

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



**Cultura organizacional y la imagen institucional de los usuarios  
internos del Gobierno Regional de Tumbes, 2022**

**TESIS:**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la  
Comunicación

**AUTORA:**

Br. Beyssy Judyth Vásquez Yovera

**TUMBES, 2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



**Cultura organizacional y la imagen institucional de los usuarios  
internos del Gobierno Regional de Tumbes, 2022**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

Dr. Sherly Francisco Izquierdo Valladares (Presidente)

Mg. José Martín Mogollón Medina (Secretario)

Dr. Wilfredo Barrientos Farías (Vocal)

**Tumbes, 2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



**Cultura organizacional y la imagen institucional de los usuarios  
internos del Gobierno Regional de Tumbes, 2022**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido  
y forma.**

Vásquez Yovera, Beyssy Judyth (Autor)

Dr. Mejía Benavides, Aníbal (Asesor)

Mg. Hidalgo Sandoval, Cristhiam (Coasesor)

**Tumbes, 2022**

# Copia del acta de sustentación

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los 7 días del mes de julio del 2023, siendo las diez horas, en el auditorio de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, se reunieron el jurado calificador de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN DECANAL N° 162-2023/UNTUMBES-FACSO-D.; presidente: Dr. Sherly Francisco Izquierdo Valladares Secretario: Mg. Martín Mogollón Medina. Vocal: Dr. Wilfredo Barrientos Farías. Accesitario : Mg. Ruperto Arroyo Coico.Reconociendo en la misma resolución además al Dr. Mejía Benavides, Aníbal, como asesor y como coasesor al Mg. Hidalgo Sandoval, Cristhiam, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis titulada: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES, 2022”; para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, presentado por el (la) **Estudiante/Br. Beyssy Judtyh Vasquez Yovera**.

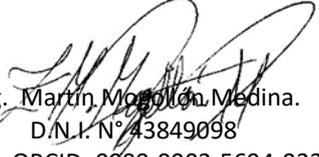
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del (la) sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N°65 del Reglamento de Tesis para pregrado y postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al (a la) **estudiante/Br. Beyssy Judtyh Vasquez Yovera**, aprobada, con calificativo de **(18)** dieciocho.

Se hace conocer al (a la) sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado le indica.

En consecuencia, queda **APTA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de Licenciada de Ciencias de la Comunicación, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el estatuto, reglamento general, reglamento general de grados y títulos, y reglamento de tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las doce del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 07 de julio del 2023

 <p>Dr. Sherly Francisco Izquierdo Valladares D.N.I. N° 00217104 Código ORCID: 0000-0001-5474-576X <b>Presidente del Jurado</b></p>	 <p>Mg. Martín Mogollón Medina. D.N.I. N° 43849098 Código ORCID: 0000-0002-5694-0339 <b>Secretario</b></p>
 <p>Dr. Wilfredo Barrientos Farías. D.N.I. N° 06698660 Código ORCID: 0000-0001-7155-9408 <b>Vocal</b></p>	

CC.

- Jurado (03)
- Asesor
- Interesado
- Coasesor
- Archivo (Decanato)

## Informe de similitud mediante el Software Turnitin

### CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES, 2022

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	13%
2	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
7	www.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
11	<a href="http://riul.unanleon.edu.ni:8080">riul.unanleon.edu.ni:8080</a> Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
13	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.umsa.bo">repositorio.umsa.bo</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



-----  
**Dr. Aníbal Mejía Benavides**  
 Asesor del proyecto de tesis  
 ORCID: 0000-0003-2190-2647

## **DEDICATORIA:**

*El presente estudio de investigación le dedico a mis abuelos: Olga, Emiteria y Maximandro, quienes fueron pilar fundamental en mi vida universitaria; asimismo, a mi abuelo Sebastián, quien ya no forma parte de este mundo, pero en su momento sus palabras fueron sabias, sus consejos rigurosos y precisos. En especial a mis padres Miguel y Lidia, quienes me inspiraron en realizar esta investigación. Gracias a su apoyo incondicional me impulsaron para buscar un mejor futuro.*

**Beyssy Judith**

## **AGRADECIMIENTO:**

*Mi gratitud a mi asesor Dr. Aníbal Mejía Benavides por orientarme en todo el proceso de la elaboración de mi investigación. Su apoyo, paciencia, enseñanza, y confianza y gratitud fue necesaria para culminar con éxito una de mis metas para un mejor futuro.*

*A los docentes de la carrera profesional Ciencias de la Comunicación, quienes me guiaron académicamente con sus conocimientos; en especial al ex director de la escuela, el Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo por ayudarme en todo el proceso académico.*

*Finalmente, manifiesto mi agradecimiento al Gobierno Regional Tumbes, por permitir que sea posible la aplicación del instrumento de investigación, en especial a sus trabajadores por la gran colaboración hacia el presente estudio, permitiendo que mi investigación sea concluida y logrando obtener uno de mis objetivos propuestos.*

**La autora**

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
Carátula y primera página	I
Carátula firmada por el jurado	ii
Carátula de originalidad	iii
Copia de acta de sustentación	iv
Turnitin	v
Dedicatoria	vii
Agradecimiento	viii
Índice de general	iv
Índice de cuadros	x
Índice de figuras	xi
Índice de anexos	xii
Resumen	xiii
Abstrac	xiv
<b>I.</b> Introducción	13
<b>II.</b> Revisión literaria	17
<b>III.</b> Métodos y materiales	32
<b>IV.</b> Resultados y discusión	40
<b>V.</b> Conclusiones	48
<b>VI.</b> Recomendaciones	49
<b>VII.</b> Referencias bibliográficas	50
Anexos	

## ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
<b>Cuadro 1:</b> Operacionalización de las variables	31
<b>Cuadro 2:</b> Distribución de la población de usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes, 2022	34
<b>Cuadro 3:</b> Distribución de la muestra de usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes, 2022	35
<b>Cuadro 4:</b> Nivel de relación entre las variables cultura organizacional e imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes, 2022	38
<b>Cuadro 5:</b> Resultados del comportamiento de la variable cultura organizacional del Gobierno Regional Tumbes	39
<b>Cuadro 6:</b> Resultados del comportamiento de la variable imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes	40
<b>Cuadro 7:</b> Nivel de correlación entre las variables cultura organizacional y la imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes, según Rho Spearman.	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Distribución porcentual de la relación de las variables cultura organizacional y la imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes, 2022	38
<b>Figura 2:</b> Distribución porcentual del comportamiento de la variable cultura organizacional del Gobierno Regional Tumbes	39
<b>Figura 3:</b> Distribución porcentual del comportamiento de la variable imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes.	40

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 1:</b> Matriz de consistencia del estudio de investigación	54
<b>Anexo 2:</b> Instrumento aplicado a los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes	56
<b>Anexo 3:</b> Informe de similitud mediante el software Turnitin	59
<b>Anexo 4:</b> Escala de confiabilidad – Alfa de Cronbach	61
<b>Anexo 5:</b> Constancia de validación del instrumento de investigación	62
<b>Anexo 6:</b> Prueba de Normalidad de los resultados de las variables cultura organizacional e imagen institucional.	63

## RESUMEN

El estudio intitulado “Cultura organizacional y la imagen institucional de los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes, 2022”, el comportamiento de estas variables se viene percibiendo negativamente por los usuarios internos y externos del servicio y trato que brindan esta entidad. El estudio tuvo como objetivo: determinar la relación entre las variables cultura organizacional y la imagen institucional; el estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, diseño No experimental, de corte transversal, y prospectivo; se utilizó como instrumento el cuestionario, que fue aplicado a 140 trabajadores, entre ellos funcionarios, administrativos y obreros. Los resultados indicaron que existe una relación directa, con una significancia de 0.499 entre las variables cultura organizacional y la imagen institucional, mediante la hipótesis de estudio del coeficiente de Rho Spearman, donde los resultados demostraron que el 57% de los usuarios internos lo califican en un nivel de relación “Regular” entre las variables cultura organizacional e imagen institucional. Además, los usuarios internos evaluaron el comportamiento de la variable cultura organizacional calificándola como “Regular” en 57%; del mismo modo, la variable imagen institucional en un 56%.

**Palabras claves:** Cultura organizacional, imagen institucional, ambiente organizacional, imagen interna, imagen externa.

## ABSTRACT

The study entitled "Organizational culture and the institutional image of internal users of the Tumbes Regional Government, 2022", the behavior of these variables has been perceived negatively by internal and external users of the service and treatment provided by this entity. The study had as objective: to determine the relationship between the organizational culture variables and the institutional image; the study is of a quantitative approach, of a correlational type, non-experimental design, cross-sectional, and prospective; The questionnaire was used as an instrument, which was applied to 140 workers, including civil servants, administrators and workers. The results indicated that there is a direct relationship, with a significance of 0.499, between the variables organizational culture and the institutional image, through the study hypothesis of the Rho Spearman coefficient, where the results showed that 57% of internal users rate it in a "Regular" level of relationship between the variables organizational culture and institutional image. In addition, internal users evaluated the behavior of the organizational culture variable, qualifying it as "Regular" in 57%; in the same way, the variable institutional image in 56%.

**Keywords:** Organizational culture, institutional image, organizational environment, internal image, external image.

## 1. INTRODUCCIÓN

El estudio describe la relación del comportamiento de la variable cultura organizacional y la imagen institucional; en la actualidad, la problemática que se observa en las instituciones del Estado, frente a la conducta que emplean los miembros durante sus funciones y la percepción negativa que tienen los usuarios externos por la imagen de la institución, es debido a la falta de la promoción de una cultura organizacional; por ello, es importante describir y definir el problema.

En el contexto internacional Vargas et ál. (2021) en su artículo científico, manifiesta que, el problema de la cultura organizacional se evidencia en el comportamiento y valores que desempeñe el personal administrativo, obteniendo una influencia directa sobre el ambiente laboral. Inesferisweb (2021) señala que, la imagen de una institución se basa en la percepción de los usuarios internos y externos; por lo que, se debe manejar una gestión de manera correcta en toda organización o entidad, generando cultura organizacional.

En su artículo científico León (2020) manifiesta que, el problema de la imagen se refleja en la calidad de servicio de una institución. La cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores también influyen en la percepción del cliente, demostrando que la empresa no capacita al personal para pueda atender al usuario.

Por otro lado, el diario techedge (2020) informa que: la pandemia ocasionada por el virus COVID-19 fue un desafío para todas las organizaciones, pues encontraron nuevos métodos para continuar con las labores. Además, la cultura organizacional sirvió como guía para que actúen de forma correcta con el personal. Fundación Española Corporate Excellence (2021) en su estudio señala que el 40% de las empresas en Latinoamérica manejan una imagen eficiente, porque cuentan con equipo capacitado y operan diferentes estrategias, que promueven el empoderamiento en cada uno de los trabajadores, como parte de la cultura.

En el Perú, los autores Velásquez et ál. (2022) en su estudio científico señalan que, la cultura organizacional influye en los resultados de la compañía, puesto que impacta directamente en el desempeño de los empleados, perjudicando los valores, reglas, procedimientos y la imagen de la institución.

Según Andina (2021) define que: las redes sociales es el primer medio donde se origina el problema de la imagen institucional, por ello, recomienda que es necesario saber afrontarlos y solucionarlos; con la finalidad, de lograr contener a tiempo algún potencial conflicto en el futuro, que pueda generar una crisis organizacional.

En su estudio Ramos et ál. (2020) refieren que, en la actualidad las empresas buscan generar valor y ser competitivos para obtener una imagen sólida. Además, el sector empresarial posee la necesidad de fundamentar la gestión de la imagen, como estrategia de lograr una cultura organizacional eficaz y la sostenibilidad en los colaboradores. Para Tangram (2021) son dos elementos fundamentales que están vinculados a la percepción del usuario; los elementos visuales como logotipo, tipografía, diseño y color, y, por otro lado, los elementos abstractos que hacen referencia a los valores.

El diario Gestión (2020) señala que el 96% de las organizaciones sufren de distintos tipos de crisis relacionados a su imagen, por consecuencia de una cultura organizacional deficiente, la cual puede crearse en el momento menos indicado, ya sea por conflictos sociales, cambios en las normas administrativas, problemas de economía a nivel local y global, o por eventos mediáticos que generen incertidumbre, entre otros.

En el contexto local, Baca Moran (2021) manifiesta que, la cultura organizacional del Gobierno Regional Tumbes no se percibe, dado que, no cuenta con una gestión eficaz; en tal sentido, repercute directamente en el desempeño y productividad que realizan sus trabajadores. Según Moran (2021) refieren que, la imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes obtiene una percepción negativa por parte de los usuarios externos, debido que las autoridades que gobiernan se desligan del compromiso regional, asumiendo comportamientos negativos con los colaboradores y la población.

Es importante describir el comportamiento de las variables de estudio, con el fin, de comprobar la causa y efecto que genera la cultura organizacional. Al ser elemento fundamental en las organizaciones, dado que, transmite un sentido de identidad en los colaboradores; asimismo, ayuda a fortalecer el nivel de la imagen de la institución. El estudio de investigación tuvo como finalidad determinar las relaciones

entre las variables de estudio; establecer el problema que aqueja la institución, a la vez, obtener resultados concretos, con el fin, de tomar decisiones asertivas y mitigar el problema de la cultura organizacional e imagen institucional.

En este sentido, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación de las variables cultura organizacional y la imagen institucional del Gobierno Regional de Tumbes, 2022?

Es trascendental mencionar las razones que consisten en llevar a cabo el estudio; además, toda investigación tiene un propósito definido, con el fin, de contribuir a la relevancia social y conocimiento científico. (Sampieri 2014)

La relevancia teórica de la investigación se respalda en las diferentes aportaciones científicas y/o bibliográficas que describe Ortega (2016) y Luthans (2008) de la variable de cultura organizacional y las contribuciones conceptuales de Costa (2010) y Villafañe (2010) en referencia a la variable de imagen institucional. Asimismo, el propósito de este estudio es aportar al conocimiento científico, en base de los resultados obtenidos, que permitirá considerar aspectos importantes de la relación de estas dos variables.

