



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La comunicación interna y su relación con la cultura organizacional en Instituciones Educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, distrito de Barranco, Lima – 2014.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTORA:

Br. Carmen Isabel Ortiz Erbay

ASESOR:

Mgtr. Guido Junior Bravo Huaynate

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

La gestión y la calidad educativa

PERÚ – 2014

Dedicatoria

A Dios, por darme salud y sabiduría.

A mi esposo Alfredo, por motivarme a concluir mis metas.

A mis hijos Johan y Brigitte, quienes me permitieron robarles unos minutos de nuestra vida familiar y supieron comprenderme para lograr concretizar mis objetivos profesionales.

Br. Carmen I. Ortiz Erbay.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, por la oportunidad de fomentar el desarrollo docente a través del programa de Maestría. Del mismo modo a mis maestros que durante los dos años de estudio me alimentaron con sus conocimientos.

A los docentes, Mgtr. Eliana Castañeda N. y Mgtr. Guido Bravo H. de la escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo por sus observaciones y recomendaciones que me ayudaron a mejorar el presente trabajo de investigación

A los Directivos, por permitirme aplicar las encuestas y a los maestros(as) quienes participaron en esta investigación, y que gracias a ello pude culminar con éxito la tarea emprendida.

A todos gracias.

Presentación

Señores miembros del Jurado,

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magíster en Educación con mención en: administración de la educación, presento el trabajo de investigación descriptivo- correlacional denominado: La comunicación interna y su relación con la cultura organizacional en Instituciones Educativas de la UGEL 07 del distrito de barranco, Lima – 2014.

Es en este contexto en el que se presenta esta investigación, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la cultura organizacional en Instituciones Educativas de la UGEL 07 del distrito de barranco, Lima – 2014.

La presente investigación está dividida en cuatro capítulos: En el Capítulo I se expone el planteamiento del problema: incluye formulación del problema, los objetivos, la justificación, las limitaciones y los antecedentes. En el Capítulo II: que contiene el Marco teórico sobre el tema a investigar: Comunicación interna y la cultura organizacional. En el Capítulo III: se desarrolla el trabajo de campo y el proceso de la contratación de hipótesis; las variables de estudio, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis. Finalmente el Capítulo IV corresponde a la interpretación de los resultados; que comprende la descripción y discusión del trabajo de estudio.

Las conclusiones y sugerencias encontradas en la presente investigación considero que contribuirá a la toma de decisiones oportunas y pertinentes en las Instituciones Educativas y que es posible que esta investigación de inicio a otras investigaciones.

Señores miembros del Jurado considero que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y espero merezca su aprobación.

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
Capítulo I: Problema de investigación	
1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Justificación	18
1.4 Limitaciones	20
1.5 Antecedentes	20
1.5.1 Antecedentes internacionales	20
1.5.2 Antecedentes nacionales	25
1.6 Objetivos	32
1.6.1 Objetivo general	32
1.6.2 Objetivos específicos	32
Capítulo II: Marco teórico	
2.1 Bases teóricas de la comunicación interna	35
2.1.1 Definición conceptual de la Comunicación interna	35
2.1.2 La comunicación	37
2.1.3 La comunicación según la función que cumple dentro de la	38

organización	
2.1.4 La comunicación dentro de una organización	40
2.1.5 Tipos de comunicación interna	42
2.1.6 Redes formales de comunicación interna	42
2.1.7 Redes informales de comunicación interna	45
2.1.8 Funciones de la comunicación interna	46
2.1.9 La Comunicación Interna y su cohesión cultural	48
2.1.10 Dimensiones de la comunicación interna	48
2.2 Bases teóricas de la cultura organizacional	54
2.2.1 Definición conceptual de la cultura organizacional	54
2.2.2 Tipos de cultura organizacional	56
2.2.3 Elementos de la cultura organizacional	57
2.2.4 Funciones de la cultura organizacional	57
2.2.5 Características de la cultura organizacional	59
2.2.6 Dimensiones de la cultura organizacional	60
2.3 Definición de términos básicos	63
Capítulo III: Marco metodológico	
3.1 Hipótesis	67
3.1.1 Hipótesis general	67
3.1.2 Hipótesis específicas	67
3.2 Variables de investigación	68
3.2.1 Definición conceptual	68
3.2.2 Definición operacional	69
3.3 Metodología	71
3.3.1 Tipo de investigación	71
3.3.2 Diseño de investigación	71
3.4 Población y muestra	72
3.5 Método de investigación	75
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	75
3.7 Método de análisis de datos	83

Capítulo IV: Resultados

4.1	Descripción	88
4.2	Prueba de hipótesis	97
4.3	Discusión	106

Conclusiones y Sugerencias

	Conclusiones	111
	Sugerencias	113

Referencias bibliográficas

	Referencias bibliográficas	115
--	----------------------------	-----

Anexos

	Anexo 1: Matriz de consistência	
	Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables	
	Anexo 3: Instrumento para estimar las variables	
	Anexo 4: Base de datos	
	Anexo 5: Certificados de validez de contenido	

