

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**



**Comunicación interna y cultura organizacional de los
trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de
Kimbiri - Cusco, 2023**

Tesis para obtener el Grado Académico de:
**MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN
GESTIÓN PÚBLICA**

Presentado por:

Bach. Michael Santiago Vargas Oriundo

Asesor:

Dr. David Abel Nieto Modesto

Ayacucho - Perú

2024

DEDICATORIA

Este proyecto fruto del esfuerzo, dedicación y constancia va dedicado con mucho cariño y amor al amor de vida mi madre que ya ha fallecido porque ella ha puesto su confianza, responsabilidad, el deseo de llegar al éxito y triunfo con ello servir a la sociedad de la mejor manera.

A mi padre por estar siempre al lado mío dándome esos ánimos y ganas de seguir superándome para lograr el éxito profesional.

AGRADECIMIENTO

Dios, familia, amigos, docentes y personas especiales en mi vida los cuales han aportado sustancialmente en todos los aspectos de mi vida, la cual he venido aplicando en el día a día de mi vida.

Las ayudas y consejos fueron de vital importancia para la culminación de este proyecto final.

RESUMEN

La presente experiencia posee por propósito general, determinar en qué medida la comunicación interna se relaciona con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023, para tal efecto se hizo uso del tipo de investigación transversal, del segundo nivel de investigación (descriptivo) y del tercero (correlacional), teniendo por muestra censal a 94 partícipes, disponiendo por instrumento dos cuestionarios tipo Likert, correspondiente a cada variable, contando por dimensiones para la variable comunicación interna: comunicación formal, comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal, comunicación informal; mientras que para la variable cultura organizacional: valores, normas, creencias, símbolos; el resultado fue que, la comunicación interna se relaciona significativamente con la cultura organizacional en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco con un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.827; igualmente la comunicación formal se relaciona significativamente con la cultura organizacional con coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall próximo a 0.809; la comunicación descendente se relaciona significativamente con la cultura organizacional como consecuencia del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall igual a 0.806; de forma similar la comunicación ascendente se relaciona significativamente con la cultura organizacional en razón del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall cercano 0.802; por su parte la comunicación horizontal se relaciona significativamente con la cultura organizacional dado el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall igual a 0.812; la comunicación informal se relaciona significativamente con la cultura organizacional por el hecho que el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es igual a 0.798.

Palabras Claves: comunicación interna, cultura organizacional.

ABSTRAC

The general purpose of this experience is to determine to what extent internal communication is related to the organizational culture of administrative workers in the district municipality of Kimbiri - Cusco, 2023, for this purpose the type of transversal research was used, the second level of research (descriptive) and the third (correlational), having a census sample of 94 participants, using two Likert-type questionnaires as an instrument, corresponding to each variable, counting by dimensions for the internal communication variable: formal communication, downward communication, communication ascending, horizontal communication, informal communication; while for the organizational culture variable: values, norms, beliefs, symbols; The result was that internal communication is significantly related to organizational culture in the district municipality of Kimbiri - Cusco with a correlation coefficient of Kendall's Tau_b equivalent to 0.827; Likewise, formal communication is significantly related to organizational culture with a correlation coefficient of Kendall's Tau_b close to 0.809; Downward communication is significantly related to organizational culture as a consequence of Kendall's Tau_b correlation coefficient equal to 0.806; Similarly, upward communication is significantly related to organizational culture due to the correlation coefficient of Kendall's Tau_b close to 0.802; For its part, horizontal communication is significantly related to organizational culture given the correlation coefficient of Kendall's Tau_b equal to 0.812; Informal communication is significantly related to organizational culture due to the fact that the correlation coefficient of Kendall's Tau_b is equal to 0.798.

Key words: internal communication, organizational culture.

ÍNDICE

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
RESUMEN	3
ABSTRAC	4
INTRODUCCIÓN	8
I. REVISIÓN DE LITERATURA	12
1.1. Marco histórico	12
1.2 Marco referencial	14
1.3. Sistema teórico	17
1.3.1. Comunicación interna	17
1.3.2. Dimensiones de la variable Comunicación interna	19
1.3.3. Cultura organizacional	22
1.3.4. Dimensiones de la cultura organizacional	23
1.4. Marco conceptual	26
1.4.1. Comunicación interna	26
1.4.2. Cultura organizacional	26
1.4.3. Municipalidad distrital	26
II. MATERIALES Y METODOS	27
2.1. Tipo y nivel de investigación	27
2.2. Población y muestra	28
2.3. Fuentes de información	29
2.4. Diseño de investigación	30
2.5. Técnicas e instrumentos	30
2.6. Enfoque de investigación	30

2.7.	Criterios para la interpretación de resultados	30
2.8.	Operacionalización de variables y dimensiones	31
III.	RESULTADOS	34
3.1.	Resultados de fase descriptivo	34
3.1.1.	Aspectos generales según género	34
3.1.2.	Aspectos generales según edad del empleado en años	35
3.1.3.	Comunicación interna	36
3.1.4.	Comunicación formal	37
3.1.5.	Comunicación descendente	39
3.1.6.	Comunicación ascendente	40
3.1.7.	Comunicación horizontal	41
3.1.8.	Comunicación informal	43
3.1.9.	Cultura organizacional	44
3.1.10.	Valores	45
3.1.11.	Normas	46
3.1.12.	Creencias	48
3.1.13.	Símbolos	49
3.2.	Resultados de fase inferencial	50
3.2.1.	Prueba de normalidad	50
3.2.2.	Contrastación de hipótesis	51
IV.	DISCUSIÓN	61
4.1.	Discusión	61
	CONCLUSIONES	64
	RECOMENDACIONES	66
	Bibliografía	67

ANEXOS

75

INTRODUCCIÓN

Schein (1988), interesado por conocer las distintas culturas, luego de haber viajado por Europa, México, Estados Unidos, Australia, Singapur, entre otros países, concluye que las entidades poseen culturas propias, que en ciertas circunstancias son tan fuertes que pueden cambiar o desplazar las culturas domésticas y, afirma que, “demasiadas cosas nos parecen ‘burócráticas’, o ‘políticas’, o simplemente irracionales” (p. 19). Debido a que las personas que ocupan puestos de mando (jefes inmediatos), frecuentemente frustran y actúan de forma incomprensible, y los considerados líderes con frecuencia decepcionan y frustran aspiraciones. Comportamiento, que hoy es válida en el sector público como cultura organizacional.

Por lo que razón tiene Moret & Arcila (2009), cuando manifiesta que “ahora se requiere con los aportes de la comunicación, la cultura y la identidad como nuevos ejes para dinamizar la acción” (p. 106) institucional en el orden del sector público. En este horizonte, la comunicación se convierte en esencia de las relaciones, practicando los valores y principios compartidos, manteniendo su propia identidad.

Entonces, en la municipalidad distrital de Kimbiri, la comunicación lleva consigo mensajes conocidos, siendo la preocupación de los empleados el cumplimiento de metas a pesar de que en pocas ocasiones se valora la responsabilidad, creatividad y puntualidad; en tanto, para el ingreso a laborar se requiere alguna recomendación o influencia, donde se tiene en cuenta la presentación personal; así como la creencia, “lo que nos ponemos de acuerdo se hace” y que el trato entre colegas de trabajo “es muy bueno”.

Actitud que encamina a formular el problema general bajo la siguiente interrogante: ¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023?; en esa

dirección los problemas específicos comprenden: ¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023?; ¿En qué medida la comunicación descendente se relaciona con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023?; ¿En qué medida la comunicación ascendente se relaciona con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023?; ¿En qué medida la comunicación horizontal se relaciona con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023?; y ¿Cómo la comunicación informal se relaciona con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023?

Es por ello que, la justificación teórica se expresa través del ordenamiento de la teoría existente desde que se dio en el escenario del debate, de las variables comunicación interna y cultura organizacional, la constituye el punto de partida de contribución de la presente iniciativa; las mismas, que sirvieron para la discusión de los resultados.

Por su parte, la utilidad práctica de la investigación se circunscribe en la generación de conocimiento de utilidad para el debate, que muestre el avance de estudio de las variables comunicación interna y cultura organizacional; además, hará que la institución involucrada, como es la municipalidad distrital de Kimbiri, alinee mejor orgánicamente el flujo de información

Mientras que la característica metodológica, es que se utilizó información primaria como producto del acopio de información realizada mediante dos cuestionarios tipo Likert, las que fueron validadas por juicio de expertos y logrado la confiabilidad mediante Alfa de Cronbach

Los mismos que encaminan a llevar a cabo la tesis bajo un orden determinado. En un primer escenario se trató respecto a la revisión de literatura, seguido de la complejidad de los materiales y métodos, para luego abordar los resultados y la discusión; las que dieron origen a las conclusiones y recomendaciones.

I. REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco histórico

Para Medina (2021), “el inicio de la historia de la comunicación se llevó a cabo cuando los primeros habitantes humanos de la tierra empezaron a utilizar el lenguaje para transmitir mensajes” (párr. 4), que fueron expresión de sonidos y gritos. La comunicación verbal hace su aparición con el Homo Sapiens, posteriormente la comunicación con dibujos en la era Paleolítica, seguido de la comunicación con humo y silbido en las Islas Canarias.

El mismo autor, (Medina, 2021) señala, que en el interactuar de las personas, entre los primeros medios de comunicación se tiene, el correo, el telégrafo, el teléfono, la radio, la televisión. El correo como mensaje escrito surgió aproximadamente en el siglo XVII, el telégrafo en el año 1844, el teléfono en su primer prototipo fue elaborado en el año 1854. Por lo cual, es posible afirmar que la comunicación interna hace su aparición aproximadamente en el siglo XVII.

En tanto, Cultura Comunicativa (2011), parte refiriendo, que es imposible que en una entidad no se comuniquen; entonces, la comunicación interna es una realidad que siempre ha existido. Como tal, empieza a desarrollarse en Europa y Estados Unidos, basada en la gestión profesional, halla en los últimos años de la década de los años setenta del siglo pasado, esto es, que surge asociado a un factor tan importante de las entidades que sirve para dinamizar su desarrollo, el recurso humano, en el marco del desarrollo personal y gestión participativa.

La cual responde a la preocupación por el flujo de información al interior de las empresas, entonces, se podría decir que va a la par con la complejidad de la organización.

Por su lado, García (2018), contempla que con la presencia del sedentarismo se “generó un conjunto amplio de normas, procedimientos establecidos, burocracia, templos,

instituciones, magistraturas. En ese punto, la escritura marca un hito en la historia de la comunicación interna” (párr. 3). La que engloba distintas posibilidades, como: la presencia de constancia de lo encomendado, registrar para que indique la recepción, de ser necesario registrar las consultas cuantas veces se lleven a cabo, enviar información a colegas de trabajo que no se ubican en el mismo lugar, copiar el mismo mensaje para divulgar a través de distintas personas, trasladar la documentación a otras individuos distintos del destinatario original y escribir informes.

Por otro lado, la cultura organizacional, según González (2023) tiene sus raíces en la sociología; hace referencia a varios autores, como Pettigrew (1979), que la entiende como un sistema de significados colectivamente aceptados en un tiempo dado; para luego llegar con Schein (1983), cuya contribución radica al entender como el patrón de supuestos básicos.

Según la experiencia de Schein (1988), el estudio por la cultura organizacional parte por su experiencia asesora en Europa, México, Estados Unidos, Australia, Singapur; cuando un grupo de directivos requirió sus “servicios con el fin de mejorar sus contactos, la relación entre sus miembros, y el método de toma de decisiones” (p. 20). En la que luego de varias reuniones observa, la presencia de un alto grado de interrupciones mutuas, confrontaciones, temor hacia las propuestas de actuación y la sensación que cada miembro de grupo quería ser vencedor, la que trajo consigo que muchos se sintieran frustrados. Sobre los cuales hizo sugerencias orientados hacia la atención mutua, reducción de las interrupciones, ordenar mejor la agenda, a fin de disminuir la frustración; al respecto, los miembros del grupo opinaron, que las sugerencias eran útiles, pero finalmente no solucionó nada.

En otro momento, el mismo Schein (1988) señala que fue requerido para ayudar sobre clima de innovación flexible, dirigido a muchos directores; en la que los informes fueron entregados a fin de sacar provecho, trayendo consigo que a muchos directores les interesaba los informes y a otros no; por lo que tomó la decisión de llevar a cabo reuniones

orientado a fortalecer los contactos laterales, la misma que no tuvo éxito. Concluye, señalando que la comunicación no era fluida entre departamento, cargos y zonas geográficas.

La cultura organizacional, en expresión de Robbins (2005, citado por Pedraza-Álvarez, et al., 2015), es un tema que ha tenido vigencia “e importancia aún desde los años 70 u 80, es necesario que la cultura organizacional esté presente en cada organización, ya que esta es la encargada de medir el rendimiento tanto individual como colectivo de los trabajadores” (p. 18).

1.2 Marco referencial

De orden internacional

Flores (2015), en la experiencia de la tesis: “Generación de canales de comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional de la empresa Budget Rent a Car-Quito”, en el Ecuador, establece por objetivo general, “generar canales de comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional de la empresa Budget Rent a Car-Quito” (p. 80). Para tal efecto utilizó un cuestionario, la que fue aplicada a 25 colaboradores; asimismo, utilizó la revisión documentaria; a partir de los cuales se logra en siguiente resultado: que el personal esta entre 18 – 55 años, esto es la combinación entre jóvenes y adultos, la combinación de juventud y experiencia.

Por su parte Satán (2016), mediante la tesis: “Evaluar la comunicación interna y su influencia en la cultura organizacional del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Coronel Marcelino Maridueña”, llevada a cabo en el Ecuador, considera por objetivo general, “analizar la comunicación interna en el gobierno descentralizado municipal del Cantón Coronel Marcelino Maridueña y su incidencia en el desarrollo de la cultura organizativa existente” (p. 5).

Mora (2017), en la tesis: “La comunicación interna en las organizaciones y su relación con el ambiente laboral, llevada a cabo en Colombia, considera por objetivo general,

nalizar investigaciones documentales concernientes a la comunicación organizacional interna” (p. 12). La metodología estuvo centrada en la sistematización documental, que permitió afirmar “que uno de los problemas más relevantes de las organizaciones son la falta de mecanismos de comunicación organizacional, comunicaciones internas sectorizadas, ambiguas y poco planificadas lo cual genera empleados de bajo desempeño y poco compromiso por los resultados” (p. 48).

De orden nacional

La experiencia de Castro (2012), que se traduce en la tesis: “Influencia de la comunicación interna en el mejoramiento de la cultura organizacional de los trabajadores de la municipalidad provincial Del Santa”, denota por objetivo general, “determinar la influencia de la comunicación interna en el mejoramiento de la cultura organizacional de los trabajadores de la unicipalidad provincial del Santa” (p. 9). Se realizó el diseño no experimental, estudio de naturaleza descriptiva, método inductivo y deductivo, tuvo como técnica la encuesta, como instrumento el cuestionario que se aplicaron a una muestra de 35 colaboradores; trayendo como resultado, que un segmento mayoritario de colaboradores (71%) están de acuerdo en que la comunicación ninterna adecuada repercute en el mejoramiento de la cultura organizacional, en tanto un porcentaje menor del 29% refiere estar totalmente de acuerdo.