Asimismo, la justificación práctica, se fundamenta en relación con los objetivos planteados; con la finalidad, de conseguir resultados que permitan encontrar la relación existente entre las variables: cultura organizacional e imagen institucional; del mismo modo, esperamos que los resultados obtenidos puedan contribuir a adoptar estrategias en otras instituciones, que permitan generar una buena cultura organizacional y proyectando una imagen institucional favorable.

La justificación metodológica, es en base al instrumento del cuestionario, aplicando la técnica de encuesta y elaboración de un cuestionario, con la finalidad, de alcanzar resultados confidenciales y ciertos que apoyarán a la variable de estudio; asimismo, los instrumentos elaborados permitirán recoger información objetiva y clara respecto a cada una de las dimensiones, de igual forma, serán de gran utilidad a futuros investigadores.

La investigación es de suma relevancia social, porque con los resultados obtenidos se procederá el diagnóstico a la institución, con la finalidad, de dar solución al problema; con ello, se ayudará en mejorar la cultura organizacional que se emplea

en el Gobierno Regional Tumbes, promoviendo una percepción positiva frente a la imagen institucional. Además, los principales beneficiarios del proyecto de investigación son los estudiantes e investigadores del área de comunicación, del mismo modo, las empresas privadas o públicas.

Del mismo modo, definida la situación problemática y la justificación, es fundamental plantear los objetivos de estudio, puesto que, muestran las expectativas de la investigación y precisa la forma que se alcanzarán los resultados. (Sampieri 2014)

Por consiguiente, el objetivo general fue: “Determinar el nivel de relación entre las variables cultura organizacional y la imagen institucional del Gobierno Regional de Tumbes”; de la misma manera, los objetivos específicos son: “Establecer el nivel de cultura organizacional en el Gobierno Regional de Tumbes”; “Establecer el nivel de imagen institucional en el Gobierno Regional de Tumbes”; “Determinar el nivel de correlación entre las variables cultura organizacional y la imagen institucional del Gobierno Regional de Tumbes, según prueba de hipótesis”.

## 2. REVISIÓN DE LITERATURA

Es importante la descripción de los antecedentes, debido que se presentan diferentes estudios previos relacionados a las variables que se investigan, el cual tiene como propósito presentar información breve y concisa. Por otro lado, es definido de acuerdo al ámbito internacional, nacional y local; dado que, es trascendental que la investigación adquiera estudios previos como referencia. Además, en las variables “Cultura organizacional” y “imagen institucional” se tiene como propósito encontrar la parte metodológica del mismo estudio.

En el contexto internacional Pereira (2021) en su artículo: “La imagen institucional y el cumplimiento misional como predictores de la satisfacción estudiantil”. Investigación cuantitativa, tipo correlacional, diseño no experimental, y se aplicó una muestra de 352 estudiantes. El autor concluye: que, la percepción de la imagen institucional y la misión, genera satisfacción en los estudiantes, en base a la cultura organizacional que emplean la institución; asimismo, es fundamental que los administrativos revelen buen servicio para la promoción y evaluación de su imagen, con el propósito de obtener una satisfacción en el público y ser competitivos en el mercado. Por lo tanto, la visión de las organizaciones es mantener satisfechos a los usuarios, con el fin de obtener una percepción positiva en su imagen.

León (2020) en su artículo científico sobre: “Calidad de servicio e imagen institucional: Caso de Estudio GAD San Miguel de Bolívar”. Investigación cuantitativa de tipo correlacional, diseño no experimental, y se aplicó una muestra a 36 docentes. El autor concluye: que, el problema de la imagen institucional se debe a la cultura organizacional, actitudes y desempeño laboral que manejen los miembros en la institución. Además, los usuarios perciben bajas expectativas sobre la calidad de los servicios públicos y desconocen información de los productos que ofrece la entidad. En síntesis, es fundamental que los trabajadores brinden un servicio de calidad, dado que, todo ello repercute en la imagen de la institución y la insatisfacción del usuario interno como externo.

Asimismo, Moreno (2020) en su investigación intitulada: “La cultura organizacional en el desempeño docente en las Universidades Públicas de la Provincia Pichincha, Ecuador”, [tesis doctoral], Universidad Nacional de la Plata, Argentina. Investigación de enfoque mixto, de tipo correlacional, constituido por una muestra

de 304 docentes, aplicando el instrumento de cuestionario. El autor concluye: que, la cultura organizacional se evidencia con mayor magnitud en el desempeño laboral, buena comunicación, trabajo en equipo, integración y relaciones personales que empleen. En tal sentido, el éxito de las entidades es la buena imagen institucional, basada en la cultura organizacional que desempeñen los trabajadores.

Benítez (2019) en su estudio: “La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Hospital General Babahoyo”, [tesis de maestría], Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Investigación de enfoque cuantitativo, tipo correccional, diseño no experimental, y se aplicó un instrumento con una muestra de 269 colaboradores. El autor concluye: que, en el hospital existe una cultura organizacional deficiente; la entidad no emplea el empoderamiento, habilidades, dirección y trabajo en equipo con sus trabajadores, perjudicando el desempeño laboral y la imagen de la institución. Por lo tanto, es fundamental que toda organización aplique una cultura organizacional eficiente basada en valores, con el propósito de obtener una imagen institucional positiva.

Finalmente, Cotto (2018) en su investigación: “Influencia de la cultura organizacional en el mejoramiento del desempeño laboral de la fundación para la investigación azucarera del Ecuador (FIADE)”, [tesis de Maestría], Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador. Investigación con enfoque mixto, tipo correlacional, se aplicó un instrumento a una muestra de 70 personas. El autor concluye: que, la empresa presenta falencia en su cultura organizacional, por inexistencia de identidad corporativa, falta de compromiso y poco trabajo en equipo, dado que, el personal no se desenvuelve en buenas condiciones; además, deben obtener constante evaluación en el desempeño laboral de los miembros, lo cual ayudará en la percepción del usuario en cuanto a la imagen institucional. Por lo tanto, es necesario manejar una cultura organizacional favorable y cumplir todas las acciones propuestas, puesto que mejorará la imagen e incrementará en el sector económico la entidad.

En el contexto nacional Vílchez y Sánchez (2021) en su artículo científico sobre: “Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos”. Investigación de tipo descriptivo-correlacional, de

diseño no experimental, y con una muestra de 384 lectores. Los autores sostienen: que, para lograr una imagen institucional positiva, se debe realizar una labor eficiente dentro de la entidad, demostrando una cultura organizacional adecuada en sus trabajadores, con propósito de obtener una percepción favorable del usuario externo. Asimismo, señaló que todas las organizaciones deben gestionar diferentes estrategias administrativas en mejora continua con sus colaboradores, con la finalidad, de obtener una imagen de calidad. Por lo tanto, es pieza fundamental contar con una gestión administrativa dentro de la empresa, puesto que favorece en el proceso productivo del personal, a la vez se obtiene una cultura e imagen satisfactoria para la institución.

Herrera y Núñez (2021) en su estudio sobre: “Clima laboral y percepción de la imagen institucional”. Investigación de enfoque cuantitativo, tipo correlacional, diseño no experimental, y se aplicó un instrumento con una muestra de 40 miembros; los autores manifiestan que, la percepción de los miembros administrativos y docentes se registra con un 45% en el clima organizacional; el 55% sobre el clima psicológico; el 52% en origen a la imagen institucional; y un 80% sobre imagen institucional en relación al clima laboral; lo cual determina que la entidad debe optar por estrategias que gestionen una cultura organizacional eficiente, con la finalidad, de obtener satisfacción en los colaboradores y una percepción efectiva sobre la imagen institucional. En síntesis, si manejan una buena gestión la organización, obtendrá un clima laboral, cultura e imagen institucional favorable.

Guadalupe (2019) en su investigación intitulada: “Influencia de la cultura organizacional del Gobierno Regional de Amazonas, en relación a su imagen institucional”, [tesis de titulación], Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. El tipo de investigación que emplea es descriptivo – correlacional, de diseño no experimental, y se aplicó un instrumento con una muestra de 64 colaboradores. El autor concluye que: la cultura organizacional del gobierno es vista como burocrática, dominante, paternalista y piensan que las personas tienen que ser controladas, para obtener resultados eficaces y así lograr una buena imagen institucional. Por lo tanto, es de suma importancia que se emplee una cultura organizacional eficiente, la cual no influya negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

Igualmente, Ramos y Gaona (2018) en su obra intitulada: “Cultura organizacional y su influencia en la imagen institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2018”, [tesis de titulación], Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Investigación de tipo correlacional, diseño no experimental, se aplicó un instrumento con una muestra de 50 personas. Los autores concluyen que: La cultura organizacional que emplea la UNDAC, afecta a la imagen institucional y se muestra de manera directa y negativa por los administrativos, docentes y estudiantes, quienes expresan experiencias negativas, valores desfavorables y un lenguaje inapropiado como forma de comunicación. Los símbolos e historias de la universidad se identifican bien con los usuarios internos investigados, lo cual es favorable para la cultura e imagen de la institución. Por lo tanto, se rescata que la cultura organizacional empleada por los administrativos jugará un papel significativo en la imagen de la institución.

Asimismo, el estudio de Pineda (2018) intitulada: “Relación entre la cultura organizacional y la imagen del público interno de una institución educativa particular del Distrito de Santiago de Surco, 2018”, [tesis de maestría], Universidad San Martín de Porres. Investigación cuantitativa, de tipo descriptivo, correlacional, diseño no experimental, se aplicó un instrumento con una muestra de 25 entre personal docente y administrativo. El autor concluye que: las diferentes hipótesis planteadas en la investigación con las variables: cultura organizacional e imagen del público interno, se relaciona significativamente según estudios estadísticos aplicados en el estudio. Además, los trabajadores deben manejar una cultura organizacional favorable para el beneficio de la imagen de la entidad. Por lo tanto, es importante que la organización cuente con un plan de cultura institucional en sus empleados, dado que, generará una percepción efectiva en la imagen interna y externa de la institución.

En el contexto local Muñoz (2022) en su investigación intitulada: “Comunicación externa y la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2022”, [tesis de titulación], Universidad Nacional de Tumbes. Investigación cuantitativa, de tipo descriptivo, correlacional, diseño no experimental, se aplicó un instrumento con una muestra de 160 ciudadanos. El autor concluye que: la relación entre la comunicación externa e imagen institucional

es “Baja”, lo cual se traduce como una deficiencia para el municipio; asimismo, el comportamiento de la variable imagen institucional es “Baja”, obteniendo una percepción negativa de los usuarios externos sobre la entidad. En síntesis, es importante que toda institución refleje una buena comunicación con el usuario externo, puesto que ayuda a proyectar y reforzar su imagen.

Para Baca (2021) en su investigación intitulada: “Cultura corporativa y efectividad organizacional en el Gobierno Regional de Tumbes, Perú, 2020”, [Tesis de titulación], Universidad Nacional de Tumbes. Investigación cuantitativa, de tipo descriptivo, correlacional, diseño no experimental, se aplicó un instrumento con una muestra de 118 trabajadores. La autora concluye que: el gobierno no cuenta con una cultura corporativa, donde todo el personal se involucre laboralmente; además, de no obtener una estructura organizacional que genere en los trabajadores actitudes positivas y buen comportamiento en la entidad, perjudicando así la imagen de la institución. Por lo tanto, se rescata que, al contar con una buena cultura organizacional empleada por los miembros, se obtendrá una imagen favorable.

Finalmente, Esquivas (2020) en su obra intitulada: “Cultura y su implicancia en el comportamiento organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2020”, [Tesis de titulación], Universidad Nacional de Tumbes. Estudio descriptivo correlacional, de diseño no experimental y transversal, se aplicó una muestra de 181 trabajadores administrativos. La autora concluye que: la cultura organizacional tiene implicancia significativa en el comportamiento de los administrativos de la universidad, siendo necesario emplear factores culturales de valores, normas, reglas y creencias, a fin de contribuir en los logros e imagen de la institución. Por lo tanto, es necesario que los trabajadores cuenten con factores culturales para ayudar en los objetivos de la entidad.

Del mismo modo, es importante recopilar diferentes teorías sobre conceptualización y estructura de las variables de estudio: cultura organizacional y la imagen institucional, con la finalidad, de obtener información científica verídica realizada por diversos autores; además, la revisión de la literatura consistirá en detectar, obtener y consultar bibliográficamente fuentes que ayuden con el problema de estudio.

Para la definición de la variable cultura organizacional, es necesario definir los términos cultura y organización. Según Gómez y Rodríguez (2019) sustentan que la cultura es un conjunto único de características que informa sobre el comportamiento que poseen los individuos dentro de una institución, por medio del establecimiento de reglas y valores; mediante un proceso de socialización que se incluyen: en la visión, misión y ambiente laboral que se maneje. Asimismo, Harris (2001) define a la cultura como el conjunto de conocimientos, estilos de vida y tradiciones, que distinguen a una sociedad y son adquiridos por los miembros; del mismo modo, está asociado a la conducta de la persona.

Por lo tanto, se entiende que la cultura se refiere al conjunto de características, estilo de vida, conocimientos, tradiciones, reglas y valores que diferencian a una persona sobre el comportamiento que demuestre en una institución.

Según Etkin (2000) define que el término *organización* está referida: "a la integración de individuos y grupos, en el marco de un orden formal que establece las funciones que ellos deben cumplir" (p. 3). Es decir, permite cumplir los objetivos propuestos en base a las estrategias planteadas en una organización. De igual modo, para Thompson (2007) define que la organización es un sistema social conformado por un grupo de individuos, cuya estructura está diseñada para los recursos financieros, humanos, físicos, entre otros; con la finalidad, de coordinar esfuerzos y lograr determinados fines.