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable comunicación interna	69
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable cultura organizacional	70
Tabla 3: Distribución de la población docente	73
Tabla 4: Distribución de la muestra docente	74
Tabla 5: Técnicas e instrumentos	76
Tabla 6: Ficha técnica del instrumento de la variable comunicación interna	78
Tabla 7: Ficha técnica del instrumento de la variable cultura organizacional	80
Tabla 8: Juicio de expertos	81
Tabla 9: Coeficiente de fiabilidad de las dimensiones de la escala de la comunicación interna	82
Tabla 10: Coeficiente de fiabilidad de las dimensiones de la escala de la cultura organizacional	83
Tabla 11: Baremo general de medición de la comunicación interna	85
Tabla 12: Baremo por dimensión específico de medición de la comunicación interna	83
Tabla 13: Baremo general para estimar la cultura organizacional	86
Tabla 14: Baremo por dimensión específica para estimar la cultura organizacional	86
Tabla 15: Distribución de los niveles de la comunicación interna según sus dimensiones en docentes de las Instituciones Educativas – Barranco, UGEL N° 07	88
Tabla 16: Distribución de los niveles de la cultura organizacional según sus dimensiones en docentes de las Instituciones Educativas – Barranco, UGEL N° 07	89
Tabla 17: Distribución de los niveles de la comunicación interna y la cultura organizacional en las Instituciones Educativas-Barranco, UGEL N° 07	90
Tabla 18: Distribución de los niveles del área esencial de la comunicación	91

	interna y la cultura organizacional	
Tabla 19:	Distribución de los niveles del área operativa de la comunicación interna y la cultura organizacional	92
Tabla 20:	Distribución de los niveles del área estratégica de la comunicación interna y la cultura organizacional	93
Tabla 21:	Distribución de los niveles del área valorativa de la comunicación interna y la cultura organizacional	94
Tabla 22:	Distribución de los niveles del área motivacional de la comunicación interna y la cultura organizacional	95
Tabla 23:	Distribución de los niveles del área para el aprendizaje de la comunicación interna y la cultura organizacional	96
Tabla 24:	Distribución de los niveles del área para la inteligencia de la comunicación interna y la cultura organizacional	97
Tabla 25:	Nivel de correlación y significación de la comunicación interna y la cultura organizacional	98
Tabla 26:	Nivel de correlación y significación entre el área esencial de la comunicación interna y la cultura organizacional	99
Tabla 27:	Nivel de correlación y significación entre el área operativa de la comunicación interna y la cultura organizacional	100
Tabla 28:	Nivel de correlación y significación entre el área estratégica de la comunicación interna y la cultura organizacional	101
Tabla 29:	Nivel de correlación y significación entre el área valorativa de la comunicación interna y la cultura organizacional	102
Tabla 30:	Nivel de correlación y significación entre el área motivacional de la comunicación interna y la cultura organizacional	103
Tabla 31:	Nivel de correlación y significación entre el área para el aprendizaje de la comunicación interna y la cultura organizacional	105
Tabla 32:	Nivel de correlación y significación entre el área para la inteligencia de la comunicación interna y la cultura organizacional	105

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Dimensiones de la comunicación	49
Figura 2: Dimensiones de la comunicación	62
Figura 3: Esquema del diseño de investigación correlacional	72
Figura 4: Distribución de los niveles de la comunicación interna según sus dimensiones en docentes de las Instituciones Educativas – Barranco, UGEL N° 07	88
Figura 5: Distribución de los niveles de la cultura organizacional según sus dimensiones en docentes de las Instituciones Educativas – Barranco, UGEL N° 07	89
Figura 6 Niveles de la comunicación interna y la cultura organizacional.	90
Figura 7: Niveles del área esencial de la comunicación interna y la cultura organizacional	91
Figura 8: Niveles del área operativa de la comunicación interna y la cultura organizacional	92
Figura 9: Niveles del área estratégica de la comunicación interna y la cultura organizacional	93
Figura 10: Niveles del área valorativa de la comunicación interna y la cultura organizacional	94
Figura 11: Niveles del área motivacional de la comunicación interna y la cultura organizacional	95
Figura 12: Niveles del área para el aprendizaje de la comunicación interna y la cultura organizacional	96
Figura 13: Niveles del área para la inteligencia de la comunicación interna y la cultura organizacional	97

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como problema general: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional en Instituciones Educativas de la UGEL 07 del distrito de Barranco, Lima – 2014? y el objetivo general fue: Determinar la relación entre la comunicación interna y la cultura organización en Instituciones Educativas de la UGEL 07 del distrito de Barranco, Lima – 2014.

El tipo de investigación fue básica de naturaleza descriptiva – correlacional, el diseño fue no experimental de corte transversal-correlacional. La muestra estuvo conformada por 240 docentes en las Instituciones Educativas de la UGEL 07 del distrito de Barranco, Lima – 2014. Se aplicó la técnica de la encuesta y empleándose como instrumento un cuestionario tipo escala de Likert para estimar ambas variables.

En los resultados obtenidos se demuestra que existe una correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = .654$; significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al $p < 0.05$. Existe una relación positiva y significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional en Instituciones Educativas del distrito de Barranco de la UGEL N° 07 - 2014.

Palabras claves: Comunicación interna, cultura organizacional.

Abstract

The present research had as general problem: What is the relationship between internal communication and organizational culture in educational institutions of UGEL 07 Barranco, Lima - 2014? and the overall objective was: To determine the relationship between internal communication and organizational culture in teachers educational institutions of UGEL 07 district of Barranco, Lima – 2014.

The research was basic descriptive - correlational, non-experimental design was cross-sectional correlational. The sample consisted of 240 teachers educational institutions of UGEL 07 district of Barranco, Lima – 2014. Survey technique was applied and being used as an instrument type Likert scale questionnaire to estimate both variables.

The results obtained demonstrated a correlation between the variables determined by the Spearman Rho $\rho = .654$; means that there is a moderate correlation between the variables, compared with $p < 0.05$. There is a positive and significant relationship between internal communication and organizational culture in educational institutions of the district of Barranco UGEL N°. 07-2014.

Keywords: Internal communication, organizational culture.