Por su parte Bendezú (2016), contempla en la tesis: “La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la municipalidad distrital de la Perla, Callao”, planteando como propósito general, “analizar la relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa en la municipalidad distrital de la Perla” (p. 12). Para tal hecho recurrió al enfoque cuantitativo, tipo de investigación correlacional, diseño de investigación de corte transversal, tomando como muestra a 226 colaboradores, se logró la siguiente conclusión: se tiene por resultado del valor de α que es menor a 0.01 al

llevar a cabo la prueba de Chi Cuadrado de Pearson. Luego, la aptitud de la estadística de prueba es de 142,041, lo cual significa que se acepta la hipótesis de trabajo.

Mestanza & Ubilluz (2019), en la pericia de la tesis: “Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional del Instituto Cayetano Heredia”, considera por objetivo principal, “analizar la cultura organizacional y su nrelación con la comunicación interna del Instituto Cayetano Heredia”. La que desarrolló mediante el enfoque numérico, tipo de investigación aplicada, diseño no experimental transversal, nivel de investigación correlacional, trabajó con una muestra censal de 120 trabajadores, a quienes se aplicaron dos cuestionarios tipo Likert, logrando el siguiente resultado: de acuerdo al resultado de Rho de Spearman de 0.819, se concluye que entre la comunicación interna y la cultura organizacional en el Instituto Cayetano Heredia existe una alta correlación; finaliza manifestando que para tal efecto es indispensable fijar con toda claridad los objetivos, las estrategias y las políticas.

Flores & Salas (2020), en la tesis: “La comunicación organizacional y su incidencia en la gestión de la municipalidad distrital de Huepetuhe, 2019”, como objetivo general, “determinar cual es la incidencia de la comunicación organizacional en la gestión del municipio distrital de Huepetuhe, 2019” (p. ix). Para tal efecto, recurrió al tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, técnica de la encuesta la que fue aplicada a una población censal de 62 colaboradores, con la que tuvo el siguiente resultado: con R cuadrado igual a 0.416; la variable gestión municipal es explicada por la variable comunicación organizacional.

Farfán (2022), en la tesis de posgrado: “Influencia de la comunicación interna en la cultura organizacional en la municipalidad de Wanchaq – Cusco 2021”, presente por propósito general, “Identificar la influencia de la comunicación interna en la cultura organizacional de la municipalidad de Wanchaq” (p. 3). Para lo cual recurrió al tipo de

investigación aplicada, nivel de investigación descriptivo correlacional, diseño de investigación no experimental de corte transversal, técnica de investigación el cuestionario, escala de medición de Likert, con una población de 90 empleados, logro por resultado: de acuerdo a la correlación de Pearson se cuenta con un coeficiente de 0.10, la cual muestra la no presencia de correlación entre las comunicación interna y la cultura organizacional.

1.3. Sistema teórico

1.3.1. Comunicación interna

Para Robbins & Judge (2009), “actúa de varias maneras para controlar el comportamiento de sus miembros. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que se exige que los empleados sigan” (p. 351). En la que la comunicación se transmite de forma vertical o lateral, en la que la vertical se subdivide hacia abajo y hacia arriba.

En expresión de Ackerman et al. (2011, citado por Farfán, 2022), la comunicación interna es “la relación entre empleados que existe dentro de una organización” (p. 10); para lo cual, se toma en cuenta los objetivos y metas, donde la comunicación se realiza de forma formal o informal.

Respecto a la comunicación interna, Martínez, et al. (2015) refiere que las personas en su conjunto habitan en una sociedad organizada, en el que la relación es por medio de la comunicación, sea este verbal o no verbal, de ahí que constituye el sistema nervioso de la organización. En la que se distingue en los tipos de comunicación formal: la correspondencia vertical descendente, correspondencia vertical ascendente, correspondencia horizontal y correspondencia transversal; y la correspondencia informal. Entonces, la interlocución interna es encausar la transferencia de información entre los distintos empleados de la institución; las mismas que se alinean con el propósito de lograr los objetivos.

Por su parte Estanyol, et al. (2016) refiere que la comunicación interna trata sobre el alineamiento de los objetivos de los trabajadores con los de la organización; igualmente, el papel que resalta de la comunicación interna esta al fidelizar al personal contratado.

Por su lado Untiveros (2017), la “describe como un conjunto de actitudes y conductas realizadas por los colaboradores, y que su vez, mantienen un código de identidad en la institución, la cual se constituye por valores y filosofía corporativa” (p. 26).

En tanto, Bermúdez (2018), considera como beneficios de la comunicación interna: mayor transparencia, sensación de pertenencia, mayor animación, diálogo entre las diversas instancias de gobierno, persuasión de buenas experiencias y cohesión con la imagen institucional.

Es por ello que Brandolini & González (2018), señalan que la comunicación interna son una base activa en la consolidación y construcción social de la cultura de la organización. “Esto se produce a partir de la circulación de mensajes claves hacia sus empleados: misiones, funciones, objetivos, valores, filosofía, entre otros” (p. 29).

1.3.2. Dimensiones de la variable Comunicación interna

a. Comunicación formal

En expresión de Robbins & Judge (2009), “los canales formales los establece la organización y transmiten mensajes que se relacionan con las actividades profesionales de los miembros. Tradicionalmente sigue la línea de autoridad en la organización” (p. 351).

Por su lado, en la comunicación formal para Carrillo (2012), la que domina es la estructura jerarquica formal de la entidad, a traves de ella se llevan a cabo las diversas acciones con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos; en el que para tal efecto se intercambian información en diversas direcciones entre los integrantes de la organización cumpliendo las reglas establecidas.

En expresión de ESERP (2023), la comunicación formal se da de forma vertical y horizontal. La vertical se manifiesta de arriba hacia abajo y viceversa, en tanto la comunicación horizontal se manifiesta de forma lateral, esto es con áreas de trabajo de similar nivel dentro de la estructura orgánica.

b. Comunicación descendente

En Arizcuren, et al. (2008, citado por Farfán, 2022), la comunicación descendente tiene por origen en las esferas superiores de la organización, la que transmite información de forma concreta, de la escala jerárquica superior a la inferior, es aquí entonces que se reconoce los niveles jerárquicos.

La comunicación descendente, para Untiveros (2017), “mantiene al margen la retroalimentación de los colaboradores y sólo brinda información que se vincule con su ejercicio colaborativo, omitiendo la posibilidad del diálogo y participación para la creación de conocimiento e innovación” (p. 24). Agrega, lo cual evita encuentros de diálogo y se contrapone a la descentralización de actividades y toma de decisiones.

En expresión de COMUNICARE (2019), la comunicación descendente puede plantear distintas dificultades: sobre carga de trabajo a los subordinados, a través de la pirámide jerárquica distorsión de información, escasa capacidad de los mandos intermedios para transmitir la información de forma adecuada; en ella, la herramienta más usual son la reuniones.

c. Comunicación ascendente

La comunicación ascendente, en expresión de Robbins & Judge (2009), es denominada hacia arriba, “fluye hacia un nivel superior del grupo u organización. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los superiores, informarles sobre el progreso hacia las metas y plantearles problemas actuales” (p. 354). Es así que mantiene informado a los

superiores (gerentes), quienes dependen en parte de esta forma de comunicación, la que orienta a mejorar el accionar institucional.

Al respecto, Robbins & Judge (2009), la consideran como la comunicación hacia arriba, por el flujo que se observa a nivel superior de la organización o del grupo de trabajo. “Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los superiores, informarles sobre el progreso hacia las metas y plantearles problemas actuales, ..., los gerentes también dependen de la comunicación hacia arriba para tener ideas de como mejorar las cosas” (p. 354).

Por su lado King (2012) destaca los medios más utilizados en la comunicación ascendente, como: reunión periódica, entrevista personalizada, círculo de calidad, vía telefónica, a través de encuestas, sistema de quejas y sugerencias (buzones). Es así que, es el espacio donde se permite la participación de los empleados.

d. Comunicación horizontal

La comunicación horizontal, por Robbins & Judge (2009), es denominada comunicación lateral, la que “tiene lugar entre miembros del mismo grupo de trabajo, entre miembros de grupos de trabajo del mismo nivel, entre gerentes del mismo rango o entre cualquier personal equivalente en lo horizontal” (p. 355). La que facilita coordinación y optimizar tiempo, que en ocasiones rompe la formalidad al tomar acciones expeditas, quiere decir, que se ubica en la informalidad.

En el mismo sentido, Santander (s.f.) expresa, que la comunicación horizontal transita de forma lateral; esto es, entre profesionales del mismo nivel jerárquico, la que se da mediante las distintas herramientas de comunicación como los correos electrónicos o una simple llamada telefónica. En esta, la bidireccionalidad es clave.

Por lo que Giani (2023) señala, “cuando hay una buena comunicación entre pares de una misma compañía, se presentan muchas ventajas, como, la rapidez de soluciones, el

aumento de creatividad, el trabajo es más dinámico y eficaz y las relaciones entre los trabajadores son mejores” (párr. 2).

e. Comunicación informal

Los teóricos de los recursos humanos, según Martínez (2012), refiere que frente al comportamiento formal de organización, se tiene la presencia de “un sistema informal, más difícil de gestionar, y que responde a la configuración de una serie de parámetros agrupados en la cultura de empresa: la tradición, la costumbre, la importancia de los dirigentes, la motivación de los trabajadores, etc.” (p. 65).

En esa dirección, la conexión informal para Carrillo (2012), “es el intercambio de información que se da dentro de los integrantes de una organización de forma espontánea, independientemente de los puestos o niveles jerárquicos establecidos por la estructura formal y sin seguir ninguna clase de procedimientos o normas” (p. 26). Las que pueden tener o no vínculo con las actividades de trabajo y se manifiesta a través de conversaciones informales, expresadas a través de rumores o comentarios, la que es difícil de controlar.

1.3.3. Cultura organizacional

La cultura organizacional, según Tichy (1982, citado por Gómez y Prowesk, 2011), comprende las “creencias, comportamientos, valores y suposiciones que se presentan en la empresa, permita que ésta evolucione, y que exista un pensamiento social y normativo para que sus miembros desarrollen una identidad, que les posibilite comunicarse” (p. 58).

En esa dirección, Schein (1988) considera que pueda ser adaptada a las unidades sociales de cualquier dimensión. De ahí que “es un modelo de presunciones básicas - inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado al ir aprendiendo a enfretarse con sus problemas de adaptación externa e integración interna, que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas válidas y, en consecuencia, ser enseñada a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas”

(p. 25,26). Para ello, establece tres niveles de cultura: Producciones, valores y presunciones básicas subyacentes.

De forma similar se encuentra en Robbins & Judge (2009), quién refiere que son significados compartidos por los miembros de una organización, esto es, “un conjunto de características claves que la organización valora” (p. 551).

Hellriegel & Slocum (2009), considera que la cultura organizacional “refleja los valores, creencias y actitudes que han aprendido y que comparten sus miembros” (p. 358). La que evolucionan a través del tiempo, y está dado por las vías rutinarias usadas, las normas las filosofías

Mientras que Chiavenato (2009) señala que, la cultura es el ADN de la organización, porque posee características y rasgos distintivos, así que cada sociedad posee su propia cultura, en el que “comprende valores compartidos, hábitos, usos y costumbre, código de conducta, políticas de trabajo, tradiciones y objetivos que se transmiten de una generación a otra” (p. 120). En la que, las cambiantes culturales comprende: valores, normas y creencias, en tanto la variables socioculturales: religión, educación e idioma. Más adelante el mismo Chiavenato (2009) señala como características de la cultura organizacional: regularidad de los comportamientos observados, normas, valores dominantes, filosofía, reglas y clima organizacional; y como tipos de cultura organizacional: autoritario coercitivo, autoritario benevolente, consultivo y participativo.

En tanto para Kroeber y Kluckhohn (citado por Marsili, 2014), la cultura organizacional “consiste en pautas explícitas e implícitas -de conducta y para la conducta- adquiridas y transmitidas por símbolos” (p. 11). Esto es que la entidad cuenta con valores y símbolos compartidos.

1.3.4. Dimensiones de la cultura organizacional

a. Valores

En expresión de Schein (1988), “todo aprendizaje cultural refleja en última instancia los valores propios del individuo, su idea de lo que debe ser, a diferencia de lo que es” (p. 31). De ahí que frente a una situación problemática, la primera propuesta de solución tiene la jerarquía de valor porque no se tiene un principio aceptado para ser fáctico y real. Entonces, “si la solución prospera, y el grupo percibe colectivamente su éxito, el valor pasa gradualmente por un proceso de transformación cognositiva hasta volverse creencia y, ulteriormente, presunción” (p. 32).

Los valores, en expresión de Girriatana (2008), comprende lo “que la organización y sus miembros piensan que deben ser, en función de lo actual actúan de una u otra manera” (párr. 10).

En tanto, Chiavenato (2009), hace referencia a los valores dominantes, que “son los principios que defiende la organización y que espera que sus miembros compartan, como calidad de los productos, bajo ausentismo y elevada eficiencia” (p. 126). Más adelante, el mismo Chiavenato (2009) manifiesta que “son las creencias y actitudes básicas que ayudan a determinar el comportamiento individual y guían el rumbo de la organización, ..., son los elementos que constityen la integridad y la responsabilidad, y definen a las personas y las organizaciones” (p. 133), y así marca el rumbo de la organización, es por ello que continuamente se debe socializar.

b. Normas

De acuerdo con Chiavenato (2009) “pautas de comportamiento, políticas de trabajo, reglamentos y lineamientos sobre la manera de hacer las cosas” (p. 126).

Por su lado, según Mena (2019), las normas son “pautas y reglas que, desde el punto de vista formal e informal, en la entidad tienen a regular los diversos procedimientos y maneras de actuación.

Las normas, en expresión de Pursell (2023), establecen las reglas laborales, como la premiación al cumplimiento y las sanciones a la desobediencia; asimismo, sugiere los lineamientos de trabajo.

c. Creencias

Los Ritos y Rituales en la Cultura Corporativa (s.f.), considera que las creencias sirven de guía a la comprensión, el aprendizaje y la acción. De ahí que son la esencia de la cultura corporativa; concluye, manifestando que los valores surgen de las creencias bien fundamentados.

Las creencias, según VEIGLER Business School (2013), están formadas por las ideas al interior de la institución, a partir de los cuales los empleados se comportan de una forma determinada.

Por lo que en expresión de CEUPE (s.f.), “constituye la ‘ideología’ basada en los planteamientos básicos indiscutibles, que comparten la mayoría de los miembros de la organización” (párr. 11). Actúa sancionando determinados comportamientos.

d. Símbolos

Los símbolos culturales, en expresión de Hellriegel & Slocum (2009), “son las palabras (jerga o modismos), los gestos y las imágenes u otros objetos físicos que tienen un significado particular dentro de una cultura” (p. 459), esto es, que transmiten significados.

Por su lado, para VEIGLER Business School (2013), la simbología esta referido a la persona que personifica el potencial institucional, la que incorpora motivación al resto de empleados; esto es, que actúan como referente, de ahí que tiene una función comunicativa y de dirigir.

Contract Workplaces (2016) considera que los espacios físicos son utilizados como símbolos dotados de significados, la que esta referido al equipamiento, al espacio físico, los

bienes y servicios que ofrece. Estas dan soporte al flujo de documentación dentro de la organización, y estas expresan una forma de expresión hacia los clientes o usuarios. Esto es, que comunica información y sentido más allá de su propia función.