Se entiende, que la organización es un conjunto compuesto por un grupo de personas, que establecen funciones bajo una estructura diseñada que deben cumplir, con el objetivo de alcanzar los fines propuestos.

Definida los términos de la variable "*Cultura organizacional*", según Capriotti (2009) quien manifiesta que cultura organizacional es: "el conjunto de normas, valores y pautas de conducta, compartidas y no escritas, por las que se rigen los miembros de una organización, y que se reflejan en sus comportamientos" (p.24). Robbins (2009) sostiene que la cultura organizacional es: "un sistema de significado compartidos por los miembros, el cual distingue a una organización de los demás" (p.551).

Para los autores Ivancevich et ál. (2006) sostiene que la cultura institucional es la percepción que tienen los colaboradores; y, como consecuencia, se generan valores, creencias y expectativas; asimismo, Álvarez (2001), define que la cultura: "es el resultado de un proceso en el cual los miembros de la organización interactúan en la toma de decisiones para la solución de problemas inspirados en principios, valores, creencias, reglamentos y procedimientos que comparten y que poco a poco se han incorporado a la empresa" (p.18).

Del análisis de las diferentes teorías, se entiende que la cultura organizacional es un sistema de valores, creencias y expectativa, que permite la interacción y relación entre los sujetos de una entidad, el cual se ve reflejado en su comportamiento.

Importancia de la cultura organizacional. Actualmente, la cultura organizacional ha tomado gran importancia en el estudio de la conducta de los trabajadores en una institución. Según Romero (2018) manifiesta que es importante diseñar estructuras entendibles en base a la cultura organizacional, porque promueven el desempeño, productividad y compromiso de los empleados dentro de una organización. De igual modo, para Vargas et ál. (2015) define que la importancia de la cultura organizacional transmite un sentido de identidad en los trabajadores, mejorando la supervivencia que manejan dentro de ella.

Asimismo, el comportamiento de los trabajadores ha tomado mayor importancia en la cultura organizacional, según Ruiz y Naranjo (2012) sostiene que la cultura es un elemento notable en la proyección estratégica de las entidades, dado que, les permite diferenciarse de las otras empresas; además, les sirve como guía de comportamiento al nuevo personal.

Por lo tanto, se entiende que es importante manejar una cultura en una institución, debido que, tiene un impacto directo en los resultados u objetivos que tienen las organizaciones.

Las funciones que cumple la Cultura organizacional, según Scheinsohn (2000) señala tres funciones generales que se debe cumplir:

De integración. es alcanzar la aprobación de la misión y los objetivos en la organización.

De cohesión. permite desarrollarse entre los colaboradores, con el fin de identificarse con la institución.

De implicancia de la persona. ocurre en la correspondencia y coincidencia entre la guía de valores y el individuo.

Los cargos o funciones que cumple la cultura organizacional en una compañía se basan en la integración, cohesión e implicación de la persona, dado que, sirven como guía para configurar las políticas de las entidades y los prototipos fundamentales.

Tipos de cultura organizacional. Hellriegel y Slucum (2004) clasifican en cuatro tipos a la cultura organizacional:

Cultura burocrática. Es una organización donde se rigen procedimientos de operación, reglas formales y se cumplen de una forma estricta.

Cultura de clan. La conducta de los empleados esta moldeada a la lealtad, tradición, compromiso personal, administración y socialización extensa de una organización en base a su cultura.

Cultura emprendedora. es un conjunto de hábitos que llevan las personas para tener éxito en algún emprendimiento, además, la cultura emprendedora se caracteriza por sus altos niveles de asunción de riesgos, actividad y creatividad que haya dentro de la empresa.

Cultura de mercado. Se caracteriza por los valores y normas que se emplean en una organización, porque ayudan en los objetivos y metas que se quiere lograr, en especial en el lado financiero.

Por lo tanto, se entiende y, que es fundamental que toda entidad se ajuste a los tipos de cultura organizacional según la naturaleza de su servicio; con el fin, de atender las necesidades de los colaboradores y alcanzar los propósitos de la institución y la satisfacción del usuario final.

Dimensiones de la cultura organizacional. Ortega (2016) sostiene que es importante que toda cultura organizacional cuente con dimensiones para poder medir el nivel de desempeño laboral de los empleados. Según Luthans (2011) Para poder medir la cultura es necesario emplear las tres principales dimensiones mencionadas en su teoría: Filosofía, ambiente organizacional y normas, como se describe:

*Filosofía organizacional.* Está referida a un conjunto de elementos que va a permitir la identidad e identificación de los empleados. Según Caleyá (2020) la filosofía organizacional es la guía para obtener pensamientos conscientes, con el fin, de lograr identidad por parte de los miembros. Morales (2014) manifiesta que para emplear una filosofía organizacional se requiere desarrollar: la misión, visión y valores.

Misión. Se usa para describir el propósito de una organización. Según Morales (2014) es el propósito, fin o razón de una organización; y va acorde con el objetivo empleado en la compañía.

Visión. Responde a donde desea llegar la institución en un futuro. Según Morales (2014) es el camino al cual se rige la organización a largo plazo, y se utiliza para obtener resultados que se pretenden alcanzar.

Valores. Son piezas fundamentales para el crecimiento de una institución. Según Morales (2014) los valores organizacionales son quienes apoyan la visión, dan forma a la misión y la cultura, manifestando un nivel de calidad en la empresa. Asimismo, son un conjunto de principios, creencias y reglas que reflejan identidad en una institución.

*Ambiente organizacional.* Es un factor importante que influye de manera efectiva en la producción y motivación de los empleados. Según Reimer (2015) Las entidades que emplean un ambiente de trabajo favorable, les permite a sus empleados satisfacer sus necesidades; además, define los factores que afectan al ambiente laboral, como: vocación de servicio y trabajo en equipo, se describe:

Vocación de servicio. Se refleja en la motivación, interés y compromiso del trabajador para realizar una labor. Según Reimer (2015) afirma que cuando los empleados están motivados crean un ambiente laboral positivo; al mismo tiempo, obtienen compromiso, pasión y espíritu de entrega hacia las actividades que deben desarrollar.

Trabajo en equipo. Es un conjunto de personas que están comprometidas en lograr el propósito que tiene la empresa. Según Reimer (2015) los miembros que trabajan en equipo para enfrentar retos y conseguir objetivos; con el tiempo logran obtener efectos positivo y edificante en la compañía.

*Lineamiento de conducta organizacional.* Se refiere a la estructura y lineamientos que rige una empresa. Según Pérez (2016) define que es necesario que toda compañía identifique la conducta de sus miembros, con el objetivo de establecer patrones de comportamiento en la institución, con la finalidad, de fortalecer el ambiente laboral. Asimismo, debe estar alineado a las normas de comportamiento y reglas de la organización, se describe como:

Normas de comportamiento. Es una norma que impone una estructura o interviene en la conducta de una práctica empresarial. Según Pérez (2016) define que las normas de comportamiento en las organizaciones, son un manual detallado por la alta dirección e inculcado a los miembros, con la finalidad, de ser acatados y puestos en práctica.

Reglas de la organización. Colaboran con el funcionamiento de la organización. Según Pérez (2016) afirma que las reglas deben ser comunicadas desde el inicio de la incorporación del trabajador, con el fin de normalizar el comportamiento en situaciones que presente dentro de la institución.

Del análisis de las diferentes teorías presentadas en las dimensiones mencionadas, se entiende que es importante medir la cultura organizacional, dado que, admite conocer el impacto que esta tiene sobre los resultados de la entidad. Asimismo, se requiere de diversos métodos y técnicas, con la finalidad, de ser abordadas y que en conjunto generen una comprensión profunda de la cultura organizacional que será empleada en las instituciones.

Imagen institucional. El término Imagen, es entendida como una figura que transmite emociones o sentimientos; asimismo, utiliza varios factores que en conjunto acceden a la percepción de la persona. Según Sánchez y Silva (2009) afirma que la imagen esta moldeada a las estructuras profundas, ligadas de un lenguaje. Para Belting (2008) define que la imagen es más que un producto de percepción, dado que, se ve manifestada en el resultado de simbolización colectiva.

Por lo tanto, se entiende que la imagen es una figura visual o mental de algún objeto, donde el individuo obtiene una percepción.

Imagen institucional. Es un conjunto de elementos que identifican y distinguen a una entidad, alcanzando la percepción del público externos. Según Costa (2010) define a la imagen institucional como la estructura mental de las empresas, la cual es percibida por el público, donde almacenan toda la información referente a la organización. Para Villafañe (2010) sostiene que la imagen institucional es la consecuencia de la integración en la mente del consumidor; asimismo, esta relacional con el comportamiento de los trabajadores de una organización, la cual es percibida en el exterior.

Ramírez y Gochicoa (2010) definen la imagen institucional como:

La representación mental de un estereotipo de la organización, que los públicos han formado como consecuencia de la interpretación de la información que reciben sobre la organización (lo más importante es lo que el receptor piensa). Es el conjunto de significados que una persona asocia a una organización, es decir, las ideas utilizadas para describir o recordar dicha organización. (p.1)

Por ende, se entiende que la imagen institucional es la percepción que obtienen los individuos sobre los elementos que diferencian y distinguen a una organización. Además, es edificada de acuerdo a un sistema o modelo cultural, y un método de creencias; donde las entidades deben respetarlas e incluirlas a la hora de gestionar su imagen.

Ventajas y desventajas de la imagen institucional. Según Ramírez y Gochicoa (2010) El objetivo principal de la imagen de una institución es proyectar confianza, transmitir profesionalidad a sus usuarios y ser más competitivos, para ello es necesario observar cuales son las ventajas y desventajas de esta herramienta; se describe:

Ventajas de la imagen institucional:

- Da valor a la entidad.
- Posiciona a la institución en la mente del consumidor.
- Ser reconocida y recordada por los usuarios fácilmente.
- Ser distinguida visualmente de otras organizaciones.

Desventajas de la imagen institucional:

- Requiere mucho tiempo y dedicación de parte de los colaboradores.
- Se necesita crear un estilo de comunicación con los miembros.
- Es difícil obtener percepciones positivas de los usuarios.
- Es necesario crear un estilo de comunicación para uso de toda la organización.
- Requiere esfuerzo y trabajo lograr que la gente confíe en una institución pública.

Por lo tanto, se entiende que es necesario observar las ventajas y desventajas que conllevan proyectar una buena imagen al exterior, con el propósito de posicionar, ser reconocida, recordada y distinguida de las demás organizaciones; al mismo tiempo, obtener una percepción positiva del usuario.

Dimensiones de la imagen institucional. Costa (2010) sustenta una teoría que se adecúa perfectamente a la variable de imagen institucional, quien el autor principal es Justo Villafañe, y la define por dos dimensiones: imagen interna e imagen externa, se describe como:

*Imagen interna.* Se refiere al autoconcepto e identidad que tiene el miembro en una organización. Según Hero (2021) la autoimagen de una organización y se construye en la percepción que se tienen de sí misma; además, consiste en las características culturales de la compañía. Villafañe (2010) sostiene que la imagen se refiere a la identidad de la organización. Costa (2010) define que la imagen interna refleja los recursos físicos, atributos y aptitudes que proyectan los empleados, donde los usuarios externos son quienes reciben y perciben el suceso. Se describe como:

*Identidad corporativa.* Es un conjunto de elementos visuales y auditivos que se trasmite en la personalidad y valores compartidos en una empresa. Para Costa (2010) la identidad corporativa es un sistema de comunicación; asimismo, es el conjunto de signos visuales que los usuarios externos reconocen inmediatamente y memorizan a una institución. Además, es el proceso transformador de la identidad a la imagen.

*Cultura organizacional.* Es un sistema basado en normas, valores y actitudes. Según Costa (2010) la cultura organizacional o corporativa es un modelo de comportamiento que percibe y relaciona el empleado con los clientes. Además, es un elemento fundamental en la imagen institucional, puesto que, es el reflejo del trabajo que realizan dentro de una organización.

*Comunicación.* Se refiere a la transmisión de información de un individuo a otro. Según Costa (2010) la comunicación es la acción de transferir mensaje e informaciones de una persona a otra. Además, la comunicación está estructurada en el actuar de las organizaciones.

Por lo tanto, se entiende que la imagen interna de una entidad es la construcción de la identidad, cultura y comunicación en sus empleados, puesto se ve reflejado en la imagen que proyectan al exterior.

Imagen externa. Según Villafañe (2010) sostiene que, la imagen externa es un producto de interacción entre la imagen ideal y es determinado por el público; es decir, está relacionado con las necesidades del usuario externo y las características percibidas de la institución o servicio que brindan. Para Costa (2010) la imagen externa es la percepción que tienen los usuarios sobre la organización; asimismo, está conformada por la imagen mental, icono y actitud que percibe el cliente. Se describe, como:

*Identidad visual.* Según Costa (2010) se refiere a un conjunto de signos visuales que el usuario memoriza de una organización. Es decir, la identidad visual logra posicionar los productos, mensaje, logotipos, imagen e incluso el grupo de trabajo en la memoria del consumidor.

*Imagen actitud.* Como perciben el comportamiento de una organización. Según Costa (2010) es una representación mental, concepto o idea que tiene el usuario acerca de una organización; los componentes de la imagen actitud se basan en el componente cognitivo, emocional y conductual.

*Imagen mental.* Costa (2010) define que la imagen mental hace referencia a la formación que tiene el usuario sobre la imagen de la institución. Es decir, las percepciones repetidas por el consumidor con el tiempo quedan en su memoria, logrando construir una imagen y desarrollando un sistema de asociaciones y valores que estabilizan en la mente.

