



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

La cultura organizacional en la imagen institucional de la
Municipalidad Provincial de Sihuas, Ancash 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Miranda Damian, Lucia Rebeca (orcid.org/0000-0003-1838-990X)

ASESOR:

Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, que con su esfuerzo y sacrificio me han sabido encaminar por la senda de la superación.

A mis hermanos, que de una u otra manera me han apoyado y alentado a seguir siempre adelante. Para ellos de todo corazón y en homenaje a su incansable labor, dedico el presente trabajo.

Agradecimiento

A todas las personas que de una u otra manera hicieron posible la elaboración del presente trabajo.

De manera muy especial a mis compañeros y verdaderos amigos, quienes con su apoyo moral supieron alentarme día a día para alcanzar mis objetivos.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y Diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Resultados descriptivos de la cultura organizacional	18
Tabla 2	Resultados descriptivos de las dimensiones de la cultura organizacional	18
Tabla 3	Resultados descriptivos de la imagen institucional	19
Tabla 4	Resultados descriptivos de las dimensiones de la imagen institucional	19
Tabla 5	Información de ajuste del modelo logístico de los modelos de la cultura institucional y la Imagen Institucional.	20
Tabla 6	Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio de la cultura institucional y la Imagen Institucional	21
Tabla 7	Prueba Pseudo R cuadrado de la cultura institucional y la Imagen Institucional	21
Tabla 8	Estimación de parámetros de la cultura institucional y la Imagen Institucional	21
Tabla 9	Información de ajuste del modelo logístico de los modelos de las decisiones y la estructura	22
Tabla 10	Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio de las decisiones y la estructura	23
Tabla 11	Prueba Pseudo R cuadrado de las decisiones y la estructura	23
Tabla 12	Estimación de parámetros de las decisiones y la estructura	24
Tabla 13	Información de ajuste del modelo logístico de los modelos de la comunicación y el proceso de información.	25
Tabla 14	Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio de la comunicación y el proceso de información	25

Tabla 15	Prueba Pseudo R cuadrado de la comunicación y el proceso de información	25
Tabla 16	Estimación de parámetros de la comunicación y el proceso de información	26
Tabla 17	Información de ajuste del modelo logístico de los modelos de las relaciones interpersonales en la Imagen institucional	27
Tabla 18	Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio de las relaciones interpersonales en la Imagen institucional	27
Tabla 19	Prueba Pseudo R cuadrado de las relaciones interpersonales en la Imagen institucional	28
Tabla 20	Estimación de parámetros de las relaciones interpersonales en la Imagen institucional	28
Tabla 21	Información de ajuste del modelo logístico de los modelos de las recompensas y sanciones en la Imagen institucional	29
Tabla 22	Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio de las recompensas y sanciones en la Imagen institucional	29
Tabla 23	Prueba Pseudo R cuadrado de las recompensas y sanciones en la Imagen institucional	30
Tabla 24	Estimación de parámetros de las recompensas y sanciones en la Imagen institucional	30

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Porcentajes y niveles de la cultura organizacional	74
Figura 2	Porcentajes y niveles de las dimensiones de la cultura organizacional	74
Figura 3	Porcentajes y niveles de la imagen institucional	75
Figura 4	Porcentajes y niveles de las dimensiones de la imagen institucional	75

Resumen

La investigación presenta como principal objetivo determinar la influencia de la cultura organizacional en la Imagen Institucional, de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. La presente investigación es de tipo básica, con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal, correlacional causal. La población y muestra de estudio estuvo conformada por 47 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sihuas, Ancash. Para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario que fue validado por expertos y se estableció confiabilidad con la prueba alfa de cronbach, con valores que muestran una alta confiabilidad hacia la variable cultura organizacional fue de 0,901 y para la variable imagen institucional fue de 0,910. Se concluyó que se determinó la influencia de la cultura organizacional en la Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. Con Chi-cuadrado= 34,987 y valor $p = 0,000$, Además presenta el nivel de Nagelkerke que alcanza una variabilidad de 58,6% y el coeficiente de Wald = 29,432; sig. =, 000 < 0,05.

Palabras clave: Cultura Organizacional, Imagen Institucional, Municipalidad.

Abstract

The main objective of the research is to determine the influence of the organizational culture on the Institutional Image, of the Provincial Municipality of Sihuas, 2021. The present investigation is of a basic type, with a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, causal correlational design. The population and study sample consisted of 47 collaborators from the Provincial Municipality of Sihuas, Ancash. For the collection of information, the survey was used as a technique whose instrument was the questionnaire that was validated by experts and reliability was established with the Cronbach's alpha test, with values, that show high reliability towards the organizational culture variable was 0.901 and for the institutional image variable was 0.910. It was concluded that the influence of the organizational culture on the Institutional Image of the Provincial Municipality of Sihuas, 2021 was determined. With Chi-square = 34.987 and p-value = 0.000, it also presents the Nagelkerke level that reaches a variability of 58.6 % and the Wald coefficient = 29.432; S.I.G. = .000 <0.05.

Keywords: Organizational Culture, Institutional Image, Municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, en las instituciones públicas y privadas los trabajadores tienen un bajo conocimiento de su cultura organizacional lo que ha ocasionado un gran problema en su entidad. Las instituciones no han dado la importancia para reforzar el conocimiento de sus funciones a sus trabajadores, dejando así de lado los objetivos que van acompañados de los valores de la institución, revelando una deficiente imagen institucional.

De este modo, en el ámbito institucional es importante las relaciones que se tiene con los tipos de públicos interno y externo, debido a que estas acciones de buena comunicación y relación, muestra de manera positiva la imagen institucional que los públicos tienen de la entidad. En las instituciones se debe lograr objetivos, respetando los intereses y necesidades, así como motivando para que exista una buena relación entre compañeros para armonizar la cultura organizacional, mostrando conocimiento de productividad y eficiencia laboral (Marín y Placencia, 2017).

Ahora bien, en América Latina, según un informe del New York Times (2010), en algunas ciudades se destaca la buena gestión, destacando su imagen (22%); en la mayoría de los casos, los temas de gestión son preocupantes (88%). Principalmente por su mala asignación de recursos financieros y la selección de personal que no cumple con los requisitos. Por tanto, el desarrollo de los municipios y localidades no ha mejorado. El inicio para los logros y la aceptación de la institución es contar con trabajadores que entiendan la cultura organizacional, según Fischman (2018) la cultura debe valer para que la entidad obtenga las ventajas que necesita.

Por su parte, en el Perú, el diario Gestión (2016), publicó la importancia de promover la cultura organizacional en los trabajadores para inculcar la tendencia en la gestión pública, recomendando que la cultura se ubica en los objetivos de la institución y la motivación de sus trabajadores, si esto ocurre la identidad de la institución va a destacar y generar el reconocimiento entre los ciudadanos.

Según Heude (1989), la imagen se alinea a partir de las acciones cotidianas que realizan los actores que conforman la institución. Es el resultado de las acciones de personas de manera más o menos consciente.

Cabe señalar que Torres (2010) se refiere que el trabajo municipal es deficiente, porque no tiene una cultura organizacional con valores éticos profesionales, asimismo, existe escaso compromiso con la honestidad y el trabajo serio. Según el autor, se espera que la planificación municipal sea 9% desarrollo coordinado, 2% avance del sistema, 11% operación del sistema, 12% ajuste territorial, 6% desarrollo urbano, 9% desarrollo rural, 9% catastro municipal, etc.

En este sentido, en la Municipalidad de la Provincia de Sihuas el problema de la cultura organizacional es notorio, ya que las gerencias presentan falta de compromiso, afectando la estabilidad de los trabajadores por no sentirse identificados con su institución así reflejando una mala imagen institucional. Los altos cargos no ubican sus acciones en el desarrollo y no practican una cultura que tenga presente sus valores, creencias, normas, símbolos, filosofía y principios con los que cuentan los trabajadores de la municipalidad; no se está empleando la verdadera capacidad del trabajador para mejorar, además tienen problemas con la comunicación interna, los trabajadores no tienen motivación laboral, causando que existan errores en las funciones de los funcionarios.

En la Municipalidad de Sihuas, no se han innovado sus sistemas de gestión y dirección institucional. A los gerentes no les importa promover y desarrollar una buena cultura organizacional, muchos de ellos incluso saben poco sobre el concepto de cultura organizacional. Igualmente, la comunicación no es muy fluida y los mecanismos de gestión estratégica rara vez se utilizan para promover la cultura organizacional. Por tanto, los servicios desarrollados por el personal municipal tienen limitaciones, porque a pesar de su arduo trabajo, el entorno, los métodos y los materiales que utilizan no son adecuados para ofrecer servicios de calidad que satisfagan a la ciudadanía. Ante esta realidad problemática conlleva a formular el subsiguiente problema de investigación: ¿De qué manera influye la cultura organizacional en la Imagen Institucional, de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019? Los problemas específicos son: ¿De qué manera influye las decisiones en la estructura de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021? ¿De qué manera influye la comunicación en el proceso de información de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021? ¿De qué manera influye las relaciones interpersonales en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas,

2021? ¿De qué manera influyen las recompensas y sanciones en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021?

Por otro lado, la justificación de la investigación demostrará la importancia que tiene una buena imagen de la institución, en este caso se mostrará las debilidades, que se ha formado en relación con sus actitudes y conductas negativas, en la gestión y administración municipal, éstas que han generado confusión en la población. El presente estudio tiene implicación práctica debido a que existen pocos trabajos realizados a la institución.

Además, para Hernández, Fernández y Batista (2014), la justificación es la fundamentación del porqué de una investigación, ya que a través de esta se demuestra la importancia y la necesidad del estudio. Asimismo, el estudio también está sujeto a la solución de un problema, por lo que se requiere una justificación y exponer los motivos de la investigación; al mismo tiempo de determinar su dimensión por su viabilidad (Bernal, 2010).

Por otro lado, el objetivo principal en este estudio consiste: Determinar la influencia de la cultura organizacional en la Imagen Institucional, de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. Los objetivos específicos se detallan a continuación: Determinar la influencia de las decisiones en la estructura de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. Determinar la influencia de la comunicación en el proceso de información de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. Determinar la influencia de las recompensas y sanciones en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.

Asimismo, dentro de esta misma línea se plantea la Hipótesis general: La misma que fue usada para determinar su validación. La hipótesis general señala: La cultura institucional influye directamente en la Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. Mientras las hipótesis específicas, se detalla a continuación: Las creencias influyen directamente en la estructura de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. La comunicación influye directamente en el proceso de información de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. Las relaciones interpersonales influyen directamente en la Imagen institucional de la

Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. Las recompensas y sanciones influyen directamente en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, se han analizado los estudios de investigación que se detallan a continuación: Balboa (2017), tiene como fin investigar las competencias gerenciales y su influencia en la cultura organizacional, en la Municipalidad Distrital de Pocollay Tacna. La metodología es descriptiva ya que refiere atributos de las variables de estudio, tuvo como muestra a 68 servidores de las áreas críticas. Obteniendo como conclusión, que los directivos no demuestran destrezas de innovación y aceptación de riesgo, debido a que no poseen un buen rol de coordinador.

Thorne (2018), señala como objetivo principal conocer de qué manera la comunicación interna en los colaboradores de la sede central de una cartera ministerial del estado peruano. El método que se utiliza es el cuantitativo y es de diseño no experimental. Se utilizó como técnica una encuesta que se realizó a 1200 colaboradores, como instrumento el cuestionario que presenta una validez de 93% de coeficiente de V de Aiken y una confiabilidad de 0.793 de Alfa de Cronbach. Así mismo, como resultados nos muestran que la cultura organizacional de la institución influye en el desarrollo posterior de la gestión de la comunicación interna.

Orihuela (2018), en su estudio de investigación, tuvo como objetivo principal Identificar la Comunicación estratégica del fan page de la PNP y como se relaciona con la imagen institucional. El diseño es muestral no probabilístico. La muestra estadística fue realizada a 365 unidades de análisis fans de la página. Como resultado nos muestra que en el Perú el trabajo de Relaciones Públicas está tomando mucha fuerza, pero falta difusión de la especialidad.

Ruiz y Ruiz (2020) en tu trabajo de investigación desarrollado en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Determinó el grado de influencia de la cultura organizacional en la imagen institucional de la provincia y los municipios de Huánuco. La investigación fue aplicada, con un nivel de investigación descriptivo, relacional. La muestra estuvo compuesta por 378 funcionarios públicos. Se aplicaron dos encuestas, una es cultura organizacional y la otra es imagen institucional, durante 2019, en la ciudad de Huánuco. Concluyó que la cultura organizacional tuvo un impacto negativo y muy bajo en la imagen institucional de la provincia y ciudad de Huánuco. Refleja las prácticas inadecuadas de la cultura

organizacional y la falta de compromiso para corregir efectivamente este hecho, evidencia de malas prácticas comunicativas y deficiente atención al usuario.

Bravo (2018) en su investigación, tuvieron como objetivo conocer de qué manera el clima laboral se relaciona con la percepción de la imagen institucional en un centro en un centro educativo de Villa María del Triunfo. El diseño de investigación es tipo no experimental de corte transversal. Se encuestaron a 40 miembros del personal administrativo y docente del nivel primario y secundario. Asimismo, se concluye que existe evidencia para afirmar que la percepción de la imagen institucional se relaciona significativamente con el clima laboral.

Entre las investigaciones previas; se tiene en el ámbito internacional: Cuenca (2017), en el trabajo de investigación que tuvo como objetivo investigar e identificar las percepciones de imagen que tienen los estudiantes de Administración de Empresas, en la entidad que se encarga de la percepción de la Imagen institucional es la Universidad de Quito. Se realizó un diagnóstico comunicacional. Se consideró como población a los estudiantes y el cuarto realiza una analogía entre la identidad. Se destaca en la investigación a la interrelación táctica, ya que esta consigue una relevancia fundamental en las ocasiones en que una institución está interesada en planear una imagen activa y agradable ante sus públicos.

Córdoba (2020), aborda en su estudio la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral desde el criterio de trabajadores de la salud del área de UCIN de Maternidad, este tiene como objetivo mostrar información clara a directivos y trabajadores para que puedan reflexionar y mejorar su entorno laboral, logrando así una máxima satisfacción laboral. Se realizó un estudio cualitativo, para una buena descripción de la problemática y conocer como influye la cultura organizacional. Los resultados de la cultura organizacional y satisfacción laboral obtenidos nos muestra que las relaciones interpersonales y la comunicación no fluyen, dando así un mal trabajo en equipo.

Cotto (2018), en el trabajo de investigación que tuvo como objetivo establecer si existe similitud entre las características de la cultura organizacional y el desempeño laboral, así mismo diseñar una propuesta que mejore la cultura organizacional del FIADE en Ecuador. Se realizó un diseño de investigación con enfoque mixto es decir cuali cuantitativo, con corte descriptivo y explicativo, se

consideró como muestra a 64 trabajadores, a quienes se realizaron una encuesta y la entrevista para recoger información. Se concluyó que el conjunto de desarrollos teóricos expuesto anteriormente, se apreció la visión del cambio organizacional ha venido sufriendo cambios desde concepciones macro, que se ubican en lo social como fuente determinante del comportamiento organizacional.

En la presente investigación existen varias definiciones que nos muestra como es la cultura organizacional, que nos ayudara a tener un mejor entendimiento del contexto, de acuerdo a la apreciación de varios autores que desarrollaron investigaciones previas que nos sirven como guía (Palomino et al., 2021).

De acuerdo con lo que establece Ritter (2008), la cultura organizacional es la manera que los integrantes de un grupo u organización, tiene conjunto de creencias y valores compartidos; señalando que ésta proporciona un contexto común de referencia que nos permite aproximarnos a la realidad de cómo son y se hacen las cosas dentro de una organización, por lo que dentro de la misma es importante crear una cultura que permita facilitar la adaptación al cambio constante de su entorno.