1.4. Marco conceptual

1.4.1. Comunicación interna

El recurso humano habita en una sociedad de organizaciones, en el que la relación es a través de la comunicación, en ella se distingue los tipos de comunicación formal: la comunicación vertical descendente, comunicación vertical ascendente, comunicación horizontal y comunicación transversal; y la comunicación informal. Entonces, la correspondencia interna es el tratamiento de transferencia de información entre los empleados de la institución; las mismas que se alinean con el propósito de lograr los objetivos. (Martínez, et al., 2015; Bermúdez, 2018)

1.4.2. Cultura organizacional

Es el ADN de la organización, porque posee características y rasgos distintivos, así que cada entidad posee su propia cultura; en la que las dimensiones culturales comprenden: los valores compartidos, las creencias, usos y costumbre, código de conducta, tradiciones, políticas de trabajo y objetivos que se trasladan y se mantienen de generación en generación. (Chiavenato, 2009; Marsili, 2014).

1.4.3. Municipalidad distrital

La Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972 (2003), en su artículo 1, señala que las municipalidades distritales “son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines”

II. MATERIALES Y METODOS

2.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo. Teniendo en cuenta el tiempo, el tipo de investigación es transversal, toda vez que Rodríguez & Mendivilso (2018) refieren que el estudio transversal es un estudio de observación, de vista personalizada, tiene dos propósitos: analítico y descriptivo; quiere decir, que el estudio se descompone en partes de similar importancia, y trata cada variable de forma separada.

Nivel. La investigación es ubicada dentro de los alcances descriptivo y correlacional. Es descriptivo, según la expresión de Marroquín (2013), “porque describe los datos y las características propias de la investigación; este escenario de investigación atiende a las interrogantes: quién y dónde. Mientras que es correlacional, debido a que asienta la asociación entre las variables comunicación interna y cultura organizacional, en la cual se muestra ausente la relación de causalidad”.

2.2. Población y muestra

Población. En la Municipalidad Distrital de Kimbiri (2014) – Acuerdo de Concejo Municipal N°006-2014-MDK/CM, se tiene el CAP de la Municipalidad Distrital de Kimbiri – La Convención – Cusco (Plazas en ejercicio), de forma separada se cuenta con los contratos administrativos de servicios.

Unidades Orgánicas	Número de Empleados
Alcaldía	4
Gerencia municipal	3
Oficina de control institucional	2 (3*)
Procuraduría pública municipal	1 (1*)
Oficina de asesoría jurídica	2 (1*)
Oficina de planeamiento y presupuesto	4 (1*)
Oficina de secretaria general	3

Unidad de comunicaciones e imagen institucional	2 (2*)
Unidad de trámite documentario y archivo	1 (2*)
Oficina de administración	2 (1*)
Unidad de contabilidad	2 (3*)
Unidad de logística	6 (6*)
Unidad de bienes patrimoniales	3
Unidad de tesorería	5 (1*)
Unidad de recursos humanos	2 (2*)
Unidad de informática	1 (2*)
Gerencia de desarrollo urbano y rural	3 (1*)
División de secretaria técnica de defensa civil	(2*)
División de maquinaria y maestranza	1 (2*)
Gerencia de desarrollo social	2 (1*)
División de promoción social	2 (2*)
División de OMAPED Y DEMUNA	1
División de registro civil	2
División de programas sociales y participación vecinal	(2*)
Gerencia de desarrollo económico y ambiental	2 (1*)
División de desarrollo agropecuario	(2*)
División de gestión ambiental y recursos naturales	(2*)
División de promoción empresarial y MYPES	(1*)
División de turismo y asuntos étnicos	(2*)
Gerencia de servicios públicos	3
División de servicios municipales	(3*)
División de administración tributaria	3 (2*)
División de seguridad ciudadana	(2*)
División de transporte y seguridad vial	(1*)
Gerencia de proyectos	(3*)
Sub gerencia de supervisión, evaluación y liquidación de Py	3 (3*)
Sub Total	65
Contratados*	59
Total de trabajadores	124

Criterio de exclusión:

- Trabajadores con permiso 7
- Trabajadores que no desearon colaborar 8
- Trabajadores con menos de seis meses de trabajo 15

Muestreo. No probabilístico por conveniencia

Muestra: La muestra está constituida por 94 trabajadores de la municipalidad Distrital de Kimbiri.

2.3. Fuentes de información

Primaria. Basada en los propósitos de la investigación, la información es obtenida mediante dos instrumentos tipo Likert. En lo que respecta a la variable comunicación interna, se tuvo por referencia a lo establecido por Gallo (2018). En tanto, en cuanto a la variable cultura organizacional el instrumento esta basado en Farfán (2022): Cuyas características a hecho que se adecue a los requerimientos de la investigación en curso.

Secundaria. Bibliográfica

2.4. Diseño de investigación

La investigación responde a los hechos, esto es a la práctica cotidiana de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Kimbiri, quiere decir, que todo lo que se establece en la investigación ya ocurrió, como tal no es posible manipular ninguna de las variables, de ahí que la investigación es considerada no experimental. En tanto, es correlacional, porque aquí se establece la asociación de variables y la asociación de las dimensiones de la variable comunicación interna con la variable cultura organizacional. La que comprende la estructura enmarcada en:

Se mide y se describe la asociación: $X - Y$
Se mide y se describe la asociación: $X_i - Y$

2.5. Técnicas e instrumentos

a. Técnicas de recojo de información

Encuestas

Análisis bibliográfico

b. Instrumentos de recojo de información

Cuestionarios

Fichas

2.6. Enfoque de investigación

Por la estructura de la organización de la investigación, por el diseño de la misma y los valores numéricos utilizados, la investigación responde al enfoque cuantitativo.

2.7. Criterios para la interpretación de resultados

Para el aspecto descriptivo, se tiene a la estadística descriptiva. Para el aspecto inferencial, se recurre a Mondragón (2014, citado por Fernández & Requiz, 2021).

“Grado de relación según el coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.0	Correlación positiva perfecta”

2.8. Operacionalización de variables y dimensiones

Operacionalización de la variable uno (Y): Comunicación interna

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Y: Comunicación interna	El recurso humano habita en una sociedad de organizaciones, en el que la relación es a través de la comunicación, en ella se distingue los tipos de comunicación formal: la comunicación vertical descendente, comunicación vertical ascendente, comunicación horizontal y comunicación transversal; y la comunicación informal. Entonces, la correspondencia interna es el tratamiento de transferencia de información entre los empleados de la institución; las mismas que se alinean con el propósito de lograr los objetivos. (Martínez, et al., 2015; Bermúdez, 2018)	Comunicación formal	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Escala tipo Likert 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
		Comunicación descendente	9, 10, 11, 12, 13, 14,	
		Comunicación ascendente	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	
		Comunicación horizontal	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	
		Comunicación informal	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37	

Operacionalización de la variable dos (Y): Cultura organizacional

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Y: Cultura organizacional	Es el ADN de la organización, porque posee características y rasgos distintivos, así que cada organización posee su propia cultura; en la que las variables culturales comprende: los valores compartidos, las creencias, usos y costumbre, código de conducta, políticas de trabajo, tradiciones y objetivos que se transmiten de una generación a otra. (Chiavenato, 2009; Marsili, 2014).	Valores	1, 2, 3, 4, 5	Escala tipo Likert 1) Totalmente en desacuerdo 2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
		Creencias	6, 7, 8, 9	
		Normas	10, 11, 12, 13	
		Símbolos	14, 15, 16, 17	

III. RESULTADOS

3.1. Resultados de fase descriptivo

Lo descriptivo tiene por base los instrumentos para el acopio de información, los mismos que al ser procesados en el marco de la estadística descriptiva tienen por resultados tablas y figuras.

3.1.1. Aspectos generales según género

La tabla 1, muestra la disposición de datos según género del personal administrativo en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023; dichos fundamentos están estructuradas por alternativa, frecuencia absoluta y frecuencia relativa.

Tabla 1

Estructura de datos según resultado por género.

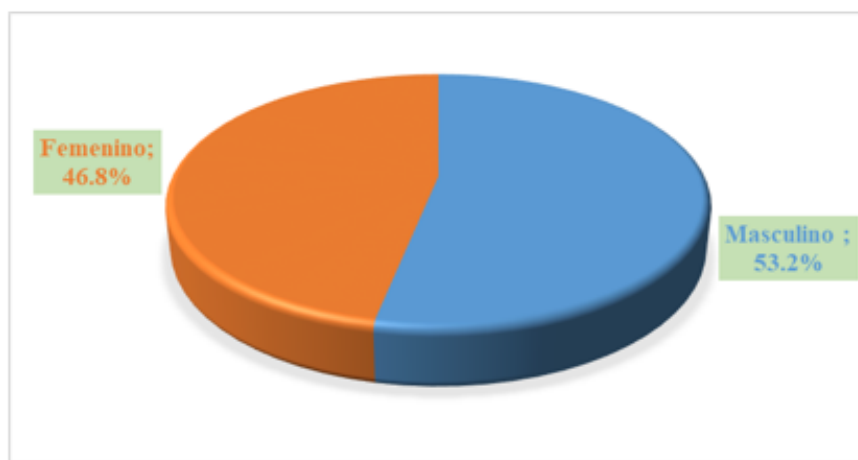
Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Masculino	50	53.2%
Femenino	44	46.8%
Total	94	100%

Nota: Cuestionario de acopio de información

La figura 1, evidencia que del 100% (94) de copartícipes, el 53.2% de los interrogados corresponde al género masculino; por otro lado, el 46.8% de los copartícipes son del género femenino en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco. Quiere decir, que la mayor parte de trabajadores son varones con una diferencia mínima, la que da idea a que las mujeres van incursionando progresivamente.

Figura 1

Estructura de datos según resultado de aspectos generales- género.



Nota: Cuestionario de acopio de información

3.1.2. Aspectos generales según edad del empleado en años

La tabla 2, muestra la disposición de cifras de la edad del personal administrativo en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023; dicha información se muestra presentados por alternativa, por frecuencia absoluta y frecuencia relativa.

Tabla 2

Estructura de datos según resultado de edad del empleado en años

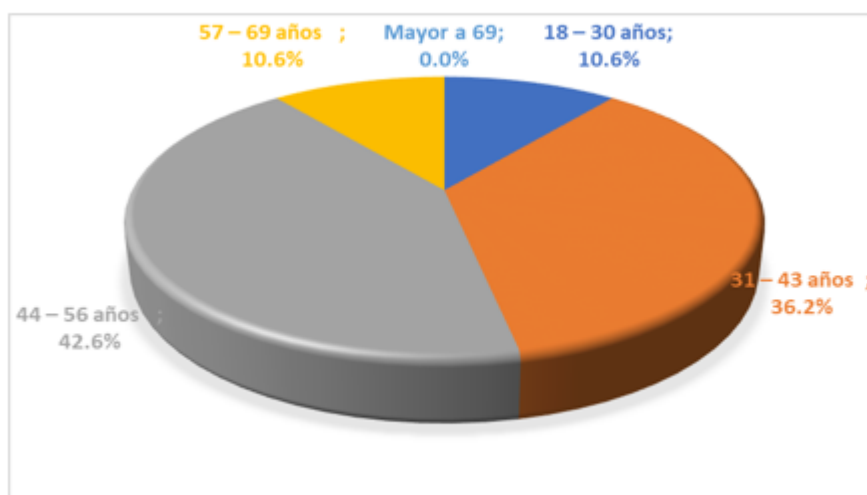
Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
18 – 30 años	10	10.6%
31 – 43 años	34	36.2%
44 – 56 años	40	42.6%
57 – 69 años	10	10.6%
Mayor a 69	0	0.0%
Total	94	100%

Nota: Cuestionario de acopio de información

La figura 2, detalla que del 100% (94) de copartícipes, el 42.6% están comprendidos en el rango de edad entre 44 – 56 años, luego por el 36.2% que cuentan con la edad entre 31 a 43 años, mientras tanto el 10.6% poseen la edad entre 18 – 30 años; asimismo, con el mismo porcentaje están comprendidos los de la edad entre 57 a 69 años, y el 0.0% comprende a mayores de 69 años en la municipalidad distrital de Kimbiri – Cusco; quiere decir, que la mayor parte del personal administrativo se ubica en la división de adultez media.

Figura 2

Estructura de datos según resultado de edad del empleado en años



Nota: Cuestionario de acopio de información

3.1.3. Comunicación interna

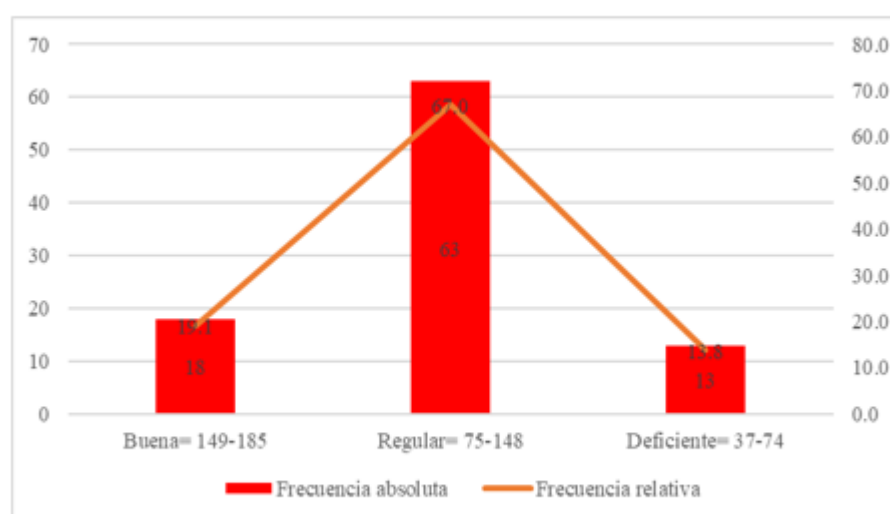
En la tabla 3, se establecen el ordenamiento de evidencia según resultado de la variable comunicación interna del personal administrativo en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023; dicha información se muestra estructurados por alternativa, frecuencia absoluta y frecuencia relativa.

Tabla 3*Estructura de datos según resultado de la variable comunicación interna*

	Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Válido	Buena= 149-185	18	19.1
	Regular= 75-148	63	67.0
	Deficiente= 37-74	13	13.8
	Total	94	100.0

Nota: Cuestionario de acopio de información

La figura 3, reseña que del 100% (94) de encuestados, el 67.0% conciben su opinión en la valoración regular, luego el 19.1% de los encuestados que refieren que es buena, en tanto el 13.8% comprende que es deficiente la comunicación interna del personal administrativo en la municipalidad distrital de Kimbiri – Cusco. Cuyo comportamiento de una valoración mayor de regular está expresado principalmente por el flujo de la comunicación ascendente; en tanto, en el otro extremo de una relevancia menor se ubica la comunicación informal.

Figura 3*Estructura de datos según resultado de la variable comunicación interna**Nota:* Cuestionario de acopio de información

3.1.4. Comunicación formal

En la tabla 4, se muestra la organización de los datos para la dimensión comunicación formal de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023; cuyas evidencias están estructurados por alternativa, frecuencia absoluta y frecuencia relativa.