Del análisis de las dimensiones mencionadas, se entiende que la relación entre la imagen interna y externa es un instrumento para la transformación de la cultura que empleen los miembros. La imagen externa es el punto principal de la imagen interna, donde se evalúa la organización y el producto o servicio, teniendo en cuenta el nivel de cumplimiento de las expectativas del usuario. Y la imagen interna debe estar orientada en los aspectos que valora el público, como son; los productos, servicios y organizaciones.

### 3. MÉTODOS Y MATERIALES

#### 3.1 MÉTODOS

##### 3.1.1 Hipótesis de investigación

Hi: Existe relación directa entre las variables cultura organizacional y la imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes, 2022.

Ho: No existe relación entre las variables cultura organizacional y la imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes, 2022.

##### 3.1.2 Definición y operacionalización de las variables

###### Definición conceptual:

**Variable 1: Cultura organizacional.** Para Llanos y Bell (2018) señala que la cultura organizacional en la actualidad se refleja en el comportamiento de sus miembros; asimismo, en la estructura, valores, normas y reglas de una organización.

**Variable 2: Imagen institucional.** Babadilla y Sandoval (2015) señala que: en la actualidad, la imagen institucional es percibida por el usuario externo a través de la identidad, cultura organizacional y comunicación corporativa que desempeñe el trabajador.

###### Definición operacional de las variables:

**Variable 1: Cultura organizacional.** Esta referida al sistema de comportamientos que reflejan los miembros de una organización, con el fin, de diferenciarse de las demás entidades, asimismo, tiene como finalidad determinar la realidad a través de las dimensiones: filosofía, identidad institucional, ambiente organizacional y normas.

**Variable 2: Imagen institucional.** Esta referida a la percepción que tiene el público sobre una organización, en base a los comportamientos que muestran los trabajadores dentro de la entidad, asimismo, tiene como finalidad determinar la realidad a través de las dimensiones: imagen interna e imagen externa.

## Matriz de operacionalización de las variables

**Cuadro 1:** Operacionalización de las variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 1:</b> <b>Cultura organizacional</b>	Esta referida al sistema de comportamientos que reflejan los miembros de una organización, con el fin, de diferenciarse de las demás entidades, asimismo, tiene como finalidad determinar la realidad a través de las dimensiones: filosofía, identidad institucional, ambiente organizacional y normas.	<b>Filosofía</b>	- Visión - Misión - Valores	
		<b>Ambiente organizacional</b>	- Vocación de servicio - Trabajo en equipo	
		<b>Lineamiento organizacional</b>	- Normas de comportamiento - Reglas de organización	
<b>VARIABLE 2:</b> <b>Imagen institucional</b>	Esta referida a la percepción que tiene el público sobre una organización, en base a los comportamientos que muestran los trabajadores dentro de la entidad, asimismo, tiene como finalidad determinar la realidad a través de las dimensiones: imagen interna e imagen externa.	<b>Imagen interna</b>	- Identidad corporativa - Cultura organizacional - Comunicación -	<b>Likert Ordinal</b>
		<b>Imagen externa</b>	- Identidad visual - Imagen actitud - Imagen metal	

**Fuente:** Elaboración propia. Mayo, 2022.

Para el desarrollo y redacción del trabajo académico de investigación se trabajó con los siguientes métodos:

Método analítico. Según Abad (2009) refiere que, el método analítico se diferencia por los elementos de un fenómeno, el cual consiste en revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado.

Por otro lado, es fundamental para la fase de la revisión literaria porque analiza la información, dado que, se descompone cada una de las partes de las variables de estudio, con la finalidad de estudiar de forma intensiva las variables cultura organizacional e imagen institucional.

Método sintético: Para Sampieri (2014) definen que, el método sintético es una forma de razonamiento científico que tiene a rehacer un todo, en base a los elementos elegidos por el análisis, con la finalidad, de hacer un resumen de lo analizado.

La síntesis tiene como finalidad comprender la esencia de lo que se conoce durante la investigación. En definitiva, no hay síntesis sin análisis, debido a que el análisis facilita la materia prima para efectuar la síntesis.

Método inductivo. Para Sampieri (2014) señala que, el método inductivo se basa en aquel razonamiento que se orienta a partir de los sentidos y casos particulares, el cual se lleva a un conocimiento más general.

En síntesis, es necesario utilizarlo en el momento de procesar y analizar el cuestionario y en la interpretación de la información obtenida.

Método deductivo. Según, Tamayo (2008) refiere que el método deductivo es un conjunto de reglas y procesos, el cual consiste en deducir conclusiones finales a partir de enunciados o premisas.

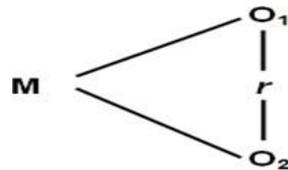
### **3.1.3. Tipo y diseño de la investigación**

El presente estudio de investigación por su finalidad es básico, de enfoque cuantitativo, tipo de estudio correlacional. Para, Sampieri (2014) describe que la investigación es básica, porque tiene como objetivo optimar las teorías científicas, con la finalidad, de obtener una mejor comprensión. Rodríguez (2010) manifiesta que el enfoque cuantitativo se basa en recolectar, recopilar y analizar información que se obtiene de diferentes fuentes para comprobar hipótesis; además, se necesita el análisis estadístico para identificar, aprobar o rechazar el problema de investigación. Sampieri (2014) describe que el tipo de estudio correlacional tiene como propósito medir la relación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular.

El estudio de la investigación es diseño no experimental, de corte transversal, prospectivo. Según, Sampieri (2014) manifiesta que el diseño no experimental se observa en los fenómenos, conceptos, contextos y sucesos existentes que son causados por las variables de estudios para después analizarlos. Asimismo,

Hernández (2003) describe que el estudio de corte transversal, recolecta datos en tiempo real y espacio único; además, su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e intercalación en un momento dado. Sampieri (2014) manifiesta que es prospectivo, porque el investigador comienza con la observación de supuestas causas y después observa las consecuencias.

Esquema:



**Donde:**

**M** = Muestra constituida por los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes.

**O<sub>1</sub>** = Observación de la cultura organizacional en los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes.

**O<sub>2</sub>** = Observación de la imagen institucional en los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes.

**r** = Relación entre las variables de estudio O<sub>1</sub> o O<sub>2</sub>

#### **3.1.4. Población, muestra y muestreo**

**Población.** Según, Martínez (2020) define que la población de estudio está compuesta por un grupo de personas quienes cumplen una serie de características y criterios, los cuales son precisados por un determinado tiempo y espacio. La población de estudio de la presente investigación está constituida por los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes, 2022. Como se representa en el cuadro:

La población está conformada por 822 trabajadores del Gobierno Regional Tumbes, distribuida en 289 funcionarios, 506 administradores y 27 obreros. Se aplicó la inferencia estadística para calcular la muestra.

**Cuadro 2:** Distribución de los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes, 2022.

<b>Trabajadores</b>	<b>Población</b>	
	<b>Cargos</b>	<b>N° de trabajadores</b>
Funcionarios	289	35%
Administradores	506	62%
Obreros	27	3%
<b>Total</b>	<b>822</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Lista de los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes.

**Muestra.** Según Sampieri (2014) describe que, la muestra es un subconjunto de elementos que se extrae de la población, la cual contiene diferentes características. La muestra está conformada por 140 trabajadores del Gobierno Regional Tumbes, distribuida en 289 funcionarios, 506 administradores y 27 obreros. Se aplicó la inferencia estadística para calcular el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{N z^2 p \cdot q}{d^2(N - 1) + z^2 p \cdot q}$$

**Donde:**

**N=** 822 de la población.

**Z=** Coeficiente de confiabilidad: para un 95% de confiabilidad

**Z =** 1, 96  $\square$  2

**P =** Probabilidad de éxito o proporción de aciertos = 0.5

**q =** 1 – p

**E =** Margen de error = 0.05

**N=** 141 participantes

**Cuadro 3:** Distribución de los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes.

<b>Trabajadores</b>	<b>Población</b>	
	<b>Cargos</b>	<b>N° de trabajadores</b>
Funcionarios	41	35%
Administradores	73	62%
Obreros	27	3%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Lista de los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes.

**Muestreo Probabilístico.** Para Arias (2006) sostiene que es un proceso donde se conoce la posibilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra. Además, dicho procedimiento de investigación se lleva a cabo mediante un muestreo de tipo:

**Muestreo aleatorio simple.** Cualquier colaborador que forme parte de la institución tendrá la probabilidad de ser elegido para la muestra, adicionalmente el cuestionario aplicado será ejecutado de manera aleatoria en el grupo de estudio.

### 3.1.5. Criterios de selección

**Criterios de inclusión.** Todos los participantes incluidos en el análisis de estudio son los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes.

**Criterios de exclusión.** No hubo incidencia de trabajador que no haya querido participar.

### 3.1.6. Técnicas e instrumentos de recojo de información

**Técnica.** El uso de la encuesta como procedimiento de investigación se ha utilizado de manera amplia en los diversos estudios ya que es un método para obtener información de manera rápida y eficaz. Para García (2021) la encuesta es una técnica que usa un grupo de procesos estandarizados con los cuales se recogen datos y que servirán posteriormente analizar características de una población.

**Instrumento.** Ibarra y Rodríguez (2011) hacen referencia a que los instrumentos de evaluación son herramientas reales y físicas que se usan para medir el conocimiento y están basados en la recolección de datos.

En el estudio de investigación se utilizará un cuestionario conformado por 39 ítems, haciendo uso de la escala de Likert Ordinal, cuyos criterios de evaluación son: nunca (1); casi nunca (2); casi siempre (3) y siempre (4). el cual presentará confiabilidad y validez, este instrumento nos ayudará evaluar el problema de estudio.

### **3.1.7. Procedimiento de recolección de datos**

Se elaboró un cuestionario el cual se especificó las dimensiones de la variable de estudio: cultura organizacional e imagen institucional. El grupo de estudio son los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes de las diferentes áreas, su participación y evaluación se realizó de manera presencial, fue anónima. El instrumento consta de 39 ítems que recogió la información pertinente para cubrir con los objetivos planificados en la investigación.

### **3.1.8. Métodos de análisis de los datos**

Análisis descriptivo. La información obtenida del instrumento de investigación aplicada a los colaboradores será analizada y organizada según las dimensiones que corresponden a las variables de estudio con el uso del programa Microsoft Excel 2013. Los resultados que se obtengan serán mostrados a través de tablas y figuras estadísticas, con la finalidad de brindar una mejor y adecuada interpretación de los resultados obtenidos, de acuerdo a los objetivos, para una buena formulación de las conclusiones.

Análisis inferencial. Para el análisis de los resultados se utilizará el Software SPSS Ver. 22, lo cual será de mucha utilidad para la realización del análisis de la estadística inferencial. Asimismo, para contrastar la hipótesis se empleará la prueba estadística de "r" de Pearson, en consideración con la confiabilidad y validez de la herramienta de la investigación. Asimismo, para que la hipótesis de investigación sea aceptada, el valor mínimo de la prueba estadística debe ser de 0.001 hacia delante; caso contrario, se rechaza la misma.

### **3.1.9. Validación y confiabilidad del instrumento**

Validez. Hernández et ál. (2003) define que la validez de un instrumento se basa en el grado como se pretende medir, cuyo propósito es concluir que se encuentra directamente relacionado con el objetivo. El instrumento será validado por medio de tres expertos con amplio conocimiento en las variables de estudio; un profesional en ciencias de la comunicación, un experto en lingüística, un profesional en estadística y un especialista en metodología para darle validez a la investigación y procesamiento de datos.

Confiabilidad. Será aplicado a un grupo piloto conformado por 140 personas de la unidad de análisis, con la finalidad de reducir inconsistencia y de ser necesario modificar algún ítem de esta forma tendremos un instrumento objetivo y claro para la recolección de datos. Obtenidos los resultados, se aplicó la prueba del alfa de Cronbach, donde el resultado fue de 0.931 y 0.960, valores significativos, para la aplicación del instrumento de recojo de información.

## **3.2. MATERIALES**

Durante la ejecución del estudio, se utilizó diferentes materiales de oficina, como: lapiceros, USB, hojas bond, escritorio, entre otros. Asimismo, fue necesario un sistema de internet, luz y equipo tecnológico como laptop.

Además, para el proceso de la hipótesis de investigación y medir las dimensiones e indicadores, se utilizó el software SPSS versión 22 y el programa Excel 2013, con la finalidad, de obtener el análisis de los datos y su interpretación.

## 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

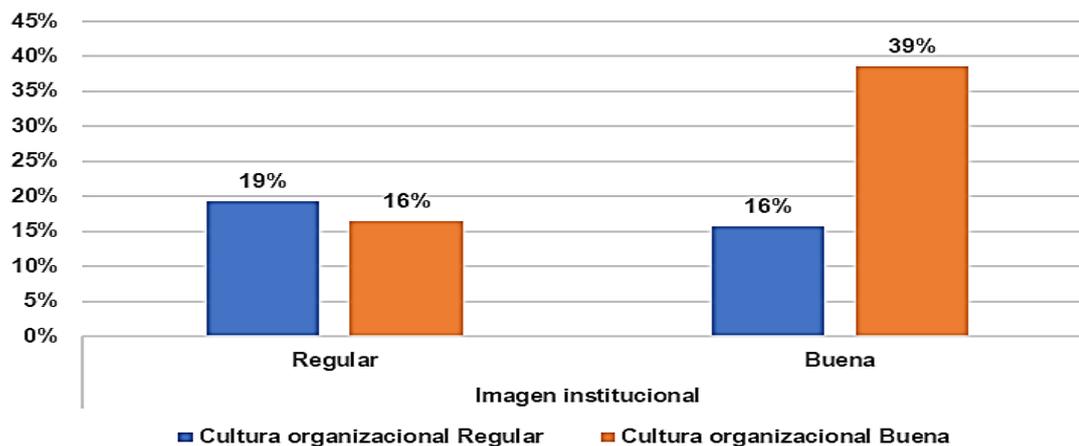
Los resultados de la investigación científica se presentan de manera normalizada, mostrándose materiales ilustrativos, tablas y figuras, que determinan o permiten enriquecer a la comunidad científica con los nuevos conocimientos obtenidos; con el fin, de divulgar los resultados del comportamiento de las variables.