Por otro lado, nos muestran también la cultura organizacional está de acuerdo con la forma en que el personal percibe las características de la cultura, no en si les gusta. Robbins y Judge (2009), nos indican que la cultura organizacional es un término descriptivo, diferenciándolo del término satisfacción Laboral, el cual es evaluativo. (pág. 553)

La cultura organizacional es iterativa de las actitudes compartidas entre los miembros de esa organización (Soloaga, 2020). Por lo tanto, el medio cultural de una organización puede conceptualizarse como la suma holística de su dinámica interna: esta dinámica interna tiene sus raíces en la historia de la organización y deriva su fuerza de los valores, procesos y metas sostenidas por los más íntimamente involucrados. en el funcionamiento de la organización (Velázquez et al., 2021). La cultura de una organización se refleja en lo que se hace, cómo se hace y quién está involucrado en hacerlo. Se trata de decisiones, acciones y comunicación tanto a nivel instrumental como simbólico.

La cultura organizacional, por lo tanto, puede conceptualizarse como aquellos supuestos automáticos sobre los cuales los miembros de una organización

actúan en relación con los propósitos de esa organización (Robbins & Judge, 2009). Es un patrón y una guía para las expectativas de comportamiento dentro de las organizaciones transmitidas a través de las personas y el tiempo.

Además, la importancia de la cultura organizacional está en que hace que los integrantes de la organización se comprometan con los valores y con los objetivos que tiene la institución, así lleguen a las metas considerando el alcance que tienen los colaboradores. Una cultura organizacional alta, nos da como resultado un buen desempeño y alta satisfacción con los resultados obtenidos, tanto para los empleados y empleadores. (Robbins & Judge, 2009, pág. 553)

La cultura incluye una serie de percepciones conjuntas experimentadas por los individuos de una entidad comunal y logradas a través de prácticas de enculturación. Las organizaciones poseen un modelo de actitud: un grupo de doctrinas, principios, valores, dogmas y símbolos conjuntos. La cultura de una institución influye fuertemente en el éxito del establecimiento al afectar las decisiones tomadas, los recursos utilizados y las reacciones a las amenazas (Gökhan, 2017). Las investigaciones muestran que la cultura organizacional puede tener un impacto significativo en el compromiso organizacional que muestra el personal. La cultura organizacional está arraigada en los valores organizacionales, que a menudo son innatos y automáticos.

Además, la cultura organizacional es un cúmulo de creencias primarias conformadas, descubiertas o promovidas por un grupo específico mientras carga con los problemas de la adaptación exterior y la integración inherente que ha logrado ser considerada creíble y, por ende, impuesta a nuevos colaboradores como la forma correcta de discernir o identificar cualquier problema. Soto (2016), nos dice que hay varios tipos de clasificaciones de cultura organizacional, en las tienen el mismo enfoque, por lo que se puede generar una clasificación general:

Cultura orientada al poder: En esta se tiene poder absoluto y de control sobre los empleados. Las instituciones buscan dominar el entorno y así vencer obstáculos evitando vincularse al poder.

Cultura orientada a la norma o burocrática: Se busca lograr la estabilidad y seguridad, a través del cumplimiento de las normas internas y externas.

Cultura orientada a resultados: Su principal meta es alcanzar los objetivos que se han planteado, maximizando sus recursos y eficazmente.

Cultura orientada de motivación: Tiene como objetivo responder necesidades de sus elementos, desarrollando trabajo en equipo, confiando en ellos y fomentando el interés mutuo.

Cultura autoritaria: El poder de decisión se concentra en el jefe, quien hace que la empresa crezca, pero al mismo tiempo la limita.

Cultura agresiva: Se desenvuelve en las empresas que desean resultados inmediatos, asumiendo los riesgos.

Respecto a la dimensión de la cultura organizacional se tiene como primera dimensión Decisiones, que es la manera como los trabajadores municipales participan y consideran el proceso de toma de decisiones de las entidades municipales. Muestra la percepción de otorgar autonomía, el grado de la percepción de participación en la toma de decisiones y el nivel de concentración de la toma de decisiones (Benancio, 2018).

Ahora bien, en la dimensión Comunicación, se refiere a los mecanismos que se utilizan en el proceso de comunicación entre cada miembro del municipio. En esta sección puede ver: los métodos de comunicación utilizados, la fluidez de la comunicación y la percepción de los tipos de comunicación utilizados en la institución (Benancio, 2018).

Además, en la dimensión relaciones interpersonales, se refiere a las formas de relaciones mutuas que se dan entre los trabajadores municipales y los gerentes; esta parte considera: creencias interpersonales, niveles de confianza, trabajo en equipo y creatividad e innovación en equipo (Benancio, 2018).

Igualmente, en la dimensión recompensas y sanciones, son las estrategias y planes que buscan los municipios para premiar a los mejores trabajadores, así como a la forma en que sancionan las infracciones e incumplimientos en el desempeño de sus labores (Benancio, 2018).

En relación a la imagen institucional está afín a la percepción de un objeto, persona u organización, una representación mental acerca como son debido a estímulos y que derivan en una impresión consciente de la realidad. La imagen se

presenta o revela internamente porque es un proceso psicológico que cada persona desarrolla de manera muy personal o específica (Pereira, 2021). En este sentido, al señalar que la imagen de un objeto “se crea a través de un conjunto de impresiones experimentadas por el individuo al enfrentarlo directa o indirectamente, expandir esta idea. Por lo tanto, el proceso mental mencionado no es Ocorre espontánea o accidentalmente, pero está determinado por el contacto de las personas con la realidad o el conocimiento directo o incidental, lo que indica que la imagen puede cambiar con el cambio de experiencia, o pasar de positivo a negativo y viceversa.

Es la imagen pública de una organización como entidad. Este es su concepto global de productos, actividades y comportamientos. En este sentido, la imagen institucional es una imagen de una nueva mentalidad institucional, que intenta tratarse a sí misma no como un sujeto puramente económico, sino como un sujeto integral de una sociedad (Capriotti, 2013, pág. 29)

Asimismo, la imagen institucional se define como un conjunto de propiedades y reflejos parciales de objetos que actúan directamente sobre los sentidos y fenómenos reales. La percepción, como el sentimiento, es el resultado de la acción directa de los objetos sobre los órganos sensoriales (Turpo y Jaimes, 2017). La imagen corporativa se forma en el corazón de las personas Disponible públicamente de la información recibida sobre la organización. En este sentido, la imagen es el resultado de la información sobre la organización que recibe el sujeto.

Dentro de este orden de ideas Costa (2006), nos dice que la imagen en el imaginario colectivo es un conjunto de atributos y valores que funcionan como un estereotipo, estableciendo la conducta y opiniones de esta colectividad. Cada acción que se realice construirá una opinión pública de la institución en la mente de las personas, mediante experiencias.

La imagen institucional engloba aspectos como seguridad, solidez, bajo riesgo operacional, transparencia y ética en la relación con los clientes, y una institución capaz de ofrecer servicios y productos más sofisticados inherentes a un servicio (Lara et al., 2017). Los atributos de la evaluación del gerente de cuentas retratan los comportamientos, habilidades y actitudes del profesional involucrado en el cumplimiento de las demandas y solicitudes de productos y servicios por parte

de los clientes. Si los clientes se sienten seguros y cómodos con la institución y están bien atendidos por el órgano de administración, no habrá razón para mudarse a otra institución.

El concepto de imagen de las instituciones se refiere a la imagen percibida por el público, que realizan evaluaciones racionales y emocionales de los activos tangibles e intangibles de la institución a partir de sus propias ideas, intereses y vivencia personal, social e histórica (Díaz et al., 2018). La organización crea una impresión especial al respecto psicológicamente. Una imagen consiste en un conjunto de asociaciones e información relacionada con la organización, y puede ser diferente de la persona que la evalúa.

Ahora bien, la dimensión estructura se define por sus indicadores, es decir, la estructura psicológica cognitiva, los atributos y el público. Al hablar del primer indicador, se refiere al concepto y pensamiento acerca de la institución por parte de una persona, también considera la organización a través del usuario. El segundo indicador son los atributos, que son las características inherentes a la marca y la ventaja comparativa de la organización, estos atributos se pueden comparar con las ventajas de la marca y los productos de la organización. Finalmente, el público que a donde se dirige la organización, debe utilizar correctamente las herramientas de marketing, y la información proyectada debe ser veraz, para que los usuarios puedan interiorizar la imagen de la organización en su mente (Castillo, 2020).

La segunda dimensión de la imagen institucional es el proceso de información. Se define como la forma en que una persona recibe información sobre una institución a través de diferentes medios publicitarios para que el cliente pueda procesar y almacenar la información en su memoria. Esta dimensión, desde la perspectiva de la fuente de la noticia, la información personal y el proceso interno de la información personal, el primer indicador es el inicio de la generación de la noticia brindada por la organización o socio institucional, y el segundo indicador es medir cómo los clientes obtienen información a través de diferentes medios de comunicación, y finalmente el tercer indicador, es el procesamiento de la información por parte del usuario, es donde la institución utiliza herramientas para determinar los métodos que utiliza para obtener la información que recibe, creando así la imagen institucional deseada en la mente de los usuarios (Castillo, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación corresponde a un tipo básica, dado que requiere su aporte teórico para poder tener beneficio y bienestar para la sociedad. Asimismo, Su objetivo es un mayor conocimiento a través de la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos, los hechos observables o las relaciones que afectan a las entidades (Valderrama, 2002).

Diseño de investigación

La investigación se realizó siguiendo el enfoque cuantitativo ya que se recopilará la información archivada que se obtuvo en relación con la cultura organizacional en la imagen institucional en la Municipalidad de Sihuas, 2021, para que las hipótesis formuladas sobre el tema de investigación puedan ser confirmadas o desmentidas.

Esto implica recolectar y estudiar datos para dar respuesta a la proposición del problema de investigación, también se utilizan estadísticas para comprobar si el supuesto es verdadero o falso (Valderrama, 2002).

La reserva de datos se utilizó para demostrar la hipótesis en medición numérica y análisis estadístico para detallar patrones de comportamiento y teorías de evidencia (Hernández, Fernández y Batista, 2014).

Según el periodo de la investigación los tipos de diseño que tuvo el estudio fue no experimental, transversal, correlacional causal, puesto que se analizó la influencia de la variable cultura organizacional en la imagen institucional.

La investigación realizada es no experimental en el sentido de que esta investigación no genera control sobre las variables establecidas, sino que ocurre en su contexto natural y no pueden ser modificadas por el investigador que realiza la investigación. En esta las variables no son manipuladas, ni controladas directamente, ni pueden ser influenciadas ya que ya ocurrieron Hernández, Fernández y Batista, 2014).

En este tipo de investigación el investigador busca y almacena información con respecto a una situación previamente determinada el objeto de estudio no presentándose el control de un tratamiento. (Sánchez y Reyes,2002)

La investigación es transversal debido a que la investigación se realizó solo una vez sobre la influencia de la cultura organización en la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019. Es la forma en que se obtiene la información sobre el objeto de estudio, la población o la muestra como una sola unidad en un determinado momento (Bernal, 2010).

Una búsqueda que recopila datos, describe variables y analizó sus eventos y relaciones en un solo momento; es como fotografiar lo que sucedió (Hernández, Fernández y Batista, 2014).

Es correlacional y causal, porque se estudió y estableció la relación causal de las dos variables independiente cultura organizacional y dependiente imagen institucional, determinadas en una muestra, aplicadas en un determinado momento y tiempo, realizando el análisis de la influencia de la cultura organizacional en la Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021, se distinguió si existe correlación entre las dos variables cultura organizacional e imagen Institucional.

La investigación es correlacional causal ya que se trata de establecer la correlación causal entre dos variables. Se trata de exponer una posible relación de causa efecto y comprobar el tipo de correlación que puede ser positiva cuando ambas variables tienen a crecer conjuntamente negativa e inversa cuando una variable crece y la otra decrece. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Cultura Organizacional

Definición conceptual: La cultura organizacional es un modelo de creencias, valores, ética y costumbres culturales, comunicación y relaciones interpersonales comunes. Es un factor importante para promover y comunicar habilidades, conocimientos y destrezas; aceptar que la adquisición de estrategias y conocimientos es consistente debido a los motivos de los miembros de la

organización; y ayudar, cooperar, asistir y de manera segura para lograr su constante compartir y divulgación (Puchol, 2012)

Definición operacional

La cultura organizacional es un modelo de creencias, valores, comunicación y relaciones interpersonales comunes Puchol (2012).

Indicadores: Creencias, Valores, Comunicación y Relación Interpersonal

Variable 2: Imagen Institucional

Definición conceptual: Para Capriotti (2013), dice que la Imagen Corporativa es como la estructura mental de la organización, formada por los públicos y como resultado de toda la información relativa a la organización.

Definición operacional

La imagen institucional es una imagen de una nueva mentalidad institucional, que se compone de una estructura y un debido proceso de información (Capriotti, 2013)

Indicadores:

Clima Interno, Identidad Corporativa E imagen Pública.

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población es la colección de todos los casos que se ajustan a una serie de especificaciones (Hernández et al., 2014). En tal sentido, la población estuvo conformada por todos los 47 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sihuas, Ancash.

Muestra

La muestra, se refiere a un subconjunto o parte de la población que representa y ayuda a obtener resultados para la población en general (Hernández et al., 2014). Tomando de esta manera a toda la población de estudio, siendo una muestra censal. Por tanto, la muestra estuvo conformada por los 47 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sihuas, Ancash.

Muestreo

Para la presente investigación el tipo de muestro empleado fue no probabilístico, la muestra es no probabilística o direccional, es un subgrupo de la población, en el que la selección de elementos no depende de la probabilidad, sino sobre las características de la investigación. (Arias, 2016).

Unidad de análisis

Se consideraron a los trabajadores que forman parte de las oficinas municipales, que participan en la gestión de la Municipalidad Provincial de Sihuas, Ancash.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se define a la Técnica como un conjunto de procedimientos y recursos que permiten a la ciencia llegar a su fin. La tecnología es la estructura del proceso de investigación científica. Propone una serie de reglas o etapas en la investigación científica (Valderrama, 2002). En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Se refiere a ella como una técnica de recolección de información. Se basa en cuestionarios elaborados para obtener información de muestras de investigación (Tamayo, 2003).

Cuestionario. Para Hernández y Mendoza (2018), es el compuesto de interrogantes, los cuales servirán para poder valorar las variables. Es el cuestionario una herramienta que corresponde a la encuesta, al respecto, Carrasco (2013) sostuvo que el cuestionario entregado al entrevistado contiene una serie de preguntas ordenadas y coherentes, las cuales deben ser resueltas de manera clara, certera y objetiva.

Instrumentos

Para Mendoza & Garza (2009), el instrumento es el medio por el cual el indagador podrá recoger información y/o datos referentes a la situación prevaleciente que no son apreciables a simple vista, empero influyen en el comportamiento.

Validez y confiabilidad

Validez

La validez en constructo de este instrumento al ser adaptado.

Hernández, et al (2010) refiere que es una herramienta para medir el grado de la variable que pretende medir. La validez es el grado en que refleja con precisión el rasgo, característica o dimensión que pretende medir. En tal sentido, la validez estuvo efectuada por docentes expertos pertenecientes a la universidad Cesar Vallejo.

Confiabilidad

La confiabilidad se realizó mediante coeficiente Alfa de Cronbach y se detalla en anexos.

De acuerdo a Hernández et al. (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición es el grado en que el instrumento produce resultados consistentes y consistentes. Mientras que la herramienta a utilizar muestra elementos con opciones de escala Likert, el coeficiente alfa de Cronbach se utiliza para determinar la confiabilidad del instrumento. Para determinar la confiabilidad se aplicará a 15 trabajadores con las mismas características de la muestra de estudio establecida.