Tabla 4

Estructura de datos según resultado de la dimensión comunicación formal

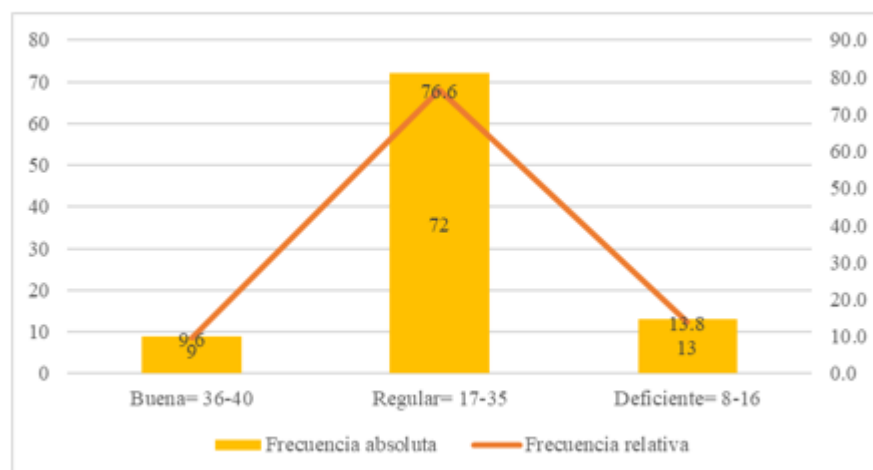
	Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Válido	Buena= 36-40	9	9.6
	Regular= 17-35	72	76.6
	Deficiente= 8-16	13	13.8
	Total	94	100.0

Nota: Cuestionario de acopio de información

La figura 4, expresa que del 100% (94) de partícipes, el 76.6% conciben su consideración por la valoración regular, continua por el 13.8% de los encuestados que refieren que es deficiente, en tanto el 9.6% perciben que es buena la comunicación formal de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri – Cusco: La valoración mayor de regular, es debido a que, en la municipalidad, la conexión transmite continuamente mensajes conocidos, y la conexión transfiere documentos oficiales al interior de la organización.

Figura 4

Estructura de datos según resultado de la dimensión comunicación formal



Nota: Cuestionario de acopio de información

3.1.5. Comunicación descendente

En la tabla 5, se muestra la organización de las evidencias para la dimensión comunicación descendente de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023; cuyos hechos están estructurados por alternativa, frecuencia absoluta y frecuencia relativa.

Tabla 5

Estructura de datos según resultado de la dimensión comunicación descendente

	Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Válido	Buena= 25-30	11	11.7
	Regular= 13-24	66	70.2
	Deficiente= 6-12	17	18.1
	Total	94	100.0

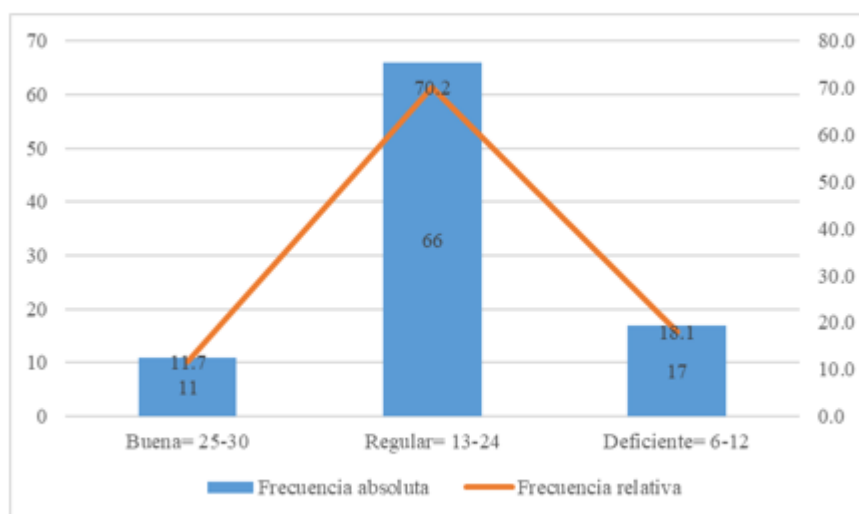
Nota: Cuestionario de acopio de información

En la figura 5, se entiende que del 100% (94) de partícipes, el 70.2% manifiesta su percepción por la valoración regular, mientras que el 18.1% de los encuestados refieren que es

deficiente, en tanto el 11.7% manifiestan que es buena la comunicación descendente del personal administrativo en la municipalidad distrital de Kimbiri – Cusco. En el que la valoración mayor de regular, responde al hecho que, el alcalde y funcionarios hacen uso de la conexión descendente hacia los subordinados para impartir orientaciones respecto a las tareas, y el mando superior y funcionarios hacen uso de la conexión hacia abajo para solicitar información con el propósito de cumplir los objetivos; asimismo, en el gobierno local se hace uso de la conexión descendente con el fin transmitir información de los mandos superiores hacia los niveles inferiores.

Figura 5

Estructura de datos según resultado de la dimensión comunicación descendente



Nota: Cuestionario de acopio de información

3.1.6. Comunicación ascendente

En la tabla 6, se observa la organización de las evidencias para la dimensión comunicación ascendente del personal administrativo en la municipalidad distrital de Kimbiri -

Cusco, 2023; cuyos testimonios están estructurados por alternativa, frecuencia absoluta y frecuencia relativa.

Tabla 6

Estructura de datos según resultado de la dimensión comunicación ascendente

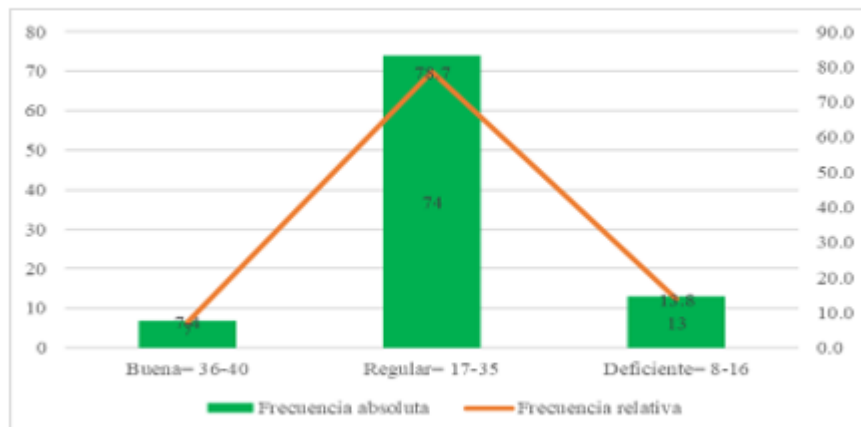
	Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Válido	Buena= 36-40	7	7.4
	Regular= 17-35	74	78.7
	Deficiente= 8-16	13	13.8
	Total	94	100.0

Nota: Cuestionario de acopio de información

La figura 6, describe que del 100% (94) de encuestados, el 78.7% concibe su apreciación por la valoración regular, mientras que el 13.8% refiere a que es deficiente, en tanto el 7.4% es la que manifiesta que es buena la comunicación ascendente del personal administrativo en la municipalidad distrital de Kimbiri – Cusco. Comportamiento de una valoración mayor de regular se expresa debido a que en el gobierno local, la conexión del trabajador operativo hacia los superiores facilita la llegada de información de forma oportuna; por tanto, quiere decir que la entrega de información de abajo hacia arriba contribuye la gestión de los superiores; por otro lado, el subalterno también recurre a la comunicación ascendente cuando presenta algún reclamo o alguna consulta.

Figura 6

Estructura de datos según resultado de la dimensión comunicación ascendente



Nota: Cuestionario de acopio de información

3.1.7. Comunicación horizontal

En la tabla 7, se registra la organización de las evidencias para la dimensión comunicación horizontal del personal administrativo en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023; cuyos fundamentos están estructurados por alternativa, frecuencia absoluta y frecuencia relativa.

Tabla 7

Estructura de datos según resultado de la dimensión comunicación horizontal

	Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Válido	Buena= 36-40	10	10.6
	Regular= 17-35	69	73.4
	Deficiente= 8-16	15	16.0
	Total	94	100.0

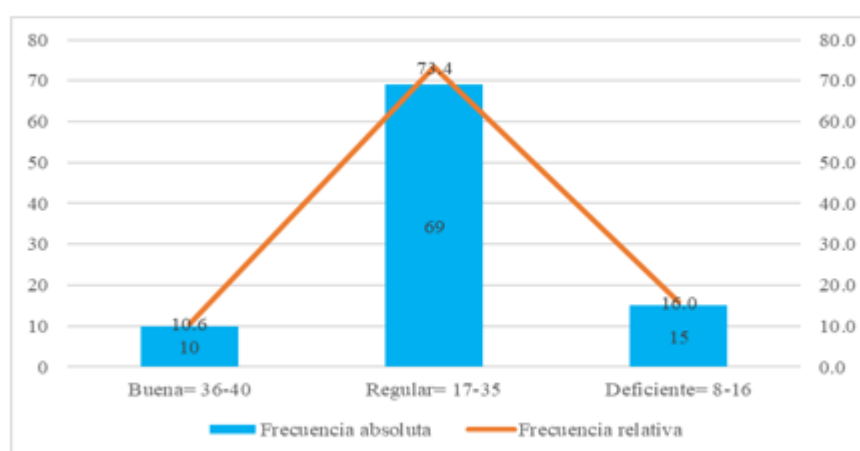
Nota: Cuestionario de acopio de información

En la figura 7, se entiende que del 100% (94) de partícipes, el 73.4% concibe su percepción por la valoración regular, seguido por el 16.0% de los encuestados que refieren que

es deficiente, en tanto el 10.6% comprende que es buena la comunicación horizontal de los administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri – Cusco. Comportamiento, donde la valoración mayor de regular se expresa en razón de que en el gobierno local se aprecia que están conectados las distintas oficinas de similar nivel jerárquico; además, esta forma de conexión integra a los empleados de la municipalidad.

Figura 7

Estructura de datos según resultado de la dimensión comunicación horizontal



Nota: Cuestionario de acopio de información

3.1.8. Comunicación informal

En la tabla 8, se observa la organización de las evidencias para la dimensión comunicación informal del personal administrativo en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023; cuyos fundamentos están estructurados por alternativa, frecuencia absoluta y frecuencia relativa.

Tabla 8

Estructura de datos según resultado de la dimensión comunicación informal

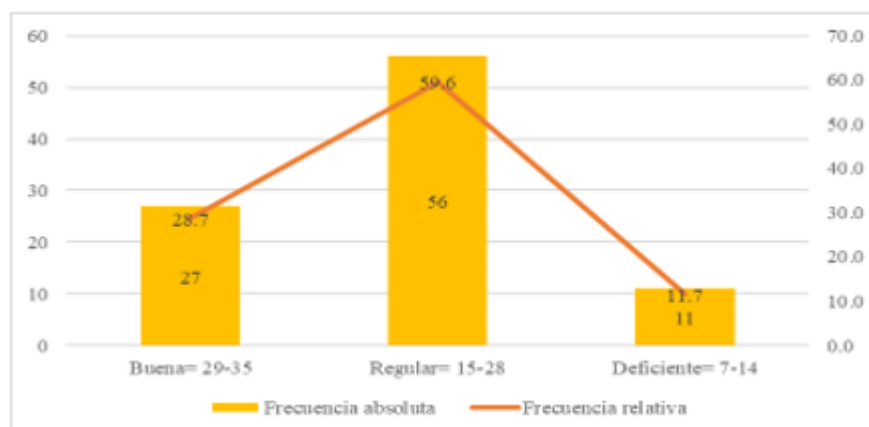
	Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Válido	Buena= 29-35	27	28.7
	Regular= 15-28	56	59.6
	Deficiente= 7-14	11	11.7
	Total	94	100.0

Nota: Cuestionario de acopio de información

La figura 8, refleja que del 100% (94) de partícipes, el 59.6% concibe su apreciación por la valoración regular, seguido del 28.7% que refieren que es buena, en tanto el 11.7% señalan que es deficiente la comunicación informal del personal administrativo en la municipalidad distrital de Kimbiri – Cusco. Donde la valoración mayor de regular se expresa por el hecho que al interior del gobierno local lo que vale es las relaciones de amistad para el intercambio recíproco de información; quiere decir, que aquí está presente el interés personal.

Figura 8

Estructura de datos según resultado de la dimensión comunicación informal



Nota: Cuestionario de acopio de información

3.1.9. Cultura organizacional

En la tabla 9, se refleja la organización de la información para la variable cultura organizacional del personal administrativo en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023; cuyas evidencias están estructurados por alternativa, frecuencia absoluta y frecuencia relativa.

Tabla 9

Estructura de datos según resultado de la variable cultura organizacional

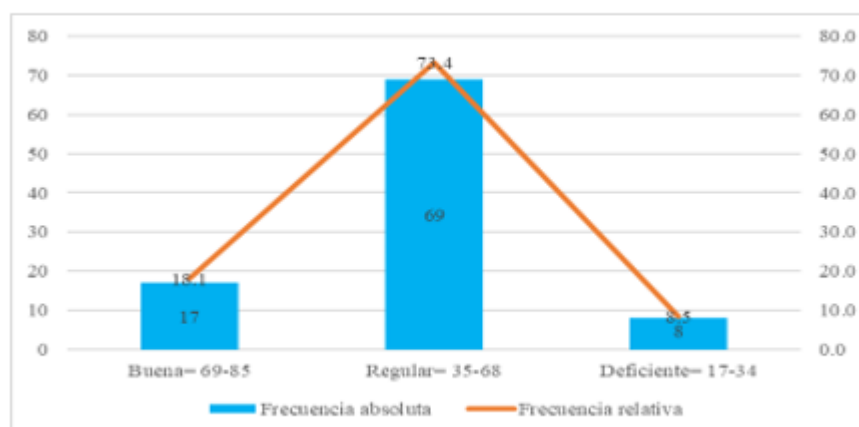
	Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Válido	Buena= 69-85	17	18.1
	Regular= 35-68	69	73.4
	Deficiente= 17-34	8	8.5
	Total	94	100.0

Nota: Cuestionario de acopio de información

La figura 9, refleja que del 100% (94) de copartícipes, el 73.4% considera su opinión por la valoración regular, luego el 18.1% de los partícipes refieren que es buena, en tanto el 8.5% señalan que es deficiente la cultura organizacional en la municipalidad distrital de Kimbiri – Cusco; en razón que, los símbolos y las normas son más importantes para los trabajadores en comparación a las creencias y valores.

Figura 9

Estructura de datos según resultado de la variable cultura organizacional



Nota: Cuestionario de acopio de información

3.1.10. Valores

En la tabla 10, se registra la organización de los datos para la dimensión valores practicados por el personal administrativo en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023; cuyas evidencias están distribuidos por alternativas, frecuencia absoluta y frecuencia relativa.