**Cuadro 4:** Nivel de relación entre las variables cultura organizacional y la imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes, 2022.

Variables / categoría		Variable 2: Imagen institucional				Total	
		Mala	Regular	Buena	Excelente		
Variable 1 Cultura organizacional	Mala	f	2	6	2	0	10
		%	1%	5%	1%	0%	7%
	Regular	f	0	27	22	0	49
		%	0%	19%	16%	0%	35%
	Buena	f	1	23	54	2	80
		%	1%	16%	39%	1%	57%
	Excelente	f	0	0	0	1	1
		%	0%	0%	0%	1%	1%
	Total	f	3	56	78	3	140
		%	2%	40%	56%	2%	100%
Valoración cualicuantitativo de las variables de estudio				Nivel de relación: Regular (13.8)			

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes

En el cuadro 4, se observa la relación de la variable cultura organizacional y la imagen institucional; donde el 57% de usuarios internos tienen una concepción “Buena” sobre la cultura organizacional, el 35% se califica en nivel “Regular” y el 7% en el nivel “Malo”; respecto a la imagen institucional asimismo, el 56% se autocalifica como “Buena”, el 49% Regular. Por lo tanto, ambas variables tienen una relación recíproca en sus resultados; su valoración cualicuantitativo de la relación de las variables es de 13.8 puntos, calificándose como “Regular”.



**Figura 4:** Distribución porcentual de la relación de las variables cultura organizacional y la imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes.

**Fuente:** Cuadro 1.

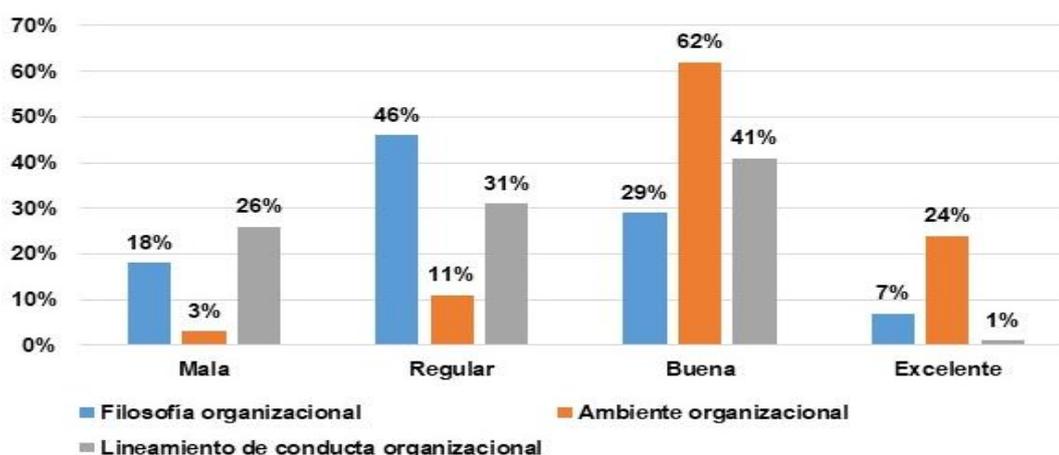
**Cuadro 5:** Resultados del comportamiento de la variable cultura organizacional del Gobierno Regional Tumbes.

Escala Valoración Cualitativa	Filosofía organizacional		Ambiente organizacional		Lineamiento de conducta organizacional		Total Variable	
	f	%	F	%	f	%	f	%
<b>Mala</b>	25	18%	4	3%	37	26%	<b>10</b>	<b>7%</b>
<b>Regular</b>	64	46%	15	11%	44	31%	<b>49</b>	<b>35%</b>
<b>Buena</b>	41	29%	87	62%	57	41%	<b>80</b>	<b>57%</b>
<b>Excelente</b>	10	7%	34	24%	2	1%	<b>1</b>	<b>7%</b>
<b>Total</b>	140	100%	140	100%	140	100	<b>140</b>	<b>100%</b>
<b>Dimensión:</b>								
Valoración cualicuantitativo	<b>Regular</b>		<b>Buena</b>		<b>Regular</b>			
	<b>13</b>		<b>15.5</b>		<b>13</b>			
<b>Variable:</b>								
Valoración cualicuantitativo					<b>Regular</b>			
					<b>13.8</b>			

**Fuente:** encuesta realizada a los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes

El cuadro 5. muestra el análisis del comportamiento de la variable de cultura organizacional; donde, el 57% de usuarios internos se autocalifican en el nivel “Buena”, donde el 62% en ambiente organizacional, 41% Conducta organizacional y 29 en filosofía organizacional; el 35% tiene una concepción de nivel “Regular”, de ellos 46% en filosofía organizacional, 31% conducta Org. Y 11% en ambiente Org., y el 7% lo categoriza de “Excelente, al igual que se califica en Mala relación,

respectivamente. Su valoración cualicuantitativo de la variable es de 13.8 puntos, con el valor cualitativo de “Regular”.



**Figura 5:** Distribución porcentual del comportamiento de la variable cultura organizacional del Gobierno Regional Tumbes.

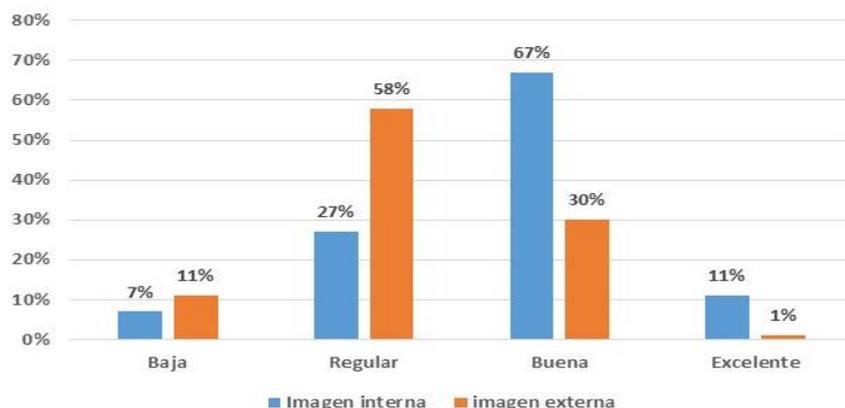
**Fuente:** Cuadro 5.

**Cuadro 6:** Resultados del comportamiento de la variable imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes.

	Imagen interna		Imagen externa		Total Variable	
Escala Valoración Cualitativa	f	%	F	%	f	%
<b>Baja</b>	1	7%	15	11%	3	2%
<b>Regular</b>	38	27%	81	58%	56	40%
<b>Buena</b>	85	67%	30	30%	78	56%
<b>Excelente</b>	16	11%	1	1%	3	2%
<b>Total</b>	140	100%	140	100%	140	100%
<b>Dimensión:</b> valoración cualicuantitativo	<b>Buena 14.2</b>		<b>Regular 13,2</b>			
<b>Variable:</b> valoración cualicuantitativo			<b>Regular (13.7)</b>			

**Fuente:** encuesta realizada a los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes

El cuadro 6. muestra el análisis del comportamiento de la variable de imagen institucional, donde el 56% de usuarios internos se autocalifican en el nivel “Buena” donde 67% en imagen interna y 30% imagen externa; el 40% tiene una concepción de nivel “Regular”, de ellos 27% en imagen interna y el 58% en imagen externa, el 11% lo categoriza de “Excelente, al igual que se califica en Mala relación, respectivamente. Su valoración de la variable cualicuantitativo es de 13.7 puntos, con el valor cualitativo de “Regular”.



**Figura 6:** Distribución porcentual del comportamiento de la variable imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes.

**Fuente:** Cuadro 6.

**Cuadro 7:** Correlación de las variables cultura organizacional y la imagen institucional, según prueba de hipótesis.

Correlaciones: Rho de Spearman			
		Variable 1: Comunicación Externa	Variable 2: Imagen institucional
<b>Variable 1: Comunicación Externa</b>	Coefficiente de correlación	1.000	<b>0,499**</b>
	Sig. (bilateral)		<b>0.001</b>
	N	140	140
<b>Variable 2: Imagen institucional</b>	Coefficiente de correlación	<b>0,499</b>	1.000
	Sig. (bilateral)	<b>0.001</b>	
	N	140	140

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

**Fuente:** Resultados de las variables cultura organizacional y la imagen institucional.

El cuadro 7, muestra el resultado de la prueba estadística Rho Spearman de las variables cultura organizacional y la imagen institucional. El coeficiente de correlación es 0.499, considerándose una correlación positiva moderada (Regular). En relación a la hipótesis, P\_Valor es 0.001, donde el valor obtenido es menor al de significancia de la investigación de 0.05. Por tal tanto, se acepta la hipótesis de investigación Hi: Existe relación entre cultura organizacional y la imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes, 2022; por ello, se rechaza la hipótesis nula.

#### 4.1. DISCUSIÓN

La investigación de las variables cultura organizacional y la imagen institucional han sido consideradas como los principales puntos de estudio en los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes. Por ello, la discusión realiza la interpretación, comparación y relación de los resultados de investigaciones previas. En el marco teórico se confronta las perspectivas del comportamiento de las variables, desde la concepción de los diferentes autores; con el fin, de reconocer las limitaciones o encontrar nuevas propuestas.

El resultado obtenido está en relación al objetivo general: “Determinar el nivel de relación entre las variables cultura organizacional y la imagen institucional. Con la finalidad, de encontrar la relación entre ambas variables. El resultado de la variable cultura organizacional se califica con 57% como Buena y el 35% Regular; el valor de la imagen institucional se califica con el 56% como Buena, el 49% “Regular”. Por lo tanto, la relación entre las variables es regular o moderada. Los resultados del presente estudio no se asemejan a la investigación de Baca (2021) quien señala que la imagen percibida por los usuarios es negativa, donde usuarios externos, expresan que existe carencia de compromiso, responsabilidad, comunicación, entre otros; asumiendo, comportamientos negativos con los colaboradores y la población. Los resultados obtenidos no se relacionan con el estudio de Moreno (2020) donde concluye: que, el buen desarrollo de una cultura organizacional contribuye a mejorar el desempeño laboral, la comunicación, integración y el trabajo en equipo, integración y relaciones personales que empleen. Según la teoría de Costa (2010) define que, la imagen institucional se relaciona íntimamente con la cultura organizacional, la cual es un conjunto de actitudes, valores, normas y comportamientos, que involucran la conducta de los trabajadores; al mismo tiempo, es percibido por los usuarios externos. Por lo tanto, se concluye que la cultura organizacional influye directamente en la imagen institucional.

Los resultados del cuadro 4, revelan que el 57% de usuarios internos tienen una concepción “Buena” en relación entre las variables cultura organizacional y la imagen institucional, evidenciando la mayor parte, pero el 35% se autocalifica en nivel “Regular”, con una cantidad de 49 participantes; el cual se determinó en el

nivel de relación como “Regular” calificándolo con un 13.8. Los resultados se asemejan al estudio de Ramos y Gaona (2018) quien señala que, la cultura organizacional empleada por los estudiantes, docentes y administrativos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión es considerada regular, lo cual no es favorable para lograr una imagen institucional eficiente. Se cita teóricamente Lunthans (2008) quien manifiesta que, toda entidad pública o privada debe manejar una gestión correcta, con el propósito de obtener una cultura organizacional favorable, creando una imagen eficiente. Vargas (2021) indica que, mantener una cultura apropiada logra que los trabajadores generen una imagen favorable para la empresa. En síntesis, se entiende que los miembros deben emplear una cultura organizacional adecuada dentro de la entidad, dado que, el interés de la imagen institucional esta vinculada a la calidad de servicio que brindan.

Los resultados del cuadro 5, muestra el análisis del comportamiento de la variable de cultura organizacional, donde el 57% de usuarios internos se autocalifican en el nivel “Buena”, con 80 participantes; el 35% tiene una concepción de nivel “Regular”, de ellos 46% en filosofía organizacional, 31% conducta organizacional y 11 en ambiente organizacional; el comportamiento de la variable cultura organizacional lo califican con un 13.8 ubicándolo en el nivel “Regular”. Los resultados guardan relación con el estudio de Benítez (2019), hace mención que, el promedio de la variable cultura organizacional es de 3,26, lo que apenas supera los tres puntos que corresponden al rango del 1-5 de su investigación; asimismo, manifiesta que en el Hospital General Babahoyo no existe un ambiente organizacional favorable, afectando el comportamiento y compromiso de los colaboradores. Se cita teóricamente a Romero (2018) quien manifiesta que, es importante diseñar estructuras entendibles en base a la cultura organizacional, dado que, promueven el compromiso, productividad y desempeño de los trabajadores. Baca (2021) indica que, la conducta de los trabajadores es compatible con la responsabilidad institucional. Por lo tanto, se entiende que es trascendental que los empleados demuestren un comportamiento adecuado, con el propósito de transmitir una identidad por la institución.