La prueba alfa de cronbach para la variable cultura organizacional fue de 0,901 lo que indica una alta confiabilidad del instrumento y procede a su aplicación. La prueba alfa de cronbach para la variable imagen institucional fue de 0,910 lo que indica una alta confiabilidad del instrumento y procede a su aplicación.

3.5 Procedimientos.

Para la recogida de información pertinente de cada variable se utilizaron dos cuestionarios diseñados por el investigador, estos cuestionarios fueron verificados por expertos (Doctores en Administración Pública y Maestros en Administración Pública) mediante técnicas de juicio de expertos.

Para la aplicación del cuestionario se coordina con el responsable de la oficina para que se disponga de aproximadamente 30 min (15 minutos para el cuestionario) y pueden responder las preguntas del cuestionario. Al enviar el cuestionario, a todos se les explicará el objetivo y cómo completarlo adecuadamente.

Para ello, se redactó una carta de presentación al alcalde del gobierno municipal para que autorizara la investigación en la institución a la que representa. Después de la autorización, se reunió con el alcalde y el gerente municipal para explicarles el propósito de la encuesta y la fecha de aplicación del cuestionario con el fin de facilitar la aplicación.

3.6 Método de análisis de datos.

Se utilizó el software Excel y el software estadístico SPSS Versión. 25 para determinar la relación entre la cultura organizacional y la imagen institucional con base en el coeficiente de correlación.

Los resultados procesados estadísticamente se representaron mediante gráficos fáciles de explicar. De igual forma, considerando el método cuantitativo de presentación de variables, se utilizó la regresión logística ordinal para verificar la hipótesis, que es una medida de correlación de variables.

3.7 Aspectos éticos.

Se consideró aspectos éticos básicos y se obtuvo la debida autorización del personal gerencial y administrativo. Se mantuvo la particularidad y el anonimato, así como el respeto por en todo momento, de manera que las herramientas están bien protegidas a la hora de contestar preguntas sin juzgar que son correctas e incorrectas para los participantes. Respecto al derecho de autoría, este estudio citó y registró la fuente de los pensamientos del texto extraído de acuerdo con las Directrices para informes internacionales de investigación de las normas APA.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable cultura organizacional

Niveles	Baremos	fi	%
Bajo	24 - 47	1	2,1
Medio	48 - 71	12	25,5
Alto	72 - 95	23	48,9
Muy alto	96 - 120	11	23,4
Total		47	100,0

Nota. resultados del SPSS.

En la tabla, se evidencia que la cultura organizacional presenta un nivel alto en un 48,94%, asimismo, según la muestra de estudio se muestra un nivel medio en un 25,53%. Del mismo modo, se aprecia que el 23,40% representa un nivel muy alto. Por otro lado, se muestra un nivel bajo en un 2,13% según los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sihuas, Ancash.

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la cultura organizacional

Nivel	Decisiones		Comunicación		Relaciones interpersonales		Recompensas y sanciones	
Bajo	1	2.1%	2	4.3%	2	4.3%	6	12.8%
Medio	8	17.0%	8	17.0%	10	21.3%	9	19.1%
Alto	24	51.1%	25	53.2%	21	44.7%	12	25.5%
Muy alto	14	29.8%	12	25.5%	14	29.8%	20	42.6%
Total	47	100%	47	100%	47	100%	47	100%

Nota. resultados del SPSS.

En la tabla, se evidencia las dimensiones de la cultura organizacional, donde en la dimensión Decisiones se tiene que el 51,1% de los trabajadores refiere que es alto, un 29,8% sostuvo que es muy alto, sin embargo, un 17,0% indicó que es medio y un 2,1% sostuvo que es bajo. Asimismo, en la dimensión comunicación el 53,2% de los encuestados sostuvo que presenta un nivel alto, el 25,5% refiere un nivel muy alto, el 17,0% indicó un nivel bajo y un 4,3% refirió un nivel bajo. Del mismo modo, en la dimensión relaciones interpersonales el 44,7% de los

encuestados sostuvo que presenta un nivel alto, el 29,8% refiere un nivel muy alto, el 21,3% indicó un nivel medio y el 4,3% refirió un nivel bajo. Igualmente, en la dimensión recompensas y sanciones el 42,6% de los encuestados sostuvo que presenta un nivel muy alto, el 25,5% refiere un nivel alto, el 19,1% indicó un nivel medio y el 12,8% refirió un nivel bajo.

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes de la imagen institucional

Niveles	Baremos	fi	%
Insuficiente	12 - 23	2	4,3
Medio	24 - 35	8	17,0
Alto	36 - 47	24	51,1
Muy alto	48 - 60	13	27,7
Total		47	100,0

Nota. resultados del SPSS.

En la tabla, se evidencia que el 51,06% de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sihuas, Ancash refieren que la imagen institucional presenta un nivel alto, asimismo, un 27,66% de los encuestados refiere un nivel muy alto. Por otro lado, un 17,02% refiere un nivel medio y un 4,26 de la muestra refiere un insuficiente.

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la imagen institucional

Nivel	Estructura		Proceso de Información	
Bajo	1	2.1%	2	4.3%
Medio	8	17.0%	8	17.0%
Alto	24	51.1%	25	53.2%
Muy alto	14	29.8%	12	25.5%
Total	47	100%	47	100%

Nota. resultados del SPSS.

En la tabla, se evidencia que en la dimensión estructura el 80,9% refieren que presenta un nivel alto, el 14,9% refiere un nivel medio, el 4,3% sostuvo que presenta un bajo y ninguno de los encuestados refirió un nivel muy alto. En cuanto a la dimensión proceso de información, el 44,7% de la muestra de estudio sostuvo un

nivel alto, asimismo el 29,8% refiere un nivel medio, el 21,3% de los trabajadores indicó un nivel muy alto y finalmente el 4,3% señaló un nivel insuficiente.

4.2 Resultados inferenciales

En cuanto al contraste de hipótesis para lo cual se analizó la influencia, se aplica regresión logística ordinal, las variables estudiadas se encuentra en escalas ordinales y las variables dependientes es politómica. Las siguientes pruebas se analizan en el modelo, ajuste del modelo logístico, bondad de ajuste, pseudo R cuadrado y estimación de los parámetros.

Hipótesis general

Ho: La cultura institucional no influye directamente en la Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.

H1: La cultura institucional influye directamente en la Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.

Regla de decisión:

Si $\rho < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si $\rho \geq \alpha$; No se rechaza la hipótesis nula

Nivel de confianza determinado: 95%

Tabla 5

Información de ajuste del modelo logístico de los modelos de la cultura institucional y la Imagen Institucional.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	49,449			
Final	14,462	34,987	3	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla anterior, se evidencia información sobre los ajustes del modelo general entre la cultura institucional y la Imagen Institucional. De la misma forma, se muestran los ajustes de los modelos, donde los valores se muestran significativos **Sig. = 0.000** es decir, $\rho < 0.05$, por tanto, se determina que la cultura institucional influye en la Imagen Institucional.

Tabla 6

Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio de la cultura institucional y la Imagen Institucional

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,825	6	,991
Desviación	1,347	6	,969

Función de enlace: Logit.

Respecto a la tabla anterior, se muestran la prueba de bondad de ajuste de los modelos entre las variables de estudio, donde se aprecia que $p - valor > 0,05$, lo que señala que la cultura organizacional y la imagen institucional se ajustan a un modelo de regresión logística ordinal. Del mismo modo, se ajustan al modelo de regresión logística ordinal realizados entre las variables de estudio: La cultura organizacional y la Imagen Institucional (Chi-cuadrado=,825, sig = ,991 >0,05).

Tabla 7

Prueba Pseudo R cuadrado de la cultura institucional y la Imagen Institucional

Cox y Snell	,525
Nagelkerke	,586
McFadden	,328

Función de enlace: Logit.

En la tabla anterior se muestran los tres valores de los estadísticos de la prueba Pseudo R cuadrado y que determina el grado de variabilidad entre las variables. Se utiliza aquel estadístico R cuadrado en este caso el que representa es el Nagelkerke estableciendo que el 58,6% de la variabilidad de la cultura organizacional en la imagen institucional.

Tabla 8

Estimación de parámetros de la cultura institucional y la Imagen Institucional

Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
					Límite inferior	Límite superior
n						

Umbral	[Variable2 = 1]	-7,900	1,456	29,432	1	,000	-10,754	-5,046
	[Variable2 = 2]	-5,189	1,061	23,911	1	,000	-7,268	-3,109
	[Variable2 = 3]	-1,511	,783	3,724	1	,004	-3,045	,024
Ubicac	[Variable1=1]	-26,992	,000	.	1	.	-26,992	-26,992
ión	[Variable1=2]	-5,273	1,186	19,778	1	,000	-7,597	-2,949
	[Variable1=3]	-3,158	,955	10,931	1	,001	-5,030	-1,286
	[Variable1=4]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

Respecto a la tabla de la estimación de los parámetros, se muestra que los resultados para el modelo cultura organizacional y la imagen institucional, del mismo modo, los cruces en donde se presenta los coeficientes de Wald y la significancia, para los predictores, apreciándose que los predictores de la cultura organizacional en todos los modelos son menores que ,0.05, de esta manera, la variable cultura organizacional, influye sobre la imagen institucional.

En tal sentido, de acuerdo al objetivo general de investigación se determinó la influencia de la cultura organizacional en la Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Sihas, 2021.

Hipótesis Específicas

Prueba de hipótesis 1

Ho: Las decisiones no influyen directamente en la estructura de la Municipalidad Provincial de Sihas, 2021.

H1: Las decisiones influyen directamente en la estructura de la Municipalidad Provincial de Sihas, 2021.

Tabla 9

Información de ajuste del modelo logístico de los modelos de las decisiones y la estructura

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
--------	----------------------------------	--------------	----	------

Sólo intersección	51,973			
Final	14,604	37,369	3	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla anterior, se evidencia información sobre los ajustes del modelo general entre las decisiones y la estructura de la Municipalidad. De la misma forma, se muestran los ajustes de los modelos, donde los valores se muestran significativos **Sig. = 0.000** es decir, $p < 0.05$, por tanto, se determina que las decisiones influyen directamente en la estructura de la Municipalidad.

Tabla 10

Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio de las decisiones y la estructura

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,197	6	,977
Desviación	1,779	6	,939

Función de enlace: Logit.

Respecto a la tabla anterior, se muestran la prueba de bondad de ajuste de los modelos entre las variables de estudio, donde se aprecia que $p - valor > 0,05$, lo que señala que las decisiones y la estructura se ajustan a un modelo de regresión logística ordinal. Del mismo modo, se ajustan al modelo de regresión logística ordinal realizados entre las variables de estudio: Las decisiones y la estructura (Chi-cuadrado=1,197, sig = ,977 >0,05).

Tabla 11

Prueba Pseudo R cuadrado de las decisiones y la estructura

Cox y Snell	,548
Nagelkerke	,612
McFadden	,350

Función de enlace: Logit.

En la tabla anterior se muestran los tres valores de los estadísticos de la prueba Pseudo R cuadrado y que determina el grado de variabilidad entre las variables. Se

utiliza aquel estadístico R cuadrado en este caso el que representa es el Nagelkerke estableciendo que el 61,2% de las decisiones en la estructura.

Tabla 12

Estimación de parámetros de las decisiones y la estructura

		Estimació n	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Variable2 = 1]	-7,867	1,423	30,580	1	,000	-10,655	-5,079
	[Variable2 = 2]	-5,220	1,032	25,588	1	,000	-7,242	-3,197
	[Variable2 = 3]	-1,306	,652	4,011	1	,045	-2,584	-,028
Ubicac ión	[Dimen1V1=1]	-26,965	,000	.	1	.	-26,965	-26,965
	[Dimen1V1=2]	-5,370	1,226	19,173	1	,000	-7,774	-2,966
	[Dimen1V1=3]	-3,817	,982	15,096	1	,000	-5,742	-1,891
	[Dimen1V1=4]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

Respecto a la tabla de la estimación de los parámetros, se muestra que los resultados para el modelo las decisiones y la estructura, del mismo modo, los cruces en donde se presenta los coeficientes de Wald y la significancia, para los predictores, apreciándose que los predictores en todos los modelos son menores que ,0.05, de esta manera, las decisiones influyen directamente en la estructura de la Municipalidad.

En tal sentido, de acuerdo al objetivo específico 1 de investigación se determinó la influencia de las decisiones en la estructura de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.

Prueba de hipótesis 2

Ho: La comunicación no influye directamente en el proceso de información de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.

H1: La comunicación influye directamente en el proceso de información de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.

Tabla 13

Información de ajuste del modelo logístico de los modelos de la comunicación y el proceso de información.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	57,647			
Final	19,144	38,503	3	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla anterior, se evidencia información sobre los ajustes del modelo entre la comunicación y el proceso de información. De la misma forma, se muestran los ajustes de los modelos, donde los valores se muestran significativos **Sig. = 0.000** es decir, $p < 0.05$, por tanto, se determina que la comunicación influye directamente en el proceso de información.

Tabla 14

Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio de la comunicación y el proceso de información

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	4,980	6	,546
Desviación	5,834	6	,442

Función de enlace: Logit.

Respecto a la tabla anterior, se muestran la prueba de bondad de ajuste de los modelos entre las variables de estudio, donde se aprecia que $p - valor > 0,05$, lo que señala que la comunicación y el proceso de información se ajustan a un modelo de regresión logística ordinal. Del mismo modo, se ajustan al modelo de regresión logística ordinal realizados entre las variables de estudio: La comunicación y el proceso de información (Chi-cuadrado=4,980, sig = ,546 >0,05).

Tabla 15

Prueba Pseudo R cuadrado de la comunicación y el proceso de información

Cox y Snell	,559
Nagelkerke	,617
McFadden	,346

Función de enlace: Logit.

En la tabla anterior se muestran los tres valores de los estadísticos de la prueba

Pseudo R cuadrado y que determina el grado de variabilidad entre las variables. Se utiliza aquel estadístico R cuadrado en este caso el que representa es el Nagelkerke estableciendo que el 61,7% de la comunicación en el proceso de información.

Tabla 16

Estimación de parámetros de la comunicación y el proceso de información

		Estimación n	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Dimen2V2 = 1]	-8,450	1,505	31,536	1	,000	-11,399	-5,501
	[Dimen2V2 = 2]	-5,183	1,229	17,775	1	,000	-7,592	-2,773
	[Dimen2V2 = 3]	-1,106	,667	2,747	1	,007	-2,414	,202
Ubicación	[Dimen2V1=1]	-6,828	1,969	12,025	1	,001	-10,687	-2,969
	[Dimen2V1=2]	-6,818	1,495	20,804	1	,000	-9,748	-3,888
	[Dimen2V1=3]	-4,390	1,214	13,083	1	,000	-6,769	-2,011
	[Dimen2V1=4]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

Respecto a la tabla de la estimación de los parámetros, se muestra que los resultados para el modelo cultura organizacional y la imagen institucional, del mismo modo, los cruces en donde se presenta los coeficientes de Wald y la significancia, para los predictores, apreciándose que los predictores de todos los modelos son menores que ,0.05, de esta manera, la comunicación influye directamente en el proceso de información.

En tal sentido, de acuerdo al objetivo específico 2 de investigación se determinó la influencia de la comunicación en el proceso de información de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.

Prueba de hipótesis 3

Ho: Las relaciones interpersonales no influyen directamente en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.

H1: Las relaciones interpersonales influyen directamente en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.

Tabla 17

Información de ajuste del modelo logístico de los modelos de las relaciones interpersonales en la Imagen institucional

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	47,526			
Final	17,484	30,042	3	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla anterior, se evidencia información sobre los ajustes del modelo general entre las relaciones interpersonales y la Imagen institucional. De la misma forma, se muestran los ajustes de los modelos, donde los valores se muestran significativos **Sig. = 0.000** es decir, $p < 0.05$, por tanto, se determina que las relaciones interpersonales influyen directamente en la Imagen institucional de la Municipalidad.