Tabla 10

Estructura de datos según resultado de la dimensión valores

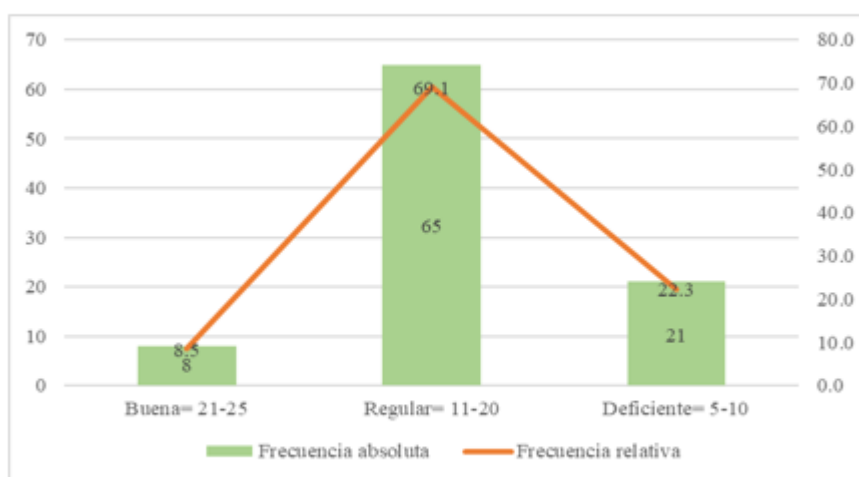
	Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Válido	Buena= 21-25	8	8.5
	Regular= 11-20	65	69.1
	Deficiente= 5-10	21	22.3
	Total	94	100.0

Nota: Cuestionario de acopio de información

La figura 10, revela que del 100% (94) de partícipes, el 69.1% concibe su opinión por la valoración regular, luego el 22.3% de los encuestados refieren que es deficiente, en tanto el 8.5% señalan que es buena la práctica de los valores por parte del personal administrativo en la municipalidad distrital de Kimbiri – Cusco. Cuyo comportamiento de una valoración mayor de regular, responde al hecho que en la municipalidad lo más significativo es el logro de metas, así como también es apreciado la madurez y lo escrupuloso.

Figura 10

Estructura de datos según resultado de la dimensión valores



Nota: Cuestionario de acopio de información

3.1.11. Normas

En la tabla 11, se registra la estructura de los datos para la dimensión normas en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023; cuyas evidencias están estructurados por alternativa, frecuencia absoluta y frecuencia relativa.

Tabla 11

Estructura de datos según resultado de la dimensión normas

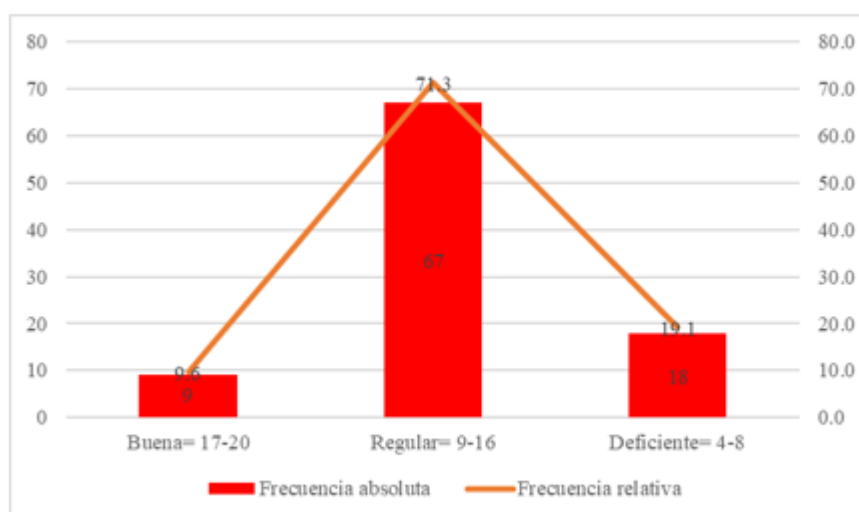
	Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Válido	Buena= 17-20	9	9.6
	Regular= 9-16	67	71.3
	Deficiente= 4-8	18	19.1
	Total	94	100.0

Nota: Cuestionario de acopio de información

La figura 11, especifica que del 100% (94) de copartícipes, el 71.3% concibe su criterio por la valoración regular, continua por el 19.1% de los encuestados que refiere que es deficiente, en tanto el 9.6% señala que las normas son buenas en la municipalidad distrital de Kimbiri – Cusco. Es así que la opinión mayoritaria, responde al hecho que en la municipalidad se sancionan ante una determinada falta; así como también lo que el personal se pone de acuerdo lo hace realidad.

Figura 11

Estructura de datos según resultado de la dimensión normas



Nota: cuestionario de acopio de información

3.1.12. Creencias

En la tabla 12, se registra la organización de la información para la dimensión creencias del personal administrativo en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023; cuyas referencias fueron estructurados por alternativa, frecuencia absoluta y frecuencia relativa.

Tabla 12

Estructura de datos según resultado de la dimensión creencias

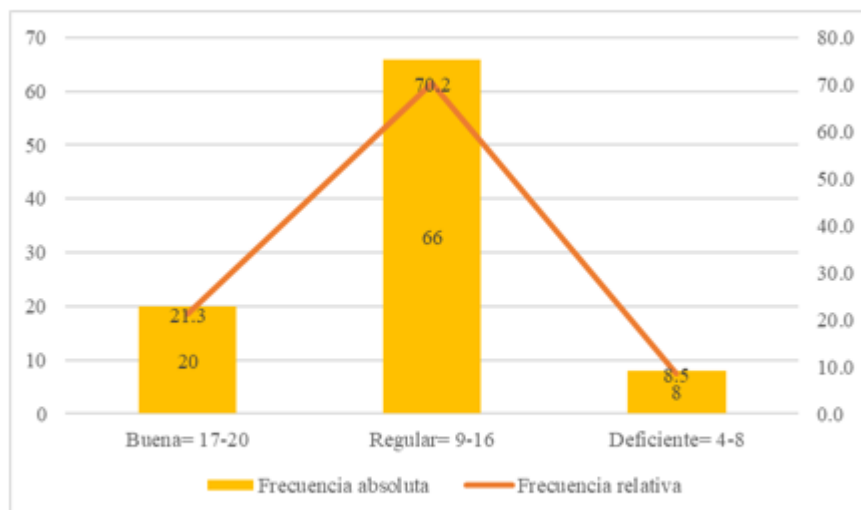
	Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Válido	Buena= 17-20	20	21.3
	Regular= 9-16	66	70.2
	Deficiente= 4-8	8	8.5
	Total	94	100.0

Nota: Cuestionario de acopio de información

La figura 12, registra que del 100% (94) de partícipes, el 70.2% conciben su apreciación por la valoración regular, mientras que el 21.3% de los encuestados refiere a que es buena, en tanto el 8.5% señala que las creencias practicadas por el personal administrativo son deficientes en la municipalidad distrital de Kimbiri – Cusco. Dicha apreciación mayoritaria responde al hecho que, para ingresar al trabajo es necesario contar con alguna recomendación; así como también lo que está escrito en las normas se cumplen.

Figura 12

Estructura de datos según resultado de la dimensión creencias



Nota: Cuestionario de acopio de información

3.1.13. Símbolos

En la tabla 13, se observa la organización de los datos para la dimensión símbolos practicados por el personal administrativo en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023; cuyo tratamiento está estructurado por alternativa, frecuencia absoluta y frecuencia relativa.

Tabla 13

Estructura de datos según resultado de la dimensión símbolos

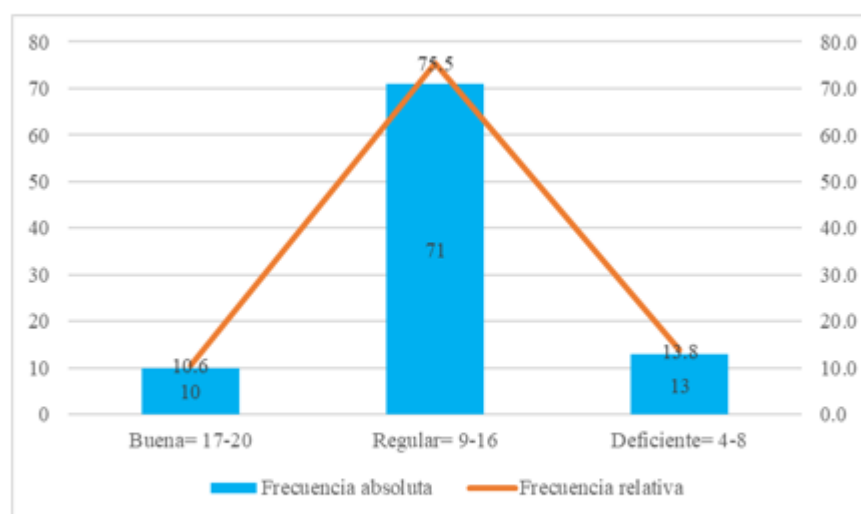
	Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Válido	Buena= 17-20	10	10.6
	Regular= 9-16	71	75.5
	Deficiente= 4-8	13	13.8
	Total	94	100.0

Nota: Cuestionario de acopio de información

En la figura 13, se establece que del 100% (94) de partícipes, el 75.5% conciben su apreciación por la valoración regular, mientras que el 13.8% de los encuestados refiere a que es deficiente, en tanto para el 10.6% del personal administrativos los símbolos practicados son buenas en la municipalidad distrital de Kimbiri – Cusco. Tal comportamiento mayoritario responde al hecho que, la entidad no premia las buenas labores; la organización organiza celebraciones en fechas importantes, como el día del empleado público, el día de la madre (padre), día de la secretaria, entre otros.

Figura 13

Estructura de datos según resultado de la dimensión símbolos



Nota: Cuestionario de acopio de información

3.2. Resultados de fase inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

De acuerdo a Droppelmann (2018):

Con el fin de proceder con la interpretación de la prueba de normalidad se acude a la técnica de Kolmogorov – Smirnov, dicho método es recomendable para casos en que el estudio comprende más de 50 elementos observables. La explicación de los datos de p consiste en, si el valor es mayor o igual a 0.05, se dice que existe normalidad; en cambio si es menor, concluye la no presencia de normalidad.

En el estudio que se llevó a cabo, la distribución de la prueba resulta no normal en razón del grado de significación 0.001 para la variable comunicación interna; de forma similar para la variable cultura organizacional en el que también es de 0.001; la que quiere decir que el estadístico escogido para examinar las distintas hipótesis es el de Tau b de Kendall.

Tabla 14

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			comunicación	cultura
			interna	organizacional
N			94	94
Parámetros normales	Media		114.7660	52.2128
	Desv. Desviación		35.25130	15.46962
Máximas diferencias extremas	Absoluta		0.127	0.145
	Positivo		0.124	0.114
	Negativo		-0.127	-0.145
Estadístico de prueba			0.127	0.145
Sig. asin. (bilateral)			0.001	0.000
Sig. Monte Carlo (bilateral)	Sig.		0.000	0.000
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	0.000	0.000
		Límite superior	0.001	0.001

3.2.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general:

La comunicación interna se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023.

Proposición:

Ho: La comunicación interna no se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023.

Ha: La comunicación interna se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023.

Regla de resolución:

Si el p valor es mayor a 0.05 ($p \text{ valor} > 0.05$) se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 ($p \text{ valor} < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Pauta de firmeza que también es válida, para las pruebas de hipótesis específicas a), b), c), d), e)

Tabla 15

La comunicación interna se relaciona con la cultura organizacional

Correlaciones				
			Comunicación interna	Cultura organizacional
Tau_b de Kendall	Comunicación interna	"Coeficiente de correlación" Sig. (bilateral) N	1.000 94	,827 0.000 94
	Cultura organizacional	"Coeficiente de correlación"	,827	1.000

El producto del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es idéntico a 0.827, la misma que se ubica en el intervalo entre +0.76 a +0.90, en el que según Mondragón (2014, citado por Fernández & Requiz, 2021), denota una posición de vinculación positiva muy fuerte entre la comunicación interna y la cultura organizacional, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Trayendo consigo que, ante el progreso de la comunicación interna se concibe como respuesta un desarrollo de la cultura organizacional; en tal circunstancia, se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa, pues refiere: La comunicación interna se asocia significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco. En razón que, la comunicación ascendente se torna mas relevante en contraposición a la comunicación informal, la que trae como consecuencia una mayor valoración a los símbolos y menor apreciación por los valores.

Hipótesis específica a)

La comunicación formal se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023.

Proposición:

Ho: La comunicación formal no se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023

Ha: La comunicación formal se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023

Tabla 16

La comunicación formal se relaciona con la cultura organizacional

Correlaciones				
		Comunicación formal		Cultura organizacional
Tau_b de Kendall	Comunicación formal	“Coeficiente de correlación”	1.000	0.809
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	94	94
	Cultura organizacional	“Coeficiente de correlación”	0.809	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	94	94

El producto del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es idéntico a 0.809, por consiguiente, al hallarse en el intervalo entre +0.76 a +0.90, en la concepción de Mondragón (2014, citado por Fernández & Requiza, 2021), existe un nivel de vinculación positiva muy fuerte para el nexo comunicación formal y la cultura organizacional, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Conllevando consiguientemente que, la ocasión de mejora de la comunicación formal, tendrá por logro una mejoría de la cultura organizacional; sentido que orienta, a descartar la hipótesis nula y consentir la hipótesis alternativa, la que significa: La comunicación formal se vincula

significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco. Hecho que se da por la relevancia de la comunicación ascendente; quiere decir, que los funcionarios y directivos reciben mayor información de los subordinados la que conduce en hacer realidad las obligaciones.

Hipótesis específica b)

La comunicación descendente se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023.

Proposición:

Ho: La comunicación descendente no se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023.

Ha: La comunicación descendente se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023.

Tabla 17

La comunicación descendente se relaciona con la cultura organizacional

Correlaciones			Comunicación descendente	Cultura organizacional
Tau_b de Kendall	Comunicación descendente	Coefficiente de correlación	1.000	0.806
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	94	94
	Cultura organizacional	“Coefficiente de correlación”	0.806	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	94	94

El producto del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es aproximadamente de 0.806, por consiguiente, al localizarse en el intervalo entre +0.76 a +0.90, en la línea de Mondragón (2014, citado por Fernández & Requiz, 2021), se dice que existe un grado de vinculación positiva muy fuerte para el nexo comunicación descendente y la cultura organizacional, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Conllevando consiguientemente, cuando mejora la comunicación descendente, traerá por respuesta un enriquecimiento de la cultura organizacional; es por ello que, se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa, que menciona: La comunicación descendente se empalma significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco. Lo cual ocurre, en razón que el alcalde y funcionarios utilizan la comunicación descendente para dar órdenes a los subordinados; así como también para facilitar el flujo de información de los niveles superiores a los niveles inferiores; por lo que se concibe, 'lo que está escrito en las normas aquí se cumplen'

Hipótesis específica c)

La comunicación ascendente se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023.

Proposición:

Ho: La comunicación ascendente no se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023.

Ha: La comunicación ascendente se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023.