En el cuadro 6, se muestran los resultados del comportamiento de la variable de imagen institucional, donde el 56% de usuarios internos se autocalifican en el nivel “Buena”, rescatando que el 67% se ubica en la dimensión de imagen interna y 30%

imagen externa; el 40% tiene una concepción de nivel "Regular", de ellos 27% en imagen interna y el 58% en imagen externa; calificándolo en el nivel de "Regular" con un promedio de 13.7. Los resultados obtenidos tienen similitud con el artículo científico de Herrera y Núñez (2021) quienes sostienen que, los administrativos y docentes de una institución educativa de Villa María del Triunfo perciben la imagen institución en un nivel medio, obteniendo un 52%. Asimismo, manifiesta que el problema de la imagen institucional, se debe a la cultura, actitudes y desempeño laboral que empleen los miembros dentro de la institución, el cual es percibido por los usuarios internos y externos. Pineda (2018) indica que, la imagen de la institución la mayor parte recae en los colaboradores que cumplen una función de asistente; asimismo, es la estructura mental de las organizaciones, donde los usuarios externos son quienes perciben y almacenan información. Se cita teóricamente a Costa (2010) divide en dos dimensiones la imagen institucional: imagen interna, la cual es proyectada por los empleados; e imagen externa, la cual es percibida por el público. En síntesis, es importante que los empleamos proyecten actitudes y atributos adecuados; con la finalidad, de obtener una percepción positiva por el usuario externo.

En los resultados del cuadro 7, se observa el coeficiente de correlación que es 0.499 considerándose una correlación positiva moderada; de la misma manera, los resultados de la prueba de hipótesis P\_valor es 0.001, entonces se acepta la hipótesis de investigación  $H_1$ : Existe relación entre cultura organizacional y la imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes, 2022, rechazando la hipótesis nula. Estos resultados se sustentan sobre el estudio de Pineda (2018), quien refiere que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la imagen de la institución, obteniendo cuyo valor de la hipótesis que es igual a 0.000; asimismo, menciona que los empleados deben proyectar una cultura adecuada para el beneficio de la entidad; contando con un plan de cultura institucional, con la finalidad de generar y proyectar una imagen favorable, tanto interna, como externa. Se cita teóricamente a Villafañe (2010) quien sostiene que, la imagen institucional está relacionado a las necesidades del usuario externo y las características percibidas de la institución o servicio que brinda. Por lo tanto, es importante que los trabajadores de la institución empleen una cultura organizacional favorable, puesto que, juega un papel significativo en la imagen de la institución.

## 5. CONCLUSIONES

### 6.

Los resultados se concluyen en lo siguiente, que:

De acuerdo al objetivo general, la relación de las variables cultura organizacional y la imagen institucional es “Regular” con un porcentaje de 57% y 35%, obteniendo el valor cuantitativo de 13.8; donde los usuarios internos tienen una concepción “Buena” en la variable cultura organizacional y la imagen institucional lo ubican en el nivel “Buena”, predominando una percepción Regular. Por lo tanto, se entiende que el usuario interno tiene poca adaptación en los factores culturales de la institución.

Los resultados obtenidos del objetivo específico 1, del comportamiento de la variable cultura organizacional es 35% ubicándose en el nivel “Regular” con 13.8 puntos de calificación; teniendo como indicadores: ambiente organizacional, filosofía organizacional y lineamiento de conducta organizacional, con promedios cuantitativos de 13, 15.5 y 13, percibiéndose que se emplea una cultura organizacional regular por parte de los usuarios internos en la institución (Cuadro 5).

Los datos obtenidos del objetivo específico 2, el comportamiento de la variable imagen institucional es 40% ubicándose en el nivel como “Regular”, calificándolo de 13.7 puntos; teniendo como indicadores: imagen interna e imagen externa, con promedios cuantitativos de 14.2 y 13.2, demostrándose que se proyecta una imagen institucional regular por parte de los usuarios internos (Cuadro 6).

Los resultados de la inferencia estadística de Rho Spearman demostraron que el coeficiente de correlación es 0,499, considerándose una correlación positiva moderada; , logrando aceptar la hipótesis con un valor de significancia 0,001, por ende, se aceptó la hipótesis de investigación ( $H_i$ ): Existe relación directa entre la cultura organizacional y la imagen institucional y se rechaza la hipótesis nula.

## 7. RECOMENDACIONES

Determinado el análisis de los resultados, es importante que las autoridades del Gobierno Regional Tumbes realicen capacitaciones constantemente para promover factores culturales en los usuarios internos; a fin de contribuir en los objetivos e imagen de la institución.

Considerando que los usuarios internos del Gobierno Regional evalúan la variable de la cultura organizacional con un calificativo regular, es considerable que la entidad maneje estrategias, con el propósito de mejorar el comportamiento de sus trabajadores y de esta manera optimar el servicio e imagen de la institución.

En relación a la imagen institucional de la entidad, es necesario que los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes se involucren en sus funciones y estructura organizacional de la institución, a fin de generar actitudes positivas, buen comportamiento y una comunicación interna favorable.

Además, deben fortalecer la comunicación externa con la población, a través de charlas informativas, donde den a conocer los trabajos que realizan en beneficio de la región. De este modo, se obtendrá una percepción positiva del usuario externo.

Entre los resultados obtenidos sobre la relación directa moderada entre la cultura organizacional y la imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes, se propone que la institución cree una estructura en base a la cultura organizacional; asimismo, sea percibida y entendida de forma óptima por parte de los miembros, con el propósito de brindar un buen servicio y una imagen eficaz a la población.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andina. P (2021). *Imagen corporativa: ¿Cómo manejar una crisis en redes sociales?* Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-imagen-corporativa-como-manejar-una-crisis-redes-sociales-846316.aspx>
- Arias, J (2006). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092660/cap03.pdf>
- Benítez, R. (2019). *La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del hospital general Babahoyo* (tesis de titulación). Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/33>
- Bernstein, D. (1984). *La imagen de la empresa y la realidad. Crítica de las comunicaciones corporativas*. Barcelona. Recuperado de <https://www.iberlibro.com/buscar-libro/titulo/imagen-empresa-realidad-cr%EDtica-comunicaciones/autor/bernstein-david/>
- Capriotti P. (2009). *Branding Corporativo. Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa*. Santiago de Chile: Debate. Recuperado de <https://docplayer.es/54412-Branding-corporativo-fundamentos-para-la-gestion-estrategica-de-la-identidad-corporativa.html>
- Chauca (2019). *La comunicación organizacional y la imagen corporativa de la cooperativa de ahorro y crédito educadores primarios del Cotopaxi Cacec Ltda.* (tesis de titulación), Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador. Recuperado de <http://181.112.224.103/bitstream/27000/5926/1/T-001451.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Planificación estratégica: Fundamentos y aplicaciones*. Segunda edición. Mc Graw-Hill. Recuperado de <https://www.remaccion.com.ar/wp-content/uploads/2021/04/127-Planeacion-estrategica-fundametos-chiavenato-idalberto.pdf>
- Costa, V. (2009). *Relación imagen interna – imagen externa: un instrumento para la transformación cultural*. Recuperado de <tps://mouriz.wordpress.com/2007/06/12/relacion-imagen-interna-imagen-externa-un-instrumento-para-la-transformacion-cultural/>
- Etkin, J. (2000): *Política, gobierno y gerencia de las organizaciones*, Prentice Hall, Buenos Aires. Recuperado de <https://ide.rionegro.gov.ar/download/archivos/00002659.pdf>

- Fernández, J. M. (2002). *Cultura de la organización y centro educativo*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/4580/>
- Guadalupe, V.I (2019). *Influencia de la cultura organizacional del gobierno regional de Amazonas, en relación a su imagen institucional*. [tesis de pregrado], Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7950>
- Hellriegel, D., Slucum, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Internacional Thomson Editores. Recuperado de [https://www.academia.edu/34962122/Comportamiento\\_organizacional\\_12ed\\_don\\_hellriegel\\_john\\_w\\_slocum](https://www.academia.edu/34962122/Comportamiento_organizacional_12ed_don_hellriegel_john_w_slocum)
- Hero. (2021). *La autoimagen o imagen interna de una empresa se construye a partir de la Course*. Recuperado de <https://www.coursehero.com/file/p1494hg/La-autoimagen-o-imagen-interna-de-una-empresa-se-construye-a-partir-de-la/>
- Huanca (2021). *Relaciones públicas en la imagen corporativa de la empresa Codevsa de la ciudad de Riobamba*, (tesis de titulación), Universidad Nacional De Chimborazo, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7985/1/5.%20TESIS%20YESE%20PAULINA%20HUANCA%20GUA%20ING-COM.pdf>
- Ivancevich, J.M., Konopaske R. y Matteson, M.T. (2006) *Cultura Organizacional. Comportamiento Organizacional*. Madrid, España: Debate. Recuperado de [https://www.academia.edu/25584024/Comportamiento\\_Comportamiento](https://www.academia.edu/25584024/Comportamiento_Comportamiento)
- León, M. (2020). *Calidad de servicio e imagen institucional: caso de estudio GAD San Miguel de Bolívar*. Ecuador. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/347315332\\_CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_E\\_IMAGEN\\_INSTITUCIONAL\\_CASO\\_DE\\_ESTUDIO\\_GAD\\_SAN\\_MIGUEL\\_DE\\_BOLIVAR](https://www.researchgate.net/publication/347315332_CALIDAD_DE_SERVICIO_E_IMAGEN_INSTITUCIONAL_CASO_DE_ESTUDIO_GAD_SAN_MIGUEL_DE_BOLIVAR)
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill. Recuperado de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones.pdf)
- Marvin, H. (2001). *¿Qué es la cultura? Definiciones*. Recuperado de <http://vivetupatrimonio.com/que-es-la-cultura-17-definiciones-desde-la-antropologia/>

- Montenegro, V. (2014). *Lineamientos estratégicos para fortalecer la responsabilidad social en los centros de producción de la Universidad Privada Antenor Orrego en el año 2014* (tesis de titulación). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1423/1/Montenegro\\_Rossmary\\_Lineamientos\\_Fortalecer\\_Responsabilidad.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1423/1/Montenegro_Rossmary_Lineamientos_Fortalecer_Responsabilidad.pdf)
- Morales, A. (2021). *Significado de Valores culturales*. Recuperado de <https://www.significados.com/valores-culturales/>
- Morales, R.M. (2014). *¿Cómo construir una Filosofía Empresarial?* Recuperado de <https://www.pymempresario.com/2014/08/como-construir-una-filosofia-empresarial/#:~:text=La%20filosof%C3%ADa%20empresarial%20es%20el,partes%20integrantes%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.
- Moreno, G. (2020). *La cultura organizacional en el desempeño docente en las universidades públicas de la provincia Pichincha, Ecuador* (tesis de doctorado). Universidad Nacional de La Plata. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/120914>
- Nivel, A (2015). *empresas que han enfrentado una crisis de imagen - Alto Nivel*. Recuperado de <https://www.altonivel.com.mx/liderazgo/management/53833-5-empresas-que-han-enfrentado-crisis-de-imagen>
- Ojer, Y. (1976). *Orientación profesional y satisfacción vocacional*. Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-30322016000100004](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322016000100004)
- Pérez, C.M. (2016). La Conducta Organizacional ¿Es necesario instaurar el código de conducta organizacional? *Latindex*, 37(10), 21 -26. Recuperado de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaConductaOrganizacionalEsNecesarioInstaurarElCodi-5580336.pdf>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2014). *Definición de Regla*. Recuperado de <http://definicion.de/regla/>
- Pérez, R., Solórzano, E. (2019). *Relaciones públicas superiores: Una nueva pedagogía*. Perú. (tesis titulación) Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de <https://isbn.cloud/9789972541308/relaciones-publicas-superiores-una-nueva-pedagogia/>
- Pineda (2018). *Relación entre la cultura organizacional y la imagen del público interno de una institución educativa particular del distrito de Santiago de*

- Surco. (tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres. Recuperado de <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/>
- Publicidad. T (2021). *La utilidad imagen corporativa en la actualidad – Tangram Publicidad*. Recuperado de <https://www.tangrapublicidad.es/blog/la-utilidad-imagen-corporativa-en-la-actualidad>.
- Ramírez y Gochicoa (2010). *Imagen corporativa: ventaja competitiva para las organizaciones PYME*. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/imagen2010-1.pdf>
- Ramírez y Gochicoa. (2010). Imagen corporativa: ventaja competitiva para las organizaciones PYME. *Ciencia administrativa*, 1(2010), 1-8. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/imagen2010-1.pdf>
- Ramos y Gaona (2018). “*Cultura organizacional y su influencia en la imagen institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión*” (tesis de pregrado). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Recuperado de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/660>
- Reimer, C. (2015). *Conozca las conductas que no favorecen el clima laboral Happyworkk*. Recuperado de <https://www.amazon.com/Happyworkk-Business-Parable-Journey-Teamwork/dp/0768405319>
- Robbins, S. P. (2009). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*. Prentice Hall. Madrid, España. Recuperado de [https://www.academia.edu/31127935/Comportamiento\\_Organizacional\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_y\\_Timothy\\_A\\_Judge](https://www.academia.edu/31127935/Comportamiento_Organizacional_Stephen_P_Robbins_y_Timothy_A_Judge)
- Robles (2021). Significado de Filosofía organizacional. Recuperado de <https://www.significados.com/filosofia-organizacional/>
- Romero, V. (2018). *Importancia de la Cultura Organizacional en las empresas*. Recuperado de <https://ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/importancia-de-la-cultura-organizacional-en-las-empresas/>
- Romero, V. (2018). *Importancia de la Cultura Organizacional en las empresas | Ruiz-Healy Times*. Recuperado de <https://ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/importancia-de-la-cultura-organizacional-en-las-empresas>
- Ruiz, Y. B., y Naranjo, J. C. (2012). *La investigación sobre cultura organizacional en Colombia: Una mirada desde la difusión en revistas científicas*. *Perspectivas en Psicología*, 8(2), 285-307. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/679/67925837006.pdf>

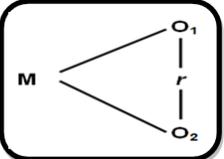
- School, C. (2017). *La importancia de las celebraciones y tradiciones en la empresa*. Recuperado de <https://www.cerem.pe/blog/conservar-y-promover-tradiciones-y-rituales-ayuda-a-mejorar-el-compromiso-y-retener-el-talento>
- Sílvia, B. (2009). Imagen – Image. *GlossariumBITri*. Recuperado de <http://glossarium.bitrum.unileon.es/Home/imagen>
- Soto, J. (2017). *Normas organizacionales*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/339141898/NORMAS-ORGANIZACIONALES>
- Trujillo, L (2016). *Imagen Interna y Externa*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/315937492/Imagen-Interna-y-Externa>
- Vargas, M. Ruiz, G. R., y Gracia, T. J. H. (2015). *Validación de un instrumento de medición que analiza la cultura organizacional desde dos perspectivas*. Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 4(10), 21-42. Recuperado de <https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/7276/articulo4.pdf>
- Vásquez, R. (2007). *Capítulo 2 Valores y Políticas de la Empresa*. Recuperado de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/17697/capitulo2.pdf>
- Villafañe, J. (2008). *Imagen positiva. Gestión estratégica de la imagen de las empresas*. Madrid: Pirámide. Signo y Pensamiento, 57(2010), 506-519. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/860/86020052035.pdf>
- Villafañe, J. (2008). *Dimensiones de la cultura organizacional*. Recuperado de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lni/de\\_i\\_lf/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lni/de_i_lf/capitulo2.pdf)
- Wikiversidad (2021). *Imagen Corporativa*. Recuperado de [https://es.wikiversity.org/wiki/Imagen\\_Corporativa](https://es.wikiversity.org/wiki/Imagen_Corporativa).

# ANEXOS

**Anexo 1. Matriz de consistencia del estudio de investigación**

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES, 2022**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología																					
Principal	General	General																						
<p>¿Cuál es la relación de las variables cultura organizacional y la imagen institucional de los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes, 2022?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de cultura organizacional de los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes?</p> <p>¿Cuál es el nivel de imagen institucional de los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes?</p> <p>¿Cuál es el nivel de correlación entre las variables cultura organizacional y la imagen institucional de los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes?</p>	<p>Determinar el nivel de relación entre las variables cultura organizacional y la imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes, 2022.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>Establecer el nivel de cultura organizacional de los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes.</p> <p>Establecer el nivel de imagen institucional de los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes.</p> <p>Determinar el nivel de correlación entre las variables cultura organizacional y la imagen institucional de los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes.</p>	<p>Hi: Si existe relación entre las variables cultura organizacional y la imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes, 2022.</p> <p>H0: No existe relación entre las variables cultura organizacional y la imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes, 2022.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>El nivel de cultura organizacional de los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes.</p> <p>El nivel de imagen institucional de los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes.</p> <p>Existe relación directa entre las variables cultura organizacional y la imagen institucional de los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes.</p>	<p><b>Variable 1: Cultura Organizacional</b></p>																					
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Instrumento</th> <th>Ítems</th> <th>Índice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Filosofía organizacional</td> <td>Visión, misión y valores.</td> <td rowspan="3">Cuestionario aplicado a los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes.</td> <td>1,2,3,4,5,6,7,8,9</td> <td rowspan="3">Escala de Likert</td> </tr> <tr> <td>Ambiente organizacional</td> <td>Vocación de servicio y trabajo en equipo</td> <td>10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21</td> </tr> <tr> <td>Lineamiento de conducta organizacional</td> <td>Normas de comportamiento y reglas de la organización.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensión	Indicadores	Instrumento	Ítems	Índice	Filosofía organizacional	Visión, misión y valores.	Cuestionario aplicado a los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes.	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Escala de Likert	Ambiente organizacional	Vocación de servicio y trabajo en equipo	10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21	Lineamiento de conducta organizacional	Normas de comportamiento y reglas de la organización.						
Dimensión	Indicadores	Instrumento	Ítems	Índice																				
Filosofía organizacional	Visión, misión y valores.	Cuestionario aplicado a los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes.	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Escala de Likert																				
Ambiente organizacional	Vocación de servicio y trabajo en equipo		10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21																					
Lineamiento de conducta organizacional	Normas de comportamiento y reglas de la organización.																							
			<p><b>Variable 2: Imagen institucional</b></p>																					
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Instrumento</th> <th>Ítems</th> <th>Índice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Imagen interna</td> <td>Identidad corporativa</td> <td rowspan="6">Cuestionario aplicado a los trabajadores del Gobierno regional Tumbes.</td> <td rowspan="3">1,2,3,4,5,6,7,8,9</td> <td rowspan="6">Escala de Likert</td> </tr> <tr> <td>Cultura organizacional.</td> </tr> <tr> <td>Comunicación.</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Imagen externa</td> <td>Identidad visual.</td> <td rowspan="3">10,11,12,13,14,15,16,17,18</td> </tr> <tr> <td>Imagen actitud.</td> </tr> <tr> <td>Imagen mental.</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensión	Indicadores	Instrumento	Ítems	Índice	Imagen interna	Identidad corporativa	Cuestionario aplicado a los trabajadores del Gobierno regional Tumbes.	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Escala de Likert	Cultura organizacional.	Comunicación.	Imagen externa	Identidad visual.	10,11,12,13,14,15,16,17,18	Imagen actitud.	Imagen mental.				
Dimensión	Indicadores	Instrumento	Ítems	Índice																				
Imagen interna	Identidad corporativa	Cuestionario aplicado a los trabajadores del Gobierno regional Tumbes.	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Escala de Likert																				
	Cultura organizacional.																							
	Comunicación.																							
Imagen externa	Identidad visual.		10,11,12,13,14,15,16,17,18																					
	Imagen actitud.																							
	Imagen mental.																							

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA																
<p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> El estudio tiene un enfoque CUANTITATIVO, tipo de investigación <b>Correlacional</b>.</p> <p><b>DISEÑO DE ESTUDIO:</b> El diseño de la investigación es <b>No experimental</b>, tiene como finalidad medir la relación que existe entre la variable 1 y variable 2. Estudio, de corte transversal, prospectivo.</p> <p><b>GRÁFICA</b></p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;">Don</div>  </div> <p>M = Muestra constituida por los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes,</p> <p>O<sub>1</sub> = Observación de la cultura organizacional en los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes.</p> <p>O<sub>2</sub> = Observación de la imagen institucional en los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes.</p> <p>r = Relación entre las variables O<sub>1</sub> o O<sub>2</sub>.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> Para la elaboración del estudio de investigación, se ha considerado a los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes.</p> <table border="1" data-bbox="611 347 1104 491"> <thead> <tr> <th>POBLACIÓN</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Funcionarios</td> <td>289</td> </tr> <tr> <td>Administrativos</td> <td>506</td> </tr> <tr> <td>Obreros</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra se determinó aplicando el muestreo aleatorio simple para los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes y se empleó la fórmula para calcular el tamaño de la muestra, quedando conformada la muestra como se indica en el siguiente cuadro:</p> <table border="1" data-bbox="611 762 1104 906"> <thead> <tr> <th>POBLACIÓN</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Funcionarios</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>Administrativos</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>Obreros</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table>	POBLACIÓN	CANTIDAD	Funcionarios	289	Administrativos	506	Obreros	27	POBLACIÓN	CANTIDAD	Funcionarios	41	Administrativos	73	Obreros	27	<p>Para esta investigación se plantea como <b>técnica</b> la <b>encuesta</b> y como <b>instrumento</b> el <b>cuestionario</b>.</p> <p><b>CUESTIONARIO:</b> Aplicado a los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes.</p> <p><b>Administración:</b> Se aplicará el cuestionario a cada uno de los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes.</p> <p><b>Duración:</b> Es variable, aproximadamente 30 minutos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ámbito de aplicación:</b> A los trabajadores del Gobierno.</li> <li>- <b>Finalidad:</b> Identificar cómo la cultura organizacional, influye en la imagen institucional.</li> <li>- <b>Características:</b> El instrumento consta de 39 ítems, el mismo que cada uno se seleccionará a su naturaleza de las variables de estudio, en los cuales los trabajadores participantes marcarán con un aspa en el casillero que crea conveniente.</li> <li>- <b>Confiabilidad:</b> El cuestionario ha sido elaborado teniendo en cuenta los estándares de calidad de IPEBA y EFQM. Asimismo, se ha parafraseado a un lenguaje más sencillo para su mejor comprensión.</li> <li>- <b>Validez confiabilidad:</b> El instrumento será validada por un "juicio de expertos" especializado en la materia y para la confiabilidad</li> </ul> <p><b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:</b> Para el método de análisis de datos, la información de los resultados obtenidos del instrumento de investigación (Cuestionario), se trabaja en una tabla de matriz de datos en el programa Microsoft Excel 2013, teniendo en cuenta la sistematización de las variables de estudio, dimensiones e indicadores. Mediante el procesamiento de la información se elaborarán tablas y figuras estadísticas para una mejor interpretación y comprensión de los resultados obtenidos, de acuerdo a los objetivos del estudio de la investigación. Además, para la comprobación de hipótesis se aplicará la prueba estadística "r" de Pearson, el aplicativo SPSS versión 22 determinará si se acepta o se rechaza la hipótesis de investigación o la nula. En tal sentido, al análisis de los resultados se elaborarán las conclusiones que darán respuesta a los objetivos y preguntas de la investigación.</p>	<p>Luego de aplicadas las pruebas se procederá a crear una base de datos para pasar las respuestas y finalmente, se codificarán los resultados a través del método estadístico del Coeficiente de Pearson en el programa SPSS (versión XXII para Windows) y el programa Microsoft Excel (versión 2013).</p>
POBLACIÓN	CANTIDAD																		
Funcionarios	289																		
Administrativos	506																		
Obreros	27																		
POBLACIÓN	CANTIDAD																		
Funcionarios	41																		
Administrativos	73																		
Obreros	27																		

## Anexo 2

### Instrumento de investigación aplicado a los trabajadores del Gobierno Regional Tumbes

#### CUESTIONARIO

#### CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES, 2022

##### I. DATOS GENERALES:

Edad:

Área:

Sexo: (M) (F)

##### II. OBJETIVO:

Determinar el nivel de relación entre las variables cultura organizacional y la imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes, 2022.

**III. INDICACIONES:** Este cuestionario está constituido por 39 ítems, y en él se considerado trabajar con la siguiente escala de Likert.

**4: Siempre      3: Casi siempre      2: Casi nunca      1: Nunca**

Marque las alternativas de la manera más sincera posible, con un aspa solo una de las valoraciones de la escala (4; 3; 2; 1) que usted considere prudente. El cuestionario es anónimo y tiene una duración de 30 minutos.

**Gracias por su consideración.**

## CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES, 2022

### VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL

#### DIMENSIÓN: FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

Escala valorativa: 4= SIEMPRE    3= CASI SIEMPRE    2= CASI NUNCA    1= NUNCA

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa			
		4	3	2	1
<b>INDICADOR: VISIÓN</b>					
1	En tu área se da a conocer la visión del Gobierno Regional				
2	La actual gestión del Gobierno Regional realiza trabajos para cumplir su visión				
3	Ud. Considera que la visión es entendida por los colaboradores del Gobierno Regional				
<b>INDICADOR: MISIÓN</b>					
4	En tu área se da a conocer la visión del Gobierno Regional				
5	La actual gestión del Gobierno Regional realiza trabajos enmarcados a su misión				
6	Ud. Considera que la misión es entendida por los colaboradores del Gobierno Regional				
<b>INDICADOR: VALORES</b>					
7	El Gobierno Regional promueve los valores organizacionales				
8	Se cumplen de forma eficiente los valores organizacionales en el Gobierno Regional				
9	Ud. considera que los valores organizacionales del Gobierno Regional son los adecuados para un correcto desempeño administrativo.				

#### DIMENSIÓN: AMBIENTE ORGANIZACIONAL

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa			
		4	3	2	1
<b>INDICADOR: VOCACIÓN DE SERVICIO</b>					
10	Ud. se siente identificado con su lugar de trabajo				
11	Se siente motivado al realizar su trabajo en el Gobierno Regional				
12	Identificas necesidades y propones mejoras en el servicio de la institución.				
<b>INDICADOR: TRABAJO EN EQUIPO</b>					
13	Intercambias información y conocimientos, enseñando y aprendiendo de los demás miembros de tu equipo				
14	Se siente satisfecho cuando realiza trabajo en equipo.				
15	En tu área se promueve el trabajo en equipo.				

#### DIMENSIÓN: LINEAMIENTO DE CONDUCTA ORGANIZACIONAL

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa			
		4	3	2	1
<b>INDICADOR: NORMAS DE COMPORTAMIENTO</b>					
16	En tu área sancionan el mal comportamiento de los colaboradores				
17	Ud. considera que las normas de comportamiento del Gobierno Regional son las adecuadas				
18	Se cumplen las normas de comportamiento en tu área				
<b>INDICADOR: REGLAS DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
19	El Gobierno Regional promueve el cumplimiento de los valores organizacionales				
20	Las actividades realizadas por el Gobierno Regional se adecúan a las reglas y lineamientos de la entidad.				
21	Consideras que la alta dirección del Gobierno Regional cumple las reglas establecidas por la entidad.				