Tabla 18

Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio de las relaciones interpersonales en la Imagen institucional

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,962	6	,923
Desviación	2,816	6	,832

Función de enlace: Logit.

Respecto a la tabla anterior, se muestran la prueba de bondad de ajuste de los modelos entre las variables de estudio, donde se aprecia que $p - valor > 0,05$, lo que señala que las relaciones interpersonales y la Imagen institucional se ajustan a un modelo de regresión logística ordinal. Del mismo modo, se ajustan al modelo de regresión logística ordinal realizados entre las variables de estudio: Las relaciones interpersonales y la Imagen institucional (Chi-cuadrado=1,962, sig = ,923 >0,05).

Tabla 19

Prueba Pseudo R cuadrado de las relaciones interpersonales en la Imagen institucional

Cox y Snell	,472
Nagelkerke	,527
McFadden	,282

Función de enlace: Logit.

En la tabla anterior se muestran los tres valores de los estadísticos de la prueba Pseudo R cuadrado y que determina el grado de variabilidad entre las variables. Se utiliza aquel estadístico R cuadrado en este caso el que representa es el Nagelkerke estableciendo que el 52,7% de las relaciones interpersonales y la imagen institucional.

Tabla 20

Estimación de parámetros de las relaciones interpersonales en la Imagen institucional

	Estimación	Desv.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						n	Error
Umbral [Variable2 = 1]	-7,100	1,334	28,330	1	,000	-9,714	-4,485
[Variable2 = 2]	-4,515	,914	24,394	1	,000	-6,307	-2,723
[Variable2 = 3]	-,931	,592	2,472	1	,016	-2,093	,230
Ubicación [Dimen3V1=1]	-7,225	1,872	14,898	1	,000	-10,893	-3,556
[Dimen3V1=2]	-4,282	1,073	15,932	1	,000	-6,384	-2,179
[Dimen3V1=3]	-2,909	,857	11,510	1	,001	-4,589	-1,228
[Dimen3V1=4]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

Respecto a la tabla de la estimación de los parámetros, se muestra que los resultados para el modelo cultura organizacional y la imagen institucional, del mismo modo, los cruces en donde se presenta los coeficientes de Wald y la significancia, para los predictores, apreciándose que los predictores en todos los

modelos son menores que ,0.05, de esta manera, las relaciones interpersonales influyen directamente en la Imagen institucional.

En tal sentido, de acuerdo al objetivo específico 3 de investigación se determinó la influencia de las relaciones interpersonales en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.

Prueba de hipótesis 4

Ho: Las recompensas y sanciones no influyen directamente en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.

H1: Las recompensas y sanciones influyen directamente en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.

Tabla 21

Información de ajuste del modelo logístico de los modelos de las recompensas y sanciones en la Imagen institucional

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	58,515			
Final	14,443	44,071	3	<u>,000</u>

Función de enlace: Logit.

La tabla anterior, se evidencia información sobre los ajustes del modelo general entre las recompensas y sanciones en la Imagen institucional. De la misma forma, se muestran los ajustes de los modelos, donde los valores se muestran significativos **Sig. = 0.000** es decir, $p < 0.05$, por tanto, se determina que las recompensas y sanciones influyen directamente en la Imagen institucional de la Municipalidad.

Tabla 22

Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio de las recompensas y sanciones en la Imagen institucional

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,709	6	,994
Desvianza	,781	6	,993

Función de enlace: Logit.

Respecto a la tabla anterior, se muestran la prueba de bondad de ajuste de los modelos entre las variables de estudio, donde se aprecia que $p - valor > 0,05$, lo que señala que las recompensas y sanciones en la Imagen institucional se ajustan a un modelo de regresión logística ordinal. Del mismo modo, se ajustan al modelo de regresión logística ordinal realizados entre las variables de estudio: Las recompensas y sanciones en la Imagen institucional (Chi-cuadrado=0,709, sig = ,994 >0,05).

Tabla 23

Prueba Pseudo R cuadrado de las recompensas y sanciones en la Imagen institucional

Cox y Snell	,608
Nagelkerke	,679
McFadden	,413

Función de enlace: Logit.

En la tabla anterior se muestran los tres valores de los estadísticos de la prueba Pseudo R cuadrado y que determina el grado de variabilidad entre las variables. Se utiliza aquel estadístico R cuadrado en este caso el que representa es el Nagelkerke estableciendo que el 67,9% de las recompensas y sanciones en la Imagen institucional.

Tabla 24

Estimación de parámetros de las recompensas y sanciones en la Imagen institucional

	Estimació n	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [Variable2 = 1]	-26,582	1,298	419,124	1	,000	-29,127	-24,038
[Variable2 = 2]	-24,217	1,048	533,819	1	,000	-26,271	-22,162
[Variable2 = 3]	-,619	,469	1,744	1	,007	-1,538	,300
Ubicación [Dimen4V1=1]	-24,379	1,315	343,892	1	,000	-26,955	-21,802
[Dimen4V1=2]	-24,801	1,244	397,470	1	,000	-27,239	-22,362

[Dimen4V1=3]	-21,810	,000	.	1	.	-21,810	-21,810
[Dimen4V1=4]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

Respecto a la tabla de la estimación de los parámetros, se muestra que los resultados para el modelo cultura organizacional y la imagen institucional, del mismo modo, los cruces en donde se presenta los coeficientes de Wald y la significancia, para los predictores, apreciándose que en todos los modelos son menores que ,0.05, de esta manera, las recompensas y sanciones influyen directamente en la Imagen institucional.

En tal sentido, de acuerdo al objetivo específico 4 de investigación se determinó la influencia de las recompensas y sanciones en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.

V. DISCUSIÓN

La cultura organizacional proporciona a los miembros un marco de referencia inconsciente y socialmente compartido, que los guía a percibir, interpretar y responder a los eventos que ocurren en la organización, y también afecta fuertemente la formación de la identidad e imagen de la organización. En definitiva, la lógica de los individuos, grupos y organizaciones al considerar alternativas y sus limitaciones (lo que es posible); evaluar (lo mejor); definir qué aspectos deben priorizarse (deseables) y cuáles deben evitarse (prohibidos); considerar qué participantes debe participar en el proceso, etc.

Además, la importancia de la cultura organizacional está en que hace que los integrantes de la organización se comprometan con los valores y con los objetivos que tiene la institución, así lleguen a las metas considerando el alcance que tienen los colaboradores. Una cultura organizacional alta, nos da como resultado un buen desempeño y alta satisfacción con los resultados obtenidos, tanto para los empleados y empleadores. (Robbins & Judge, 2009, pág. 553)

Sin embargo, la imagen institucional está afín a la percepción de un objeto, persona u organización, una representación mental acerca como son debido a estímulos y que derivan en una impresión consciente de la realidad. La imagen se presenta o revela internamente porque es un proceso psicológico que cada persona desarrolla de manera muy personal o específica (Pereira, 2021). En este sentido, al señalar que la imagen de un objeto “se crea a través de un conjunto de impresiones experimentadas por el individuo al enfrentarlo directa o indirectamente, expandir esta idea.

Dentro de este orden de ideas, se presentó el objetivo general determinar la influencia de la cultura organizacional en la Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021, donde los resultados descriptivos respecto a la variable cultura organizacional señalan que un nivel alto en un 48,94% y un nivel medio en un 25,53%, respecto a la variable imagen institucional el 51,06% de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sihuas refieren un nivel alto y 17,02% refiere un nivel medio. Por otro lado, respecto a los resultados inferenciales evidencian que, la cultura organizacional influye en la imagen institucional, dado que el valor $p_{valor} < 0,05$, y el estadístico Chi-cuadrado asume el valor igual a 34,987. Asimismo,

la prueba de bondad de ajuste de los modelos se aprecia que tanto para Pearson y Desviación es $p_valor > 0,05$, lo cual indica se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

De otro modo, la prueba pseudo R cuadrado indica que el 58,6% de la variabilidad entre la cultura organizacional y la imagen institucional. También, se observa que el coeficiente fue Wald = 29,432; sig. =, 000 < 0,05. Por lo tanto, se concluye que, la cultura institucional influye directamente en la Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. Estos resultados tienen coincidencia con los de Thorne (2018) quien concluye que la cultura organizacional de la institución influye en el desarrollo posterior de la gestión de la comunicación interna.

Asimismo, Bravo (2018) concluye que existe evidencia para afirmar que la percepción de la imagen institucional se relaciona significativamente con el clima laboral. Cabe mencionar a Robbins y Judge (2009), que señala que la cultura organizacional es un término descriptivo, diferenciándolo del término satisfacción Laboral, el cual es evaluativo. La cultura organizacional es iterativa de las actitudes compartidas entre los miembros de esa organización (Soloaga, 2020). Las investigaciones muestran que la cultura organizacional puede tener un impacto significativo en el compromiso organizacional que muestra el personal. La cultura organizacional está arraigada en los valores organizacionales, que a menudo son innatos y automáticos.

De esta manera, influye en la imagen institucional referida a aspectos como seguridad, solidez, bajo riesgo operacional, transparencia y ética en la relación con los clientes, y una institución capaz de ofrecer servicios y productos más sofisticados inherentes a un servicio (Lara et al., 2017).

Ahora bien, respecto a los objetivos específicos se tuvo en el primer objetivo, determinar la influencia de las decisiones en la estructura de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. Donde a nivel descriptivo la dimensión decisiones se tiene que el 51,1% de los trabajadores refiere que es alto. Y en la dimensión estructura el 80,9% refieren que presenta un nivel alto. Por otro lado, respecto a los resultados inferenciales evidencian que, las decisiones influyen directamente en la

estructura, dado que el valor $p_valor < 0,05$, y el estadístico Chi-cuadrado asume el valor igual a 37,369.

Del mismo modo, la prueba de bondad de ajuste de los modelos, se aprecia que tanto para Pearson y Desviación es $p_valor > 0,05$, lo cual indica se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. De otro modo, la prueba pseudo R cuadrado indica que el 61,2% de la variabilidad entre las decisiones y la estructura. También, se observa que el coeficiente fue Wald = 30,580; sig. =, 000 < 0,05. Por lo tanto, se concluye que, las decisiones influyen directamente en la estructura de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.

Estos resultados se asemejan a los de Balboa (2017), quien concluye que los directivos no demuestran destrezas de innovación y aceptación de riesgo, debido a que no poseen un buen rol de coordinador. Sin embargo, respecto a las decisiones se refiere a la manera como los trabajadores municipales participan y consideran el proceso de toma de decisiones de las entidades municipales. Muestra la percepción de otorgar autonomía, el grado de la percepción de participación en la toma de decisiones y el nivel de concentración de la toma de decisiones (Benancio, 2018).

Respecto al segundo objetivo específico, determinar la influencia de la comunicación en el proceso de información de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. A nivel descriptivo se tuvo que para la dimensión comunicación el 53,2% de los encuestados sostuvo que presenta un nivel alto, en la dimensión proceso de información el 44,7% de la muestra de estudio sostuvo un nivel alto. Por otro lado, respecto a los resultados inferenciales evidencian que, la comunicación influye directamente en el proceso de información, dado que el valor $p_valor < 0,05$, y el estadístico Chi-cuadrado asume el valor igual a 38,503.

Del mismo modo, la prueba de bondad de ajuste de los modelos se aprecia que tanto para Pearson y Desviación es $p_valor > 0,05$, lo cual indica se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. De otro modo, la prueba pseudo R cuadrado indica que el 61,7% de la variabilidad entre la comunicación y el proceso de información. También, se observa que el coeficiente fue Wald = 31,536; sig. =, 000 < 0,05. Por lo tanto, se concluye que, la comunicación influye directamente en el proceso de información de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.

Estos resultados se asemejan a los de Roca (2012), quien concluye que existe una correlación significativa entre la comunicación interna y la cultura corporativa en opinión de profesores y alumnos. Cabe mencionar que Comunicación, se refiere a los mecanismos que se utilizan en el proceso de comunicación entre cada miembro del municipio. En esta sección puede ver: los métodos de comunicación utilizados, la fluidez de la comunicación y la percepción de los tipos de comunicación utilizados en la institución (Benancio, 2018). Sin embargo, el proceso de información se refiere la forma en que una persona recibe información sobre una institución a través de diferentes medios publicitarios para que el cliente pueda procesar y almacenar la información en su memoria (Castillo, 2020).

Respecto al tercer objetivo específico, determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. A nivel descriptivo se tuvo que para la dimensión relaciones interpersonales el 44,7% de los encuestados sostuvo que presenta un nivel alto. Por otro lado, respecto a los resultados inferenciales evidencian que, las relaciones interpersonales influyen directamente en la Imagen institucional, dado que el valor $p_valor < 0,05$, y el estadístico Chi-cuadrado asume el valor igual a 30,042.

Del mismo modo, la prueba de bondad de ajuste de los modelos se aprecia que tanto para Pearson y Desviación es $p_valor > 0,05$, lo cual indica se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. De otro modo, la prueba pseudo R cuadrado indica que el 52,7% de la variabilidad entre las relaciones interpersonales y la Imagen institucional. También, se observa que el coeficiente fue Wald = 28,330; sig. =, 000 < 0,05. Por lo tanto, se concluye que, las relaciones interpersonales influyen directamente en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.

Estos resultados se asemejan a los Córdoba (2020), quien dentro de sus resultados de la cultura organizacional y satisfacción laboral obtenidos muestra que las relaciones interpersonales y la comunicación no fluyen, dando así un mal trabajo en equipo. en la dimensión relaciones interpersonales, las formas de relaciones mutuas que se dan entre los trabajadores municipales y los gerentes; esta parte considera: creencias interpersonales, niveles de confianza, trabajo en equipo y

creatividad e innovación en equipo (Benancio, 2018). Por otro lado, la imagen percibida por el público, que realizan evaluaciones racionales y emocionales de los activos tangibles e intangibles de la institución a partir de sus propias ideas, intereses y vivencia personal, social e histórica (Díaz et al., 2018).

Respecto al cuarto objetivo específico, determinar la influencia de las recompensas y sanciones en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. A nivel descriptivo se tuvo que para la dimensión recompensas y sanciones el 42,6% de los encuestados sostuvo que presenta un nivel muy alto. Por otro lado, respecto a los resultados inferenciales evidencian que, las recompensas y sanciones influyen directamente en la Imagen institucional, dado que el valor $p_valor < 0,05$, y el estadístico Chi-cuadrado asume el valor igual a 44,071.

Del mismo modo, la prueba de bondad de ajuste de los modelos se aprecia que tanto para Pearson y Desviación es $p_valor > 0,05$, lo cual indica se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. De otro modo, la prueba pseudo R cuadrado indica que el 67,9% de la variabilidad entre las recompensas y sanciones y la Imagen institucional. También, se observa que el coeficiente fue Wald = 419,124; sig. =, 000 < 0,05. Por lo tanto, se concluye que, las recompensas y sanciones influyen directamente en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.