Tabla 18

La comunicación ascendente se relaciona con la cultura organizacional

Correlaciones			Comunicación ascendente	Cultura organizacional
Tau_b de Kendall	Comunicación ascendente	“Coeficiente de correlación”	1.000	0.802
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	94	94
	Cultura organizacional	“Coeficiente de correlación”	0.802	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	94	94

El producto del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es aproximadamente de 0.802, por tanto, al localizarse en el intervalo entre +0.76 a +0.90, según Mondragón (2014, citado por Fernández & Requiza, 2021) indica un grado de asociación positiva muy fuerte para el nexo comunicación ascendente y la cultura organizacional, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$), expresando de esta manera que a un avance de la comunicación ascendente le toca como respuesta un progreso de la cultura organizacional; dando por resultado que se descarta la hipótesis nula y se consciente la hipótesis alternativa, la que expresa: La comunicación ascendente se conecta significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco. Lo cual quiere decir, que el abastecer información a los superiores, en respuesta a las necesidades requeridas, con puntualidad y responsabilidad ayuda al cumplimiento de metas.

Hipótesis específica d)

La comunicación horizontal se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023.

Proposición:

Ho La comunicación horizontal no se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023.

Ha: La comunicación horizontal no se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023.

Tabla 19

La comunicación horizontal se relaciona con la cultura organizacional

Correlaciones		
		Comunicación horizontal
		Cultura organizacional
Tau_b de Kendall	Comunicación horizontal	“Coeficiente de correlación”
		1.000
		0.812
		Sig. (bilateral)
		0.000
		N
		94
	Cultura organizacional	“Coeficiente de correlación”
		0.812
		1.000
		Sig. (bilateral)
		0.000
		N
		94
		94

El producto del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall próximo a 0.812, al localizarse en el intervalo entre +0.76 a +0.90, según Mondragón (2014, citado por Fernández & Requiz, 2021), precisa un grado de vinculación positiva muy fuerte para el nexo comunicación horizontal y la cultura organizacional, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Cuya apreciación radica en que a una evolución de la comunicación horizontal le compete un mejoramiento de la cultura organizacional; trayendo consigo que se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa, que expresa: La comunicación horizontal se conecta significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco. Es así que, la practica de la integración de empleados favorece la coordinación de actividades, de ahí que se torna expectante las fechas especiales como elemento de la cultura organizacional.

Hipótesis específica e)

La comunicación informal se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023.

Proposición:

Ho La comunicación informal no se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023

Ha: La comunicación informal se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023.

Tabla 20

La comunicación informal se relaciona con la cultura organizacional

Correlaciones				
			Comunicación informal	Cultura organizacional
Tau_b de Kendall	Comunicación informal	“Coeficiente de correlación”	1.000	0.798
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	94	94
	Cultura organizacional	“Coeficiente de correlación”	0.798	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	94	94

El producto del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es aproximadamente de 0.798, por consiguiente, al situarse en el intervalo entre +0.76 a +0.90, según Mondragón (2014, citado por Fernández & Requiz, 2021), nombra la relevancia de un nivel de vinculación positiva muy fuerte para la correspondencia comunicación informal y la cultura organizacional, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Trayendo consigo que a un progreso de la comunicación informal le pertenece un avance de la cultura organizacional; por tal razón, se prescinde de la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa, que refiere: La comunicación informal se vincula significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco. Entonces lo que ocurre es que, el intercambio de información no oficial, como por las relaciones de amistad no planificada genera una rápida transmisión de información; lo cual, da entender que en la municipalidad lo importante es el cumplimiento de metas.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión

La comunicación interna es el curso de trasladar un conjunto de informaciones entre los empleados de la organización, las mismas que se alinean con el propósito de lograr los objetivos. (Martínez, et al., 2015; Bermúdez, 2018).

Según Chiavenato, (2009)

En cambio, la cultura organizacional es referirse a características y rasgos distintivos, así que cada institución dispone de su propia cultura; en la que las dimensiones culturales comprenden: los valores compartidos, las creencias, usos y costumbre, código de conducta, tradiciones, políticas de trabajo y objetivos que se transfieren y trascienden de generación en generación.

En esa línea de análisis, la comunicación interna se vincula significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, con un factor de correlación de Tau_b de Kendall cercano a 0.827, la que expresa un nivel de conexión positiva muy fuerte, trayendo consigo cuando mejora la comunicación interna se tendrá por logro un progreso de la cultura organizacional; asimismo, la comunicación formal se vincula significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, dado el factor de correlación de Tau_b de Kendall próximo a 0.809, la que exhibe un grado de vinculación positiva muy fuerte, por tanto, a un avance de la comunicación formal le pertenece un progreso de la cultura organizacional; de forma similar, la comunicación descendente se asocia significativamente con el estilo organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de

Kimbiri - Cusco, en razón del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.806, la que muestra un nivel de correlación positiva muy fuerte; la que significa, cuando mejora la comunicación descendente asimismo mejora la cultura organizacional.

Igualmente, la comunicación ascendente se vincula significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, dado el factor de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.802, la que denota un nivel de vinculación positiva muy fuerte, por tanto, se distingue que cuando mejora la comunicación ascendente dará por resultado un avance de la cultura organizacional; de forma similar, la comunicación horizontal se vincula significativamente con la cultura organizacional, con un factor de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.812, aspecto que demuestra un nivel de asociación positiva muy fuerte, consiguientemente se detalla que a un desarrollo de la comunicación horizontal le compete una adelanto de la cultura organizacional; asimismo, la comunicación informal se vincula significativamente con la cultura organizacional, puesto que el factor de correlación de Tau_b de Kendall es equivalente a 0.798, la que destaca un grado de asociación positiva muy fuerte; consiguientemente lo que ocurre es que, al incrementarse el flujo de comunicación informal al interior de la institución, el estilo organizacional progresa.

En el que estaría presente en Flores (2015), a través de la tesis: “Generación de canales de comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional de la empresa Budget Rent a Car-Quito”, determinó que el personal esta entre 18 – 55 años, esto es la combinación entre jóvenes y adultos, la combinación de juventud y experiencia.

Por su parte Satán (2016), mediante la tesis: “Evaluar la comunicación interna y su influencia en la cultura organizacional del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Coronel Marcelino Maridueña”, quien determinó que la

comunicación interna presenta varias falencias en cuanto a la comunicación horizontal (personal del mismo rango) y vertical (niveles superiores); en tanto, en la cultura organizacional la predominante es la de poder; y que entre las refridas variables existe una relación directa.

En tanto Mora (2017), al referirse a “la comunicación interna en las organizaciones y su relación con el ambiente laboral”, determinó que un problema particular relevante de las entidades en las actuales circunstancias es la falta de engranaje de comunicación organizacional, comunicaciones internas particularizadas, las mismas que son ambiguas y con escasa planificación, la que trae por resultado empleados con desempeño restringido y con poco compromiso con lo que se pretende lograr.

En la experiencia de Castro (2012), al referirse a la “Influencia de la comunicación interna en el mejoramiento de la cultura organizacional de los trabajadores de la municipalidad provincial Del Santa”, determino que un segmento mayoritario de colaboradores (71%) están de acuerdo en que la comunicación interna adecuada repercute en el mejoramiento de la cultura organizacional, en tanto un porcentaje menor del 29% refiere estar totalmente de acuerdo.

Mestanza & Ubilluz (2019), al tratar sobre la “Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional del Instituto Cayetano Heredia”, afirma que de acuerdo al resultado de Rho de Spearman de 0.819, entre la comunicación interna y la cultura organizacional en el Instituto Cayetano Heredia existe una alta correlación; concluye manifestando que para tal efecto es indispensable establecer con la claridad requerida los objetivos, las estrategias y las políticas.

En cambio Farfán (2022), en la experiencia de estudio con respecto a la “Influencia de la comunicación interna en la cultura organizacional en la municipalidad de Wanchaq – Cusco 2021”, determinó que de acuerdo a la correlación de Pearson se cuenta con un coeficiente de

0.10, la cual muestra la no presencia de correlación entre las comunicación interna y la cultura organizacional.

CONCLUSIONES

Conclusión general:

La comunicación interna se vincula significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023, en razón de la circunstancia de correlación de Tau_b de Kendall cercano a 0.827, la que indica un nivel de correlación positiva muy fuerte, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Entonces, se distingue que, a un avance de la comunicación interna le atañe por resultado un progreso de la cultura organizacional.

Conclusiones específicas:

- a) La comunicación formal se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, con un factor de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.809, la que revela un grado de vinculación positiva muy fuerte entre la dimensión y la variable respectiva; por lo que expresa, cuando prospera la comunicación formal, la cultura organizacional sale fortalecida.
- b) La comunicación descendente se vincula significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, concebido el factor de correlación de Tau_b de Kendall aproximado a 0.806, la que expresa una magnitud de vinculación positiva muy fuerte, trayendo consigo que, a un mejor flujo de la conexión descendente le pertenece un avance de la cultura organizacional.

- c) La comunicación ascendente se asocia significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, en razón del factor de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.802, la que recalca un grado de asociación positiva muy fuerte; entonces, a un progreso de la comunicación ascendente tendrá por resultado una mejora de la cultura organizacional
- d) La comunicación horizontal se asocia significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, como producto del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.812, la que refiere un grado de correlación positiva muy fuerte, trayendo consigo, cuando mejora la comunicación horizontal, igualmente lo hará la cultura organizacional,
- e) La comunicación informal se vincula significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, como resultado del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.798, la que muestra un nivel de correlación positiva muy fuerte, en la que se aprecia que, a una mejora la comunicación informal le corresponde por resultado una mejora de la cultura organizacional.

RECOMENDACIONES

- a) En la municipalidad distrital de Kimbiri se debe rescatar aspectos de la comunicación informal a fin de fortalecer la comunicación formal.
- b) En la municipalidad distrital de Kimbiri se debe capacitar sobre habilidades blandas a fin de mejorar los valores del personal administrativo.
- c) En la municipalidad distrital de Kimbiri se debe crear estrategias para fortalecer la comunicación interna entre los colaboradores de la municipalidad distrital de Kimbiri – Cusco; como por ejemplo actividades y dinámicas grupales, ya que es indispensable fortalecerlo dentro de la institución, puesto que su principal función es la adecuada atención a la población.
- d) En la municipalidad distrital de Kimbiri, se recomienda que para la cultura organizacional la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco contrate profesionales debidamente preparados y con valores éticos muy sólidos para brindar al ciudadano los servicios de calidad que necesita.

Bibliografía

- Bendezú, S. S. (2016). *Comunicación interna y su influencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la municipalidad sitrital de la Perla*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de empresas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos) Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4942/Bendezu_ts.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Bermúdez, C. (2018). *La comunicación interna en las organizaciones*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/7425/TFM000339.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Brandolini, A., & González, M. (2018). *Comunicación interna*, ICRJ. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/978-3-3193-1-10-20190104.pdf>
- Carrillo, L. A. (2012). *La comunicación interna y su incidencia en el rendimiento de los empleados del servicio de reantas internas*. (Trabajo final de graduación, Universidad Técnica de Ambato) Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5836/1/TESIS%20-%20ADRIAN%20CARRILLO.pdf>
- Castro, G. L. (2012). *Influencia de la comunicación interna en el mejoramiento de la cultura organizacional de los trabajadores de la municipalidad del Santa*. (Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración, Universidad Nacional de Trujillo) Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3298/castro_giuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- CEUPE. (s.f.). *La cultura de la organización y la dirección*, Empresas. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/la-cultura-de-la-organizacion-y-la-direccion.html>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*, MG GRAW HILL. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizational._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- COMUNICARE. (2019). *Comunicación ascendente, descendente y horizontal*.
- Contract Workplaces. (2016). *El espacio en el mensaje: los símbolos de la cultura organizacional*. Obtenido de <https://contractworkplaces.com/site/revista/80-diciembre-2016/el-espacio-es-el-mensaje-los-simbolos-de-la-cultura-organizacional/>
- Cultura Comunicativa. (2011). *Origen, evolución y objetivos de la comunicación interna*. Obtenido de <https://culturacomunicativa.wordpress.com/2011/05/11/origen-evolucion-y-objetivos-de-la-comunicacion-interna/>
- Droppelmann, G. (2018). *Estadística en fácil, pruebas de normalidad- revista actualizaciones clínica MEDS*. Obtenido de <https://www.meds.cl/wp-content/uploads/Art-5.-Guillermo-Droppelmann.pdf>
- ESERP. (2023). *¿Qué es la comunicación vertical y horizontal en una empresa?* Obtenido de Es el intercambio de información que se da dentro de
- Estanyol, E., García, E., & Laluesa, F. (2016). *Como elaborar un plan de comunicación corporativa?*, Editorial UOC. Obtenido de <https://www.editorialuoc.com/como-elaborar-un-plan-de-comunicacion-corporativa>
- Farfán, F. C. (2022). *Influencia de la comunicación interna en la cultura organizacional en la municipalidad de Wanchaq - Cusco 2021*. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Comunicación y Marketing, Universidad Católica de Santa María) Obtenido de

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/11537/A1.2352.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, L. M., & Requiz, E. M. (2021). *Relación entre el índice de morosidad y la rentabilidad de las cajas municipales del Perú*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Finanzas, Universidad Continental) Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10074/1/IV_FCE_316_TE_Fernandez_Requiz_2021.pdf

Flores, A. E. (2015). *Generación de canales de comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional de la empresa Budget Rent a Car-Quito*. (Disertación previa a la obtención del Título de Licenciada en Comunicación con Mención en Comunicación Organizacional, Pontificia Universidad Católica de Ecuador) Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11995/GENERACI%c3%93N%20DE%20CANALES%20DE%20COMUNICACI%c3%93N%20INTERNA%20PARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, R., & Salas, E. (2020). *La comunicación organizacional y su incidencia en la municipalidad distrital de Huepetue, 2019*. (Para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios internacionales, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios) Obtenido de <https://repositorioinstitucional.buap.mx/>

Gallo, V. C. (2018). *La gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017*. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestre en Gestión de los Servicios de salud, Universidad César Vallejo) Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16785/Gallo_MVC.pdf?sequence=1

- García, G. (2018). *Un recorrido por la comunicación interna: de las normas escritas al trabajo colaborativo*, Hablemos de Empresas. Obtenido de <https://hablemosdeempresas.com/grandes-empresas/historia-comunicacion-interna/>
- Giani, C. (2023). *Comunicación horizontal*. Obtenido de <https://www.ejemplos.co/comunicacion-horizontal/>
- Girriatana, M. (2008). *Cultura organizacional*, Gestipolis.
- Gómez, D. M., & Prowesk, K. S. (2011). *Características de la cultura organizacional y comunicación interna en una comercializadora de lácteos de Calí*, Pensamiento Psicológico. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80122596005>
- González, J. (2023). *Historía de la cultura organizacional*, Preceden. Obtenido de <https://www.preceden.com/timelines/247120-historia-de-la-cultura-organizacional>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento organizacional*, CENGAGE (12va Ed.).
- King, K. I. (2012). *Comunicación organizacional: tipos, flujos, barreras y auditoria.*, Gestiópolis. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/comunicacion-organizacional-tipos-flujos-barreras-y-auditoria/>
- Ley N° 27972. (7 de Mayo de 2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*, Sistema Peruano de Información Jurídica. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- Los Ritos y Rituales en la Cultura Corporativa. (s.f.). *Elementos de la cultura corporativa*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4109/zfgr04de10.pdf>
- Marroquín, R. (2013). *Metodología de la investigación*. (Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle) Obtenido de

