sean un complemento opcional en la Municipalidad Distrital de La Arena.

Adicional a ello, referente al segundo objetivo específico, analizar la influencia del sentido de pertenencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024. Se tiene a Gopalan et al (2022) quienes a causa del cierre de campus universitarios durante la pandemia del covid 19 se encargaron de comparar el grado de sentido de pertenencia en los universitarios antes y después de este acontecimiento, siendo factor clave la integración física y la necesaria inclusión de todos los involucrados, definiéndola además como la cualidad de sentirse incluidos por parte de quienes conforman a un determinado colectivo.

Además, según la encuesta aplicada al personal administrativo se denotó que un 61,0% señaló estar en desacuerdo con el considerar que la municipalidad lo hace sentir identificado como un colaborador eficiente; así también solo un 2.4% expresa estar de acuerdo con considerar que desempeña sus labores diarias dentro del marco de valores que garantiza su autenticidad además de ello, un 56,1% del total de encuestados indica estar totalmente en desacuerdo en considerar que la institución lo incluya dentro de plan de trabajo y actividades a lo largo de la gestión y en este caso complementando con lo mencionado por la gerente municipal, es prioritario el cumplimiento de metas y objetivos, en base a la carga laboral considerable que se tiene, en las oficinas además el personal es mixto y se adecua acorde a sus estudios previos ya sean truncos o aun por culminar.

Es decir, el sentido de pertenencia es materia de verificación aun en la institución, sin embargo, se considera que con la inspección constante del



cumplimiento de sus labores diaria ya se estaría corroborando si se tiene personal identificado con la institución, pero no existe un análisis mucho más profundo sobre ello, se observa además que en la investigación hay una influencia por parte del sentido de pertenencia hacia el proceso administrativo, reflejando un  $Rho=0.682$  y  $sig.=0.000<0.05$ . Siendo así que estadísticamente se demostró una influencia moderada, pudiendo ACEPTAR, la segunda hipótesis específica, puesto que el sentido de pertenencia influye significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Arena.

Continuando con la idea anterior, al verse directamente influenciado el sentido de pertenencia en el proceso administrativo, nos denota que se debe complementar las actividades laborales junto con el refuerzo del sentido de pertenencia. Macías (2022), por ejemplo, en su trabajo de investigación presenta una propuesta estructurada acerca de estrategias que compensen un buen sentido de pertenencia de los trabajadores de una empresa de seguridad y de esta manera evitar la rotación constante de personal, que como sabemos suele ser un problema constante en instituciones públicas y privada, en especial si no se ejercen habilidades blandas y/o no se cuida el talento humano.

Verificando así, que el sentido de pertenencia es una dimensión fundamental de la calidad de vida en cualquier comunidad y es particularmente importante para los gobiernos locales, ya que ayuda a desarrollar una conciencia compartida entre los residentes y promueve una mayor participación cívica y en el caso del personal administrativo se trabaja conjuntamente por una misma dirección, es más, las metas y objetivos que se priorizan siempre, ya no serían únicamente por parte de los encargados, sino de manera similar se trabaja en el personal que de manera autónoma tomará el interés por cumplir, es decir sabrá que su esfuerzo tendrá una compensación cuando menos emocional al sentir que pertenece a un equipo de trabajo que no solo vela por intereses propios sino también por conservar a sus colaboradores.

En el tercer objetivo específico, evaluar la influencia de la iniciativa en el proceso administrativo. Adecco (2020) expresa que, la iniciativa es la capacidad instruida para desarrollar y proponer proyectos propios, además de sumarle su cualidad de adelantarse a acontecimientos, en el caso de la Municipalidad Distrital de

La Arena, si se desarrollara una iniciativa en los colaboradores administrativos, se tendría un mejor flujo de comunicación y los tiempos muertos no tendrían oportunidad de aparecer, ya que como lo indicó la gerente municipal, estos no existen, pero es debido a que el cumplir con las actividades garantiza una permanencia en el centro laboral, mas no por el hecho de sentir que se debe hacer para un beneficio que no sea el propio.

A la vez, según lo que indica la encuesta aplicada se obtuvo un 58,5% de los encuestados que denotó estar en desacuerdo en considerar que ser pro activo contribuye a que sus tareas encargadas esté listas a tiempo; además de ello únicamente un 4,9% está de acuerdo en considerar que la municipalidad modela su actitud frente a problemáticas que pueden sugerir de manera cotidiana en su centro de labores; así también un 53,7% indica estar en desacuerdo en considerar que dentro de la institución se optimizan recursos como tiempo y metas. Es decir que de alguna manera los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Arena no percibe a la iniciativa como una cualidad necesaria durante las labores diarias, únicamente se limitan a cumplir con lo designado acorde a su área propia y si bien podríamos estimar que el compañerismo debe existir dentro de los ambientes laborales, también existe la brecha que limita el inicio de un proceso donde acaba otro, por ejemplo, si un documento exige atención en un determinado despacho, pero se encuentra sobrecargado con expedientes anteriores, únicamente se priorizarán los de mayor antigüedad y pudiendo solicitar a otra área su apoyo, no se daría debido a que existen terminologías y consignas que ya maneja una oficina en específico y es más el justificante de que todos tienen cosas que hacer hace que se limite a una singularización dentro de cada área.

Igualmente, se analiza el nivel de influencia de la iniciativa en el proceso administrativo, reflejando un  $Rho=0.552$  y  $sig.=0.000<0.05$ . Siendo así que estadísticamente se demostró una influencia moderada, pudiendo ACEPTAR, la tercera hipótesis específica, la iniciativa influye significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Arena. Por consiguiente y en base a lo previamente mencionado líneas arriba se estima entonces que, si en la institución se trabajara la iniciativa en su personal mediante incentivos morales o como lo indicó la gerente municipal en la entrevista

realizada, se ofrece mayor flexibilidad mientras se verifique que las labores están siendo efectivas y logran que ante la población distrital se observe que la gestión local opera con factibilidad.

Como lo expresa Minaya (2022), quien expresa que en la Municipalidad de Buenavista en Casma, un 70% del total del personal denotó no estar de acuerdo con el sistema de trámite documentario, mencionando entre los problemas el hecho de que no existe una buena atención al ciudadano que inicia desde mesa de partes hasta las múltiples áreas debido a que la iniciativa y servicio al ciudadano no se encuentra trabajada en dicha gestión local.

Por último, en el objetivo general, evaluar la influencia de la identidad corporativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024. La identidad corporativa es aquella composición de la comunicación, comportamientos al público y los valores junto con la cultura organizacional que es propia de la municipalidad en estudio. Los procesos administrativos además de ser parte por no decir la totalidad de lo cotidiano dentro de esta institución, son el conjunto de etapas interrelacionadas con las cuales se hace efectiva la gestión local. Siendo que, tanto el cuestionario aplicado como la entrevista permitieron verificar que la municipalidad no trabaja apropiadamente la identidad corporativa y en consecuencia incidir en los procesos administrativos de la misma y por supuesto llevados a cabo por el personal administrativo, ya que si no se trabaja en ello podría generar irregularidades en el correcto funcionamiento de la institución.

De este modo, el tener un personal que no solo desempeñe sus labores con una única motivación ya sea salarial o externa, podría ser dirigida a la generación de un centro laboral que los haga sentir pieza importante de esta, proyectando así un buen entorno de trabajo. Además, lo indicado por la gerente municipal, fue que los colaboradores son evaluados con el objetivo de verificar que trabajen para el logro de objetivos y metas locales exclusivamente, siendo relevante el hecho de reforzar una identidad corporativa en la municipalidad, ya que existe, pero en este caso se direcciona como se indicó antes, hacia propósitos personales y no por un sentido de vocación desde la institución hacia la población y favorecer a gestión local.

A la vez, el presente estudio reflejó un  $Rho=0.403$  y  $sig.=0.000<0.05$ . Siendo

el factor estadístico que demostró una influencia muy alta, logrando así ACEPTAR, la hipótesis general, puesto que la identidad corporativa influye significativamente en el proceso administrativo de la municipalidad Distrital de La Arena. Dicho nivel de influencia denota que a la vez que la institución solidifique su identidad corporativa logra mejorar la labor del proceso administrativo que ejecuta el colaborador. Los resultados que se obtuvieron muestran relación similar con el trabajo investigativo de Huamán y Janampa (2024), el cual tuvo como conclusión un coeficiente correlación de un Rho de Spearman correspondiente a 0.403 y un nivel de sig. (bilateral) de 0.05, siendo así, que la identidad corporativa bajo una ejecución amplia tiene efecto admisible y/o positivo sobre el proceso administrativo realizado por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Arena. Afirmando así que, la variable independiente influye en la variable dependiente; siendo que, al optimizar la identidad corporativa se obtendrá una correcta ejecución de los procesos administrativos por parte del personal de la organización

## V. CONCLUSIONES

El desempeño influye moderadamente en el proceso administrativo del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024; ya que se observa un  $Rho=0.458$  y  $sig.=0.000<0.05$ , puesto que los procesos administrativos llevados a cabo en la institución se ven influenciados por el grado de desempeño que ejercen los trabajadores durante la jornada laboral, el no conocerlo o evaluarlo superficialmente pueden generar inconvenientes futuros, por lo que existe la necesidad de que se controle un óptimo desempeño ya que se logrará así un correcto flujo de los procesos administrativos.

El sentido de pertenencia tiene una influencia moderada en el proceso administrativo del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024; evidenciándose un  $Rho=0.682$  y  $sig.=0.000<0.05$ , puesto que la institución no practica jornadas de integración y se limita a la priorización del flujo documentario, por lo que si la municipalidad trabaja un sentido de pertenencia en sus colaboradores logrará que el proceso administrativo sea factible.

La iniciativa influye moderadamente en el proceso administrativo del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024; observándose un  $Rho=0.552$  y  $sig.=0.000<0.05$ , puesto que en la institución no se denota que la iniciativa sea una capacidad que se estimule a incluir en las labores cotidianas dentro de la institución.

La identidad corporativa tiene una influencia significativamente alta en el proceso administrativo del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024; reflejando un  $Rho=0.403$  y  $sig.=0.000<0.05$ , de modo que al tener un talento humano que se sienta identificado institucionalmente con su centro de trabajo se observarán mejores resultados en el proceso administrativo del mismo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Emplear métodos administrativos de evaluación del desempeño por parte de la Municipalidad Distrital de La Arena hacia los trabajadores administrativos que la conforman. Así pues, se tendrá una serie de indicadores que brindaran una data más precisa respecto al desempeño, pudiendo detectar si existen factores ya sean internos o externos que puedan afectarle.

Organizar programas de capacitación y mentoría sobre lo que comprende el cargo de ser un trabajador administrativo dentro de la Municipalidad Distrital de La Arena y el nivel de responsabilidad que conlleva. Así mismo, en la medida de que el colaborador sienta que sus opiniones y preocupaciones son tomadas en cuenta, sentirá que forma parte de la institución, repercutiendo además en su jornada laboral.

Considerar el reconocer de manera interna a los colaboradores administrativos cuando cumplan eficientemente las actividades planteadas, de manera que se inculque la iniciativa en ellos. Siendo así, que al fomentar un ambiente donde se promueva la autonomía, la creatividad y el trabajo en equipo permitirá que los trabajadores puedan poner en práctica sus ideas y contribuir al éxito de la institución.

Promover la comunicación, el reconocimiento, integración y el desarrollo profesional, donde el personal administrativo se sienta valorado y parte fundamental de la organización, fortaleciendo su compromiso y lealtad hacia la municipalidad. Además de continuar con las reuniones de retroalimentación que se vienen ejecutando para poder escuchar sus opiniones y darles voz en los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de La Arena.

## REFERENCIAS

- Abanto M. (2021). *“Procesos Administrativos Y Su Influencia En La Gestión De La Municipalidad Provincial De San Pablo, Cajamarca 2019”*, la Universidad Alas Peruanas. [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10153/Tesis\\_ProcesosAdministrativos\\_Gesti%C3%B3n.Municipio\\_San%20Pablo\\_Cajamarca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10153/Tesis_ProcesosAdministrativos_Gesti%C3%B3n.Municipio_San%20Pablo_Cajamarca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Adminusau. (2020) ¿Qué son las capacidades? – Currículo nacional. <https://sites.minedu.gob.pe/curriculonacional/2020/11/06/que-son-las-capacidades/#:~:text=Las%20capacidades%20son%20recursos%20para,p,ara%20afrentar%20una%20situaci%C3%B3n%20determinada.>
- Aguirre, S. et al. (2019). *La identidad e imagen corporativa en las instituciones de educación superior. Caso Universidad Ecotec. (U. ECOTEC, Ed.)* Samborondón, Ecuador. <https://libros.ecotec.edu.ec/index.php/editorial/catalog/book/50>
- Alay y Barcía. (2022). *Cultura organizacional y su influencia en el proceso administrativo en instituciones educativas, Cantón Pedro Carbo, Manabí, Ecuador.* Dialnet-CulturaOrganizacionalYSuInfluenciaEnElProcesoAdmin-8590715.pdf
- Aparicio, C. (2020). *Identidad corporativa y la comunicación interna de los trabajadores de la Universidad Nacional Micaela Bastidas, 2019* [tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública, Escuela de posgrado, Programa académico de Maestría en Gestión Pública, Lima, Perú]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41594/APARICIO\\_PC..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41594/APARICIO_PC..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, J. (2020). *Técnicas de investigación científica.* <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>

- Arias, J., y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Primera edición digital*. ISBN: 978-612-48444-2-3  
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20500.12390/2260>
- Asana, T. (2023). ¿Qué es el diseño de proyectos? 7 pasos que incluyen consejos de expertos. <https://asana.com/es/resources/project-design>
- Asbari, M., Dylmoon Hidayat, D. y PURWANTO, A. (2021). Gestión del desempeño de los empleados: del liderazgo a la disposición para el cambio. *Revista Internacional de Estudios Sociales y de Gestión*, 2 (1), 74–85.  
<https://doi.org/10.5555/ijosmas.v2i1.12>
- Bazán, S. (2021). La metodología indagación y el aprendizaje de las ciencias naturales. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3406>
- Brume, M. (2019). Estructura organizacional. <https://www.unibarranquilla.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- Calle, P. (2020). Propuesta de mejora del proceso administrativo para orientar la gestión de calidad en la empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/47503>
- Cárdenas (2022). Gobierno digital y su incidencia en los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022. Cuzco, 2023.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12947/8/IV\\_PG\\_MGP\\_TE\\_Cardenas\\_Almanza\\_2023.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12947/8/IV_PG_MGP_TE_Cardenas_Almanza_2023.pdf)
- Carhuancho, I., Sicheri, L., Nolazco, F., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación holística*. GUAYAQUIL/UIDE/2019.
- Chávez (2023). El proceso administrativo municipal. *Técnica administrativa que garantiza la eficiente y eficaz administración de los Municipios*.  
[file:///C:/Users/Reynald/Downloads/ARTICULO%20PROCESO%20ADMINISTRATIVO%20MUNICIPAL%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Reynald/Downloads/ARTICULO%20PROCESO%20ADMINISTRATIVO%20MUNICIPAL%20(2).pdf)
- Cervántes, B. (2020). Distribución en franquicias.



<https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/538/1/CD-1039.pdf>

Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. Curso Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

Cosme, D. - Inga, W. (2018). Percepción de la identidad corporativa en los trabajadores de la municipalidad de El Tambo y San Agustín de Cajas. Universidad Nacional del Centro del Perú – Facultad de Ciencias de la Comunicación – Huancayo – Perú. [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4980/T010\\_73494378\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4980/T010_73494378_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Corona, A. (2020). El sentido de pertenencia, una estrategia de mejora en el proceso formativo en las artes. Estudio de caso en danza en una universidad mexicana. Páginas de Educación. <https://doi.org/10.22235/pe.v13i2.2172>

Correa, M. (2022). Proceso administrativo y su influencia en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3370219>

Devereux, L., Melewar, T., Dinnie, K., & Lange, T. (2020). Corporate identity orientation and disorientation: A complexity theory perspective. *Journal Of Business Research*, 109, 413-424. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.048>

Equipo Editorial. (2020). Conocimiento. Significados. <https://www.significados.com/conocimiento/>

Euroinnova Formación. (2023). Blogs educativos primaria. Euroinnova Business School. <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-el-proceso-administrativo>

Fabiola, A. R. (2022). *Automatización y mejora de los procesos administrativos en una empresa de seguridad*. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5472>

Fosu, E., Yi, K., and Asiedu, D. (2024). The effect of CSR on corporate social performance: mediating role of corporate image, green innovation and moderating role of corporate identity. *Corporate Social Responsibility and*

- Environmental Management, 31 (1), 69–88. <https://doi.org/10.1002/csr.2553>
- Galán, J. (2022). Eficacia. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/eficacia.html>
- García, I. (2021). *Proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura, 2021* [TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE: Licenciada en Administración]. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69495/Garcia\\_EIK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69495/Garcia_EIK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Golsteing, D. y Drybread, K, (2018). The social life of corruption in Latin America. *Theory and Critique*, <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14735784.2018.1531816>
- Gómez, N., & Puerres, J. A. (2021). *Propuesta de mejora en los procesos administrativos del área de producción de la empresa Articolor ubicada en el corregimiento del Placer, municipio de el Cerrito* [Proyecto de grado para optar por el título de Administrador de empresas]. Institución Universitaria Antonio José Camacho. <https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/942/proyecto%20de%20grado%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales Mijahuanca, JL, & Peña Alama, YDP (2022). Sistema multiplataforma para automatizar el proceso administrativo de la Institución Educativa Privada “Sócrates” Piura - 2021. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99429>
- Gopalan, M., Linden-Carmichael, A. N., & Lanza, S. T. (2022). College Students' Sense of Belonging and Mental Health Amidst the COVID-19 Pandemic. *Journal Of Adolescent Health*, 70(2), 228-233. <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2021.10.010>
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres. P (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México.

<https://www.mheducation.com.mx/metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cuali-9781456260965-latam-group>

Herrera, T. J. F., De La Hoz Granadillo, E. J., y Gómez, J. M. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>

Huamán y Janampa. (2024). "Actitud relacionado al comportamiento ambiental en estudiantes de Enfermería, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2023". <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/6539>

Juarez, C. (2019). *Identidad Corporativa Y Su Relación Con La Responsabilidad Social En La Comuna Urbana De La Municipalidad Distrital De Pacucha, Andahuaylas, Apurímac - 2019 [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas]*. Universidad Nacional José María Arguedas Facultad De Ciencias De La Empresa Escuela Profesional de Administración de Empresas. [https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/726/C%C3%A9sar\\_Tesis\\_Bachiller\\_2022.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/726/C%C3%A9sar_Tesis_Bachiller_2022.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Katherin, M. C. (2022). *Influencia del sentido de pertenencia sobre la rotación laboral en los trabajadores de empresas medianas de seguridad de vigilancia privada en la ciudad de Bogotá en el caso de la empresa Seguridad Canina de Colombia LTDA Secanco LTDA*. Repositorio Digital Institucional de la Universidad Externado de Colombia. <https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/c1db0f81-5d4f-4990-a0b2-295a8d8796bd>

La iniciativa, competencia clave para el trabajo | Fundación Adecco. (2022, 30 marzo). El Blog de Empleo de Fundación Adecco. <https://fundacionadecco.org/blog/la-iniciativa-competencia-clave-para-el-empleo-como-desarrollarla/>

López, H y Barturén, E. (2018). *Plan estratégico de identidad corporativa para mejorar la comunicación visual en la gerencia de desarrollo social y promoción de la familia de la municipalidad provincial de Chiclayo*. [Tesis de

Licenciatura, Universidad Seño de Sipán].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5734/Mel%20L%C3%B3pez%20%26%20Serquen%20Barturen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

McKay, A. K. A., Stellingwerff, T., Smith, E. S., Martin, D. T., Mujika, I., Goosey-Tolfrey, V. L., Sheppard, J. M., & Burke, L. M. (2022). Defining Training and Performance Caliber: A Participant Classification Framework. *International Journal Of Sports Physiology And Performance*, 17(2), 317-331. <https://doi.org/10.1123/ijsp.2021-0451>

Manrique, J. (2021). La regularización en materia urbanística: lecciones del derecho francés para el caso colombiano. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 26, 263-283. <https://doi.org/10.18601/21452946.n26.09>

Marchan (2023). *Optimización de los procesos administrativos básicos en un laboratorio clínico tradicional*. Facultad De Ciencias Económicas Y Empresariales. Universidad de Piura. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/6112/TSP\\_AE\\_2321.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/6112/TSP_AE_2321.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

MEF (2021). Política económica y social. ¿Qué son las proyecciones? [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100694&view=article&catid=23&id=60&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100694&view=article&catid=23&id=60&lang=es-ES)

Minaya, E. (2022, 24 octubre). Propuesta de implementación del sistema informático de gestión de trámite documentario para la municipalidad distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20500.13032/29712>

Montúfar, E. (2018). Propuesta para el desarrollo de una identidad corporativa y estrategia de branding interno: caso Transportes Franchess S.C.R.L. (Trabajo de Suficiencia Profesional de licenciatura en Comunicación). Universidad de Piura. Facultad de Comunicación. Piura, Perú. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3358/TSP\\_INF\\_017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3358/TSP_INF_017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Oteo, C. (2023). Personas proactivas. Randstad. <https://www.randstad.es/contenidos360/desarrollo-personal/personas-proactivas-un-activo-valioso/>
- Pacheco, C. (2018). Propuesta De Un Manual De Procedimientos Para La Oficina De Secretaría Académica De La Institución Educativa Colegio San Ignacio De Loyola De Piura, 2018. Universidad Nacional de Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1521/ADM-PAC-ALB-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paniagua, F., y Condori, P. (2018). Investigación científica en educación. *Proyecto académico, Segunda edición* Poveda, K. (2019). Identificación de Peligros, y Valoración de Riesgos Según la Norma GTC 45 en la Empresa Avitec Construcciones SAS. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/31343/kjpovedar.pdf?sequence=1&isAllowed=y> <https://www.aacademica.org/cporfirio/5>
- Pazos, W. (2020). *La Identidad Corporativa En Las Organizaciones, Lima, 2020* [Trabajo De Investigación Para Optar El Grado De Bachiller En Ciencias De La Comunicación]. USMP. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7581/PAZOS\\_FW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7581/PAZOS_FW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pineda, J. et al. (2023). Vista de desempeño Laboral. Revisión literaria. <https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commerciumpius/article/view/638/893>
- Puicón, J., y Salas, K. (2020). Sede de Servicios Administrativos de la Municipalidad Provincial de Piura. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5955>
- Quintana Bayona, M. A. A., y Luján Johnson, D. G. L. (2023). La gestión de riesgo, predictora para optimizar procesos administrativos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 10668-10686. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4158](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4158)
- Quintana, C. (2022). Identidad corporativa: qué es y cómo se construye la

personalidad de la marca. *Oberlo*. <https://www.oberlo.es/blog/identidad-corporativa>

Quintero, G. (2020). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. George Quintero | Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR. <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/974>

Redacción. (2020). El 80% de las empresas considera fundamental elegir una imagen corporativa adecuada. *Marketing Directo*. <https://www.marketingdirecto.com/marketing-general/marketing/el-80-de-las-empresas-considera-fundamental-elegir-una-imagen-corporativa-adecuada>

Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad. (2023). Inclusión: qué es, definición, tipos, características y ejemplos. Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad. <https://responsabilidadsocial.net/inclusion-que-es-definicion-tipos-caracteristicas-y-ejemplos/>

Reyes, A. (2020). *Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2018* [Para optar el grado académico de maestro en: Ciencias de la Administración]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Escuela de Posgrado. [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1858/1/T026\\_10347477\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1858/1/T026_10347477_M.pdf)

Saavedra, J. y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)

Sánchez, A. (2021). *Análisis de la imagen e identidad corporativa que maneja la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) en el período febrero 2019 – febrero 2020*. Quito, Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23351/1/UCE-FACSO-SANCHEZ%20ANDRES.pdf>

- Solís, L. D. M. (2020). La entrevista en la investigación cualitativa. Investigalia. <https://investigaliacr.com/investigacion/la-entrevista-en-la-investigacion-cualitativa/#:~:text=La%20entrevista%20es%20una%20conversaci%C3%B3n,48>
- Social Media IPADE. (2022). La importancia de la autenticidad - IPADE Business School. IPADE Business School. <https://www.ipade.mx/2022/04/15/la-importancia-de-la-autenticidad/>
- Tourky, M., Alwi, SFS, Kitchen, P., Melewar, TC y Shaalan, A. (2020). New conceptualization and measurement of corporate identity: evidence from the UK food and drink industry. *Business Research Magazine*, 109, 595–606. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.03.056>
- Vargas, N. y Zapata, S. (2019). *Análisis del proceso administrativo en la empresa Tecmein E.I.R.L - Espinar, 2019*, de la Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3034/Nuria%20Vargas\\_Sady%20Zapata\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2019.pdf](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3034/Nuria%20Vargas_Sady%20Zapata_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf)
- Westreicher, G. (2022). Población. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/poblacion.html>
- Yara, D. (2021). *Diseño de identidad corporativa de la inmobiliaria Santa María en Perico - Jujuy* [Tesis de grado]. Universidad Católica de Salta. [http://bibliotecas.ucasal.edu.ar/opac\\_css/index.php?lvl=cmspage&pageid=24&id\\_notice=69611](http://bibliotecas.ucasal.edu.ar/opac_css/index.php?lvl=cmspage&pageid=24&id_notice=69611)
- Yirda, A. (2023). Definición de Medición. <https://conceptodefinicion.de/medicion/>.
- Zapata, I. (2019). *Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019*. [http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14338/Tesis\\_64313.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14338/Tesis_64313.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zarate, D. (2023). Proceso administrativo empresarial: qué es, etapas y ejemplo. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo#:~:text=Un%20proceso%20administrativo%20empresarial%20es,los%20objetivos%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>



**ANEXOS**

**Anexo 1.**

**Operacionalización de la variable Identidad Corporativa**

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Identidad corporativa	Quintana (2022) define que la identidad corporativa de una empresa está compuesta por una serie de elementos visuales y de comunicación que le permiten a una empresa definir la identidad de marca que está buscando.	Se medirá las dimensiones de la identidad corporativa: la capacidad, el sentido de pertenencia y la iniciativa, usando el instrumento de la encuesta.	Desempeño	Conocimiento	Ordinal
				Capacidad	
				Resultados	
			Sentido de pertenencia	Identidad	
				Autenticidad	
				Inclusión	
			Iniciativa	Pro actividad	
Actitud					
				Optimización	

## Operacionalización de la variable proceso administrativo

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Proceso administrativo	Saavedra y Delgado (2020) definen que los procesos administrativos facilitan que las personas se empoderen personal y profesionalmente, de esa forma coadyuvan de forma eficiente en el cumplimiento de las metas institucionales, en vista de que se sienten reconocidos y valorados.	Se medirá las dimensiones de los procesos administrativos como: planeación, organización, ejecución y control; mediante la aplicación de una encuesta.	Planificación	Prevenición	Ordinal
				Proyección	
				Indagación	
			Organización	Distribución	
				Estructura	
				Diseño	
			Dirección	Cumplimiento	
				Eficacia	
				Eficiencia	
			Control	Regularización	
Productividad					
				Medición	

## Tabla de consistencia

La Identidad corporativa y su influencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Método
¿Cómo influye la identidad corporativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024?	Evaluar la influencia de la identidad corporativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.	La identidad corporativa tiene influencia significativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.	El diseño es no experimental-transversal correlacional-causal
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la influencia del desempeño en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024?</li> <li>¿De qué manera influye el sentido de pertenencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024?</li> <li>¿Cómo influye la iniciativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la influencia del desempeño en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.</li> <li>Analizar la influencia del sentido de pertenencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.</li> <li>Analizar la influencia de la iniciativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El desempeño influye significativamente en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.</li> <li>El sentido de pertenencia tiene influencia significativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.</li> <li>Existe una influencia significativa de la iniciativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.</li> </ul>	<p>El tipo de investigación es aplicada</p> <p>El enfoque es mixto</p> <p>La muestra es 41 trabajadores administrativos</p> <p>Las técnicas son encuesta y entrevista.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista</p>

## Anexo 2.

### Matriz de Instrumento de investigación, Cuestionario

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores	Técnica / Instrumento	N° de ítems	Ítems
¿Cómo influye la identidad corporativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024?	Evaluar la influencia de la identidad corporativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.	La identidad corporativa tiene influencia significativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.	X: Identidad corporativa	X1.1 Conocimiento	Encuesta / Cuestionario	1	En la institución hay actividades en las que considere que su conocimiento previo puede aplicarse.
				X1.2 Capacidad		2	Dentro de la municipalidad existen labores que encajan con sus capacidades.
				X1.3 Resultados		3	Siente que los resultados obtenidos después de una tarea encargada por su jefe inmediato son satisfactorios para usted.
				X2.1 Identidad		4	Considera que la municipalidad lo hace sentir identificado como un colaborador eficiente.
				X2.2 Autenticidad		5	Considera que desempeña sus labores diarias dentro del marco de valores que garantiza su autenticidad.
				X2.3 Inclusión		6	Considera que la institución lo incluye dentro de su plan de trabajo y actividades a lo largo de la gestión
				X3.1 Pro actividad		7	Considera que el ser pro activo contribuye a que sus tareas encargadas estén listas a tiempo.
				X3.2 Actitud		8	Considera la municipalidad modela su actitud frente a problemáticas que pueden surgir de manera cotidiana en su centro de labores.
				<del>X3.3 Optimización</del>		9	Considera que dentro de la institución se optimizan recursos como tiempo y metas.
				<del>X3.4 X3.:</del>			
			<del>Y1.1 Prevención</del>	10		Considera que la municipalidad previene inconvenientes para que usted labore con normalidad	
			<del>Y1.2 Proyección</del>	11		Dentro de la institución considera que tiene establecido alguna proyección futura.	
			<del>Y1.3 Indagación</del>	12		Ante alguna duda que tengas ante una indicación brindada, indagas para averiguar el contexto de dicha disposición.	
			<del>Y2.1 Distribución</del>	13		La municipalidad distribuye correctamente las labores y responsabilidades que le corresponden como entidad pública.	
			<del>Y2.2 Estructura</del>	14		Considera que la estructuración de la institución ha mejorado a lo largo del tiempo.	
			<del>Y2.3 Diseño</del>	15		Considera que el diseño de la municipalidad se ajusta a los objetivos de esta.	
			<del>Y3.1 Cumplimiento</del>	16		Considera que la institución procura el cumplimiento de las metas que establecen	
			<del>Y3.2 Eficacia</del>	17		La municipalidad ejerce la eficacia en situaciones que considera extremas.	
			<del>Y3.3 Eficiencia</del>	18		Considera que aplicar eficiencia en la mayor cantidad de actividades posibles ayuda a mejores resultados.	
			<del>Y4.1 Regularización</del>	19		Considera que la municipalidad ha realizado alguna acción para regularizar el uso de recursos como tiempo o insumos.	
<del>Y4.2 Productividad</del>	20	Considera que la productividad en la institución debe seguir manteniéndose al nivel actual.					

## Matriz de Instrumento de investigación, Guía de entrevista

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores	Técnica / Instrumento	N° de ítems	Ítems	
¿Qué influencia existe entre la identidad corporativa y el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024?	Evaluar la influencia de la identidad corporativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.	La identidad corporativa tiene una influencia significativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.	X: Identidad corporativa	X1.1	Conocimiento	Entrevista / Guía de entrevista	1	¿La institución realiza actividades de acuerdo al conocimiento previo de los colaboradores?
				X1.2	Capacidad		2	¿Las capacidades de los colaboradores son acorde a las labores que demanda la Municipalidad Distrital de La Arena?
				X1.3	Resultados		3	¿Existe algún tipo de acción posterior a un resultado obtenido en alguna de las áreas de la institución?
				X2.1	Identidad		4	¿Qué medidas tiene la municipalidad para que los colaboradores se identifiquen con ella?
				X2.2	Autenticidad		5	¿Cómo la municipalidad evalúa a su personal dentro del marco de la autenticidad y valores?
				X2.3	Inclusión		6	¿De qué manera la institución actúa respecto a la inclusión en su talento humano?
				X3.1	Pro actividad		7	¿La institución como tal promueve la pro actividad en sus colaboradores? ¿De qué manera?
				X3.2	Actitud		8	¿De qué manera la Municipalidad Distrital de La Arena verifica si el personal demuestra una actitud positiva y favorable mientras labora?
				X3.3	Optimización		9	¿Existen estrategias destinadas a optimizar las actividades cotidianas en la Municipalidad Distrital de La Arena? ¿Cuáles son?
			Y: Proceso administrativo	Y1.1	Prevención		10	¿De qué manera la institución previene inconvenientes para evitar retrasos en las labores administrativas?
				Y1.2	Proyección		11	¿Qué acciones se han tomado para que los colaboradores puedan desarrollarse en su ámbito laboral?
				Y1.3	Indagación		12	¿De qué manera la municipalidad asesora ante dudas por parte de su personal?
				Y2.1	Distribución		13	¿La distribución del trabajo se encuentra equilibrada? ¿Por qué?
				Y2.2	Estructura		14	¿Cómo la estructura de la institución contribuye a que mejore a lo largo de la gestión?
				Y2.3	Diseño		15	¿De qué manera el diseño de la municipalidad se ajusta a los objetivos de esta?
				Y3.1	Cumplimiento		16	En base al proceso administrativo, ¿Cómo es que la municipalidad garantiza el cumplimiento del flujo documentario?
				Y4.1	Regularización		17	¿Cómo se regulan las actividades que generan tiempos muertos?
				Y4.2	Productividad		18	¿De qué manera la productividad es un factor relevante durante las labores cotidianas?
				Y4.3	Medición		19	¿De qué manera se mide la magnitud de desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Arena?



## ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

N° \_\_\_\_\_

**Encuesta a Trabajadores**

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo evaluar la influencia de la identidad corporativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo:

[byoveralopez@ucvvirtual.edu.pe](mailto:byoveralopez@ucvvirtual.edu.pe)

DATOS ESPECÍFICOS						
Ítems		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
Dimensión: Desempeño						
1	En la institución hay actividades en las que considere que su conocimiento previo puede aplicarse.					
2	Dentro de la municipalidad existen labores que encajan con sus capacidades.					
3	Siente que los resultados obtenidos después de una tarea encargada por su jefe inmediato son satisfactorios para usted.					
Dimensión: Sentido de pertenencia						
4	Considera que la municipalidad lo hace sentir identificado como un colaborador eficiente.					
5	Considera que desempeña sus labores diarias dentro del marco de valores que garantiza su autenticidad.					
6	Considera que la institución lo incluye dentro de su plan de trabajo y actividades a lo largo de la gestión.					
Dimensión: Iniciativa						
7	Considera que el ser pro activo contribuye a que sus tareas encargadas estén listas a tiempo.					
8	Considera la municipalidad modela su actitud frente a problemáticas que pueden surgir de manera cotidiana en su centro de labores					
9	Considera que dentro de la institución se optimizan recursos como tiempo y metas.					

Dimensión: Planificación						
10	Considera que la municipalidad previene inconvenientes para que usted labore con normalidad					
11	Dentro de la institución considera que tiene establecido alguna proyección futura.					
12	Ante alguna duda que tengas ante una indicación brindada, indagas para averiguar el contexto de dicha disposición.					
Dimensión: Organización						
13	La municipalidad distribuye correctamente las labores y responsabilidades que le corresponden como entidad pública.					
14	Considera que la estructuración de la institución ha mejorado a lo largo del tiempo.					
15	Considera que el diseño de la municipalidad se ajusta a los objetivos de esta.					
<b>Ítems</b>		<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Dimensión: Dirección						
16	Considera que la institución procura el cumplimiento de las metas que establecen.					
17	La municipalidad ejerce la eficacia en situaciones que considera extremas.					
18	Considera que aplicar eficiencia en la mayor cantidad de actividades posibles ayuda a mejores resultados.					
Dimensión: Control						
19	Considera que la municipalidad ha realizado alguna acción para regularizar el uso de recursos como tiempo o insumos.					
20	Considera que la productividad en la institución debe seguir manteniéndose al nivel actual.					
21	Considera que la municipalidad mide su desenvolvimiento periódicamente.					
DATOS GENERALES						
1. Edad : _____                      3. Estado civil : _____ 2. Sexo : _____                      4. Ocupación : _____ <span style="float: right;">Fecha: _____</span>						

**FORMATO DE GUÍA DE ENTREVISTA PARA MEDIR LAS VARIABLES IDENTIDAD CORPORATIVA Y PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ARENA, 2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha: 26/ 04 / 2024

Nombre de entrevistada: Abog. Sara Cecilia Coveñas Yarlequé-Gerente Municipal de la MDLA

Entidad: Municipalidad Distrital de La Arena

Yo, Abog. Sara Cecilia Coveñas Yarlequé con DNI 48292966 en forma voluntaria; Sí ( x ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la influencia de la identidad corporativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo:

[byoveralopez@ucvvirtual.edu.pe](mailto:byoveralopez@ucvvirtual.edu.pe)

**VARIABLE INDEPENDIENTE:**  
**IDENTIDAD CORPORATIVA**

1. ¿La institución realiza actividades de acuerdo al conocimiento previo de los colaboradores?  
Podría decirse que en realidad los colaboradores y funcionarios son quienes usan su conocimiento previo en las actividades de la institución, es decir, ejecutan los ejes que hacen funcionar a la entidad.
2. ¿Las capacidades de los colaboradores son acorde a las labores que demanda la Municipalidad Distrital de La Arena?  
Si, en la mayoría de los casos sí, porque se solicita personal de acuerdo a los requerimientos para el sector de los locadores y en el caso del personal nombrado deben cumplir con los documentos de gestión internos.
3. ¿Existe algún tipo de acción posterior a un resultado obtenido en alguna de las áreas de la institución?  
Por parte del gobierno local existen motivaciones en base a lo emocional, ya que si bien se libera un presupuesto es para uso de ejecución pública.
4. ¿Qué medidas tiene la municipalidad para que los colaboradores se identifiquen con ella?



Se realizan condecoraciones con el personal que cesa, premiaciones, entre otros, además de cumplir con los beneficios correspondientes de existir contrato y en el caso de los locadores sus pagos son puntuales.

5. ¿Cómo la municipalidad evalúa a su personal dentro del marco de la autenticidad y valores?

Si bien no existe una evaluación estructurada, el jefe inmediato, el área de recursos humanos y en especial el alcalde están constantemente supervisión del personal y realizan reuniones semanales para garantizar que la gestión sea óptima.

6. ¿De qué manera la institución actúa respecto a la inclusión en su talento humano?

Existe una igualdad de género en la municipalidad, a las gerencias no se les exige que tengan un personal determinado más que en el ámbito de estudios o conocimientos como por ejemplo, el área de infraestructura cuenta en su mayoría con arquitectos, pero es porque esta área lo requiere.

7. ¿La institución promueve la proactividad en sus colaboradores? ¿De qué manera?

Si, ya que como lo indique anteriormente la idea de la gestión es cumplir con los trámites, lograr las metas que se plantean y se podría promover mediante las reuniones que mencione anteriormente donde pues e alcalde recalca el propósito que tiene durante ese periodo la municipalidad.

8. ¿De qué manera la Municipalidad Distrital de La Arena verifica si el personal demuestra una actitud positiva y favorable mientras labora?

En el caso de los locadores se comprueba si está bajo la idea de continuar apoyando al gobierno local y de no ser así, se corta el vínculo laboral y no se contrata nuevamente, más por parte del personal nombrado se aplica un procedimiento administrativo disciplinario.

9. ¿Existen estrategias destinadas a optimizar las actividades cotidianas en la Municipalidad Distrital de La Arena? ¿Cuáles son?

En este caso si algún trabajador demuestra que tiene la camiseta de la municipalidad y se mantiene en ello, se facilita permisos laborales o algún apoyo permisivo que este dentro del marco institucional.

#### **VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESO ADMINISTRATIVO**

10. ¿De qué manera la institución previene inconvenientes para evitar retrasos en las labores administrativas?

Esto se previene mediante la supervisión constante de esta gerencia municipal, el alcalde y el jefe inmediato de las oficinas, ya que el cumplimiento de actividades es prioritario.

11. ¿Qué acciones se han tomado para que los colaboradores puedan desarrollarse en su ámbito laboral?

Al requerir personal se hace acorde a sus capacidades, a sus estudios previos y/o profesión.

12. ¿De qué manera la municipalidad asesora ante dudas por parte de su personal?  
Se realizan consultas acorde a la finalidad del trámite, se puede consultar a su jefe de área o en su defecto al área de destino garantizando que su flujo sea correcto.
13. ¿La distribución del trabajo se encuentra equilibrada? ¿Por qué?  
Hay áreas que tiene más carga laboral como abastecimiento por ejemplo pero para ello se prioriza contratar más personal de manera que no exista un balance.
14. ¿Cómo la estructura de la institución contribuye a que mejore a lo largo de la gestión?  
Pues, no solo se tiene este edificio municipal, también existe un OMAPED, una central de serenazgo y otras oficinas que son parte del gobierno local.
15. ¿De qué manera el diseño de la municipalidad se ajusta a los objetivos de esta?  
En raíz a normas, se modificó acorde al formato nacional A3.2 y acorde a eso nos sujetamos a un organigrama acorde a la presidencia del consejo de ministros.
16. En base al proceso administrativo, ¿Cómo es que la municipalidad garantiza el cumplimiento del flujo documentario?  
Ya se encuentra estipulado y ante alguna irregularidad se procede con lo que te indique empezando por llamados de atención y si no la separación de la institución.
17. ¿Cómo se regulan las actividades que generan tiempos muertos?  
Considero que no hay tiempos muertos, la labor es diaria y grande, no hay tiempos donde no haya algo que hacer,
18. ¿De qué manera la productividad es un factor relevante durante las labores cotidianas?  
Para cumplir metas como gobierno local, de manera que se puede obtener incentivos de hasta 3 Millones de soles para uso en el distrito.
19. ¿De qué manera se mide la magnitud de desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Arena?  
El alcalde tiene a alguien encargado de verificar ello y conjuntamente con él como autoridad se busca que se respeten horarios y se usen para cumplir las labores correspondientes.

Muchas gracias por su participación...



#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Identidad corporativa	Desempeño	Pineda et al. (2023) comparte la teoría ya conocida sobre la dimensión desempeño de la identidad corporativa la cual expresa como los comportamientos o acciones que suelen ser relevantes para lograr los objetivos en la organización por parte de los trabajadores
	Sentido de pertenencia	Corona (2020), la define como un sentido de identidad que uno como individuo genera para con la comunidad, ya que es con esta que interactúa para lograr metas en común.
	Iniciativa	Oteo (2023) indica en la dimensión iniciativa que se define en un individuo con características como la pro actividad e inconformidad, es decir que usualmente propondrá ideas que mejoren los procesos de trabajo junto con el resultado final de cada proyecto que impactará en la continuidad de la empresa.
Proceso administrativo	Planificación	Zarate (2023) define la planificación como la etapa donde se definen los objetivos que se esperan alcanzar al igual que las estrategias a emplear para llegar a ellos.
	Organización	Zarate (2023) como la etapa donde se establece quienes, tiempos y modos de las tareas a realizar en la etapa de planificación, esto mediante grupos de trabajo o asignación de labores de acuerdo a capacidades y/o habilidades.
	Dirección	Zarate (2023) es el punto donde se designa a un encargado, quien será el que liderará todos los equipos de trabajo con el fin de alinearlos al plan establecido.
	Control	Zarate (2023) define la dimensión de control como la supervisión del plan establecido mediante la medición y análisis de indicadores.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Encuesta a personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena**” elaborado por Yovera López Brenny Reynaldo en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Medición de la variable Identidad Corporativa**

- Primera dimensión: **Desempeño**
- Objetivos de la Dimensión: Medir la influencia del desempeño en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento	En la institución hay actividades en las que consideres que tu conocimiento previo puede aplicarse.	4	4	4	
Capacidad	Dentro de la municipalidad existen labores que encajan con tus capacidades.	4	4	4	
Resultados	Siente que los resultados obtenidos después de una tarea encargada por su jefe inmediato son satisfactorios para usted.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Sentido de Pertenencia**
- Objetivos de la Dimensión: Medir la influencia del sentido de pertenencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identidad	Considera que la municipalidad lo hace sentir identificado como un colaborador eficiente.	4	4	4	
Autenticidad	Considera que desempeña sus labores diarias dentro del marco de valores que garantiza su autenticidad.	4	4	4	
Inclusión	Considera que la institución lo incluye dentro de su plan de trabajo y actividades a lo largo de la gestión.	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Iniciativa**
- Objetivos de la Dimensión: Medir la influencia de la iniciativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Pro actividad	Considera que el ser pro activo	4	4	4	

	contribuye a que sus tareas encargadas estén listas a tiempo.				
Actitud	Considera la municipalidad modela su actitud frente a problemáticas que pueden surgir de manera cotidiana en su centro de labores.	4	4	4	
Optimización	Considera que dentro de la institución se optimizan recursos como tiempo y metas.	4	4	4	

### Dimensiones del instrumento: Medición de la variable Proceso administrativo

- Primera dimensión: **Planificación**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prevención	Considera que la municipalidad previene inconvenientes para que usted labore con normalidad	4	4	4	
Proyección	Dentro de la institución considera que tiene establecido alguna proyección futura.	4	4	4	
Indagación	Ante alguna duda que tengas ante una indicación brindada, indagas para averiguar el contexto de dicha disposición.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Organización**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Distribución	La municipalidad distribuye correctamente las labores y responsabilidades que le corresponden como entidad pública.	4	4	4	
Estructura	Considera que la estructuración de la institución ha mejorado a lo largo del tiempo.	4	4	4	
Diseño	Considera que el diseño de la municipalidad se ajusta a los	4	4	4	


	objetivos de esta.				
--	--------------------	--	--	--	--

● Tercera dimensión: **Dirección**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento	Considera que la institución procura el cumplimiento de las metas que establecen.	4	4	4	
Eficacia	La municipalidad ejerce la eficacia en situaciones que considera extremas.	4	4	4	
Eficiencia	Considera que aplicar eficiencia en la mayor cantidad de actividades posibles ayuda a mejores resultados.	4	4	4	

● Cuarta dimensión: **Control**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Regularización	Considera que la municipalidad ha realizado alguna acción para regularizar el uso de recursos como tiempo o insumos.	4	4	4	
Productividad	Considera que la productividad en la institución debe seguir manteniéndose al nivel actual.	4	4	4	
Medición	Considera que la municipalidad mide su desenvolvimiento periódicamente.	4	4	4	



Lic. Adm. Adrian Colomer Wintz  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 2483

Firma del evaluador  
CE:000969101

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía



# Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Encuesta a personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

## 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Zurita Ramos, Gustavo Alfonso
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X ) <span style="float: right;">Doctor ( )</span>
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) <span style="float: right;">Social ( )</span> Educativa ( ) <span style="float: right;">Organizacional ( X )</span>
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión de organizaciones
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	No corresponde