Estos resultados se asemejan a los Isaza (2013), quien concluyó que una transformación de la cultura debe ocurrir primero un cambio en la conducta de las personas, implementando factores de motivación en los empleados. Cabe mencionar que en la dimensión recompensas y sanciones, se señalan que son las estrategias y planes que buscan los municipios para premiar a los mejores trabajadores, así como a la forma en que sancionan las infracciones e incumplimientos en el desempeño de sus labores (Benancio, 2018). Dentro de este orden de ideas Costa (2006), señala que la imagen en el imaginario colectivo es un conjunto de atributos y valores que funcionan como un estereotipo, estableciendo la conducta y opiniones de esta colectividad.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: Se determinó la influencia de la cultura organizacional en la Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. Con Chi-cuadrado= 34,987 y valor $p = 0,000$, Además presenta el nivel de Nagelkerke que alcanza una variabilidad de 58,6% y el coeficiente de Wald = 29,432; sig. =, 000 < 0,05.
- Segunda: Se determinó la influencia de las decisiones en la estructura de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. Con Chi-cuadrado= 37,369 y valor $p = 0,000$, Además presenta el nivel de Nagelkerke que alcanza una variabilidad de 61,2% y el coeficiente de Wald = 30,580; sig. =, 000 < 0,05.
- Tercera: Se determinó la influencia de la comunicación en el proceso de información de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. Con Chi-cuadrado= 38,503 y valor $p = 0,000$, Además presenta el nivel de Nagelkerke que alcanza una variabilidad de 61,7% y el coeficiente de Wald = 31,536; sig. =, 000 < 0,05.
- Cuarta: Se determinó la influencia de las relaciones interpersonales en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. Con Chi-cuadrado= 30,042 y valor $p = 0,000$, Asimismo presenta el nivel de Nagelkerke que alcanza una variabilidad de 52,7% y el coeficiente de Wald = 28,330; sig. =, 000 < 0,05.
- Quinta: Se determinó la influencia de las recompensas y sanciones en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021. Con Chi-cuadrado= 44,071 y valor $p = 0,000$, También presenta el nivel de Nagelkerke que alcanza una variabilidad de 67,9% y el coeficiente de Wald = 419,124; sig. =, 000 < 0,05.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al gerente municipal se recomienda cultivar en conjunto una cultura organizacional fuerte y positiva en la Municipalidad Provincial de Sihuas, aclarar los valores de la organización y establecer cómo comunicar estos valores.

Segunda: El alcalde debe conservar y respetar los agradables momentos disfrutados en todos los aspectos, como las actividades sociales y deportivas en los aniversarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas.

Tercera: El alcalde debe mejorar la organización de la Municipalidad, respetando los reglamentos y las normas internas para que los objetivos de la institución vayan acordes con las metas planificadas por la institución.

Cuarta: La gerencia municipal debe realizar talleres y capacitaciones a todos los trabajadores sobre concientización de cultura organizacional para que profundice sus comportamientos y actitudes de los trabajadores de la institución.

Quinta: El jefe de la oficina de Imagen Institucional debe plantear estrategias para dar a conocer la cultura organizacional de la institución, como talleres de inducción al nuevo personal que ingresa, reuniones a todos los trabajadores explicando el movimiento de la institución, capacitaciones y ascensos.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica. (5ta edición)*. Caravacas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
https://www.researchgate.net/publication/273441897_El_Proyecto_de_Investigacion_Introduccion_a_la_metodologia_cientifica_5ta_Edicion_Premio_Nacional_2006.
- Benancio, E. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle - 2018*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29390/benancio_re.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Bernal, C. (2000). *Metodología de la investigación; para administración y economía (1a. Ed.)*. Santa fe de Bogotá: Pearson educación.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=457453>.
- Bernal, C. (s.f.). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3era edición)*. Colombia: Editorial Person Educación.
https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf.
- Bravo, R. (2018). *Clima laboral y percepción de la imagen institucional en una institución de Villa María del Triunfo. (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11575/Bravo_hr.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la Imagen Corporativa*. Málaga, España: IIRP - Instituto de Investigación en Relaciones Públicas.
- Castillo, J. (2020). *Estrategias de Comunicación y la Imagen Institucional de la Municipalidad Veintiséis de Octubre-Año 2019*. Piura: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50478>.
- Córdoba, N. (2020). *La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de rosario, argentina año 2018*. Rosario, Argentina: Universidad Nacional de Rosario.

<https://rehip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/18892/CEI%20%20MSP%20%20TESIS%20C%C3%B3rdoba%20Natali%20Soledad.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.

- Cotto, E. (2018). *Influencia de la Cultura Organizacional en el mejoramiento del Desempeño Laboral de la Fundación para la Investigación Azucarera del Ecuador (FIADE)*. Guayaquil: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/173>.
- Cuenca, M. (2017). *Estudio de la percepción de la imagen institucional de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Quito en los estudiantes de Administración de Empresas. (Tesis de Maestría)*. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5697/1/T2337-MCE-CuencaEstudio.pdf>.
- Diario Gestión. (12 de 06 de 2016). Recomendaciones de modernización para la cultura organizacional de la entidad pública. *Gestión*, págs. <https://gestion.pe/peru/politica/siete-recomendaciones-modernizar-cultura-organizacional-entidad-publica-146464-noticia/>.
- Díaz, J., Núñez, L., & Cáceres, K. (2018). Influence of managerial competencies and results-based management on the institutional image. *Fides et Ratio*, 169–197.
- Domínguez, M. (2019). *Relación entre las relaciones públicas de la Municipalidad Provincial de Huari y su imagen institucional entre los pobladores del distrito de Huari, periodo junio - julio 2018*. Lima: Universidad San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4929>.
- Gökhan, Ö. (2017). Organizational culture in educational. *The Journal of Academic Social Science Studies JASSS*, 39-56. <http://dx.doi.org/10.9761/JASSS3778>.
- Gordoa, V. (México, D. F). *El Poder de la Imagen Pública*. 2007: De Bolsillo, México.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Grall Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2010). *Metodología de la Investigación. (4ª Edición)*. México: McGraw-Hill/Interamericana.

- https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. (1991). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Heude , R. (1989). *L´image de marque Paris, Eyrolles*. París: <https://www.worldcat.org/title/image-de-marque/oclc/638481399?referer=di&ht=edition> .
- Isaza, C. (2013). Transformation of the organizational culture: the case of Rica Rondo and her integration with a Colombian business group. *Pensamiento & Gestión*, 21-53. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-62762013000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es.
- Jiménez, W., & Garcés, N. (2021). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32018>.
- Lara, J., Lamounier, R., Ramalho, W., & De Freitas, S. (2017). Institutional Image and the Role of The Managers of a major Brazilian Financial Institution: Analysis of Perceptions of High Income Customers. *Revista Brasileira de Marketing*, 426-438. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471755326001.pdf>.
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 42-52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>.
- New York Times. (2010). Management problems within governmental and non-governmental entities of the state. https://www.google.com.pe/search?rlz=1C1CHBD_esPE808PE808&ei.
- Orihuela, C. (2018). *Comunicación estratégica e imagen institucional de una institución del Estado en sus públicos externos, Lima, 2018*. Lima: Universidad San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4463>.

- Palomino, A., Velásquez, B., Quintana, F., & Ambrocio, A. (2021). Organizational culture and commitment: Indirect effects of the employer brand experience. *Universidad y Sociedad*, 369-377. Retrieved from www.scopus.com.
- Pereira, O. (2021). Institutional image and missionary fulfillment as predictors of student satisfaction. *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 226–240. <https://doi.org/10.17162/au.v11i3.703>.
- Puchol, L. (2012). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. México: Díaz de Santos.
- Ritter. (2008). *Cultura Organizacional: gestión y comunicación, Primera Edición*. Buenos Aires: Dircom. <https://filadd.com/doc/michael-rittercultura-organizacional-2008-pdf>.
- Robbins, S. (2008). *Las nuevas tendencias en las Organizaciones*. México: Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional, Décimo Tercera Edición*. México: Pearson Educación.
- Roca, S. (2012). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-ii. (tesis de Maestría)*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/1689>.
- Ruiz, M., & Ruiz, Y. (2020). *Influencia de la Cultura Organizacional en la Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/5852>.
- Sánchez, H. H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima-Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2002). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: Universitaria San Marcos. https://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id_product=211&controller=pr.
- Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo*. España: Plaza & Janés.
- Soloaga, P. (2020). The triple dimension of organizational culture: A study applied to

- spanish fashion companies. *Prisma Social*, 58-79. Retrieved from www.scopus.com.
- Soto, B. (2016). *Gestion.Org: Recursos Humanos: Tipos de cultura empresarial u organizacional*. Gestión.Org: www.gestion.org .
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica. Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación (4ta edición)*. México D. F: Editorial Limusa S.A. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/27605> .
- Terán, O., & Irlanda, J. (2010). Influence of organizational culture on job performance and worker productivity. *Revista Omnia*, 96-110. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73718406007.pdf>.
- Thorne, J. (2018). *Influencia de la comunicación interna en la imagen institucional en una cartera ministerial del estado peruano, 2018 (tesis de Maestría)*. Lima: Universidad San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4723>.
- Turpo, J., & Jaimes, D. (2017). Study of the links between organizational culture and quality of educational services in the institutional image of a private confessional university. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 97-116. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467650996005>.
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para la elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L. http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id_product=211&controller=product.
- Velázquez , Z., Del Toro, J., & Valiente, P. (2021). Current trends in the study of organizational culture and its evaluation in universities. *Revista Cubana de Educacion Superior*, 1–12. <https://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=5&sid=3bbf2962-defa-407c-8a95-a2b12c4b78ae%40sessionmgr4008&bdata=JkF1dGhUeXBIPXNzbyZsYW5nPWVzJnNpdGU9ZWwhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=150281106>.

ANEXOS

Anexo. Matriz de Consistencia				
Título: Influencia de la Cultura Organizacional en la Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021				
Autor: Lucía Rebeca Miranda Damián				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
General	General	General	Variable 1	
¿De qué manera influye la cultura organizacional en la Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021?	Determinar la influencia de la cultura organizacional en la Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.	La cultura institucional influye directamente en la Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.	Cultura Organizacional	Decisiones Comunicación Relaciones interpersonales Recompensas y sanciones
Específicos	Específicos	Específicas	Variable 2	DIMENSIONES
¿De qué manera influye las decisiones en la estructura de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021?	Determinar la influencia de las decisiones en la estructura de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.	Las decisiones influyen directamente en la estructura de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.	Imagen Institucional	Estructura Proceso de información
¿De qué manera influye la comunicación en el proceso de información de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021?	Determinar la influencia de la comunicación en el proceso de información de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.	La comunicación influye directamente en el proceso de información de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.		
¿De qué manera influye las relaciones interpersonales en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021?	Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.	Las relaciones interpersonales influyen directamente en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.		
¿De qué manera influyen las recompensas y sanciones en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021?	Determinar la influencia de las recompensas y sanciones en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.	Las recompensas y sanciones influyen directamente en la Imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2021.		

Anexo. Matriz de operacionalización de las variables

Título: Influencia de la Cultura Organizacional en la Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019

Autor: Lucía Rebeca Miranda Damián

VARIABLE 1	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Cultura Organizacional	La cultura organización para Puchol (2012), es un modelo de creencias, valores, costumbres culturales éticas, comunicación y relaciones interpersonales comunes. Es un factor importante para promover y comunicar habilidades, conocimientos y destrezas; aceptar que la adquisición de estrategias y conocimientos es consistente debido a la motivación de los miembros de la organización; y ayudar, cooperar, asistir y de manera segura para lograr su constante compartir y divulgación.	Es el conjunto de decisiones, comunicación, relaciones interpersonales y recompensas y sanciones	D1. Decisiones	Autonomía otorgada Nivel de Centralización Participación en la toma de decisiones Medios utilizados	Ordinal Aplicación de Cuestionario Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			D2. Comunicación	Fluidez de la comunicación Tipos de comunicación	
			D3. Relaciones interpersonales	Creencias de las relaciones Trabajo en equipo Creatividad e innovación	
			D4. Recompensas y sanciones	Grado de reconocimiento Nivel de sanciones	
VARIABLE 2	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Imagen Institucional	Para Capriotti (2013), sostiene que la Imagen Corporativa es como la estructura mental de la organización, formada por los públicos y como resultado de toda la información relativa a la organización. (p.29).	La imagen institucional, es aquel producto de toda la información que los públicos reciben al entrar en contacto con la institución según estructura y proceso de información.	D1. Estructura	Estructura mental cognitiva Atributos Público Origen de la información	Ordinal Aplicación de Cuestionario Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			D2. Proceso de Información	Información por parte de individuos Proceso interno de la formación de individuos	

Anexo. Cuestionario de Cultura Organizacional

Cuestionario de Cultura Organizacional

Estimados servidores el propósito del presente cuestionario, es la de recolectar datos importantes para identificar los niveles de la cultura organizacional en la institución. Lea cada interrogante y elija solo una respuesta, marca solo una casilla con un aspa (x). No es necesario colocar su nombre, por lo que requerimos honestidad en tu respuesta.

La encuesta cuenta con 5 niveles de respuesta:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Nunca (2)	Nunca (1)
1	Tiene suficiente libertad y respaldo de la municipalidad para realizar las cosas de las cuales es usted responsable.					
2	La autonomía que se le ha otorgado en el trabajo le permite actuar con mucha iniciativa y sin presiones de los demás.					
3	Algunas decisiones en la municipalidad son tomadas por las autoridades superiores y se distribuyen como directrices e instrucciones específicas.					
4	Las decisiones que son tomadas generalmente por los superiores son justas, adecuadas y relevantes para la municipalidad.					
5	En la municipalidad muchas decisiones son tomadas con la participación democrática y consensual de todos los miembros.					
6	En el municipio tiene bien fundamentadas las políticas de la organización, reglamento interno de funcionamiento propio o manual de normas y procedimientos.					
7	En la municipalidad, la comunicación se realiza a través de medios formales y escritos.					
8	Los canales de comunicación utilizados en la municipalidad son suficientes para transmitir información de manera efectiva entre los trabajadores.					
9	En la municipalidad existe una buena comunicación entre las distintas áreas funcionales y sus respectivos integrantes.					
10	Los jefes superiores de la municipalidad procuran, estimulan y facilitan que nos comuniquemos con ellos de una manera directa.					
11	Tengo la oportunidad de informarme y opinar libremente acerca de lo que ocurre en la municipalidad.					
12	En la municipalidad no se considera los rumores y los chismes, aquí prevalece la comunicación oficial y directa					
13	En la municipalidad existen una normativa clara que no permiten interactuar con compañeros durante el horario laboral.					
14	En la municipalidad los medios de comunicación existentes favorecen las relaciones interpersonales con los demás.					
15	Hay una confianza plena y tolerante entre mis compañeros de trabajo, lo cual nos permite desarrollar nuestras funciones y enfrentar conflictos de manera conjunta.					
16	En la municipalidad estamos enfocados hacia objetivos comunes.					
17	En la municipalidad nos apoyamos mutuamente para aumentar la efectividad en el tiempo disponible.					
18	En la municipalidad se promueven nuevas formas de hacer las cosas, por lo que la innovación se considera clave para el desarrollo de la entidad edil.					
19	En la municipalidad se recibe elogios y reconocido por su destacada labor.					

20	Mis superiores aprecian la forma como realizo mi labor.					
21	La municipalidad reconoce la importancia de mi contribución.					
22	En la municipalidad se valora la formalidad, las reglas y los procedimientos laborales como normas; previa sanción si en caso fuese infringidas.					
23	En la municipalidad se sancionan drásticamente a las personas que incumplen o transgreden, las costumbres, los principios, la filosofía, los valores ético-profesionales y sociales establecidos.					
24	En la municipalidad hay normas bien fijadas respecto a la presentación del personal, así como la determinación de la hora de entrada y salida, y estas reglas deben seguirse para no ser sancionado.					

Anexo. Ficha técnica del instrumento cultura organizacional

Ficha técnica del instrumento cultura organizacional

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario de cultura organizacional.

2. Autor original: (Benancio, 2018) adaptado por la investigadora

3. Administración: Individual

4. Duración: 10 minutos

5. Usuarios: Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sihuas

6. Puntuación y escala de calificación: Según escala

Escala de ítem

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Escala de variable:

Dimensiones	Ítems	Rango	Categoría % escala	
			Bajo	24-47
4	24	24-120	Medio	48-71
			Alto	72-95
			Muy alto	96-120

Validez

Se utilizó el cuestionario de (Benancio, 2018) adaptado por la investigadora, que será validado por expertos.

Confiabilidad

La confiabilidad se hizo mediante encuesta y coeficiente Alfa de Cronbach.

Anexo. Cuestionario de Imagen Institucional

Cuestionario de Imagen Institucional

Solicito su apoyo para la resolución de esta encuesta, que servirá para comprender su sentir acerca de la Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas. Agradezco de antemano, su apoyo.

Solo marcara un x aspa según considere lo más próxima a su opinión.

Edad: _____ / Sexo: _____ / Vive en la provincia de Sihuas: Si___ NO___

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. adecuada la infraestructura de la municipalidad para brindar atención a los pobladores del distrito?					
2	Considera usted que la información que brinda la Municipalidad es la adecuada					
3	Considera que la información a la sociedad civil que transmite la Municipalidad Provincial de Sihuas es verdadera					
4	La Municipalidad Provincial de Sihuas posee atributos que son fácil de recordar					
5	Considera que la Municipalidad Provincial de Sihuas ha mejorado la atención mediante protocolos al usuario.					
6	La Municipalidad Provincial de Sihuas se preocupa por las necesidades de la población					
7	Considera usted que los proyectos de inversión beneficiarán a la población vulnerable					
8	La Actitud de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sihuas es de una información personalizada.					
9	La información de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Sihuas es canalizada a través de piezas gráficas y difundidas por los medios de comunicación.					
10	Los Servicios que le brindan los trabajadores le satisfacen con la información y explican debidamente					
11	La Imagen personal que usted tienen por la Municipalidad y de los servicios es muy buena					
12	Considera que la población está satisfecha con la gestión					

Anexo. Ficha técnica del instrumento Imagen Institucional

Ficha técnica del instrumento Imagen Institucional

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario Imagen Institucional

2. Autor original: (Castillo, 2020) adaptado por la investigadora

3. Administración: Individual

4. Duración: 10 minutos

5. Usuarios: Público que realiza tramites en la Municipalidad Provincial de Sihuas.

6. Puntuación y escala de calificación: Según escala

Escala de ítem

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

Escala de variable:

Dimensiones	Ítems	Rango	Categoría % escala	
			2	12
Medio	24-35			
Alto	36-47			
Muy alto	48-60			

Validez

Se utilizó el cuestionario de (Castillo, 2020) adaptada y validada por expertos de la UCV.

Confiabilidad

La confiabilidad se hizo mediante encuesta piloto y coeficiente Alfa de Cronbach.

Anexo. Confiabilidad del Instrumento

Cultura organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	24

La prueba alfa de Cronbach fue de 0,901 lo que indica una alta confiabilidad del instrumento y procede a su aplicación.

Estadísticas de total de elemento

	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
Tiene suficiente libertad y respaldo de la municipalidad para realizar las cosas de las cuales es usted responsable.	70,93	214,495	,598	,895
La autonomía que se le ha otorgado en el trabajo le permite actuar con mucha iniciativa y sin presiones de los demás.	70,73	214,210	,744	,893
Algunas decisiones en la municipalidad son tomadas por las autoridades superiores y se distribuyen como directrices e instrucciones específicas.	70,60	212,971	,648	,894
Las decisiones que son tomadas generalmente por los superiores son justas, adecuadas y relevantes para la municipalidad.	70,67	210,381	,627	,894
En la municipalidad muchas decisiones son tomadas con la participación democrática y consensual de todos los miembros.	69,87	229,124	,160	,904
En el municipio se reciben las opiniones de todos los integrantes y se analizan sus aportes constructivos como parte del proceso de toma de decisiones.	69,47	231,267	,057	,908
En la municipalidad, la comunicación se realiza a través de medios formales y escritos.	71,47	214,552	,625	,895

Los canales de comunicación utilizados en la municipalidad son suficientes para transmitir información de manera efectiva entre los trabajadores.	70,80	223,457	,232	,905
En la municipalidad existe una buena comunicación entre las distintas áreas funcionales y sus respectivos integrantes.	71,60	214,114	,489	,898
Los jefes superiores de la municipalidad buscan, animan y promueven que nos comuniquemos directamente con ellos.	70,33	220,095	,473	,898
Tengo la oportunidad de informarme y expresar libremente mi opinión sobre lo que está sucediendo en el municipio.	70,67	220,381	,542	,897
En la municipalidad no se considera los rumores y los chismes, aquí prevalece la comunicación oficial y directa	71,07	218,067	,410	,900
En la municipalidad existen una normativa clara que no permiten interactuar con compañeros durante el horario laboral.	70,80	209,743	,670	,893
En la municipalidad los métodos de comunicación existentes favorecen el establecimiento de relaciones interpersonales con los demás.	70,67	222,095	,532	,898
Existe una confianza plena y tolerante entre mis compañeros, lo que nos permite hacer nuestro papel y afrontar los conflictos juntos.	70,73	207,781	,679	,893
En la municipalidad estamos enfocados hacia objetivos comunes.	70,47	217,124	,635	,895
En la municipalidad nos apoyamos mutuamente para incrementar la eficiencia en el tiempo disponible.	71,33	219,952	,387	,900
En la municipalidad se promueven nuevas formas de hacer las cosas, por lo que la innovación se considera clave para el desarrollo de la entidad edil.	71,20	211,457	,531	,897
En la municipalidad se recibe elogios y reconocido por su destacada labor.	71,33	214,667	,666	,894
Mis superiores aprecian la forma como realizo mi labor.	70,93	214,352	,700	,894
La municipalidad reconoce la importancia de mi contribución.	70,60	217,543	,398	,900
En la municipalidad se valora la formalidad, las reglas y los procedimientos laborales como normas; previa sanción si en caso fuese infringidas.	71,07	217,924	,414	,899

<p>En la municipalidad se sancionan drásticamente a las personas que vulneren o vulneren las costumbres, los principios, la filosofía y la ética profesional y los valores sociales establecidos.</p>	70,40	219,829	,446	,898
<p>En la municipalidad hay normas bien fijas respecto a la presentación del personal, así como la determinación de la hora de entrada y salida, y estas reglas deben seguirse para no ser sancionado.</p>	71,20	206,029	,646	,894

Imagen Institucional

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N		%	
	Válido	Excluido ^a	Total	
	15	0	15	100,0
				,0
			15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	12

La prueba alfa de Cronbach fue de 0,910 lo que indica una alta confiabilidad del instrumento y procede a su aplicación.

Estadísticas de total de elemento

	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
Considera usted la Municipalidad realiza una buena gestión	34,53	99,552	,811	,894
Considera usted que la información que brinda la Municipalidad es la adecuada	34,60	102,971	,628	,904
Considera que la información que transmite la Municipalidad Provincial de Sihuas es verdadera	35,20	106,029	,736	,899
La Municipalidad Provincial de Sihuas posee atributos que son fácil de recordar	35,60	111,257	,469	,910
Considera que la Municipalidad Provincial de Sihuas ha mejorado en la atención al usuario	34,00	109,000	,447	,912
La Municipalidad Provincial de Sihuas se preocupa por las necesidades de la población	34,67	107,381	,498	,910
Los proyectos están orientados a los pobladores de menos recursos.	34,93	116,638	,397	,912
La información que se brinda en la Municipalidad Provincial de Sihuas son de las personas encargadas de la institución.	34,33	104,524	,708	,900
La información que brinda la Municipalidad Provincial de Sihuas es recibida por los medios publicitarios	34,20	103,029	,741	,898
Considera usted que brinda la información adecuada al usuario	34,93	99,352	,864	,892

La imagen de la Municipalidad es percibida como buena	34,87	99,981	,857	,893
Considera que la población está satisfecha con la gestión	34,67	102,095	,618	,905

Anexo. Base de Datos

Cultura organizacional

CULTURA ORGANIZACIONAL.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 var

	VAR0000	VAR0001															
	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7		
1	3	4	4	4	5	2	4	2	4	3	2	3	3	2	2	1	
2	3	3	4	4	4	2	5	1	3	3	3	3	2	3	4	3	
3	4	3	4	4	2	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
4	3	3	3	4	5	1	1	1	4	2	1	3	3	1	3	1	
5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	
6	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
7	4	5	4	4	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	
8	2	3	1	2	5	1	1	1	3	2	3	2	3	4	3	3	
9	4	4	5	5	5	3	3	1	5	4	1	4	5	5	5	2	
10	4	4	5	5	5	2	1	1	3	2	2	1	3	3	4	4	
11	2	1	1	5	5	1	3	1	3	3	1	1	3	1	2	1	
12	3	2	3	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	2	3	5	
13	3	3	2	3	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	
14	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	2	2	5	5	2	4	2	4	4	2	2	2	2	3	1	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	

CULTURA ORGANIZACIONAL.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	VAR0001	VAR0001	VAR0001	VAR0002	VAR0002	VAR0002	VAR0002	VAR0002	VAR0002	var
	7	8	9	0	1	2	3	4		
1	1	1	2	2	4	3	5	5		
2	3	4	3	3	4	4	3	1		
3	3	4	4	3	2	4	4	2		
4	1	1	1	2	1	2	3	1		
5	2	3	4	3	4	1	3	4		
6	3	5	2	3	4	3	5	3		
7	3	4	4	4	2	3	4	5		
8	3	2	2	3	4	1	1	2		
9	2	1	2	4	5	5	4	4		
10	4	3	3	3	3	5	4	4		
11	1	1	1	1	1	2	4	1		
12	5	3	3	3	5	3	4	2		
13	3	4	3	5	4	2	3	3		
14	3	3	2	3	2	2	2	1		
15	1	1	2	2	4	2	3	2		
16										
17										
18										

Imagen institucional

*IMAGEN INSTITUCIONAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



13 :

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0001 0	VAR0001 1	VAR0001 2
1	3	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2
2	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2
3	2	2	2	2	5	2	3	2	3	2	3	2
4	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4
6	2	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	3
7	4	4	3	1	5	2	3	5	5	4	4	5
8	4	5	3	2	5	4	4	3	3	4	3	4
9	4	4	3	1	5	2	3	5	5	4	4	5
10	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	5
11	1	3	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1
12	4	5	4	4	4	2	4	4	5	2	2	2
13	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
14	5	1	1	1	5	5	2	4	4	2	4	5
15	5	5	3	3	1	5	2	5	5	3	3	1
16												
17												
18												

Anexo. Validez del instrumento

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Cultura Organizacional

La cultura organizacional para Puchol (2012), es un modelo de creencias, valores, costumbres culturales éticas, comunicación y relaciones interpersonales comunes. Es un factor importante para promover y comunicar habilidades, conocimientos y destrezas; aceptar que la adquisición de estrategias y conocimientos es consistente debido a la motivación de los miembros de la organización; y ayudar, cooperar, asistir y de manera segura para lograr su constante compartir y divulgación.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1. Decisiones

Es la manera como los trabajadores municipales participan y consideran el proceso de toma de decisiones de las entidades municipales. Muestra la percepción de otorgar autonomía, el grado de la percepción de participación en la toma de decisiones y el nivel de concentración de la toma de decisiones (Benancio, 2018).

Dimensión 2 Comunicación

Se refiere a los mecanismos que se utilizan en el proceso de comunicación entre cada miembro del municipio. En esta sección puede ver: los métodos de comunicación utilizados, la fluidez de la comunicación y la percepción de los tipos de comunicación utilizados en la institución (Benancio, 2018).

Dimensión 3. Relaciones interpersonales

Se refiere a las formas de relaciones mutuas que se dan entre los trabajadores municipales y los gerentes; esta parte considera: creencias interpersonales, niveles de confianza, trabajo en equipo y creatividad e innovación en equipo (Benancio, 2018).

Dimensión 4. Recompensas y sanciones

Son las estrategias y planes que buscan los municipios para premiar a los mejores trabajadores, así como a la forma en que sancionan las infracciones e incumplimientos en el desempeño de sus labores (Benancio, 2018).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Cultura Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Decisiones	Autonomía otorgada Nivel de Centralización Participación en la toma de decisiones	1-6	Bajo [6-11] Medio [12-17] Alto [18-23] Muy alto [24-30]
Comunicación	Medios utilizados Fluidez de la comunicación Tipos de comunicación	7-12	Bajo [6-11] Medio [12-17] Alto [18-23] Muy alto [24-30]
Relaciones interpersonales	Creencias de las relaciones Trabajo en equipo Creatividad e innovación	13-18	Bajo [6-11] Medio [12-17] Alto [18-23] Muy alto [24-30]
Recompensas y sanciones	Grado de reconocimiento Nivel de sanciones	19-24	Bajo [6-11] Medio [12-17] Alto [18-23] Muy alto [24-30]

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CULTURA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Decisiones							
1	Tiene suficiente libertad y respaldo de la municipalidad para realizar las cosas de las cuales es usted responsable.							
2	La autonomía que se le ha otorgado en el trabajo le permite actuar con mucha iniciativa y sin presiones de los demás.							
3	Algunas decisiones en la municipalidad son tomadas por las autoridades superiores y se distribuyen como directrices e instrucciones específicas.							
4	Las decisiones que son tomadas generalmente por los superiores son justas, adecuadas y relevantes para la municipalidad.							
5	En la municipalidad muchas decisiones son tomadas con la participación democrática y consensual de todos los miembros.							
6	En el municipio tiene bien fundamentadas las políticas de la organización, reglamento interno de funcionamiento propio o manual de normas y procedimientos.							
	DIMENSIÓN 2: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la municipalidad, la comunicación se realiza a través de medios formales y escritos.							
8	Los canales de comunicación utilizados en la municipalidad son suficientes para transmitir información de manera efectiva entre los trabajadores.							
9	En la municipalidad existe una buena comunicación entre las distintas áreas funcionales y sus respectivos integrantes							
10	Los jefes superiores de la municipalidad procuran, estimulan y facilitan que nos comuniquemos con ellos de una manera directa.							
11	Tengo la oportunidad de informarme y opinar libremente acerca de lo que ocurre en la municipalidad.							
12	En la municipalidad no se considera los rumores y los chismes, aquí prevalece la comunicación oficial y directa							
	DIMENSIÓN 3: Relaciones interpersonales	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En la municipalidad existen una normativa clara que no permiten interactuar con compañeros durante el horario laboral.							
14	En la municipalidad los medios de comunicación existentes favorecen las relaciones interpersonales con los demás.							
15	Hay una confianza plena y tolerante entre mis compañeros de trabajo, lo cual nos permite desarrollar nuestras funciones y enfrentar conflictos de manera conjunta.							
16	En la municipalidad estamos enfocados hacia objetivos comunes.							
17	En la municipalidad nos apoyamos mutuamente para aumentar la efectividad en el tiempo disponible.							
18	En la municipalidad se promueven nuevas formas de hacer las cosas, por lo que la innovación se considera clave para el desarrollo de la entidad edil.							
	DIMENSIÓN 4: Recompensas y sanciones	Si	No	Si	No	Si	No	
19	En la municipalidad se recibe elogios y reconocido por su destacada labor.							
20	Mis superiores aprecian la forma como realizo mi labor.							

21	La municipalidad reconoce la importancia de mi contribución.						
22	En la municipalidad se valora la formalidad, las reglas y los procedimientos laborales como normas; previa sanción si en caso fuese infringidas.						
23	En la municipalidad se sancionan drásticamente a las personas que incumplen o transgreden, las costumbres, los principios, la filosofía, los valores ético-profesionales y sociales establecidos.						
24	En la municipalidad hay normas bien fijadas respecto a la presentación del personal, así como la determinación de la hora de entrada y salida, y estas reglas deben seguirse para no ser sancionado.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

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

Especialidad del validador:

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

....., **de setiembre de 2021**

Firma del Experto Informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Imagen Institucional

Es la imagen pública de una organización como entidad. Este es su concepto global de productos, actividades y comportamientos. En este sentido, la imagen institucional es una imagen de una nueva mentalidad institucional, que intenta tratarse a sí misma no como un sujeto puramente económico, sino como un sujeto integral de una sociedad (Capriotti, 2013, pág. 29)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1. Estructura

La dimensión estructura se define por sus indicadores, es decir, la estructura psicológica cognitiva, los atributos y el público. Al hablar del primer indicador, se refiere al concepto y pensamiento acerca de la institución por parte de una persona, también considera la organización a través del usuario. El segundo indicador son los atributos, que son las características inherentes a la marca y la ventaja comparativa de la organización, estos atributos se pueden comparar con las ventajas de la marca y los productos de la organización. Finalmente, el público que a donde se dirige la organización, debe utilizar correctamente las herramientas de marketing, y la información proyectada debe ser veraz, para que los usuarios puedan interiorizar la imagen de la organización en su mente (Castillo, 2020, p.10).