<https://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>

- Marsili, G. G. (2014). *Cultura organizacional: el rol de la comunicación en la integración de equipos distribuidos*. (Tesis monográfica para licenciatura en Periodismo, Universidad del Salvador) Obtenido de <https://racimo.usal.edu.ar/5403/1/P%C3%A1ginas%20desde1-%20Tesis%20Final.pdf>
- Martínez, I. C., Nicolini, C., & Parodi, J. (2015). *La comunicación interna en la administración pública Española*, Instituto Nacional de Administración Pública Madrid. Obtenido de <https://www.inap.es/documents/10136/1714279/PagInicia-La-comunicacion-interna-en-la-Administraci%25c3%25b3n-P%25c3%25bablica-espa%25c3%25b1ola.pdf/a0f744d7-c28e-c568-80e3-4b99b3a96769>
- Martínez, M. (2012). *La cultura de empresa*, Ediciones Diaz Santos. Obtenido de <https://books.google.co.cr/books?id=5p2RSrD1IqwC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Medina, F. (2021). *Historía de la comunicación humana y su evolución a través del tiempo*, Creana. Obtenido de <https://www.crehana.com/blog/transformacion-digital/historia-de-comunicacion-humana/>
- Mena, D. (2019). *La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones*, Pensamiento y Gestión. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762019000100011
- Mestanza, R. d., & Ubilluz, M. F. (2019). *Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional del Instituto Cayetano Heredia*. (Tesis para optar el Títulode Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo)

- Obtenido de
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2220/1/TL_MestanzaAhumadaRocio_UbillusCarbonelMaria.pdf
- Mora, L. (2017). *La comunicación interna en las organizaciones y su relación con el ambiente laboral*. (Proyecto para optar el Título de Especialista en Gestión Humana de las organizaciones, Universidad Piloto de Colombia) Obtenido de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00004386.pdf>
- Moret, J., & Arcila, C. (2009). *Comunicación interna y cultura en las organizaciones: Caso Grupo Fisa (España)*, Disertaciones. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ComunicacionInternaYCulturaEnLasOrganizaciones-3178062.pdf>
- Municipalidad Distrital de Kimbiri. (2014). *Acuerdo de Concejo Municipal - Aprueba CAP de la Municipalidad Distrital de Kimbiri*. Obtenido de https://drive.google.com/file/d/1gwR_gt4FgvqjFo60Xt2l2Z5bEP_ZAmxG/view
- Pedraza-Álvarez, L., Obispo-Salazar, K., Vasquez-Gonzalez, L., & Gomez-Gómez, L. (2015). *Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico*, Revista Clío América. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-CulturaOrganizacionalDesdeLaTeoriaDeEdgarSchein-5139907%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-CulturaOrganizacionalDesdeLaTeoriaDeEdgarSchein-5139907%20(1).pdf)
- Pursell, S. (2023). *Cultura organizacional: qué es, tipos, elementos y ejemplos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*, PEARSON Educación. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

- Rodriguez, M., & Mendivilso, F. (2018). *Diseño de investigación de corte transversal*, Volumen 21. Obtenido de <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>
- Santander. (s.f.). *Comunicación horizontal: decálogo para puestos directivos*. Obtenido de <https://www.becas-santander.com/es/blog/comunicacion-horizontal.html>
- Satán, G. d. (2016). *Evaluar la comunicación interna y su influencia en la cultura organizacional del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Corone Marcelino Maridueña*. (Proyecto de grado previo a la obtención del Título de Psicóloga Laboral y Empresarial, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil) Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/327/EVALUAR%20LA%20COMUNICACION%20INTERNA%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20CULTURA%20ORGANIZACIONAL%20DEL%20PERSONAL%20ADMINISTRATIVO%20DEL%20GOBIERNO%20AUTONOMO%20DESCENTRALIZADO%20>
- Schein, E. H. (1988). *Cultura empresarial y liderazgo*, Plaza & Janes Editores S.A. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15589/mod_resource/content/0/Schein%20La-Cultura-Empresarial-y-El-Liderazgo.pdf
- Untiveros, D. J. (2017). *Evolución de la comunicación interna*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Comunicación para el Desarrollo, pontificia Universidad católica del Perú) Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9777/UNTIVERO_S_ROMERO_LA_EVOLUCION_DE_LA_COMUNICACION_INTERNA_CASO_LIDERMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VEIGLER Business School. (2013). *importancia de la cultura empresarial*. Obtenido de <https://veigler.com/cultura-empresarial/>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: Comunicación interna y cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODO Y LOGÍA
1. Problema general ¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023? 2. Problemas específicos a) ¿En qué medida la comunicación formal se relaciona con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023? b) ¿En qué medida la comunicación descendente se relaciona con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023? c) ¿En qué medida la comunicación ascendente se relaciona con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023? d) ¿En qué medida la comunicación horizontal se relaciona con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023? e) ¿Cómo la comunicación informal se relaciona con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023?	1. Objetivo general Determinar en qué medida la comunicación interna se relaciona con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023 2. Objetivos específicos a) Determinar en qué medida la comunicación formal se relaciona con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023 b) Determinar en qué medida la comunicación descendente se relaciona con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023 c) Determinar en qué medida la comunicación ascendente se relaciona con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023 d) Determinar en qué medida la comunicación horizontal se relaciona con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023 e) Conocer cómo la comunicación informal se relaciona con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023	1. Hipótesis general La comunicación interna se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023. 2. Hipótesis específicas a) La comunicación formal se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023. b) La comunicación descendente se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023. c) La comunicación ascendente se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023. d) La comunicación horizontal se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023. e) La comunicación informal se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023.	1. Variable uno X. Comunicación interna Dimensiones: x1. Comunicación formal x2. Comunicación descendente x3. Comunicación ascendente x4. Comunicación Horizontal x5. Comunicación informal 2. Variable dos Y. Cultura organizacional Dimensiones: y1. Valores y2. Normas y3. Creencias y4. Símbolos	1. Tipo de investigación. Transversal 2. Nivel de investigación Descriptivo y correlacional. 3. Población y muestra Población = 124 Muestra = 94 colaboradores 4. Técnica e instrumento. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Anexo 2: Validación de instrumento

JUEZ 1. Instrumento que mide la comunicación interna y la cultura organizacional

Variable: Comunicación interna	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
	si	no	si	no	si	no	
Dimensión: Comunicación formal							
1. En la municipalidad, la comunicación lleva consigo mensajes conocidos	X		X		X		
2. La comunicación lleva información oficial dentro de la organización	X		X		X		
3. En la municipalidad, los mensajes fluyen de forma descendente y ascendente	X		X		X		
4. En la municipalidad, los mensajes fluyen de forma horizontal	X		X		X		
5. En la municipalidad, se pretende estandarizar los procesos de comunicación	X		X		X		
6. En la municipalidad, se respeta la jerarquía de autoridad	X		X		X		
7. En la municipalidad, se da credibilidad a los procesos	X		X		X		
8. En la municipalidad, existe mucha burocracia para compartir información	X		X		X		

Dimensión: Comunicación descendente							
9. El alcalde y funcionarios utilizan la comunicación descendente para dar órdenes a los subordinados	X	X					
10. El alcalde y funcionarios utilizan la comunicación descendente hacia los subordinados para dirigir y/o orientar acerca de las tareas	X	X					
11. El alcalde y funcionarios utilizan la comunicación descendente para solicitar información orientado al cumplimiento de objetivos	X	X					
12. En la municipalidad se usa la comunicación descendente para facilitar el flujo de información de los niveles superiores a los niveles inferiores	X	X					
13. Usted está satisfecho con la comunicación que se da de arriba hacia abajo	X	X					
14. La información que recibe de los superiores es útil para el desarrollo de sus tareas	X	X					
Dimensión: Comunicación ascendente							
15. En la municipalidad, la comunicación de los subalternos a los superiores favorece la transmisión de información oportuna	X	X					
16. En la municipalidad, la entrega de información de los subalternos favorece la gestión de los superiores	X	X					
17. En la municipalidad, los subalternos hacen uso de la comunicación ascendente con el propósito de rendir cuenta	X	X					

18. En la municipalidad, la comunicación con los superiores se da en respuesta a las necesidades de información	X	X				
19. Usted está satisfecho con la comunicación que se da de abajo hacia arriba	X	X	X	X		
20. En la municipalidad, la comunicación con lo superiores ocurre por quejas	X	X		X		
21. En la municipalidad, la comunicación de abajo hacia arriba afianza la relación con los superiores	X	X		X		
22. Comunica a las autoridades de la municipalidad sobre las dificultades de su trabajo	X	X		X		
Dimensión: Comunicación horizontal						
23. En la municipalidad, se da la comunicación entre oficinas del mismo nivel jerárquico	X	X		X		
24. En la municipalidad, la comunicación horizontal favorece la integración de los empleados	X		X		X	
25. En la municipalidad, la comunicación lateral favorece la coordinación de actividades	X		X		X	
26. En la municipalidad, la comunicación lateral se da para reuniones de trabajo	X		X		X	

27. Usted está satisfecho con la comunicación que se da entre oficinas del mismo nivel jerárquico	x		x		x			
28. En la municipalidad, intercambian información entre oficinas del mismo nivel jerárquico	x		x		x			
29. En la municipalidad, el alcalde y funcionarios coordinan sobre las actividades a realizar	x		x		x			
30. En la municipalidad, la reunión de los funcionarios ocurre para dar solución a conflictos	x		x		x			
Dimensión: Comunicación informal								
31. En la Municipalidad, existe intercambio de información de manera no oficial	x		x		x			
32. La municipalidad no establece protocolo de expresión de mensajes	x		x		x			
33. En la municipalidad, el intercambio de información se da por relaciones de amistad	x		x		x			
34. En la municipalidad, el intercambio de información se da por interés personal	x		x		x			
35. En la municipalidad, se da comunicaciones no planificadas	x		x		x			
36. En la municipalidad, la comunicación informal genera una rápida transmisión de información	x		x		x			

37. En la municipalidad, la comunicación informal no se controla		X			X			X		
Variable: Cultura organizacional		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias		
		si	no	si	no	si	no			
Dimensión: Valores										
1. En la municipalidad se fomenta la innovación		X			X			X		
2. En la municipalidad se practica el trabajo en equipo		X			X			X		
3. Para la municipalidad lo más importante es el cumplimiento de metas		X			X			X		
4. En la municipalidad se valora la responsabilidad y puntualidad		X			X			X		
5. En la municipalidad se valora la creatividad y cumplimiento		X			X			X		
Dimensión: Creencias										
6. Para ingresar a trabajar en la municipalidad se requiere alguna recomendación o influencia		X			X			X		
7. La remuneración que percibe es el adecuado		X			X			X		
8. Le suministran adecuadamente lo necesario para realizar su trabajo		X			X			X		

9. Lo que está escrito en las normas aquí se cumplen	X		X		X			
Dimensión: Normas								
10. Existe claridad en el horario de entrada y salida del trabajo	X		X		X			
11. En la municipalidad existen normas respecto a la presentación personal de los empleados	X		X		X			
12. En la municipalidad sancionan ante una determinada falta	X		X		X			
13. En la municipalidad, lo que nos ponemos de acuerdo se hace	X		X		X			
Dimensión: Símbolos								
14. La entidad celebra fechas especiales como el día de la madre, día del empleado público, día de la secretaria, entre otros	X		X		X			
15. La entidad premia las buenas labores con viajes, reconocimientos, entre otros	X		X		X			
16. Los trabajadores entienden el significado de las ceremonias, del logo y los colores representativos de la institución	X		X		X			
17. Aquí el trato entre colegas de trabajo es muy bueno	X		X		X			

Observaciones (precisar si hubiera): N.A.

Opinión de aplicabilidad: a) Aplicable(☒), b) Aplicable después de corregir(☐), c) No aplicable(☐)

Apellidos y nombres de juez validador: VILLARDO, PASCUAL, WILLIAM Especialidad del validador: MAESTRO GUSTAVO SORDO

Pertenencia. El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Ayacucho, noviembre 2024


Firma

DNI: 78291238 Telf./Cel.: 966120420

JUEZ 2. Instrumento que mide la comunicación interna y la cultura organizacional

Variable: Comunicación interna	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
	si	no	si	no	si	no	
Dimensión: Comunicación formal							
1. En la municipalidad, la comunicación lleva consigo mensajes conocidos	x		x		x		
2. La comunicación lleva información oficial dentro de la organización	x		x		x		
3. En la municipalidad, los mensajes fluyen de forma descendente y ascendente	x		x		x		
4. En la municipalidad, los mensajes fluyen de forma horizontal	x		x		x		
5. En la municipalidad, se pretende estandarizar los procesos de comunicación	x		x		x		
6. En la municipalidad, se respeta la jerarquía de autoridad	x		x		x		
7. En la municipalidad, se da credibilidad a los procesos	x		x		x		
8. En la municipalidad, existe mucha burocracia para compartir información	x		x		x		
Dimensión: Comunicación descendente							

9. El alcalde y funcionarios utilizan la comunicación descendente para dar órdenes a los subordinados	x		x		x			
10. El alcalde y funcionarios utilizan la comunicación descendente hacia los subordinados para dirigir y/o orientar acerca de las tareas	x		x		x			
11. El alcalde y funcionarios utilizan la comunicación descendente para solicitar información orientado al cumplimiento de objetivos	x		x		x			
12. En la municipalidad se usa la comunicación descendente para facilitar el flujo de información de los niveles superiores a los niveles inferiores	x		x		x			
13. Usted está satisfecho con la comunicación que se da de arriba hacia abajo	x		x		x			
14. La información que recibe de los superiores es útil para el desarrollo de sus tareas	x		x		x			
Dimensión: Comunicación ascendente								
15. En la municipalidad, la comunicación de los subalternos a los superiores favorece la transmisión de información oportuna	x		x		x			
16. En la municipalidad, la entrega de información de los subalternos favorece la gestión de los superiores	x		x		x			
17. En la municipalidad, los subalternos hacen uso de la comunicación ascendente con el propósito de rendir cuenta	x		x		x			

18. En la municipalidad, la comunicación con los superiores se da en respuesta a las necesidades de información	x		x		x			
19. Usted está satisfecho con la comunicación que se da de abajo hacia arriba	x		x		x			
20. En la municipalidad, la comunicación con lo superiores ocurre por quejas	x		x		x			
21. En la municipalidad, la comunicación de abajo hacia arriba afianza la relación con los superiores	x		x		x			
22. Comunica a las autoridades de la municipalidad sobre las dificultades de su trabajo	x		x		x			
Dimensión: Comunicación horizontal								
23. En la municipalidad, se da la comunicación entre oficinas del mismo nivel jerárquico	x		x		x			
24. En la municipalidad, la comunicación horizontal favorece la integración de los empleados	x		x		x			
25. En la municipalidad, la comunicación lateral favorece la coordinación de actividades	x		x		x			
26. En la municipalidad, la comunicación lateral se da para reuniones de trabajo	x		x		x			

27. Usted está satisfecho con la comunicación que se da entre oficinas del mismo nivel jerárquico	x		x		x			
28. En la municipalidad, intercambian información entre oficinas del mismo nivel jerárquico	x		x		x			
29. En la municipalidad, el alcalde y funcionarios coordinan sobre las actividades a realizar	x		x		x			
30. En la municipalidad, la reunión de los funcionarios ocurre para dar solución a conflictos	x		x		x			
Dimensión: Comunicación informal								
31. En la Municipalidad, existe intercambio de información de manera no oficial	x		x		x			
32. La municipalidad no establece protocolo de expresión de mensajes	x		x		x			
33. En la municipalidad, el intercambio de información se da por relaciones de amistad	x		x		x			
34. En la municipalidad, el intercambio de información se da por interés personal	x		x		x			
35. En la municipalidad, se da comunicaciones no planificadas	x		x		x			
36. En la municipalidad, la comunicación informal genera una rápida transmisión de información	x		x		x			