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	<b>Encuesta a personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena</b>
Autor:	Yovera López, Brenny Reynaldo
Procedencia:	La Arena, Piura
Administración:	Yovera López, Brenny Reynaldo
Tiempo de aplicación:	10-15 minutos
Ámbito de aplicación:	Distrito de La Arena, Piura
Significación:	5 = Totalmente de acuerdo; 4= De acuerdo; 3= Indeciso; 2= En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Identidad corporativa	Desempeño	Pineda et al. (2023) comparte la teoría ya conocida sobre la dimensión desempeño de la identidad corporativa la cual expresa como los comportamientos o acciones que suelen ser relevantes para lograr los objetivos en la organización por parte de los trabajadores
	Sentido de pertenencia	Corona (2020), la define como un sentido de identidad que uno como individuo genera para con la comunidad, ya que es con esta que interactúa para lograr metas en común.
	Iniciativa	Oteo (2023) indica en la dimensión iniciativa que se define en un individuo con características como la pro actividad e inconformidad, es decir que usualmente propondrá ideas que mejoren los procesos de trabajo junto con el resultado final de cada proyecto que impactará en la continuidad de la empresa.
Proceso administrativo	Planificación	Zarate (2023) define la planificación como la etapa donde se definen los objetivos que se esperan alcanzar al igual que las estrategias a emplear para llegar a ellos.
	Organización	Zarate (2023) como la etapa donde se establece quienes, tiempos y modos de las tareas a realizar en la etapa de planificación, esto mediante grupos de trabajo o asignación de labores de acuerdo a capacidades y/o habilidades.
	Dirección	Zarate (2023) es el punto donde se designa a un encargado, quien será el que liderará todos los equipos de trabajo con el fin de alinearlos al plan establecido.
	Control	Zarate (2023) define la dimensión de control como la supervisión del plan establecido mediante la medición y análisis de indicadores.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Encuesta a personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena**” elaborado por Yovera López Brenny Reynaldo en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, decir, sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Medición de la variable Identidad Corporativa**

- Primera dimensión: **Desempeño**
- Objetivos de la Dimensión: Medir la influencia del desempeño en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento	En la institución hay actividades en las que consideres que tu conocimiento previo puede aplicarse.	4	4	4	
Capacidad	Dentro de la municipalidad existen labores que encajan con tus capacidades.	4	4	4	
Resultados	Siente que los resultados obtenidos después de una tarea encargada por su jefe inmediato son satisfactorios para usted.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Sentido de Pertenencia**
- Objetivos de la Dimensión: Medir la influencia del sentido de pertenencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identidad	Considera que la municipalidad lo hace sentir identificado como un colaborador eficiente.	4	4	4	
Autenticidad	Considera que desempeña sus labores diarias dentro del marco de valores que garantiza su autenticidad.	4	4	4	
Inclusión	Considera que la institución lo incluye dentro de su plan de trabajo y actividades a lo largo de la gestión.	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Iniciativa**
- Objetivos de la Dimensión: Medir la influencia de la iniciativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

Pro actividad	Considera que el ser pro activo contribuye a que sus tareas encargadas estén listas a tiempo.	4	4	4	
Actitud	Considera la municipalidad modela su actitud frente a problemáticas que pueden surgir de manera cotidiana en su centro de labores.	4	4	4	
Optimización	Considera que dentro de la institución se optimizan recursos como tiempo y metas.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Medición de la variable Proceso administrativo**

• Primera dimensión: **Planificación**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prevención	Considera que la municipalidad previene inconvenientes para que usted labore con normalidad	4	4	4	
Proyección	Dentro de la institución considera que tiene establecido alguna proyección futura.	4	4	4	
Indagación	Ante alguna duda que tengas ante una indicación brindada, indagas para averiguar el contexto de dicha disposición.	4	4	4	

• Segunda dimensión: **Organización**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Distribución	La municipalidad distribuye correctamente las labores y responsabilidades que le corresponden como entidad pública.	4	4	4	
Estructura	Considera que la estructuración de la institución ha mejorado a lo largo del tiempo.	4	3	4	
Diseño	Considera que el diseño de la	4	4	4	

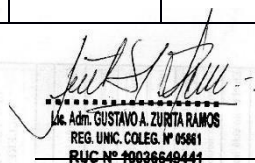
	municipalidad se ajusta a los objetivos de esta.				
--	--	--	--	--	--

• Tercera dimensión: **Dirección**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento	Considera que la institución procura el cumplimiento de las metas que establecen.	4	4	4	
Eficacia	La municipalidad ejerce la eficacia en situaciones que considera extremas.	4	4	4	
Eficiencia	Considera que aplicar eficiencia en la mayor cantidad de actividades posibles ayuda a mejores resultados.	4	4	4	

• Cuarta dimensión: **Control**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Regularización	Considera que la municipalidad ha realizado alguna acción para regularizar el uso de recursos como tiempo o insumos.	4	4	4	
Productividad	Considera que la productividad en la institución debe seguir manteniéndose al nivel actual.	4	4	4	
Medición	Considera que la municipalidad mide su desenvolvimiento periódicamente.	4	4	4	



Lic. Adm. GUSTAVO A. ZURITA RAMOS  
 REG. U.N.C. COLEG. N° 05061  
 RUC N° 9003664944

Firma del evaluador  
DNI: 03664944

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

# Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Encuesta a personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

## 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Albujar Avalos, Alberto Giuseppe	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (    )	Social (    )
	Educativa (    )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión de organizaciones	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (    )	Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	No corresponde	

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	<b>Encuesta a personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena</b>
Autor:	Yovera López, Brenny Reynaldo
Procedencia:	La Arena, Piura
Administración:	Yovera López, Brenny Reynaldo
Tiempo de aplicación:	10-15 minutos
Ámbito de aplicación:	Distrito de La Arena, Piura
Significación:	5 = Totalmente de acuerdo; 4= De acuerdo; 3= Indeciso; 2= En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Identidad corporativa	Desempeño	Pineda et al. (2023) comparte la teoría ya conocida sobre la dimensión desempeño de la identidad corporativa la cual expresa como los comportamientos o acciones que suelen ser relevantes para lograr los objetivos en la organización por parte de los trabajadores
	Sentido de pertenencia	Corona (2020), la define como un sentido de identidad que uno como individuo genera para con la comunidad, ya que es con esta que interactúa para lograr metas en común.
	Iniciativa	Oteo (2023) indica en la dimensión iniciativa que se define en un individuo con características como la pro actividad e inconformidad, es decir que usualmente propondrá ideas que mejoren los procesos de trabajo junto con el resultado final de cada proyecto que impactará en la continuidad de la empresa.
Proceso administrativo	Planificación	Zarate (2023) define la planificación como la etapa donde se definen los objetivos que se esperan alcanzar al igual que las estrategias a emplear para llegar a ellos.
	Organización	Zarate (2023) como la etapa donde se establece quienes, tiempos y modos de las tareas a realizar en la etapa de planificación, esto mediante grupos de trabajo o asignación de labores de acuerdo a capacidades y/o habilidades.
	Dirección	Zarate (2023) es el punto donde se designa a un encargado, quien será el que liderará todos los equipos de trabajo con el fin de alinearlos al plan establecido.
	Control	Zarate (2023) define la dimensión de control como la supervisión del plan establecido mediante la medición y análisis de indicadores.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Encuesta a personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena**” elaborado por Yovera López Brenny Reynaldo en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.



<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
------------------------------------	---	--

relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Medición de la variable Identidad Corporativa**

- Primera dimensión: **Desempeño**
- Objetivos de la Dimensión: Medir la influencia del desempeño en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento	En la institución hay actividades en las que consideres que tu conocimiento previo puede aplicarse.	4	4	4	
Capacidad	Dentro de la municipalidad existen labores que encajan con tus capacidades.	4	4	4	
Resultados	Siente que los resultados obtenidos después de una tarea encargada por su jefe inmediato son satisfactorios para usted.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Sentido de Pertenencia**
- Objetivos de la Dimensión: Medir la influencia del sentido de pertenencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identidad	Considera que la municipalidad lo hace sentir identificado como un colaborador eficiente.	4	4	4	
Autenticidad	Considera que desempeña sus labores diarias dentro del marco de valores que garantiza su autenticidad.	4	4	4	
Inclusión	Considera que la institución lo incluye dentro de su plan de trabajo y actividades a lo largo de la gestión.	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Iniciativa**
- Objetivos de la Dimensión: Medir la influencia de la iniciativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

Pro actividad	Considera que el ser pro activo contribuye a que sus tareas encargadas estén listas a tiempo.	4	4	4	
Actitud	Considera la municipalidad modela su actitud frente a problemáticas que pueden surgir de manera cotidiana en su centro de labores.	4	4	4	
Optimización	Considera que dentro de la institución se optimizan recursos como tiempo y metas.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Medición de la variable Proceso administrativo**