Dimensión 2 Proceso de Información

El proceso de información. Se define como la forma en que una persona recibe información sobre una institución a través de diferentes medios publicitarios para que el cliente pueda procesar y almacenar la información en su memoria. Esta dimensión, desde la perspectiva de la fuente de la noticia, la información personal y el proceso interno de la información personal, el primer indicador es el inicio de la generación de la noticia brindada por la organización o socio institucional, y el segundo indicador es medir cómo los clientes obtienen información a través de diferentes medios de comunicación, y finalmente el tercer indicador, es el procesamiento de la información por parte del usuario, es donde la institución utiliza herramientas para determinar los métodos que utiliza para obtener la información que recibe, creando así la imagen institucional deseada en la mente de los usuarios (Castillo, 2020, p.11).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Imagen Institucional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Estructura	Estructura mental cognitiva Atributos Público	1-7	Insuficiente [7-13] Medio [14-20] Alto [21-27] Muy alto [28-35]
Proceso de Información	Origen de la información Información por parte de individuos Proceso interno de la formación de individuos	8-12	Insuficiente [5-9] Medio [10-14] Alto [15-19] Muy alto [20-25]

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE IMAGEN INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estructura							
1	¿Considera Ud. adecuada la infraestructura de la municipalidad para brindar atención al pobladores del distrito?							
2	Considera usted que la información que brinda la Municipalidad es la adecuada							
3	Considera que la información a la sociedad civil que transmite la Municipalidad Provincial de Sihuas es verdadera							
4	La Municipalidad Provincial de Sihuas posee atributos que son fácil de recordar							
5	Considera que la Municipalidad Provincial de Sihuas ha mejorado la atención mediante protocolos al usuario.							
6	La Municipalidad Provincial de Sihuas se preocupa por las necesidades de la población							
7	Considera usted que los proyectos de inversión beneficiarán a la población vulnerable							
	DIMENSIÓN 2: Proceso de Información	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La Actitud de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sihuas es de una información personalizada.							
9	La información de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Sihuas es canalizada a través de piezas gráficas y difundidas por los medios de comunicación.							
10	Los Servicios que le brindan los trabajadores le satisfacen con la información y explican debidamente							
11	La Imagen personal que usted tienen por la Municipalidad y de los servicios es muy buena							
12	Considera que la población está satisfecha con la gestión							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

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

Especialidad del validador:

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CULTURA ORGANIZACIONAL



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Decisiones								
1	Tiene suficiente libertad y respaldo de la municipalidad para realizar las cosas de las cuales es usted responsable.	x		x		x		
2	La autonomía que se le ha otorgado en el trabajo le permite actuar con mucha iniciativa y sin presiones de los demás.	x		x		x		
3	Algunas decisiones en la municipalidad son tomadas por las autoridades superiores y se distribuyen como directrices e instrucciones específicas.	x		x		x		
4	Las decisiones que son tomadas generalmente por los superiores son justas, adecuadas y relevantes para la municipalidad.	x		x		x		
5	En la municipalidad muchas decisiones son tomadas con la participación democrática y consensual de todos los miembros.	x		x		x		
6	En el municipio tiene bien fundamentadas las políticas de la organización, reglamento interno de funcionamiento propio o manual de normas y procedimientos.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Comunicación								
7	En la municipalidad, la comunicación se realiza a través de medios formales y escritos.	x		x		x		
8	Los canales de comunicación utilizados en la municipalidad son suficientes para transmitir información de manera efectiva entre los trabajadores.	x		x		x		
9	En la municipalidad existe una buena comunicación entre las distintas áreas funcionales y sus respectivos integrantes..	x		x		x		
10	Los jefes superiores de la municipalidad procuran, estimulan y facilitan que nos comuniquemos con ellos de una manera directa.	x		x		x		
11	Tengo la oportunidad de informarme y opinar libremente acerca de lo que ocurre en la municipalidad.	x		x		x		
12	En la municipalidad no se considera los rumores y los chismes, aquí prevalece la comunicación oficial y directa	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Relaciones interpersonales								
13	En la municipalidad existen una normativa clara que no permiten interactuar con compañeros durante el horario laboral.	x		x		x		
14	En la municipalidad los medios de comunicación existentes favorecen las relaciones interpersonales con los demás.	x		x		x		
15	Hay una confianza plena y tolerante entre mis compañeros de trabajo, lo cual nos permite desarrollar nuestras funciones y enfrentar conflictos de manera conjunta.	x		x		x		
16	En la municipalidad estamos enfocados hacia objetivos comunes.	x		x		x		
17	En la municipalidad nos apoyamos mutuamente para aumentar la efectividad en el tiempo disponible.	x		x		x		
18	En la municipalidad se promueven nuevas formas de hacer las cosas, por lo que la innovación se considera clave para el desarrollo de la entidad edil.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Recompensas y sanciones								
19	En la municipalidad se recibe elogios y reconocido por su destacada labor.	x		x		x		
20	Mis superiores aprecian la forma como realizo mi labor.	x		x		x		

21	La municipalidad reconoce la importancia de mi contribución.						
22	En la municipalidad se valora la formalidad, las reglas y los procedimientos laborales como normas; previa sanción si en caso fuese infringidas.	x		x		x	
23	En la municipalidad se sancionan drásticamente a las personas que incumplen o transgreden, las costumbres, los principios, la filosofía, los valores ético-profesionales y sociales establecidos.	x		x		x	
24	En la municipalidad hay normas bien fijadas respecto a la presentación del personal, así como la determinación de la hora de entrada y salida, y estas reglas deben seguirse para no ser sancionado.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Granados Moore Luzmila Ysabel

DNI: 47142673

Especialidad del validador:

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE IMAGEN INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Estructura								
1	¿Considera Ud. adecuada la infraestructura de la municipalidad para brindar atención al pobladores del distrito?	x		x		x		
2	Considera usted que la información que brinda la Municipalidad es la adecuada	x		x		x		
3	Considera que la información a la sociedad civil que transmite la Municipalidad Provincial de Situpa es verdadera	x		x		x		
4	La Municipalidad Provincial de Situpa posee atributos que son fácil de recordar	x		x		x		
5	Considera que la Municipalidad Provincial de Situpa ha mejorado la atención mediante protocolos al usuario.	x		x		x		
6	La Municipalidad Provincial de Situpa se preocupe por las necesidades de la población	x		x		x		
7	Considera usted que los proyecto de inversión beneficiará a la población vulnerable	x		x		x		
DIMENSION 2: Proceso de información								
8	La Actitud de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Situpa es de una información personalizada.	x		x		x		
9	La información de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Situpa es canalizada a través de piezas gráficas y difundidas por los medios de comunicación.	x		x		x		
10	Los Servicios que le brindan los trabajadores le satisfacen con la información y explican debidamente	x		x		x		
11	La Imagen personal que usted tienen por la Municipalidad y de los servicios es muy buena	x		x		x		
12	Considera que la población está satisfecha con la gestión	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Granados Moore Luzmila **Ysabel**

DNI: 47142673

Especialidad del validador:

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CULTURA ORGANIZACIONAL



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Decisiones								
1	Tiene suficiente libertad y respaldo de la municipalidad para realizar las cosas de las cuales es usted responsable.	x		x		x		
2	La autonomía que se le ha otorgado en el trabajo le permite actuar con mucha iniciativa y sin presiones de los demás.	x		x		x		
3	Algunas decisiones en la municipalidad son tomadas por las autoridades superiores y se distribuyen como directrices e instrucciones específicas.	x		x		x		
4	Las decisiones que son tomadas generalmente por los superiores son justas, adecuadas y relevantes para la municipalidad.	x		x		x		
5	En la municipalidad muchas decisiones son tomadas con la participación democrática y consensual de todos los miembros.	x		x		x		
6	En el municipio tiene bien fundamentadas las políticas de la organización, reglamento interno de funcionamiento propio o manual de normas y procedimientos.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Comunicación								
7	En la municipalidad, la comunicación se realiza a través de medios formales y escritos.	x		x		x		
8	Los canales de comunicación utilizados en la municipalidad son suficientes para transmitir información de manera efectiva entre los trabajadores.	x		x		x		
9	En la municipalidad existe una buena comunicación entre las distintas áreas funcionales y sus respectivos integrantes..	x		x		x		
10	Los jefes superiores de la municipalidad procuran, estimulan y facilitan que nos comuniquemos con ellos de una manera directa.	x		x		x		
11	Tengo la oportunidad de informarme y opinar libremente acerca de lo que ocurre en la municipalidad.	x		x		x		
12	En la municipalidad no se considera los rumores y los chismes, aquí prevalece la comunicación oficial y directa	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Relaciones interpersonales								
13	En la municipalidad existen una normativa clara que no permiten interactuar con compañeros durante el horario laboral.	x		x		x		
14	En la municipalidad los medios de comunicación existentes favorecen las relaciones interpersonales con los demás.	x		x		x		
15	Hay una confianza plena y tolerante entre mis compañeros de trabajo, lo cual nos permite desarrollar nuestras funciones y enfrentar conflictos de manera conjunta.	x		x		x		
16	En la municipalidad estamos enfocados hacia objetivos comunes.	x		x		x		
17	En la municipalidad nos apoyamos mutuamente para aumentar la efectividad en el tiempo disponible.	x		x		x		
18	En la municipalidad se promueven nuevas formas de hacer las cosas, por lo que la innovación se considera clave para el desarrollo de la entidad edil.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Recompensas y sanciones								
19	En la municipalidad se recibe elogios y reconocido por su destacada labor.	x		x		x		
20	Mis superiores aprecian la forma como realizo mi labor.	x		x		x		

21	La municipalidad reconoce la importancia de mi contribución.						
22	En la municipalidad se valora la formalidad, las reglas y los procedimientos laborales como normas; previa sanción si en caso fuese infringidas.	x		x		x	
23	En la municipalidad se sancionan drásticamente a las personas que incumplen o transgreden, las costumbres, los principios, la filosofía, los valores ético-profesionales y sociales establecidos.	x		x		x	
24	En la municipalidad hay normas bien fijas respecto a la presentación del personal, así como la determinación de la hora de entrada y salida, y estas reglas deben seguirse para no ser sancionado.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. ~~Damian Lopez~~ Gerónimo Víctor DNI: 00474351

Especialidad del validador: Ing. Industrial, ~~Mgr.~~ En Gestión Empresarial y Dr. en Administración

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE IMAGEN INSTITUCIONAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Estructura								
1	¿Considera Ud. adecuada la infraestructura de la municipalidad para brindar atención al pobladores del distrito?	x		x		x		
2	Considera usted que la información que brinda la Municipalidad es la adecuada	x		x		x		
3	Considera que la información a la sociedad civil que transmite la Municipalidad Provincial de Sivusa , es verdadera	x		x		x		
4	La Municipalidad Provincial de Sivusa posee atributos que son fácil de recordar	x		x		x		
5	Considera que la Municipalidad Provincial de Sivusa ha mejorado la atención mediante protocolos al usuario.	x		x		x		
6	La Municipalidad Provincial de Sivusa se preocupa por las necesidades de la población	x		x		x		
7	Considera usted que los proyectos de inversión beneficiará a la población vulnerable	x		x		x		
DIMENSION 2: Proceso de Información								
8	La Actitud de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sivusa es de una información personalizada.	x		x		x		
9	La información de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Sivusa es canalizada a través de piezas gráficas y difundidas por los medios de comunicación.	x		x		x		
10	Los Servicios que le brindan los trabajadores le satisfacen con la información y explican debidamente	x		x		x		
11	La Imagen personal que usted tienen por la Municipalidad y de los servicios es muy buena	x		x		x		
12	Considera que la población está satisfecha con la gestión	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []Apellidos y nombres del juez validador. Dr. **Damiano Lopez Gerónimo Victor** DNI: 00474351Especialidad del validador: Ing. Industrial, **Magr.** En Gestión Empresarial y Dr. en Administración¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo.³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CULTURA ORGANIZACIONAL



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Decisiones								
1	Tiene suficiente libertad y respaldo de la municipalidad para realizar las cosas de las cuales es usted responsable.	x		x		x		
2	La autonomía que se le ha otorgado en el trabajo le permite actuar con mucha iniciativa y sin presiones de los demás.	x		x		x		
3	Algunas decisiones en la municipalidad son tomadas por las autoridades superiores y se distribuyen como directrices e instrucciones específicas.	x		x		x		
4	Las decisiones que son tomadas generalmente por los superiores son justas, adecuadas y relevantes para la municipalidad.	x		x		x		
5	En la municipalidad muchas decisiones son tomadas con la participación democrática y consensual de todos los miembros.	x		x		x		
6	En el municipio tiene bien fundamentadas las políticas de la organización, reglamento interno de funcionamiento propio o manual de normas y procedimientos.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Comunicación		Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la municipalidad, la comunicación se realiza a través de medios formales y escritos.	x		x		x		
8	Los canales de comunicación utilizados en la municipalidad son suficientes para transmitir información de manera efectiva entre los trabajadores.	x		x		x		
9	En la municipalidad existe una buena comunicación entre las distintas áreas funcionales y sus respectivos integrantes..	x		x		x		
10	Los jefes superiores de la municipalidad procuran, estimulan y facilitan que nos comuniquemos con ellos de una manera directa.	x		x		x		
11	Tengo la oportunidad de informarme y opinar libremente acerca de lo que ocurre en la municipalidad.	x		x		x		
12	En la municipalidad no se considera los rumores y los chismes, aquí prevalece la comunicación oficial y directa	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Relaciones interpersonales		Si	No	Si	No	Si	No	
13	En la municipalidad existen una normativa clara que no permiten interactuar con compañeros durante el horario laboral.	x		x		x		
14	En la municipalidad los medios de comunicación existentes favorecen las relaciones interpersonales con los demás.	x		x		x		
15	Hay una confianza plena y tolerante entre mis compañeros de trabajo, lo cual nos permite desarrollar nuestras funciones y enfrentar conflictos de manera conjunta.	x		x		x		
16	En la municipalidad estamos enfocados hacia objetivos comunes.	x		x		x		
17	En la municipalidad nos apoyamos mutuamente para aumentar la efectividad en el tiempo disponible.	x		x		x		
18	En la municipalidad se promueven nuevas formas de hacer las cosas, por lo que la innovación se considera clave para el desarrollo de la entidad edil.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Recompensas y sanciones		Si	No	Si	No	Si	No	
19	En la municipalidad se recibe elogios y reconocido por su destacada labor.	x		x		x		
20	Mis superiores aprecian la forma como realizo mi labor.	x		x		x		

21	La municipalidad reconoce la importancia de mi contribución.						
22	En la municipalidad se valora la formalidad, las reglas y los procedimientos laborales como normas; previa sanción si en caso fuese infringidas.	x		x		x	
23	En la municipalidad se sancionan drásticamente a las personas que incumplen o transgreden, las costumbres, los principios, la filosofía, los valores ético-profesionales y sociales establecidos.	x		x		x	
24	En la municipalidad hay normas bien fijas respecto a la presentación del personal, así como la determinación de la hora de entrada y salida, y estas reglas deben seguirse para no ser sancionado.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tomando en consideración los ítems planteados son coherentes y por lo tanto son medibles

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Franco Cristhian Aguilar Collantes **DNI:** 46124380

Especialidad del validador: Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

17 de octubre de 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE IMAGEN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Estructura								
1	¿Considera Ud. adecuada la infraestructura de la municipalidad para brindar atención al pobladores del distrito?	x		x		x		
2	Considera usted que la información que brinda la Municipalidad es la adecuada	x		x		x		
3	Considera que la información a la sociedad civil que transmite la Municipalidad Provincial de Sivusa es verdadera	x		x		x		
4	La Municipalidad Provincial de Sivusa posee atributos que son fácil de recordar	x		x		x		
5	Considera que la Municipalidad Provincial de Sivusa ha mejorado la atención mediante protocolos al usuario.	x		x		x		
6	La Municipalidad Provincial de Sivusa se preocupa por las necesidades de la población	x		x		x		
7	Considera usted que los proyecto de inversión beneficiará a la población vulnerable	x		x		x		
DIMENSION 2: Proceso de Información								
8	La Actitud de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sivusa es de una información personalizada.	x		x		x		
9	La información de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Sivusa es canalizada a través de piezas gráficas y difundidas por los medios de comunicación.	x		x		x		
10	Los Servicios que le brindan los trabajadores le satisfacen con la información y explican debidamente	x		x		x		
11	La Imagen personal que usted tienen por la Municipalidad y de los servicios es muy buena	x		x		x		
12	Considera que la población está satisfecha con la gestión	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tomando en consideración los ítems planteados son coherentes y por lo tanto son medibles

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Franco Cristhian Aguilar Collantes DNI: 46124380

Especialidad del validador: Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

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

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

Firma del Experto Informante.

Anexo. Carta de presentación

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 10 de noviembre de 2021

Carta P. 828-2021-UCV-EPG-SP

C.P.C
EDUARDO HERNAN
GIRALDO FONTENLA
ALCALDE PROVINCIAL
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SIHUAS

De mi mayor consideración:

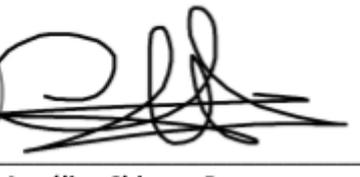
Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MIRANDA DAMIÁN, LUCÍA REBECA**; identificado(a) con DNI/CE N° 47003680 y código de matrícula N° 7000261220; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Influencia de la Cultura Organizacional en la Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, Ancash 2021.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin de que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20188754890
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SIHUAS	
Nombre del Titular o Representante legal: EDUARDO HERNAN GIRALDO FONTENLA	
Nombres y Apellidos EDUARDO HERNAN GIRALDO FONTENLA	DNI: 06270505

Consentimiento:

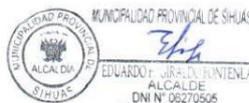
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Influencia de la Cultura Organizacional en la Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Sihuas, Ancash 2021	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos LUCÍA REBECA MIRANDA DAMIÁN	DNI:47003680

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: 10 de noviembre del 2021.

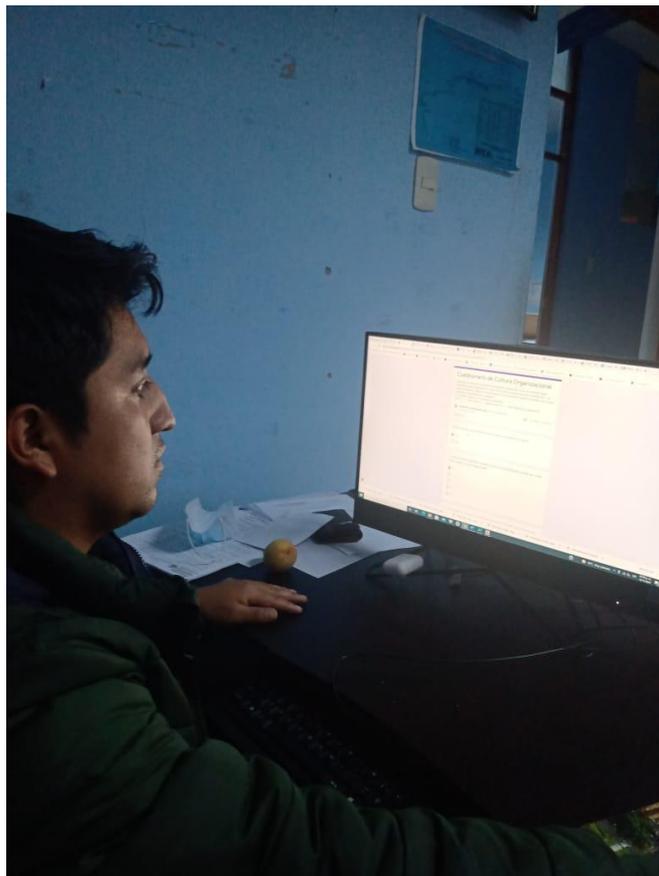
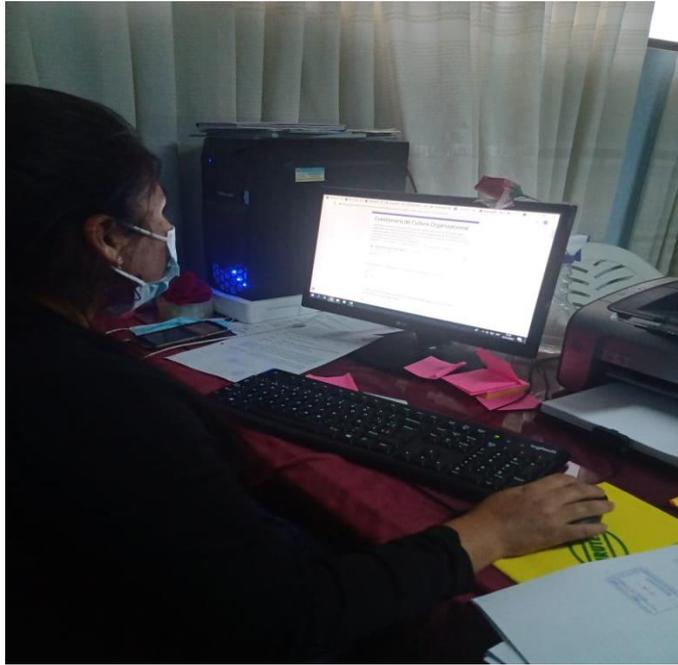
Firma: _____



(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " 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 los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo. Fotos de recojo de información



Anexo. Base de Datos Cultura Organizacional

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	1	4	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	3
3	3	5	3	3	2	3	3	4	4	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	3	1	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5
4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
5	3	5	3	3	5	4	4	5	2	2	4	1	4	5	4	5	3	3	3	3	3	2	3
5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4
5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
2	2	4	2	1	2	2	2	2	3	2	5	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	1	3
3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	4	2	2	2	2	3	1	1
4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	1	3	2	2	3	3	1	1	1
2	2	3	3	3	4	2	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	1	3	2	1	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
3	3	4	3	2	4	4	4	2	4	3	2	5	3	4	2	3	2	2	2	3	3	2	3
4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2
5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	1	4
3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4
3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5

3	2	4	3	2	5	4	3	2	4	4	3	3	4	1	4	4	3	3	4	4	3	3	4
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3
3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	5
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
5	3	5	2	1	1	1	1	4	5	2	4	2	2	4	3	1	1	1	3	1	3	5	5
1	2	5	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	4	3	2	3	3	2	4	5	3	3	2	2	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3
4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	1	2	2	2	2	2
4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4
1	4	5	1	1	1	5	2	1	2	1	2	4	1	4	2	2	1	3	4	2	1	1	1
3	4	4	2	2	1	2	2	2	3	3	1	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2
3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
4	5	3	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Imagen Institucional

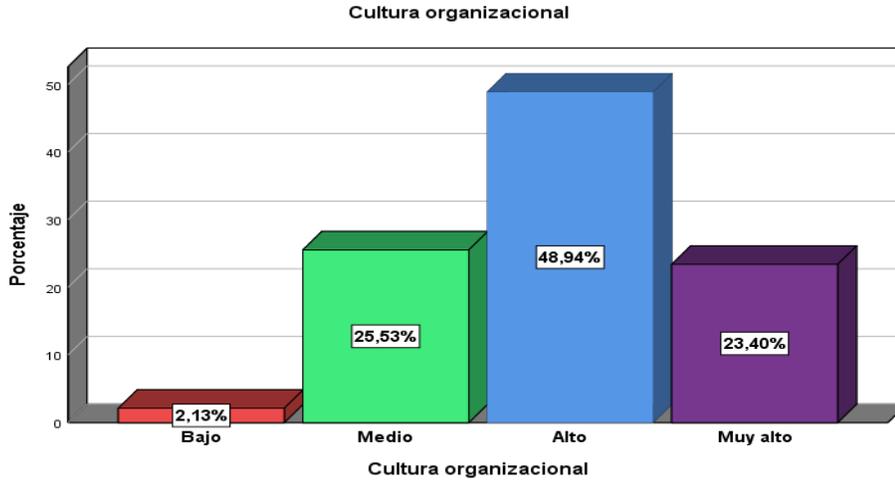
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2
1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	2
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	1
4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3
2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1
3	4	3	3	1	2	3	3	2	3	3	1
2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1
4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1
3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	1
3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	1	1
3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
5	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	3
3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2
3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
3	4	4	4	3	3	5	2	3	3	4	3
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	3
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3
2	2	2	5	2	3	2	2	4	3	2	1
1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3

Anexo. Figuras de los resultados

Figura 1

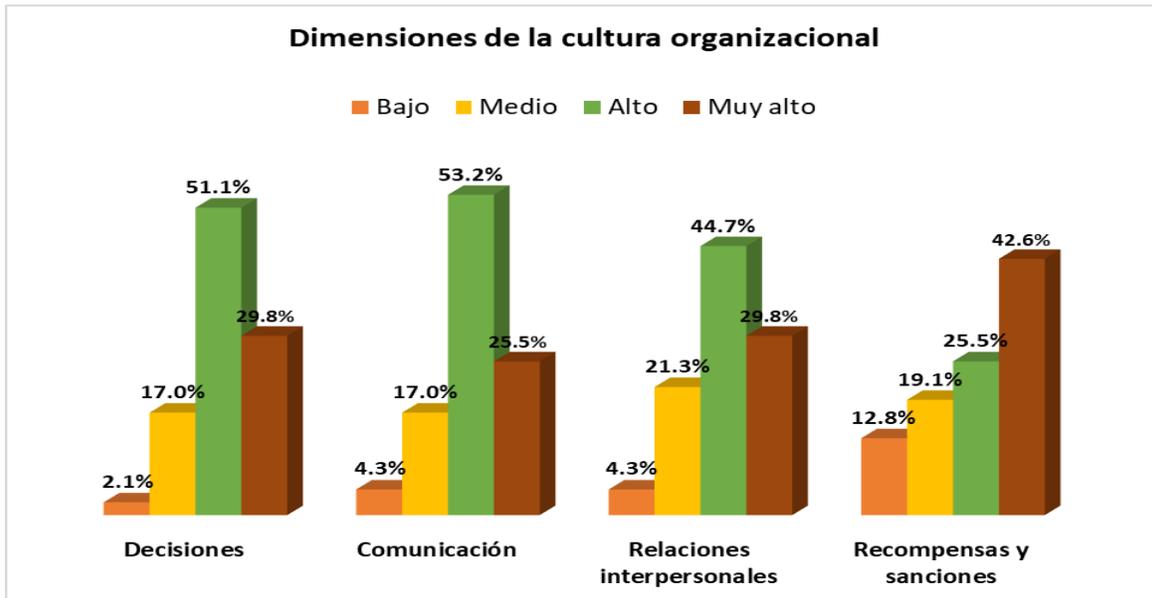
Porcentajes y niveles de la cultura organizacional



Nota. Cultura organizacional según trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sihuas, Ancash.

Figura 2

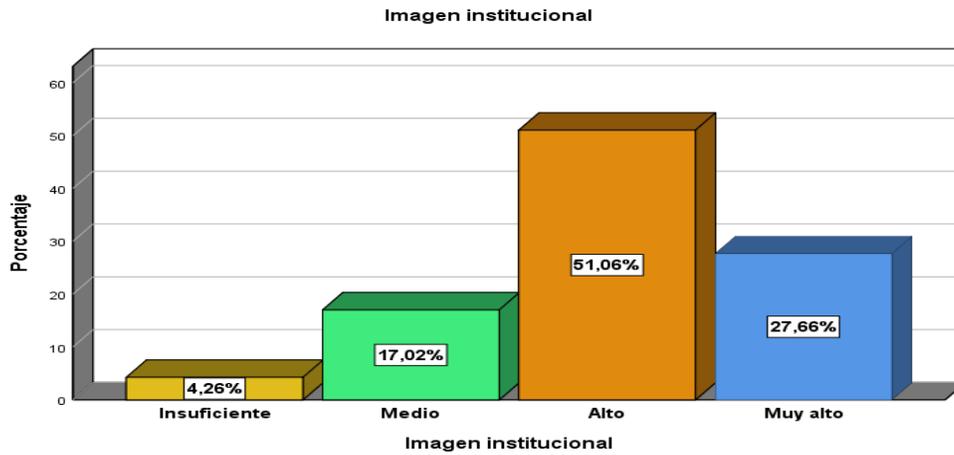
Porcentajes y niveles de las dimensiones de la cultura organizacional



Nota. Dimensiones de la cultura organizacional según trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sihuas, Ancash.

Figura 3

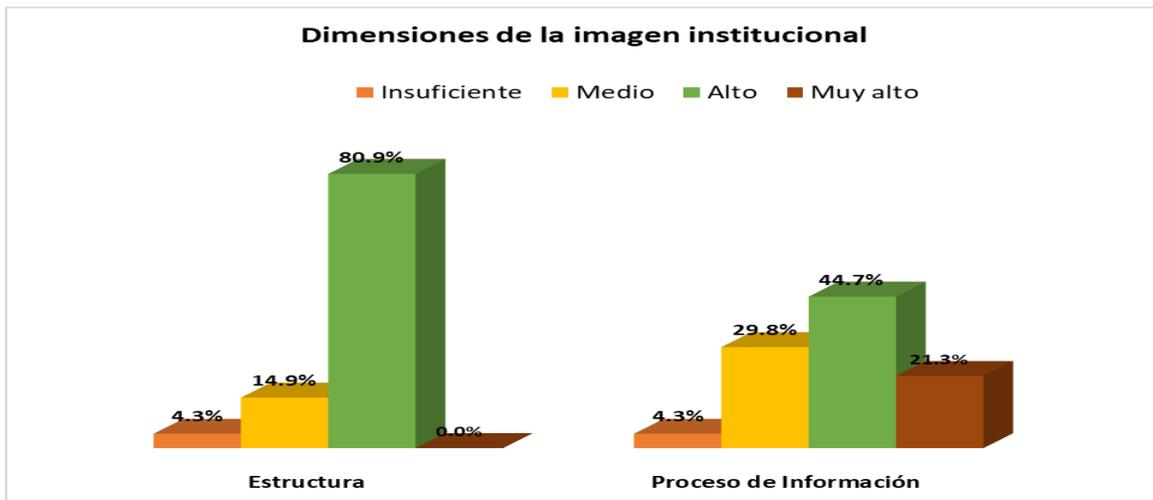
Porcentajes y niveles de la imagen institucional



Nota. Imagen institucional según trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sihuas, Ancash.

Figura 4

Porcentajes y niveles de las dimensiones de la imagen institucional



Nota. Dimensiones de la imagen institucional según trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sihuas, Ancash.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SIHUAS, ANCASH 2021", cuyo autor es MIRANDA DAMIAN LUCIA REBECA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

LIMA, 20 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE DNI: 09448538 ORCID 0000-0001-6882-6982	Firmado digitalmente por: SSANCHEZVA01 el 20- 01-2022 20:18:07

Código documento Trilce: TRI - 0283206