## VARIABLE 2: IMAGEN INSTITUCIONAL

DIMENSIÓN: IMAGEN INTERNA		Escala valorativa: 4=SIEMPRE	3=CASI SIEMPRE	2=CASI NUNCA	1=NUNCA
INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa			
		4	3	2	1
<b>INDICADOR: IDENTIDAD CORPORATIVA</b>					
1	Ud. considera que tus labores son importantes para el logro de las metas establecidas en la institución.				
2	Considera que el flujo de trabajo en el Gobierno Regional es diferente a la de otras entidades de la región.				
3	El Gobierno Regional realiza acciones con el propósito de fortalecer la identidad de cada trabajador con la institución.				
<b>INDICADOR: CULTURA ORGANIZACIONAL</b>					
4	El Gobierno Regional promueve la cultura organizacional de manera constante				
5	Mis compañeros demuestran un comportamiento adecuado dentro de la institución				
6	Comprendo claramente los valores organizacionales de la institución				
<b>INDICADOR: COMUNICACIÓN</b>					
7	Su jefe mantiene comunicación directa con los trabajadores de su área				
8	Coordinan previamente las actividades de trabajo que realizará su área				
9	Recibe la información necesaria para la realización de sus actividades				

### DIMENSIÓN: IMAGEN EXTERNA

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa			
		4	3	2	1
<b>INDICADOR: IDENTIDAD VISUAL</b>					
10	Visita de forma constante el sitio web y fanpage del Gobierno Regional				
11	Entiende con facilidad los comunicados que se publican en la página oficial del Gobierno Regional.				
12	Considera que los colores utilizados para el diseño de piezas gráficas del Gobierno Regional son los adecuados,				
<b>INDICADOR: IMAGEN ACTITUD</b>					
13	Considera que la institución brinda un servicio adecuado a la comunidad tumbesina				
14	Aplica los valores organizacionales en los usuarios externos				
15	Ud. considera que sus emociones influyen a la hora de brindar un servicio a la comunidad				
<b>INDICADOR: IMAGEN MENTAL</b>					
16	Ud. considera que el Gobierno Regional es un ente que es percibido de forma correcta por la comunidad,				
17	Ud. considera que la comunidad percibe de forma correcta el comportamiento que brindan los trabajadores.				
18	Ud. considera que las acciones de la actual gestión del Gobierno Regional contribuyen en la construcción de la Imagen institucional.				

*Gracias por su participación.*

**Anexo 3. Consistencia interna del instrumento validado a través del coeficiente Alfa de Cronbach, de las variables de estudio:**

**Variable 1: Cultura Organizacional**

sujeto	Variable 1	Cultura organizacional																				
	Dimensión	Filosofía Organizacional									Ambiente organizacional						Lineamiento de Cond. Organizacional					
	Indicador	Visión			Misión			Valores			Voc. Servicio		Trab. Equipo				Normas de Comp.			Reglas comp.		
	Sexo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	4	4	3	3	4	4	1	1	1	3	2	2
2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3
3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	1	2	4	4	4	4
4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2
5	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
6	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	3	1	3	1	1	2
7	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3
8	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
9	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	2	3	2	2	2	2	2
10	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
11	2	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2
12	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
13	2	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
14	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3
15	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3
16	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	4	2	3	1	1	2	3	3
17	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	2	2	2	3
18	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	1	1	2	2	2
19	1	2	2	3	3	3	2	3	1	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	2	2

**Variable 2: Imagen institucional**

sujeto	Variable 2	Imagen institucional																		
	Dimensión	Imagen interna									Imagen externa									
	Indicador	Identidad corp.			Cultura org.			Comunicación			Iden. Visual			Imag. Actitud			Imag. Mental			
	Sexo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	1	4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
2	2	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	1	3	3	4	
4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	
5	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	2	4	3	3	1	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	1	3	2	
7	2	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
8	2	4	3	3	1	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	
9	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	
10	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
11	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
13	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
14	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	
15	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
16	1	4	4	4	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	1	2	4
17	1	3	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	2	
18	1	3	2	3	1	1	2	3	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	2	
19	1	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	

**Resultado:**

Estadísticas de fiabilidad		
Dimensión/Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Variable 1: Cultura organizacional	0,931	21
Variable 2: Imagen institucional	0.960	18

Los valores obtenidos de la prueba estadística Alfa de Cronbach aplicada a las variables Cultura organizacional, siendo el Coeficiente alfa 0.931 y de imagen institucional 0.960, ambos mayor a 0.8, categorizando en el nivel aceptable. Por lo tanto, existe coherencia en cada uno de los ítems, respectivamente.

**Anexo 4.** Prueba de Normalidad de los resultados de las variables Cultura organizacional y la imagen institucional

**1. Plantear hipótesis de normalidad**

**Hi:** Los datos no siguen una distribución normal. - Cuando P\_valor es  $< 0.05$

**Ho:** Los datos siguen una distribución normal. - Cuando P\_valor es  $> 0.05$

**2. Nivel de significancia**

**Nivel de confianza** : 95%

**Nivel de significancia:** 5% - 0.05 (margen de error)

**3. Prueba de normalidad**

Si  $n > 50$  participantes, se aplica Kolmogorov- Smirnow

Si  $n \leq 50$  participantes, se aplica Shapiro Wilk

**4. Estadístico de la prueba**

Si  $P\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta Hi

Si  $P\_valor \geq 0.05$  se acepta el Ho y se rechaza la de Hi

**5. Criterio de decisión**

Por lo tanto, El número de participantes es de 140 trabajadores; donde se aplicó el estadístico de Kolmogorov-Smirnow y P\_valor de significancia es mayor a 0.05; por lo consiguiente, se acepta la Hi: Los datos siguen una distribución normal y se aplica una prueba de hipótesis no paramétrica: Rho Spearman.

<b>Kolmogorov-Smirnow</b>			
	<b>Estadístico</b>	<b>GI</b>	<b>Sig.</b>
Cultura organizacional	0,067	140	0,200
Imagen institucional	0,094	140	0,004

## Anexo 5. Prueba de hipótesis según la prueba estadística Rho Spearman

Correlaciones: Rho de Spearman			
		Variable 1: Comunicación Externa	Variable 2: Imagen institucional
<b>Variable 1: Comunicación Externa</b>	Coefficiente de correlación	1.000	0,499**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	140	140
<b>Variable 2: Imagen institucional</b>	Coefficiente de correlación	0,499	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	140	140

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

**Fuente:** Resultados de las variables cultura organizacional y la imagen institucional.

La prueba estadística Rho Spearman de las variables cultura organizacional y la imagen institucional. Observándose que el resultado del coeficiente de correlación es 0.499 considerándose una correlación positiva moderada (Regular). Los resultados de la prueba de hipótesis P\_valor es 0.001, donde el valor obtenido es menor al de significancia de la investigación de 0.05. Por tal tanto, se acepta la hipótesis de investigación  $H_i$ : Existe relación entre cultura organizacional y la imagen institucional del Gobierno Regional Tumbes, 2022; por ello, se rechaza la hipótesis nula.

**ANEXO 6.**Constancia de validación del instrumento de investigación por el “Juicio de expertos”.

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, ANIBAL MEJÍA BENAVIDES, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 16442222, de profesión Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Sociales, adscrito a la Escuela de Educación, con grado académico de Doctor, labor que ejerzo actualmente como Docente de esta Casa Superior de Estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes, cuyo propósito es: Determinar el nivel de correlación de las variables **CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA IMAGEN DEL GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES, 2022.**

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	✓				
Amplitud del contenido a evaluar.		✓			
Congruencia con los indicadores.	✓				
Coherencia con las dimensiones.	✓				

**Apreciación total:**

Muy adecuado ( ) Bastante adecuado ( ✓ ) A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( )  
) No adecuado ( ) No aporta: ( )

Tumbes, a los 19 días del mes de setiembre de 2022.

**Apellidos y nombres:** Mejía Benavides, Aníbal **DNI:** 16442222 **Firma:**   
**Código ORCID:** 0000-0003-2190-2647  
Docente de la Universidad Nacional de Tumbes

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, SAMUEL ANCAJIMA MENA, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 40721106, de profesión Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Sociales, adscrito del Departamento Académico de Educación, con el grado académico de Doctor, labor que ejerzo actualmente como Docente en esta casa superior de estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes, cuyo propósito es: Determinar el nivel de correlación de las variables **CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA IMAGEN DEL GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES, 2022.**

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	✓				
Amplitud del contenido a evaluar.		✓			
Congruencia con los indicadores.	✓				
Coherencia con las dimensiones.	✓				

**Apreciación total:**

Muy adecuado ( ) Bastante adecuado ( ✓ ) A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( ) No adecuado ( ) No aporta: ( )

Tumbes, a los 22 días del mes de setiembre de 2022.

**Apellidos y nombres:** Ancajima Mena, Samuel David **DNI:** 40721106 Firma:



Código ORCID: 0000-0001-7871-5696

Docente de la Universidad Nacional de Tumbes

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MG. CRISTHIAM JACOBO HIDALGO SANDOVAL, identificado con Documento Nacional de Identidad N°-----, de profesión Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Sociales, adscrito del Departamento Académico de Educación, con el grado académico de Doctor, labor que ejerzo actualmente como Docente en esta casa superior de estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Gobierno Regional Tumbes, cuyo propósito es: Determinar el nivel de correlación de las variables **CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA IMAGEN DEL GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES, 2022.**

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	✓				
Amplitud del contenido a evaluar.		✓			
Congruencia con los indicadores.	✓				
Coherencia con las dimensiones.	✓				

### Apreciación total:

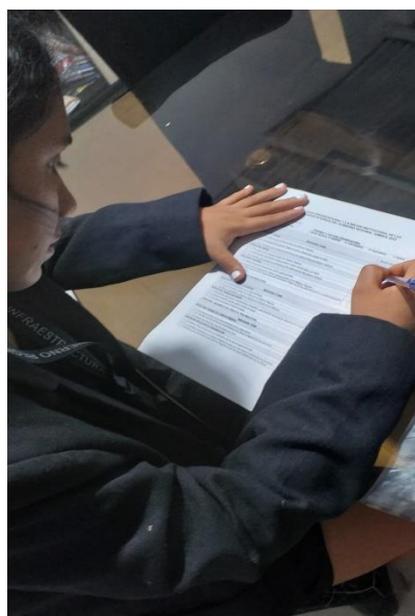
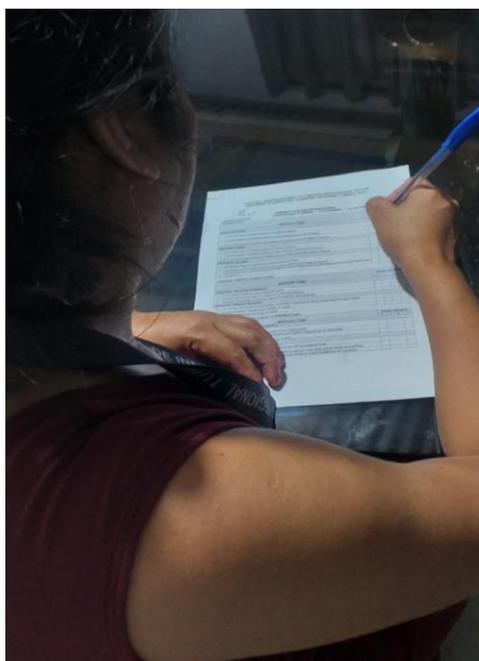
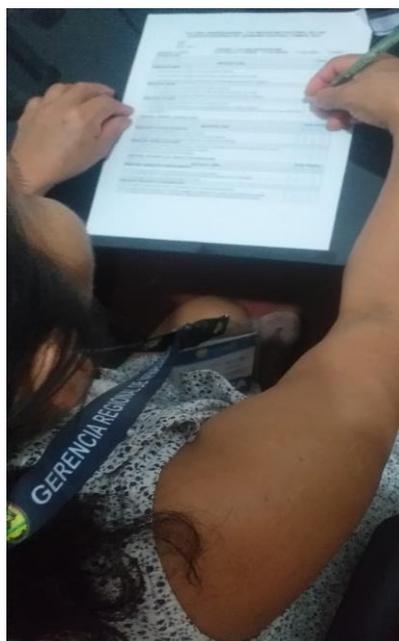
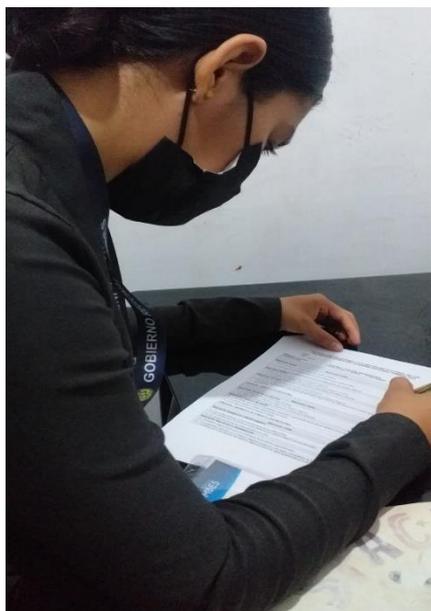
Muy adecuado ( ) Bastante adecuado ( ✓ ) A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( ) No adecuado ( ) No aporta: ( )

Tumbes, a los 22 días del mes de setiembre de 2022.

**Apellidos y nombres:** Mg. Cristhiam Jacobo Hidalgo Sandoval **DNI:** ----- **Firma:**  
Código  
Docente de la Universidad Nacional de Tumbes



## Anexo 7. Evidencias fotográficas del instrumento de aplicación



## Anexo 8. Solicitud de consentimiento

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tumbes, 18 de octubre del 2022

SEÑOR

Lic. Manuel Edgardo Acosta Aldana  
Jefe de la Oficina de Recursos Humanos

ASUNTO: Solicita autorización para realizar investigación

REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: 18 de octubre del 2022

GOBIERNO REGIONAL TUMBES	
ADME. TUMBES	
N° DE EXP. 1274934	
FECHA 10 OCT 2022	
HORA 12:16	
FIRMA: 	

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Asimismo, para comunicarle que, la unidad de investigación de la Universidad Nacional de Tumbes, tiene los programas de Maestría, Doctorado y titulación en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). De tal forma, optar el título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

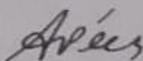
Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Vásquez Yoverá Beyssy Judith
- 2) Programa de estudios : Titulación
- 3) Mención : Ciencias de la Comunicación
- 4) Ciclo de estudios : X ciclo
- 5) Título de la investigación : "CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES. 2022"

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar beneficiarán al estudiante investigador como también a la Institución Educativa donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dr. Abraham Pérez Urruchi  
Director de la escuela profesional de  
Ciencias de la Comunicación