• Primera dimensión: **Planificación**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prevención	Considera que la municipalidad previene inconvenientes para que usted labore con normalidad	4	4	4	
Proyección	Dentro de la institución considera que tiene establecido alguna proyección futura.	4	4	4	
Indagación	Ante alguna duda que tengas ante una indicación brindada, indagas para averiguar el contexto de dicha disposición.	4	4	4	

• Segunda dimensión: **Organización**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Distribución	La municipalidad distribuye correctamente las labores y responsabilidades que le corresponden como entidad pública.	4	4	4	
Estructura	Considera que la estructuración de la institución ha mejorado a lo largo del tiempo.	4	4	4	
Diseño	Considera que el diseño de la municipalidad se	4	4	4	

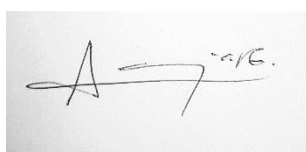
	ajusta a los objetivos de esta.				
--	---------------------------------	--	--	--	--

• Tercera dimensión: **Dirección**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento	Considera que la institución procura el cumplimiento de las metas que establecen.	4	4	4	
Eficacia	La municipalidad ejerce la eficacia en situaciones que considera extremas.	4	4	4	
Eficiencia	Considera que aplicar eficiencia en la mayor cantidad de actividades posibles ayuda a mejores resultados.	4	4	4	

• Cuarta dimensión: **Control**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Regularización	Considera que la municipalidad ha realizado alguna acción para regularizar el uso de recursos como tiempo o insumos.	4	4	4	
Productividad	Considera que la productividad en la institución debe seguir manteniéndose al nivel actual.	4	4	4	
Medición	Considera que la municipalidad mide su desenvolvimiento periódicamente.	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI: 41104813

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## Confiabilidad de la variable identidad corporativa

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Yovera López, Brenny Reynaldo
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	La Identidad corporativa y su influencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario: Identidad Corporativa
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 <i>kuder Richardson</i> ( )
	:	Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	2 /11/2023
1.7. MUESTRA APLICADA	:	Muestra piloto de 10 colaboradores

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	73,6%
------------------------------------	-------

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas ellas están sujetas a medición, obteniéndose una alta confiabilidad.

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)



Estudiante: Brenny Reynaldo Yovera López. Docente  
DNI 75266385



Dr. Ramón Cosme Correa Becerra  
Lic. En Estadística COESPE 502

### **Estadísticos de confiabilidad de la variable identidad corporativa**

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	29,8000	14,844	-,612	,818
P02	29,7000	9,122	,713	,654
P03	30,1000	11,211	,261	,736
P04	30,9000	11,433	,284	,731
P05	29,5000	9,389	,440	,711
P06	30,3000	8,011	,855	,612
P07	30,1000	9,211	,776	,648
P08	30,3000	9,344	,694	,660
P09	29,7000	11,789	,188	,743

#### Estadístico de confiabilidad

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
09	0,736

## Confiabilidad de la variable proceso administrativo

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Yovera López, Brenny Reynaldo
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	La Identidad corporativa y su influencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario: Proceso administrativo
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ( )
	:	Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	2 /11/2023
1.7. MUESTRA APLICADA	:	Muestra piloto de 10 colaboradores

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	76,5%
------------------------------------	-------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas ellas están sujetas a medición, obteniéndose una alta confiabilidad.



Estudiante: Brenny Reynaldo Yovera López  
DNI 75266385



Docente : Dr. Ramón Cosme Correa Becerra  
Lic. En Estadística: COESPE 502



**Estadísticos de confiabilidad de la variable proceso administrativo**

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	45,5000	9,611	,623	,738
P02	45,3000	9,344	,232	,780
P03	45,7000	9,344	,275	,769
P04	45,5000	9,611	,623	,738
P05	44,6000	8,933	,723	,720
P06	45,0000	9,778	,275	,763
P07	45,1000	9,211	,309	,764
P08	45,8000	8,844	,593	,727
P09	44,6000	9,378	,534	,738
P10	45,6000	8,933	,723	,720
P11	44,9000	9,656	,305	,759
P12	45,8000	9,956	,218	,769

Estadístico de confiabilidad

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
12	0,765

## Anexo 5.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Identidad corporativa y su influencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024

Investigador (a) (es): Yovera López, Brenny Reynaldo

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Identidad corporativa y su influencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024”, cuyo objetivo es Evaluar la influencia de la identidad corporativa en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se determina la magnitud en que la Identidad corporativa influye en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Identidad corporativa y su influencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad presencial. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente

Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) [Yovera Lòpez Brenny Reynaldo] email [byoveralopez@ucvvirtual.edu.pe](mailto:byoveralopez@ucvvirtual.edu.pe)

y Docente asesor Castillo Palacios Freddy William email: [fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

## Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: La identidad corporativa y su influencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024

Autor(es): Yovera López Brenny Reynaldo

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de Organizaciones

Coautores: Ninguno

Programa: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): La Arena, Piura


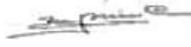



Código de revisión del proyecto: 2023-1\_ PREGRADO\_PI\_LN\_C1\_08

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
<b>II. Criterios éticos</b>				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.	X		
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

**Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.**


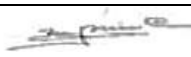



Piura, de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

## Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [colocar el nombre la facultad o programa de estudio], deja constancia que el proyecto de investigación titulado "La Identidad corporativa y su influencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024", presentado por el autor Brenny Reynaldo Yovera López, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón y de acuerdo a la comunicación remitida el de noviembre de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:  
(X)favorable ( ) observado ( ) desfavorable.

Piura, de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

## Anexo 6

### Similitud de turnitin

**Universidad César Vallejo**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**La Identidad corporativa y su Influencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Resumen de coincidencias**

**18 %**

Rank	Source	Percentage
1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	repositorio.unajma.edu... Fuente de Internet	<1 %
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %

Activar Windows  
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

## Anexo 8

### Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



#### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

##### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20171253544
Municipalidad Distrital de La Arena	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Venancio Risco Juárez	DNI: 02776592

##### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Identidad corporativa y su influencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena, 2024	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Brenny Reynaldo Yovera López	DNI: 75266385

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: La Arena, 5 de octubre de 2023



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ARENA  
CPC. VENANCIO RISCO-JUÁREZ  
ALCALDE

Firma y sello: \_\_\_\_\_  
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 9

### Ingreso autorizado a la Municipalidad Distrital de La Arena

PAPELETA DE INGRESO DE VISITAS	
FECHA:	26 de abril
DATOS DEL VISITANTE	
NOMBRES Y APELLIDOS	Brenthay Reynaldo Yovana Lopez
TELÉFONO	95266385
ENTIDAD QUE PRESENTA	particular.
DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD	
DATOS DEL FUNCIONARIO VISITADO	
ÁREA	Gerencia Municipal
NOMBRE	Sara Cecilia Covarrubias y.
LUGAR DE ATENCIÓN	HO
MOTIVO DE LA VISITA	
REUNIÓN DE TRABAJO	<input type="checkbox"/> ACTO PÚBLICO <input type="checkbox"/>
PROVISIÓN DE SERVICIO	<input type="checkbox"/> VISITA PERSONAL <input type="checkbox"/>
MOTIVO ACADÉMICO	<input type="checkbox"/> OTRO MOTIVO <i>consulta académica</i>
HORA DE INGRESO	8:43 am
HORA DE SALIDA	
V° B° RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN	V° B° AGENTE DE VIGILANCIA
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ARENA Abog. Sara C. Covarrubias Yarleque GERENTE MUNICIPAL	

NOTA. Ingreso autorizado a oficina de gerencia municipal de la Municipalidad Distrital de La Arena.

### Entrevista a Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de La Arena



NOTA. Aplicación de la guía de entrevista a gerente municipal de la Municipalidad Distrital de La Arena.



*Aplicación de encuesta*



NOTA. Aplicación de la encuesta al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena.

*Aplicación de encuesta*



NOTA. Aplicación de la encuesta al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena.

*Aplicación de encuesta*



NOTA. Aplicación de la encuesta al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena.

*Aplicación de encuesta*



NOTA. Aplicación de la encuesta al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Arena.