37. En la municipalidad, la comunicación informal no se controla		X		X		X		
Variable: Cultura organizacional		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
Dimensión: Valores								
1. En la municipalidad se fomenta la innovación		X		X		X		
2. En la municipalidad se practica el trabajo en equipo		X		X		X		
3. Para la municipalidad lo más importante es el cumplimiento de metas		X		X		X		
4. En la municipalidad se valora la responsabilidad y puntualidad		X		X		X		
5. En la municipalidad se valora la creatividad y cumplimiento		X		X		X		
Dimensión: Creencias								
6. Para ingresar a trabajar en la municipalidad se requiere alguna recomendación o influencia		X		X		X		
7. La remuneración que percibe es el adecuado		X		X		X		
8. Le suministran adecuadamente lo necesario para realizar su trabajo		X		X		X		

9. Lo que está escrito en las normas aquí se cumplen	X		X		X			
Dimensión: Normas								
10. Existe claridad en el horario de entrada y salida del trabajo	X		X		X			
11. En la municipalidad existen normas respecto a la presentación personal de los empleados	X		X		X			
12. En la municipalidad sancionan ante una determinada falta	X		X		X			
13. En la municipalidad, lo que nos ponemos de acuerdo se hace	X		X		X			
Dimensión: Símbolos								
14. La entidad celebra fechas especiales como el día de la madre, día del empleado público, día de la secretaria, entre otros	X		X		X			
15. La entidad premia las buenas labores con viajes, reconocimientos, entre otros	X		X		X			
16. Los trabajadores entienden el significado de las ceremonias, del logo y los colores representativos de la institución	X		X		X			
17. Aquí el trato entre colegas de trabajo es muy bueno	X		X		X			

Observaciones (precisar si hubiera):
 Opinión de aplicabilidad: a) Aplicable (X), b) Aplicable después de corregir (), c) No aplicable ()

Observaciones (precisar si hubiera): NO EXISTE

Opinión de aplicabilidad: a) Aplicable (X), b) Aplicable después de corregir (), c) No aplicable ()

Apellidos y nombres de juez validador: M. LINDA PAREDA RUIZ Especialidad del validador: Gestión Pública

Pertenencia. El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Ayacucho, noviembre 2024



Firma

DNI: 42429233 Telf./Cel.: 953309656

Anexo 3: Cuestionario

Variable uno (X) = Comunicación interna

Introducción:

Muy buenos días. Al estar llevando a cabo la tesis: “Comunicación interna y cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023”, quisiera pedir su apoyo, marcando con un aspa (X) la que considere mejor su punto de vista. La cual es totalmente anónimo y solo sirve para fines académicos.

I. Aspectos generales:

Género: Masculino (), Femenino ()

II. Edad del empleado en años:

a) 18 a 30 () b) 31 a 43 () c) 44 a 56 () d) 57 a 69 () e) mayor a 69 ()

III. Información específica. Marcar con equis (X), de acuerdo con la siguiente escala:

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

Dimensiones/ Ítems	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Comunicación formal					
1. En la municipalidad, la comunicación lleva consigo mensajes conocidos					
2. La comunicación lleva información oficial dentro de la organización					
3. En la municipalidad, los mensajes fluyen de forma descendente y ascendente					
4. En la municipalidad, los mensajes fluyen de forma horizontal					

5. En la municipalidad, se pretende estandarizar los procesos de comunicación					
6. En la municipalidad, se respeta la jerarquía de autoridad					
7. En la municipalidad, se da credibilidad a los procesos					
8. En la municipalidad, existe mucha burocracia para compartir información					
Dimensión: Comunicación descendente					
9. El alcalde y funcionarios utilizan la comunicación descendente para dar órdenes a los subordinados					
10. El alcalde y funcionarios utilizan la comunicación descendente hacia los subordinados para dirigir y/o orientar acerca de las tareas					
11. El alcalde y funcionarios utilizan la comunicación descendente para solicitar información orientado al cumplimiento de objetivos					
12. En la municipalidad se usa la comunicación descendente para facilitar el flujo de información de los niveles superiores a los niveles inferiores					
13. Usted está satisfecho con la comunicación que se da de arriba hacia abajo					
14. La información que recibe de los superiores es útil para el desarrollo de sus tareas					
Dimensión: Comunicación ascendente					
15. En la municipalidad, la comunicación de los subalternos a los superiores favorece la transmisión de información oportuna					
16. En la municipalidad, la entrega de información de los subalternos favorece la gestión de los superiores					
17. En la municipalidad, los subalternos hacen uso de la comunicación ascendente con el propósito de rendir cuenta					

18. En la municipalidad, la comunicación con los superiores se da en respuesta a las necesidades de información					
19. Usted está satisfecho con la comunicación que se da de abajo hacia arriba					
20. En la municipalidad, la comunicación con lo superiores ocurre por quejas					
21. En la municipalidad, la comunicación de abajo hacia arriba afianza la relación con los superiores					
22. Comunica a las autoridades de la municipalidad sobre las dificultades de su trabajo					
Dimensión: Comunicación horizontal					
23. En la municipalidad, se da la comunicación entre oficinas del mismo nivel jerárquico					
24. En la municipalidad, la comunicación horizontal favorece la integración de los empleados					
25. En la municipalidad, la comunicación lateral favorece la coordinación de actividades					
26. En la municipalidad, la comunicación lateral se da para reuniones de trabajo					
27. Usted está satisfecho con la comunicación que se da entre oficinas del mismo nivel jerárquico					
28. En la municipalidad, intercambian información entre oficinas del mismo nivel jerárquico					
29. En la municipalidad, el alcalde y funcionarios coordinan sobre las actividades a realizar					
30. En la municipalidad, la reunión de los funcionarios ocurre para dar solución a conflictos					
Dimensión: Comunicación informal					
31. En la Municipalidad, existe intercambio de información de manera no oficial					

32. La municipalidad no establece protocolo de expresión de mensajes					
33. En la municipalidad, el intercambio de información se da por relaciones de amistad					
34. En la municipalidad, el intercambio de información se da por interés personal					
35. En la municipalidad, se da comunicaciones no planificadas					
36. En la municipalidad, la comunicación informal genera una rápida transmisión de información					
37. En la municipalidad, la comunicación informal no se controla					

Calificación de comunicación interna

Desempeño comunicación interna	Puntaje
Buena	149 – 185
Regular	75 – 148
Deficiente	37 - 74

Calificación de comunicación interna por dimensiones

Dimensión: Comunicación formal	Puntaje
Buena	36 – 40
Regular	17 – 35
Deficiente	8 - 16
Dimensión: Comunicación descendente	Puntaje
Buena	25 – 30
Regular	13 – 24

Deficiente	6 - 12
Dimensión: Comunicación Ascendente	Puntaje
Buena	36 – 40
Regular	17 – 35
Deficiente	8 - 16
Dimensión: Comunicación horizontal	Puntaje
Buena	36 – 40
Regular	17 – 35
Deficiente	8 - 16
Dimensión: Comunicación informa	Puntaje
Buena	29 – 35
Regular	15 – 28
Deficiente	7 - 14

Anexo 4: Cuestionario

Variable dos (Y) = Cultura organizacional

Introducción:

Muy buenos días. Al estar llevando a cabo la tesis: “Comunicación interna y cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023”, quisiera pedir su apoyo, marcando con un aspa (X) la que considere mejor su punto de vista. La cual es totalmente anónimo y solo sirve para fines académicos.

IV. Información específica. Marcar con equis (X), de acuerdo con la siguiente escala:

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

Dimensiones / Ítems	Valoración				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Valores					

1. En la municipalidad se fomenta la innovación					
2. En la municipalidad se practica el trabajo en equipo					
3. Para la municipalidad lo más importante es el cumplimiento de metas					
4. En la municipalidad se valora la responsabilidad y puntualidad					
5. En la municipalidad se valora la creatividad y cumplimiento					
Dimensión: Creencias					
6. Para ingresar a trabajar en la municipalidad se requiere alguna recomendación o influencia					
7. La remuneración que percibe es el adecuado					
8. Le suministran adecuadamente lo necesario para realizar su trabajo					
9. Lo que está escrito en las normas aquí se cumplen					
Dimensión: Normas					
10. Existe claridad en el horario de entrada y salida del trabajo					
11. En la municipalidad existen normas respecto a la presentación personal de los empleados					
12. En la municipalidad sancionan ante una determinada falta					
13. En la municipalidad, lo que nos ponemos de acuerdo se hace					
Dimensión: Símbolos					

14. La entidad celebra fechas especiales como el día de la madre, día del empleado público, día de la secretaria, entre otros					
15. La entidad premia las buenas labores con viajes, reconocimientos, entre otros					
16. Los trabajadores entienden el significado de las ceremonias, del logo y los colores representativos de la institución					
17. Aquí el trato entre colegas de trabajo es muy bueno					

Calificación de cultura organizacional

Cultura organizacional	Puntaje
Buena	69 – 85
Regular	35 – 68
Deficiente	17 - 34

Calificación de cultura organizacional por dimensiones

Dimensión: Valores	Puntaje
Buena	21 – 25
Regular	11 – 20
Deficiente	5 - 10

Dimensión: Creencias	Puntaje
Buena	17 – 20
Regular	9 – 16
Deficiente	4 - 8
Dimensión: Normas	Puntaje
Buena	17 – 20
Regular	9 – 16
Deficiente	4 - 8
Dimensión: Símbolos	Puntaje
Buena	17 – 20
Regular	9 – 16
Deficiente	4 - 8

Comunicación formal								Comunicación descendente							Comunicación ascendente								Comunicación horizontal								Comunicación informal						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
1	12	9	13	7	12	10	7	8	14	13	12	9	16	8	9	10	8	7	5	13	9	11	9	11	6	8	9	9	7	9	11	6	7	7	9	5	4
2	15	12	12	12	10	11	11	21	18	13	12	11	20	9	8	12	12	11	6	12	12	11	11	12	9	21	8	7	8	15	10	9	8	6	8	6	13
3	45	44	42	48	42	41	42	47	40	44	50	45	35	41	46	43	52	42	43	45	47	46	41	45	42	47	48	46	48	45	42	48	46	40	46	45	50
4	13	27	18	18	20	22	29	12	12	13	10	20	20	32	28	17	15	29	32	20	20	17	21	18	25	12	23	25	22	21	20	18	13	23	28	25	15
5	9	2	9	9	10	10	5	6	10	11	10	9	3	4	3	12	7	5	8	4	6	9	12	8	12	6	6	7	9	4	11	13	20	18	3	13	12
94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	2
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	2	2
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	9	1	2	1	1	1	2	2
8	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	9	1	2	2	2	1	2	2
9	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	9	1	2	2	2	1	2	2
10	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
11	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
12	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
13	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
19	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
20	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
21	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
22	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
23	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

[illegible]

[illegible]

84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
85	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
86	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
87	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
88	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
89	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
90	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
91	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
92	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

	Valores					Creencias				Normas				Símbolos			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	7	5	6	5	6	5	6	8	8	6	6	5	6	7	6	7	7
2	14	17	31	22	22	2	16	14	13	18	20	21	12	13	12	6	20
3	42	30	40	46	37	34	44	47	41	43	47	42	52	50	57	36	35
4	23	38	14	20	23	51	20	16	12	22	18	17	17	18	18	35	27
5	8	4	3	1	6	2	8	9	20	5	3	9	7	6	1	10	5
94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
7	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1

[illegible]

38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
51	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
53	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
54	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
55	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
56	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
57	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
58	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
60	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
61	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
62	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
63	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
64	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
65	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
66	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
67	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4

[illegible]

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 001-2024-UNSCH-EPG/OGH

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la Escuela de Posgrado- UNSCH; en cumplimiento a la Resolución Directoral N^º 109-2024-UNSCH-EPG/CD, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Michael Santiago Vargas Oriundo
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS	Comunicación interna y cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri- Cusco, 2023
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	18% de similitud
N ^º DE TRABAJO	2413925851
FECHA	8 de julio de 2024

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

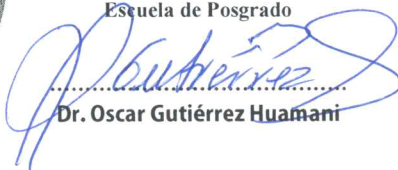
Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 08 de julio del 2024.

c.c.
Archivo
OGH/egap



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
Escuela de Posgrado



Dr. Oscar Gutiérrez Huamani

Comunicación interna y cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023

por Michael Santiago Vargas Oriundo

Fecha de entrega: 08-jul-2024 10:00a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2413925851

Nombre del archivo: TESIS_VARGAS_ORIUNDO_050724.docx (2.67M)

Total de palabras: 19343

Total de caracteres: 87993

Comunicación interna y cultura organizacional de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Kimbiri - Cusco, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	17%	4%	16%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	16%
2	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%

Excluir citasActivo

Excluir bibliografíaActivo

Excluir coincidencias < 30 words

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 000387-2024-UNSCH-EPG/D.

Siendo las 06:00 p.m. del 27 de junio de 2024 se reunieron en el auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis, presidido por el **Dr. Emilio Germán RAMIREZ ROCA** Director de la Escuela de Posgrado, el **Dr. Hermes S. BERMUDEZ VALQUI** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, e integrado por los siguientes miembros: **Dr. Pelayo HILARIO VALENZUELA** y el **Dr. Jaime Zenon AMEZQUITA ALTAMIRANO**; para la sustentación oral y pública de la tesis intitulada: **COMUNICACIÓN INTERNA Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KIMBIRI - CUSCO, 2023**. En la ciudad de Ayacucho del 2024 presentado por el **Bach. Michael Santiago VARGAS ORIUNDO**. Teniendo como asesor al **Dr. David Abel NIETO MODESTO**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA** Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por el graduando.

A continuación, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: Diecisiete (17).

CALIFICACION (x)

Aprobado(a) por Unanimidad.	☒
Aprobado(a) por Mayoría.	☐
Desaprobado(a) por Unanimidad.	☐
Desaprobado(a) por Mayoría.	☐

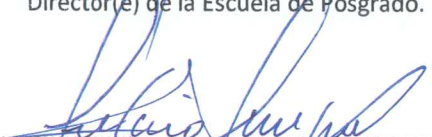
(x) Marcar con aspa.

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue al **Bach. Michael Santiago VARGAS ORIUNDO**, el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**. Siendo las 8:00 p.m. hrs. se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 8:00 p.m. hrs. del 27 de junio de 2024.


.....
Dr. Emilio Germán RAMIREZ ROCA
Director(e) de la Escuela de Posgrado.


.....
Dr. Hermes S. BERMUDEZ VALQUI
Director de la UPG – FCEAC.


.....
Dr. Pelayo HILARIO VALENZUELA
Miembro.


.....
Dr. Jaime Zenon AMEZQUITA ALTAMIRANO
Miembro.


.....
Dr. Marco Rolando ARONES JARA
Secretario Docente.

Observaciones: