



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**“RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN INTERNA Y CULTURA
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL JAÉN, 2017”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA
EN GESTIÓN Y DOCENCIA EDUCATIVA**

AUTOR

Br. VICTORIA DEL PILAR CHUMPÉN CABELLOS

ASESOR

Dr. FÉLIX DÍAZ TAMAY

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN Y CALIDAD EDUCATIVA**

PERÚ - 2017

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la oportunidad de hacer realidad uno de mis principales
anhelos profesionales.

A mi padre por su apoyo incondicional y constante, durante mi vida personal y
profesional, y a mi madre por ser siempre la luz que guía mis pasos desde el
cielo.

Mis pequeños niños, Arian Sebastián y Jesús David por su infinita ternura y amor
que irradian la fuerza para continuar y ser mis aliados para seguir siempre
superándome.

A mí estimada y querida hermana Ana Cecilia y tías maternas, por su paciencia y
soporte en mi vida personal, animándome siempre en cada paso que doy.

Victoria del Pilar

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme salud y mis hermosos hijos, Sebastián y Jesús David quienes son los promotores y fortaleza para cumplir con mis metas personales y profesionales.

A los docentes catedráticos de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, por sus conocimientos impartidos durante los estudios de Maestría, en especial al Mg. Luis Carbajal García quien ha sido eje principal en el desarrollo de esta tesis.

Al asesor Dr. Félix Diaz Tamay por su apoyo y confianza en mi persona al estar siempre pendiente en poder culminar esta tesis.

A mis padres, por su preocupación y confianza depositada en mi persona, y de quienes aprendí a ser perseverante y constante en cada nuevo reto trazado.

A las personas de mi entorno laboral quienes han sido de alguna manera participes en poder culminar con este proyecto.

La Autora

PRESENTACIÓN

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el reglamento de Post Grado “César Vallejo” de Chiclayo, pongo a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de Investigación titulado:

“Relación entre comunicación interna y cultura organizacional del personal administrativo de la universidad alas peruanas Filial Jaén, 2017”.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo: Determinar el nivel de relación que existe entre la comunicación interna y la cultura organizacional en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén, 2017.

Pido a Ustedes evaluar el presente estudio valorando el esfuerzo realizado en el desarrollo de la investigación, aceptare su veredicto al presente Informe de Investigación, así como atenderé las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que me van a permitir mejorarlo.

Agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que le brinden a la presente investigación, y a la vez aprovecho la oportunidad para expresarles mi más sincero agradecimiento a cada uno de ustedes señores miembros del Jurado y a todos los docentes de la Escuela de Postgrado de esta prestigiosa Universidad César vallejo, por sus orientaciones y conocimientos compartidos durante todo el proceso de desarrollo de la maestría.

Finalmente pongo a disposición de toda la ciudadanía el presente trabajo aceptando sugerencias de aquellas personas que van a permitir quieren que este trabajo mejore.

Chiclayo, Febrero del 2018

Br. Victoria del Pilar Chumpén Cabellos

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| Página de Jurado | ii |
| Declaración jurada | iii |
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Presentación | vi |
| Índice..... | vii |
| Índice de Tablas | ix |
| Resumen | xi |
| Abstract..... | xii |
| Introducción..... | 13 |
| CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 15 |
| 1.1. Planteamiento del Problema | 16 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 18 |
| 1.3. Justificación..... | 18 |
| 1.4. Limitaciones..... | 19 |
| 1.5. Antecedentes..... | 20 |
| 1.6. Objetivos..... | 22 |
| 1.6.1. General..... | 22 |
| 1.6.2. Específicos..... | 22 |
| CAPITULO II: MARCO TEORICO | 24 |
| 2.1. Marco Teórico | 25 |
| 2.1.1. Teorías de Comunicación Interna | 25 |
| 2.1.2. Comunicación Interna | 26 |
| 2.1.2.1. Definiciones de la Variable Comunicación Interna..... | 26 |
| 2.1.2.2. Funciones de la Comunicación Interna..... | 27 |
| 2.1.2.3. Objetivos de la comunicación interna | 28 |
| 2.1.2.4. Dimensiones de Comunicación Interna | 28 |
| 2.1.3. Teorías de la Cultura organizacional | 31 |
| 2.1.4. Cultura organizacional | 31 |
| 2.1.4.1. Definiciones de la Variable Cultura Organizacional | 31 |
| 2.1.4.2. Características de Cultura Organizacional | 32 |

| | | |
|--|---|----|
| 2.1.4.3. | Crear y sostener una cultura | 34 |
| 2.1.4.4. | Funciones De La Cultura | 35 |
| 2.1.4.5. | Dimensiones de Cultura Organizacional | 35 |
| 2.2. | Marco Conceptual..... | 36 |
| CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO | | 38 |
| 3. | MARCO METODOLÓGICO | 39 |
| 3.1. | Tipo de estudio..... | 39 |
| 3.2. | Diseño de Estudio..... | 39 |
| 3.3. | Hipótesis | 40 |
| 3.4. | Variables | 41 |
| 3.4.1. | Definición Conceptual. | 41 |
| 3.4.2. | Definición Operacional. | 41 |
| 3.4.3. | Operacionalización de Variables | 43 |
| 3.4.4. | Indicadores | 44 |
| 3.5. | Población y muestra..... | 44 |
| 3.5.1. | Población | 44 |
| 3.5.2. | Muestra | 44 |
| 3.6. | Método de Investigación..... | 45 |
| 3.7. | Técnicas y procedimientos de recolección de datos | 45 |
| 3.8. | Métodos de análisis de datos.- | 47 |
| CAPITULO IV. RESULTADOS, DISCUSIÓN | | 53 |
| 4.1. | Descripción de los resultados | 53 |
| 4.2. | Discusión de resultados..... | 76 |
| 4.3. | Contrastación de los Resultados..... | 79 |
| CONCLUSIONES..... | | 80 |
| SUGERENCIAS. | | 82 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | | 83 |
| ANEXOS..... | | 86 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla N° 1: Escala de valoración de alfa de Cronbach..... | 46 |
| Tabla N° 2: Interpretación del coeficiente de variación..... | 48 |
| Tabla N° 3: Estadísticos de Dimensión Control..... | 52 |
| Tabla N° 4: Datos de frecuencia y porcentaje de dimensión Control..... | 52 |
| Tabla N° 5: Estadísticos de la Dimensión Motivación..... | 54 |
| Tabla N° 6: Datos de frecuencia y porcentaje de dimensión Motivación..... | 54 |
| Tabla N° 7: Estadísticos de la Dimensión Vínculo..... | 55 |
| Tabla N° 8: Datos de frecuencia y porcentaje de dimensión Vínculo..... | 56 |
| Tabla N° 9: Estadísticos de la Dimensión Efectividad..... | 57 |
| Tabla N° 10: Datos de frecuencia y porcentaje de dimensión Efectividad..... | 57 |
| Tabla N° 11: Estadísticos de la Dimensión Identidad..... | 58 |
| Tabla N° 12: Datos de frecuencia y porcentaje de la Dimensión Identidad..... | 59 |
| Tabla N° 13: Resumen por dimensiones de la variable Comunicación Interna..... | 60 |
| Tabla N° 14: Estadísticos de la Dimensión Atención al Detalle..... | 61 |
| Tabla N° 15: Datos de frecuencia y porcentaje de la Dimensión Atención al Detalle..... | 61 |
| Tabla N° 16: Estadísticos de la Dimensión Orientación a los Resultados..... | 62 |
| Tabla N° 17: Datos de frecuencia y porcentaje de la Dimensión Orientación a los Resultados..... | 63 |
| Tabla N° 18: Estadísticos de la Dimensión Orientación a la Gente..... | 64 |
| Tabla N° 19: Datos de frecuencia y porcentaje de la Dimensión Orientación a la Gente..... | 64 |
| Tabla N° 20: Estadísticos de la Dimensión Orientación a los Equipos..... | 66 |
| Tabla N° 21: Datos de frecuencia y porcentaje de la Dimensión Orientación a los Equipos..... | 66 |
| Tabla N° 22: Estadísticos de la Dimensión Estabilidad..... | 67 |
| Tabla N° 23: Datos de frecuencia y porcentaje de la Dimensión Estabilidad..... | 67 |
| Tabla N° 24: Resumen por dimensiones de la variable Cultura organizacional..... | 69 |

| | |
|--|----|
| Tabla N° 25: Correlación de las variables Comunicación Interna y Cultura Organizacional..... | 70 |
| Tabla N° 26: Estadísticos de Correlación de las variables Comunicación Interna y Cultura Organizacional..... | 70 |
| Tabla N° 27: Validación del Instrumento por Expertos | 72 |
| Tabla N° 28: Estadísticos de Fiabilidad por Dimensiones | 74 |
| Tabla N° 29: Estadísticos de Fiabilidad de todo el Instrumento..... | 75 |
| Tabla N° 30: Prueba T para el Contraste de Hipótesis | 78 |

Resumen

La presente investigación titulada: Relación entre comunicación interna y cultura organizacional del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Jaén, 2017, tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de relación que existe entre la comunicación interna y la cultura organizacional en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén, 2017.

La investigación es de tipo descriptiva correlacional, con un diseño no experimental, transversal, Descriptivo Correlacional; para la presente investigación la población y la muestra ha sido de 30 trabajadores administrativos de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén. La hipótesis de investigación fue: Existe una Correlación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén, 2017.

Se concluyó luego de la aplicación del cuestionario, que en la presente investigación existe correlación entre las variables, determinado una correlación de Pearson ($r = 0.825$), la que ha generado la probabilidad en la significancia experimental de $p = 0,000$ inferior al nivel de significancia establecido en $0,05$, lo que me permite concluir que existe correlación positiva importante entre la variable Comunicación Interna y la variable Cultura Organizacional.

Palabras clave: Comunicación Interna, Motivación, Vínculo, Identidad, Cultura Organizacional.

Abstract

This research entitled: "Relationship between internal communication and organizational culture of the administrative staff of Alas Peruanas University Jaén, 2017", had as general objective: To determine the level of relationship between internal communication and organizational culture in the administrative staff of The University Alas Peruanas, Branch Jaén, 2017.

The investigation is of descriptive, correlational, with a non-experimental, transverse, descriptive, and descriptive design; For the present investigation the population and the sample has been of 30 administrative workers of the University Alas Peruanas, Branch Jaén. The research hypothesis was: There is a significant correlation between internal communication and organizational culture in the administrative staff of the University Alas Peruanas, Branch Jaén, 2017.

It was concluded after the application of the questionnaire, that in the present investigation there is correlation between the variables, determined a Pearson correlation ($r = 0.825$), which has generated the probability in the experimental significance of $p = 0.000$ lower than the level of significance Established in 0.05, which allows me to conclude that there is a significant positive correlation between the Internal Communication variable and the Organizational Culture variable.

KEYWORDS: Internal Communication, Motivation, Link, Identity, Organizational Culture.

Introducción

Actualmente la comunicación interna se ha convertido en pieza clave de todas las organizaciones en el fortalecimiento de su cultura organizacional, pues organización que se muestra fortalecida internamente, va a tener trabajadores con la capacidad suficiente para dar solución a cualquier problema que se le presente en el desarrollo de sus actividades diarias, logrando mejor rendimiento tanto individual como colectivo. Hoy en día la comunicación es la base del desarrollo de una organización, es la fortaleza ante sus competidores, la misma que va relacionada con la gestión de la cultura organizacional al empoderar al trabajador con la cultura, política, valores y principios de la institución, los mismos que van a orientar la toma de decisiones y guiar el desarrollo del trabajo de cada colaborador de las organizaciones.

Una organización con cultura organizacional firme, es casi seguro que va a tener una fuerte comunicación de coordinación interna, que es el interés de conocer si existe relación entre comunicación interna y cultura organizacional con la finalidad de fortalecer la institución tanto individual como grupal en los trabajadores administrativos de la Universidad Alas peruanas Filial Jaén.

Para desarrollar la presente investigación se ha estructurado en cuatro capítulos, detallados de la siguiente manera:

En el capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema, formulación del problema de investigación, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos de la investigación.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico donde se han estudiado las principales teorías relacionadas con la investigación, dimensiones de las variables y el marco conceptual referente al presente estudio.

El capítulo III, contempla el desarrollo del marco metodológico de la investigación, que comprende; el tipo y diseño de investigación, la hipótesis planteada, las variables de la investigación, la población y muestra de estudio, el método de investigación, las técnicas y procedimientos de recolección de datos y el método de análisis de datos que se han utilizado en la investigación.

En el capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación luego de aplicar el cuestionario de recolección de datos que comprende: la descripción de los resultados que presentan los estadísticos descriptivos y la interpretación de los mismos; la discusión de los resultados en relación a los objetivos, teorías y antecedentes; así como también, la contrastación de los resultados de la prueba de la hipótesis de la investigación.

También se presentan las conclusiones y sugerencias a las que se han arribado después de analizar y estudiar cada una de las variables de la investigación.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas utilizadas en el desarrollo de la presente investigación, las mismas que son presentadas teniendo en cuenta el modelo APA y los respectivos anexos.

CAPÍTULO I:
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

A nivel internacional:

A partir de 1930 surge la teoría de las Relaciones Humanas, en Estados Unidos derivada de los estudios de Elton Mayo y como señala Del Pozo (1997) citado por (Gómez, 2012) desde ese tiempo a la fecha la comunicación ha cobrado importancia en el mundo organizacional, ya que en su diario vivir requiere satisfacer las necesidades de los empleados, a fin de que se logre un alto nivel de productividad y por ende de rentabilidad (p. 20).

De acuerdo con Robbins, (2005), citado por Miquilena y Paz (2008), citados por (Pedraza, Obispo, Vásquez, & Gómez, 2015), la cultura organizacional es una temática que ha tenido gran relevancia e importancia aún desde los años 70 u 80; es necesario que la cultura organizacional esté presente en cada organización, ya que ésta es la encargada de medir el rendimiento tanto individual como colectivo de los trabajadores (p. 18).

En México, en la última década, la comunicación poco a poco va ganado terreno en las organizaciones a través del uso interno y externo de los medios de comunicación y de las nuevas tecnologías de la información. Sin embargo, en muchas de ellas aún se carece de un área específica que atienda la comunicación, o de especialistas que la dirijan, coordinen, evalúen y administren (Gómez, 2012, p. 21)

En Ecuador la Comunicación Organizacional ha caminado pausadamente por la falta de empoderamiento de la profesión y desconocimiento de sus funciones y resultados para el desarrollo de las organizaciones. Existió además un tardío interés por reconocer su importancia como generadora de procesos internos y externos que complementan la gestión institucional (Moya, 2015, p. 3).

A nivel nacional.

Eduardo Castillo citado por (Rivera, 2014), opina que apenas hace unos años atrás no había claridad y comprensión sobre las implicancias que tiene la cultura organizacional sobre los negocios. Eso ha cambiado en poco tiempo, pues ahora ya muchas empresas muestran interés y han comenzado a gestionarla decididamente. «Hoy en día ya hay más conciencia de que la gestión de la cultura corporativa determina comportamientos, guía maneras de pensar, orienta la toma de decisiones, inspira a la gente y da sentido de pertenencia» (p. 2).

Una organización con una cultura fuerte, es casi seguro que tendrá como consecuencia una comunicación de contexto alto, en virtud de que sus valores y normas fundamentales son compartidos y asumidos por sus integrantes, quienes cuentan con una especie de brújula que orientan su acción y con directrices para su comportamiento diario, de manera que es el espíritu más que las reglas organizacionales (Roca, 2012, p. 13).

Un punto relevante en la presente investigación es el estudio la comunicación interna y la forma de ver cómo se puede manejar de diferentes maneras en conjunto con la cultura organizacional, es decir, que puede ser necesaria, informativa, para orientación y formación, para negociar o reaccionar.

Otro de los motivos que me ha llevado a estudiar la comunicación y la cultura organizacionales son los escasos estudios de investigación sobre estos temas en las universidades sean públicas y privadas.

A nivel institucional.

En la provincia de Jaén, no existen investigaciones relacionadas con la comunicación interna y menos sobre cultura organizacional. Es verdad, que la comunicación efectiva determina un buen entendimiento y coordinación entre el personal administrativo de la Filial Jaén de la Universidad Alas

Peruanas, cabe la pregunta ¿Cuál es su relación con la cultura organizacional?

La falta de una buena cultura organización impide avanzar y lograr un proceso educativo eficiente, el mismo que tenemos que documentar por su importancia en el proceso del desarrollo Educativo Local y Nacional; motivo por el cual despertó el interés de investigar: La relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional del Personal Administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Jaén, 2017”.

1.2. Formulación del problema.

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la comunicación interna y la cultura organizacional en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén, 2017?

1.3. Justificación.

➤ **Legal**

El presente trabajo de investigación está orientado a cumplir con el reglamento de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo y la ley universitaria, con respecto a los requisitos para obtener el grado académico de Magíster en Docencia y Gestión Educativa, en el área de Gestión Educativa, en la Línea de Investigación: Gestión y Calidad Educativa y en el componente de Gestión Institucional.

De igual manera, se sustenta en la Ley General de Educación N° 28044, Art. 08, La Ley del profesorado N° 24029, Art. 14, El Marco del Buen Desempeño Docente, El Marco del Buen Desempeño Directivo y Manual de Gestión Escolar 2015.

➤ **Científica**

El estudio resultó beneficioso porque está aportando nuevos conocimientos respecto a la comunicación interna y la cultura organizacional, debido a que se ha construido su propio instrumento de medición partiendo del uso de teorías investigadas, diseño metodológico

fundamentado y marco teórico referencial suficiente que ayuda a fundamentar la investigación, la misma que va a quedar como consulta para posteriores investigaciones.

➤ **Institucional**

Porque pretende contribuir con el desarrollo institucional de las universidades mediante el conocimiento del manejo de las relaciones internas vía la comunicación interna, sirviendo además esta investigación para que cada institución fortalezca su cultura organizacional en cada uno de los colaboradores que mantienen relación con la universidad.

➤ **Social**

Según la implicación social, la investigación analizó y estudió la relación entre las variables comunicación interna y cultura organizacional con el fin de mejorar las relaciones personales de sus trabajadores, pues esto nos lleva a mejorar las relaciones con la sociedad y a interrelacionarnos más con nuestra propia comunidad estudiantil fortaleciendo la presencia de nuestra universidad en la sociedad. .

1.4. Limitaciones.

En la provincia de Jaén hay limitado material de trabajo bibliográfico, lo poco que encontré para el desarrollo de la presente investigación estaba desactualizado, no existen bibliotecas amplias donde podamos encontrar material para desarrollar la investigación.

Respecto al desarrollo de la aplicación del instrumento en la universidad motivo de estudio, se tuvo que realizar en varias oportunidades por no encontrar a todos los colaboradores en el mismo horario dilatando la investigación más de lo estimado.

1.5. Antecedentes.

A nivel internacional.-

En el trabajo de investigación realizado en la provincia de Quito - Ecuador, se establece una propuesta metodológica para el fortalecimiento de la comunicación interna mediante el uso de estrategias participativas dirigidas al cumplimiento de las políticas institucionales. Esta investigación apunta a definir una propuesta metodológica que represente para las organizaciones una herramienta de trabajo tendiente al fortalecimiento de la comunicación interna, el método deductivo utilizado se complementa con una visión explicativa, llegando a concluir que: “La comunicación interna debe entonces mantener a los trabajadores informados sobre los planes de la organización, sus diferentes niveles organizativos, su misión, filosofía, valores y estrategias para generar empatía, evitar elucubraciones y generar un adecuado clima organizacional o laboral” (Moya, 2015, p. 77).

En otra investigación realizada en el Noreste de México, teniendo como población a trabajadores de dos organizaciones, una pública y la otra privada, de los cuales se seleccionó una muestra de 42 trabajadores de la entidad pública y 114 empleados de la organización privada, siendo el tipo de investigación descriptiva, diseño de la investigación: no experimental, transeccional descriptivo, la misma que llega a concluir:

- 1) En las dos organizaciones auditadas se observó que en general hay buena percepción/satisfacción por parte de los empleados respecto a los rasgos que evalúan el factor comunicación y cultura, como: la difusión de la historia, la práctica de valores y la promoción de ritos, rasgos que se deben atender en la organización pública, ya que de acuerdo a la percepción de los empleados son los que tienen menor puntuación (Gómez, 2012, p. 265).

Otra conclusión es que se deben realizar actividades que promuevan de forma eficaz y congruente los valores, filosofía, misión y visión, así como difundir sus antecedentes ya que son básicos en el desarrollo de la identidad del personal y de lo institucional (Gómez, 2012, pp. 260-265).

Otro trabajo de investigación realizado en Venezuela, tiene como población 46 trabajadores de la empresa, los mismo que no amerita muestra, siendo el tipo de investigación de campo, descriptiva y bibliográfica, cuyo método de investigación fue mixto, la misma que llegó a concluir: que se deben establecer canales formales de comunicación para que todos los trabajadores estén informados sobre las actividades que se realizan en la empresa, dentro y fuera de ella, así como las responsabilidades de cada uno con el único fin de integrar a todos los trabajadores para lograr los objetivos empresariales (Vieira, 2016).

A nivel nacional.-

En el trabajo de investigación realizado en Ayacucho - Perú, con una población distribuida en 100 docentes y 853 Alumnos, de las cuales se tomaron como muestra probabilística al azar simple 100 docentes y 240 estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, siendo el tipo de investigación descriptivo – correlacional, de nivel de investigación relacional, con diseño no experimental y de corte transversal, llegando a concluir que: a) El 59% de docentes y 61.7% de estudiantes señalan que la comunicación interna en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es ineficaz. b) El 58% docentes y 67.5% de estudiantes señalan que la cultura organizacional de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es desfavorable (Roca, 2012).

En otra investigación realizada en Lima – Perú, con una población de 193 colaboradores compuestos por docentes, y personal administrativo y de servicio permanente, de los cuales se tomó como muestra 86 sujetos en

forma proporcional a la población, siendo la investigación de tipo Expost facto, dado que se investigan los hechos después de haberse producido, llegando a concluir: que:

- 1) Los valores que desarrolla el potencial humano de la carrera de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, no contribuyen al logro de la acreditación, debido a que la gestión de recursos humanos se caracteriza por no tomar en cuenta sus expectativas, aspiraciones e iniciativas para la innovación, percibiendo el personal que sus logros individuales no son reconocidos por la administración (Castro, 2016, p. 142).

A nivel local.-

Aun no existen estudios referenciados en otras Instituciones iguales o similares a las variables de investigación, esta investigación se constituirá en aporte principal para futuras investigaciones, las mismas que van a estar debidamente fundamentadas con datos de investigación de la realidad de la Filial Jaén de la Universidad Alas Peruanas.

1.6. Objetivos.

1.6.1. General.

Determinar el nivel de relación que existe entre la comunicación interna y la cultura organizacional en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén, 2017.

1.6.2. Específicos.

1. Analizar el nivel de comunicación interna en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén, 2017.
2. Identificar el nivel de cultura organizacional del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén, 2017.

3. Establecer el grado de relación que existe entre la comunicación interna y la cultura organizacional en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén, 2017.
4. Describir el proceso de validación del instrumento de recojo de información de la relación entre comunicación interna y cultura organizacional del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén, 2017

CAPÍTULO II
MARCO TEORICO

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Teorías de Comunicación Interna

- 1) **Teoría de las relaciones humanas, basado en una organización estructurada:** según opinan Grunig & Hunt (2003:376) citado por (Carreton & Ramos, 2009) Este modelo surge que los empleados serán más productivos si la dirección les presta una atención especial. Considera más importantes las relaciones sociales, en lugar de las relaciones económicas. En este modelo, se apuesta por la comunicación expresiva, que hace que los trabajadores se sientan bien. Los trabajadores informados estarán deseosos de cooperar con la dirección. Por tanto, abogan por relaciones simétricas entre directivos y trabajadores; su intención es intercambiar una comunicación expresiva y un tratamiento humano por el cumplimiento de las restricciones de la organización. Por tanto, abogo por desarrollar una comunicación con feedback entre directivos y empleados; que siga el modelo simétrico bidireccional. Este planteamiento responde a una organización estructurada con flujos de comunicación vertical (ascendente y descendente), horizontal (interdepartamental) y diagonal (entre directivos y empleados) (p. 91).

- 2) **Teorías de la Comunicación Productiva:** La propuesta de la comunicación productiva, que Nosnik (2003) citado por (Gómez, 2012) expone, está sustentada en la teoría de la comunicación que a continuación se presenta: **a) La Teoría de la información;** que consiste en el conjunto de conceptos que nos permiten asegurar la calidad del insumo de la comunicación: la información. **b) La Teoría de redes,** espacio donde circula la información para que cuando menos un emisor y un receptor puedan establecer un diálogo, es decir, un intercambio de mensajes que, en cada ciclo de dicho intercambio, se genere valor informativo. Establece tanto la conceptualización del espacio como el

número de emisores y receptores que intercambiaron, intercambian o intercambiarán en un futuro información. A la descripción específica y acotada de qué emisores intercambian información con qué receptores, y viceversa, se le llama comúnmente "proceso de la comunicación". C) **Teoría de la innovación:** esfuerzo conceptual por comprender y explicar el cambio en un contexto, ambiente o sistema (pp. 87 - 88).

2.1.2. Comunicación Interna

2.1.2.1. Definiciones de la Variable Comunicación Interna

Según Collado (2002) citado por Vieira (2016), nos dice que es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (p, 36).

De acuerdo con Brandolini & Frigoli (2009) citado por (Moya, 2015), indica que las comunicaciones internas son una base activa en la consolidación y construcción social de la cultura de la empresa. Esto se produce a partir de la circulación de mensajes claves hacia sus empleados: misiones, funciones, objetivos, valores, filosofía, entre otros. Y que, al mismo tiempo, deben estar traducidos e incorporados en los modos de actuar de la empresa para que no surjan contradicciones entre el decir y el hacer (p. 8).

La comunicación interna también se puede concebir como la transmisión de información desde los niveles superiores hacia los niveles inferiores de la organización. Esta forma tradicional de comprender la comunicación interna ha sido preponderante durante décadas. Los programas de comunicación interna han dado prioridad a un grupo de técnicas de comunicación unidireccional de los directivos a los empleados, con el principal objetivo de diseminar la información, transmitir decisiones y controlar a la gente (Carreton & Ramos, 2009, p. 43).

En la presente investigación, la comunicación interna es la comunicación dirigida al personal interno de la universidad, es decir, a todo el personal administrativo que labora en la Filial Jaen de la Universidad Alas Peruanas. Nace como respuesta para mejorar y motivar al equipo de colaboradores y mantener a los que mejor se desempeñan en el entorno institucional,

La comunicación no es lo mismo que información; implementar comunicación de verdad es más compleja y delicada que poner en marcha sistemas de información, la comunicación no debe confundir con los medios que utiliza, querer comunicar no es suficiente. Además, hay que ser capaz y disponer de los medios indispensables (Roca, 2012, p. 40).

2.1.2.2. Funciones de la Comunicación Interna

De acuerdo con Capriotti (1998) citado por (Roca, 2012), la Comunicación interna cumple una serie de funciones que le permiten a la organización mejorar la eficacia en toda su actividad interior, lo cual redundará, sin duda, en una mayor competitividad externa de la organización.

Una buena Comunicación Interna generara en la institución una mejora en la interactividad de todos los trabajadores de la institución, ya sea a nivel profesional o en lo laboral, asi como tambien en nivel personal de cada uno, en lo referente a las relaciones que ellos tienen.

Todas estas acciones favorecen, a la transmisión de la información dentro de toda la organización de una ordenada, rápida y fluida. Por otra parte, estan las coordinaciones de las actividades que también favorece el cumplimiento de las tareas asignadas y esfuerzos por cumplir las metas entre las diferentes áreas que tiene la Institución. De esta manera, la información que se maneja en la organización se vuelve mas dinámica y agil, con mayor fuidez que le permitirá a todos los trabajadores adaptarse con rapidez a todas las situaciones que se le presenten.

2.1.2.3. Objetivos de la comunicación interna

De acuerdo con Capriotti (1998) citado por (Roca, 2012), la Comunicación interna, tiene un conjunto de objetivos globales que a continuación se detallan los principales: (pp, 43 – 44)

- **A Nivel Relacional**, busca establecer siempre una relación fluida entre colaboradores y empleadores, mediante el uso de canales adecuados entre todos los niveles de la institución.
- **A Nivel Operativo**, busca siempre facilitar la conectividad, distribución e intercambio de información en todos los niveles de la institución, permitiendo, que sea el funcionamiento operativo más ágil y dinámico de las todas las áreas, y se genere mejor coordinación entre sus miembros.
- **A Nivel Motivacional**, sirve para motivar y dinamizar la labor de cada uno de los miembros de la institución, contribuyendo siempre a crear clima de trabajo agradable, con mejor calidad del trabajo que nos lleve siempre a mejorar la productividad y competitividad de la Institución.
- **A Nivel Actitudinal**, es buscar siempre la unión y la integración de los empleados a la misión, visión, políticas, valores y a los fines globales. También se busca crear y mantener una imagen favorable de la empresa en todos los colaboradores de la entidad.

2.1.2.4. Dimensiones de Comunicación Interna

Robbins & Judge (2009) ha propuesto que la comunicación Interna tiene cuatro dimensiones dentro de la organización:

1. **Control**: está referido a la manera como la comunicación actúa para controlar el comportamiento de los miembros. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que se exige que los empleados sigan (Robbins & Judge, 2009, p. 351).

- 2. Motivación:** aclara a los empleados lo que se hace, qué tan bien se hace y lo que puede hacerse para mejorar el desempeño, si este fuera insatisfactorio. El establecimiento de metas específicas, la retroalimentación acerca del avance hacia estas y el refuerzo del comportamiento deseado estimulan la motivación y requieren de la comunicación (Robbins & Judge, 2009, p. 352).
- 3. Expresión emocional:** para muchos empleados su grupo de trabajo es la fuente principal de interacción social. La comunicación que tiene lugar dentro del grupo es un mecanismo fundamental por medio del cual los miembros expresan sus frustraciones y sentimientos de satisfacción. por tanto, la comunicación brinda un medio para la expresión emocional de los sentimientos y para satisfacer las necesidades sociales (Robbins & Judge, 2009, p. 352).
- 4. Información:** esta última dimensión se relaciona con su rol para facilitar la toma de decisiones. Proporciona la información que los individuos y grupos necesitan para tomar decisiones por medio de la transmisión de datos para identificar y evaluar las alternativas de selección (Robbins & Judge, 2009, p. 352).

También en la Consultora Loading Ediciones (2010), citada por (Reyes, 2012) consideraron en su trabajo las siguientes dimensiones:

- 1. El vínculo:** Se relaciona con la necesidad de establecer vínculos, relaciones y afectos tanto con la organización de la que uno es parte, como con las personas con las que debemos interactuar todos los días. El autor la relaciona con tres subgrupos temáticos: el relacionado con el desarrollo profesional, como la gestión del desempeño, el reconocimiento, las compensaciones, la formación; el que se relaciona con la familia, calidad de vida, beneficios, equilibrio vida personal - vida laboral, recreación; y, por último, el que se relaciona con el grupo humano del cual

se es parte, que incluye mutuo conocimiento entre quienes integramos un equipo, área, departamento e incluso organización y, especialmente, la forma en que se gestionan las salidas masivas de personas (Reyes, 2012, p. 131).

- 2. La efectividad:** se relaciona con la necesidad de sentido o propósito. Ésta dimensión corresponde a las conductas, pues la clave de la gestión es conseguir que los colaboradores tengan determinados comportamientos consistentes o que hacen factible alcanzar los objetivos estratégicos que definió la compañía. El principio comunicacional clave de esta dimensión es la construcción de sentido y de logro (Reyes, 2012, pp. 132 - 133).
- 3. El orgullo:** se relaciona con la necesidad de hacer algo valioso para los otros, de servir o entregar un beneficio a la sociedad o comunidad. El principio comunicacional clave de esta dimensión es la validación social (Reyes, 2012, p. 134).
- 4. La identidad:** se relaciona con la necesidad de sentirse parte de un grupo humano con características únicas y particulares, con la necesidad de ser parte de una tribu, de un grupo único y especial, con el ser reconocido como miembro de una élite. Esta dimensión está vinculada con las creencias dado que al trabajar la identidad, lo que estamos haciendo es definir y fijar determinadas convicciones acerca de aquello que es aceptable o no, deseable o no, legítimo o no. El principio comunicacional clave de este foco es la consistencia (Reyes, 2012, p. 135).

Por el tipo de estudio que se va a desarrollar en la variable Comunicación Interna, motivo de la presente investigación, voy a considerar las dimensiones Control; Motivación; Vínculo; Efectividad e Identidad.

2.1.3. Teorías de la Cultura organizacional

- 1. Teoría de Edgar H. Schein:** De acuerdo con Schein (1988) citado por (López, 2013), esta teoría confiere un carácter integrador, sistémico y operativo a la realidad cultural, Schein describe a la cultura organizacional como “un modelo de presunciones básicas – inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado al ir aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa e integración interna, que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas válidas y, en consecuencia ser enseñadas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas. (p. 92).
- 2. Teoría de los Recurso y Capacidades:** Grant (1998) citado por (López, 2013), describe esta teoría como la tendencia más importante en el campo de la estrategia durante los años 90. El concepto de recursos hace referencia al stock de factores productivos, tangibles e intangibles que se encuentra vinculados semi permanentemente a una organización y que permiten implantar sus estrategias, mejorando su eficiencia y su eficacia, de acuerdo con Wernerfelt (1984) y Barney (1991) citados por (López, 2013). Las capacidades son el origen de las competencias esenciales de la organización según Lei et al. (1996) citada por (López, 2013, pp. 198 - 199).

2.1.4. Cultura organizacional

2.1.4.1. Definiciones de la Variable Cultura Organizacional

De acuerdo con (Golden, 1992), cultura organizacional es un esquema interpretativo históricamente desarrollado y socialmente mantenido que los miembros del equipo utilizan para dar sentido y estructurar sus propias acciones y las de otro.

Asi mismo (Koontz & Weihrich, 2007) indica que en lo que se refiere a las organizaciones, la cultura es el modelo general de conductas, ideas y

valores que comparten sus integrantes. La cultura se infiere a partir de lo que dicen las personas, lo que hacen y lo que piensan en un ambiente organizacional. Abarca el aprendizaje y la transmisión de conocimientos, ideas y modelos de conducta durante mucho tiempo, lo cual significa que la cultura de la organización es bastante estable y no cambia rápidamente (p. 202).

Según Robbins & Judge (2009), cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Este sistema de significado compartido es, en un examen más cercano, un conjunto de características claves que la organización valora (p. 511).

La cultura organizacional en el mundo empresarial guarda relación con la forma en que los empleados referencian la organización interna del negocio, como perciben la misión, la visión y las políticas y principios de la organización.

De acuerdo con (Robbins & Judge, 2009), la cultura organizacional se transmite a los empleados en varias formas, las más poderosas son las historias (narrativa de eventos sobre los fundadores de la organización, violación de las reglas, éxitos sonados, reducciones de la fuerza laboral, reubicación de empleados, reacción ante errores del pasado y dificultades organizacionales); rituales (que metas son las más importantes, cuáles personas importan y a quienes se puede pasar por alto); símbolos materiales (tamaño de las oficinas, la elegancia del mobiliario, privilegios ejecutivos y vestimenta, etc.) y lenguaje como forma de identificación de los miembros de una cultura o subcultura (pp. 564-565).

2.1.4.2. Características de Cultura Organizacional

Según López (2013) la cultura organizacional presenta las siguientes características principales:

- a) Es objeto de aprendizaje: “Nadie nace con una cultura predeterminada, la va adquiriendo a lo largo del tiempo mediante un proceso de aprendizaje, implícito y explícito, basado en la experiencia compartida” (López, 2013, p. 98).
- b) Es objeto de transmisión: Los fundadores aportan los aspectos básicos o creencias iniciales, las cuales pasan a ser de la organización según se van transmitiendo a los nuevos miembros como forma correcta de pensar en la medida en que aquellas siguen siendo válidas para resolver los problemas. Cuando las personas hablan de cultura de una empresa suelen referirse a ciertos valores y prácticas que comparten todos los grupos de la organización o que comparten, por lo menos, los altos niveles directivos (López, 2013, p. 98).
- c) Es Dinámica: La cultura evoluciona lentamente a lo largo del tiempo, no es algo estanco, y cambia de forma gradual. Todo cambio ha de afrontarse de una manera cercana, desde dentro de la organización; teniendo en cuenta que cualquier modificación requiere esfuerzo y perseverancia, el cambio cultural es un proceso social complejo, lento y difícil (López, 2013, p. 99).
- d) Es Intransferible e inimitable: “Cada organización presenta un perfil cultural propio y genuino, difícil de copiar” (López, 2013, p. 99).
- e) Es perceptible: La cultura se percibe en la medida en que se produce un alejamiento de la organización, es decir, la intensidad de la percepción es inversamente proporcional a la cercanía con el entorno cultural, de ahí que para auditarla se requiera personal externo a la organización y también interno (López, 2013, p. 99).
- f) Es invisible: La cultura en sí es intangible.
- g) Confiere un carácter diferencial: La diferencia es un elemento clave en la vida organizativa; interviene en el diseño de las instituciones, así como en el papel que las personas desempeñan en éstas, todas las organizaciones generan culturas únicas (López, 2013, p. 100).
- h) Es un artificio: La cultura en general, contrasta con el concepto de naturaleza, bajo el cual se engloban los aspectos de los que disponen

el hombre en el mundo sin que hayan sido modificados; mientras que, lo cultural surge por intervención del hombre en la naturaleza, abarcando todo lo que es creación del ser humano (López, 2013, p. 100).

2.1.4.3. Crear y sostener una cultura

La cultura de una organización no brota de la nada. Una vez establecida, rara vez desaparece. Las costumbres y tradiciones actuales de una organización, y su forma general de hacer las cosas se deben en gran parte a lo que se ha hecho antes y el grado de éxito que ha tenido con esos esfuerzos. Esto nos lleva a la fuente final de la cultura de una organización: sus fundadores (Robbins & Judge, 2009, p. 558).

Los fundadores de una organización tradicionalmente tienen un gran efecto en la cultura temprana de una organización. Tiene una visión de lo que esta debiera ser. No están restringidos por costumbres o ideologías previas. El pequeño tamaño que es común caracterice a las organizaciones nuevas facilita mucho la imposición de la visión de los fundadores en todos los miembros de la organización. La creación de cultura ocurre de tres maneras. En primer lugar, los fundadores solo contratan y conservan a los empleados que piensan y sienten de la misma manera que ellos. En segundo, socializan y adoctrinan a estos empleados en su manera de pensar y sentir. Y por último, el propio comportamiento de los fundadores actúa como un rol modelo que estimula a los trabajadores a identificarse con ellos y así internalizar sus creencias, valores y suposiciones (Robbins & Judge, 2009, p. 558).

Una vez que la cultura ha surgido, hay prácticas en el interior de la organización que actúan para mantenerla o sostenerla brindándoles a los empleados un conjunto de experiencias similares. Son tres las fuerzas que juegan una parte de particular importancia en el sostenimiento de una cultura: las prácticas de selección (contratar individuos que tengan el conocimiento, aptitudes y habilidades para realizar con éxito los trabajos

dentro de la organización), las acciones de la alta dirección (el riesgo que es deseable correr; libertad a sus empleados; vestimenta apropiada; aumentos de salario, ascensos y otras recompensas, etc.) y los métodos de socialización (proceso que adapta a los empleados a la cultura de la organización) (Robbins & Judge, 2009, pp. 559 - 563).

2.1.4.4. Funciones De La Cultura

Según Robbins & Judge (2009), la cultura tiene cierto número de funciones dentro de una organización:

- a. Define fronteras es decir crea diferencias entre una organización y las demás
- b. Transmite un sentido de identidad a los miembros de la organización
- c. Facilita la generación de compromiso con algo más grande que el mero interés individual
- d. Mejora la estabilidad del sistema social.

La cultura es el aglutinante social que ayuda a mantener unida la organización al proveer estándares apropiados de lo que deben decir y hacer los empleados. Por último, la cultura sirve como mecanismo que da sentido y control para guiar y conformar las actitudes y comportamiento de los empleados (Robbins & Judge, 2009, p. 555).

2.1.4.5. Dimensiones de Cultura Organizacional

Robbins & Judge (2009) ha propuesto que la Cultura Organizacional tiene siete dimensiones principales:

- 1. Innovación y aceptación del riesgo.** Grado en que se estimula a los empleados para que sean innovadores y corran riesgos.
- 2. Atención al detalle.** Grado en que se espera que los empleados muestren precisión, análisis y atención por los detalles.

3. **Orientación a los resultados.** Grado en que la administración se centra en los resultados o eventos, en lugar de las técnicas y procesos usados para lograrlos.
4. **Orientación a la gente.** Grado en que las decisiones de la dirección toman en cuenta el efecto de los resultados sobre las personas de la organización.
5. **Orientación a los equipos.** Grado en que las actividades del trabajo están organizadas por equipos en lugar de individuos.
6. **Agresividad.** Grado en que las personas son agresivas y competitivas en lugar de buscar lo fácil.
7. **Estabilidad.** Grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el status quo en contraste con el crecimiento.

Por el tipo de estudio que se va a desarrollar en la variable Cultura Organizacional, motivo de la presente investigación, voy a considerar las dimensiones Atención al Detalle; Orientación a los resultados; Orientación a la gente; Orientación a los equipos y Estabilidad.

2.2. Marco Conceptual

Comunicación Interna: es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (Vieira, 2016, p. 36).

Cultura Organizacional: Es el modelo general de conductas, ideas y valores que comparten sus integrantes. La cultura se infiere a partir de lo que dicen las personas, lo que hacen y lo que piensan en un ambiente organizacional. Abarca el aprendizaje y la transmisión de conocimientos, ideas y modelos de conducta durante mucho tiempo, lo cual significa que la cultura de la organización es bastante estable y no cambia rápidamente (Koontz & Weihrich, 2007, p. 202).

Efectividad: se relaciona con la necesidad de sentido o propósito, corresponde a las conductas, pues la clave de la gestión es conseguir que los colaboradores tengan determinados comportamientos consistentes o que hacen factible alcanzar los objetivos estratégicos que definió la compañía (Reyes, 2012, pp. 132 - 133).

Motivación: aclara a los empleados lo que se hace, qué tan bien se hace y lo que puede hacerse para mejorar el desempeño, si este fuera insatisfactorio. El establecimiento de metas específicas, la retroalimentación acerca del avance hacia estas y el refuerzo del comportamiento deseado estimulan la motivación y requieren de la comunicación (Robbins & Judge, 2009, p. 352).

Vínculo: Es la necesidad de establecer vínculos, relaciones y afectos tanto con la organización de la que uno es parte, como con las personas con las que debemos interactuar todos los días (Reyes, 2012, p. 131).

Identidad: se relaciona con la necesidad de sentirse parte de un grupo humano con características únicas y particulares, con la necesidad de ser parte de una tribu, de un grupo único y especial, con el ser reconocido como miembro de una élite (Reyes, 2012, p. 135).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo descriptiva Correlacional.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 80)

Los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas y, después, cuantifican y analizan la vinculación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 81).

3.2. Diseño de Estudio

El investigador debe visualizar la manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación, además de cubrir los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio. El diseño de Investigación constituirá el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación. (Hernandez , Fernandez , & Baptista , 2010, p. 120)

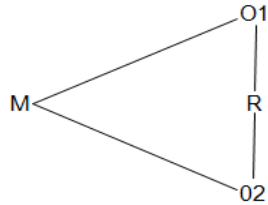
Para el desarrollo de esta investigación se utilizará el diseño no experimental de investigación; el diseño que le corresponde al presente trabajo es el “Transeccional descriptivo y correlacional”.

Según (Carrasco , 2005) señala que:

Los diseños transeccionales descriptivos se emplean para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo;

y los diseños transeccionales correlacionales tienen la particularidad de permitir al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variable) para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia. (pp. 72 - 73)

Esquema:



Dónde:

M: Muestra, constituida por el personal Administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Jaen

O1: Comunicación interna

O2: Cultura Organizacional

R: Relación entre el Comunicación interna y Cultura Organizacional.

3.3. Hipótesis

Hipótesis de investigación

H¹ Existe una Correlación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén, 2017.

Hipótesis Negativa:

H⁰ No existe una Correlación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén, 2017.

3.4. Variables

3.4.1. Definición Conceptual.

Comunicación Interna.- Según Collado (2002) citado por Vieira (2016), nos dice que es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (Viera, 2016, p. 36).

Cultura Organizacional.- la cultura es el modelo general de conductas, ideas y valores que comparten sus integrantes. La cultura se infiere a partir de lo que dicen las personas, lo que hacen y lo que piensan en un ambiente organizacional. Abarca el aprendizaje y la transmisión de conocimientos, ideas y modelos de conducta durante mucho tiempo, lo cual significa que la cultura de la organización es bastante estable y no cambia rápidamente (Koontz & Weihrich, 2007, p. 202).

3.4.2. Definición Operacional.

Comunicación Interna

Contiene las dimensiones: Control, motivación, vínculo, efectividad e identidad.

Comprende los indicadores: comportamiento; jerarquía de autoridad, desempeño, desarrollo profesional, relación con la familia, relación con los demás, construcción de sentido y logro, convicciones;

Cultura Organizacional

Contiene las dimensiones: Atención al detalle, orientación a los resultados, orientación a la gente, orientación a los equipos y estabilidad

Comprende los indicadores: precisión, atención por los detalles, logro de resultados, decisiones de acuerdo con resultados, actividades por equipos; crecimiento.

3.4.3. Operacionalización de Variables

| Variable | Dimensiones | Indicadores | ITEMS |
|---|--|---|--------|
| Comunicación Interna | Control | • controlar el comportamiento de los miembros | 1, 2 |
| | | • jerarquías de autoridad y lineamientos | 3, 4 |
| | Motivación | • Mejorar el desempeño | 5, 6 |
| | | • Comportamiento deseado | 7, 8 |
| | Vínculo | • Desarrollo profesional | 9, 10 |
| | • Relaciona con la familia | 11, 12 | |
| | • Relaciona con el grupo humano del cual se es parte | 13, 14 | |
| | Efectividad | • comportamientos consistentes | 15, 16 |
| | | • construcción de sentido y de logro | 17, 18 |
| | Identidad | • características únicas y particulares | 19, 20 |
| | | • definir y fijar determinadas convicciones | 21, 22 |
| Cultura Organizacional | Atención al Detalle | • Empleados muestra precisión | 23, 24 |
| | | • Análisis y atención por los detalles | 25, 26 |
| | Orientación a los Resultados | • Centrados en los Resultados | 27, 28 |
| | | • Técnicas y procesos para lograr resultados | 29, 30 |
| | Orientación a la Gente | • Decisiones de acuerdo con resultados | 31, 32 |
| • Decisiones basadas en las personas de la organización | | 33, 34 | |
| Orientación a los Equipos | • Actividades organizadas por Equipos | 35, 36 | |
| Estabilidad | • mantener el status quo | 37, 38 | |
| | • Énfasis en el crecimiento | 39, 40 | |

3.4.4. Indicadores

Indicadores de Comunicación Interna: comportamiento; jerarquía de autoridad, desempeño, desarrollo profesional, relación con la familia, relación con los demás, construcción de sentido y logro, convicciones

Indicadores de Cultura Organizacional precisión, atención por los detalles, logro de resultados, decisiones de acuerdo con resultados, actividades por equipos; crecimiento

3.5. Población y muestra.

3.5.1. Población

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010), “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174)

| | |
|--|-----------------------------------|
| Universidad Alas Peruanas – Filial Jaén | Número de Trabajadores |
| Trabajadores Administrativos | 30 |

Fuente: Base de datos de la Universidad Alas Peruanas – Filial Jaén.

3.5.2. Muestra

Se encuentran contemplados en este punto el total de la Población.

| | |
|--|-----------------------------------|
| Universidad Alas Peruanas – Filial Jaén | Número de Trabajadores |
| Trabajadores Administrativos | 30 |

Fuente: Base de datos de la Universidad Alas Peruanas – Filial Jaén.

3.6. Método de Investigación

- 1. Método descriptivo:** Consiste en realizar una exposición narrativa, numérica y/o gráfica, lo más detallada y exhaustiva posible de la realidad que se investiga. El objetivo de este método es disponer de un primer conocimiento de la realidad tal y como se observa (Calduch, 1993 p. 23).
- 2. Método Analítico:** Parte del conocimiento general de una realidad para realizar la distinción, conocimiento y clasificación de los distintos elementos esenciales que forman parte de ella y de las relaciones que mantienen entre sí. Se basa en el supuesto de que el todo permite conocer y explicar las características de cada una de sus partes y de las relaciones que existen entre ellas (Calduch, 1993 p. 23).
- 3. Método sintético:** Es el procedimiento que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades. La síntesis va de lo abstracto a lo concreto, es decir, al reconstruir el todo en sus aspectos esenciales permite una mayor comprensión de los elementos constituyentes (López(a), 2014).

3.7. Técnicas y procedimientos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos.

1. Encuesta

“Técnica en la cual se utiliza un conjunto de preguntas de ambas variables de estudio, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de las características objetivas y subjetivas de la población” (López(a), 2014, p. 9).

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la misma que se aplicó a todos los trabajadores administrativos del grupo de investigación.

2. Trabajo de Campo:

Análisis documental. Nos permitirá recoger información sobre hechos, sucesos o acontecimientos naturales del personal administrativo en la configuración de la estrategia para relacionar la comunicación interna con la cultura organizacional de la Universidad Alas Peruanas Filial Jaén (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

3. Fotografía:

“Se registrarán fotos de los acontecimientos o momentos más significativos de la investigación” (aplicación de encuestas y otros). (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Instrumentos de recolección de datos.

1. Cuestionario

Es el instrumento formado por “un conjunto de preguntas escritas que el investigador administra o aplica a las personas o unidades de análisis, a fin de obtener la información empírica necesaria para determinar los valores o respuestas de las variables motivo de estudio” (López(a), 2014 p. 18). . El instrumento a utilizar en el presente trabajo de investigación es el cuestionario; éste consiste de varias preguntas cerradas, relacionadas con las dos variables de estudio.

Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos.

La Validación

Un instrumento es válido si comprueba o mide aquello que pretendemos medir. Si el instrumento mide lo que tiene que medir se habla de autenticidad (López(a), 2014).

Análisis de Confiabilidad

Un instrumento es fiable cuando aplicado varias veces en circunstancias similares permite obtener medidas consistentes (López(a), 2014). Existen diferentes procedimientos para determinar la fiabilidad de un instrumento.

Según George y Mallery (2011), la escala para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach, es la siguiente:

Tabla N° 1: Escala de valoración de alfa de Cronbach

| Valor alfa de Cronbach | Apreciación |
|------------------------|--------------|
| Coeficiente alfa > 0,9 | Excelente |
| Coeficiente alfa > 0,8 | Bueno |
| Coeficiente alfa > 0,7 | Aceptable |
| Coeficiente alfa > 0,6 | cuestionable |
| Coeficiente alfa > 0,5 | Pobre |
| Coeficiente alfa < 0,5 | Inaceptable |

Fuente: (George & Mallery, 2011)

3.8. Métodos de análisis de datos.-

La presentación de los datos obtenidos se realizó utilizando tablas de frecuencia.

1. Tabla de frecuencia

Es una forma de presentar ordenadamente un grupo de datos u observaciones. La estructura depende de la cantidad y tipo de variables que se analizan (López(a), 2014)

2. Estadística descriptiva

El análisis de los datos se realizó utilizando la estadística descriptiva y la estadística inferencial tal como se detalla a continuación:

2.1.- Medidas de tendencia central

A. Media aritmética (\bar{X})

Es una medida que se define como el cociente entre la suma de los valores $X_1, X_2 \dots X_n$ y el número de ellos (n) (López(a), 2014). Se simboliza con \bar{X} si la media aritmética es de una muestra y si la media aritmética es de una población su fórmula es:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Es una medida que se utiliza para evitar la posibilidad de dejarse llevar por valores muy bajos o muy altos. Viene a ser el punto medio o centro de un conjunto de datos con medidas estadísticas diferentes de la media. Para determinarla se deben ordenar las cifras obtenidas de acuerdo a su tamaño (Freund & Simon, 1992).

2.2.- Medidas de dispersión o variabilidad

A. Desviación estándar o desviación típica (S)

Es una medida estadística de la dispersión de un grupo o población. Se define como la raíz cuadrada de los cuadrados de las desviaciones de los valores de la variable respecto a su media (López(a), 2014). Su símbolo es (S) y sus fórmulas son:

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n-1}} \quad \text{Donde } x_i \text{ representa los datos de la muestra}$$

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (x_i - \mu)^2}{N-1}}$$

Donde x_i representa los datos de la población

B. Coeficiente de variación (C.V.)

Cuando se quiere comparar el grado de dispersión de dos distribuciones que no vienen dadas en las mismas unidades o que las medias no son iguales se utiliza el coeficiente de variación de Pearson que se define como el cociente entre la desviación estándar y el valor absoluto de la media aritmética (López(a), 2014). Su fórmula es:

$$CV = \frac{S}{\bar{x}} \times 100$$

Cuando mayor es el CV, mayor es la dispersión y menor la representatividad de la media.

El coeficiente de variación se interpreta tomando en cuenta el siguiente cuadro:

Tabla N° 2: Interpretación del coeficiente de variación

| VALOR | INTERPRETACIÓN |
|----------------|---------------------|
| Hasta 7% | Precisa |
| Entre 8 y 14% | Precisión aceptable |
| Entre 15 y 20% | Precisión regular |
| Mayor de 20 | Poco precisa |

Fuente: (DANE, 2008)

C. El coeficiente de correlación de Pearson

El coeficiente de correlación de Pearson toma valores entre -1 y 1: un valor de 1 indica relación lineal perfecta positiva; un valor de -1 indica relación lineal perfecta negativa (en ambos casos los puntos se encuentran dispuestos en una línea recta); un valor de 0 indica relación

lineal nula. El coeficiente r es una medida simétrica: la correlación entre X_i e Y_i es la misma que entre Y_i y X_i .

Significado del coeficiente de correlación de Pearson

| Valor | Significado |
|---------------|--|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0,9 a -0,99 | Correlación negativa muy alta |
| -0,7 a -0,89 | Correlación negativa alta |
| -0,4 a -0,69 | Correlación negativa moderada |
| -0,2 a -0,39 | Correlación negativa baja |
| -0,01 a -0,19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| 0,01 a 0,19 | Correlación positiva muy baja |
| 0,2 a 0,39 | Correlación positiva baja |
| 0,4 a 0,69 | Correlación positiva moderada |
| 0,7 a 0,89 | Correlación positiva alta |
| 0,9 a 0,99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva grande y perfecta |

Es importante señalar que un coeficiente de correlación alto no implica causalidad. Dos variables pueden estar linealmente relacionadas (incluso muy relacionadas) sin que una sea causa de la otra (Sánchez, 2007).

2.3.- Estadística inferencial

2.3.1.- Pruebas paramétricas

Son pruebas de hipótesis estadísticas que asumen cierto comportamiento de muestras obtenidas aleatoriamente y de la distribución normal de las observaciones. Asimismo existe un parámetro que buscamos estimar (Fernandez, 2012). Para el presente estudio se utilizó la prueba paramétrica t de student.

Prueba t de Student

La prueba t de student para la muestra consiste en comparar, teniendo en cuenta la dispersión de los datos, la media observada en la muestra con

la esperada bajo la hipótesis nula. Si el p-valor asociado al estadístico de contraste es mayor que α se asumirá la hipótesis nula, lo que significará que la muestra pertenece a la población, (Tomás-Sabado, 2010).

2.3.2.-Software estadístico

En el estudio realizado, se utilizó la hoja de cálculo Excel y el software estadístico IBM SPSS versión 22.

A. Hoja de cálculo Excel

La hoja de cálculo Excel es una poderosa herramienta que permite la comprensión y solución de problemas en el área de la estadística y probabilidad. Ofrece funcionalidad que van más allá de la tabulación, cálculo de fórmulas y gráficos de datos, como calcular la media, varianza y desviación típica (Copyleft , 2008)

B. SPSS

Es la herramienta estadística más utilizada a nivel mundial. Puede trabajar con bases de datos de gran tamaño. Además, permite la recodificación de las variables y registros según las necesidades del usuario. El programa consiste en un módulo base y módulos anexos que se han ido actualizando con nuevos procedimientos estadísticos (López(a), 2014).

CAPÍTULO IV
RESULTADOS, DISCUSION

CAPITULO IV. RESULTADOS, DISCUSIÓN

4.1. Descripción de los resultados

A continuación se detallan los resultados obtenidos del Instrumento que fue aplicado a los 30 Trabajadores Administrativos de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén.

Objetivo Especifico N° 01: Analizar el nivel de comunicación interna en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén, 2017

Análisis estadístico de la variable Comunicación Interna por dimensiones

Tabla N° 3: Estadísticos de Dimensión Control

| | P1 | P2 | P3 | P4 |
|-------|-------|-------|-------|------|
| N | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Media | 4.07 | 4.53 | 4.23 | 4.90 |
| S | 1.285 | .900 | 1.104 | .305 |
| C.V. | 31.57 | 19.87 | 26.10 | 6.22 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017. S significa desviación típica; C.V significa coeficiente de variación. P significa pregunta

Tabla N° 4: Datos de frecuencia y porcentaje de dimensión Control

| Preguntas | P1 | | P2 | | P3 | | P4 | |
|--------------|----|------|----|------|----|------|----|------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Nunca | 3 | 10,0 | 0 | 0,0 | 1 | 3,3 | 0 | 0,0 |
| Casi Nunca | 1 | 3,3 | 2 | 6,7 | 1 | 3,3 | 0 | 0,0 |
| A Veces | 2 | 6,7 | 2 | 6,7 | 6 | 20,0 | 0 | 0,0 |
| Casi Siempre | 9 | 30.0 | 4 | 13.3 | 4 | 13,3 | 3 | 10.0 |
| Siempre | 15 | 50.0 | 22 | 73.3 | 18 | 60.0 | 27 | 90.0 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017. f=frecuencia. P = pregunta.

La tabla N° 3 muestra la media, desviación típica y coeficiente de variación para la dimensión control. Como se puede observar, los valores de la media varían entre 4,07 para el menor valor, que corresponde a las preguntas 1

¿Cuándo ingreso a trabajar en la Filial Jaén, le comunicaron las normas que debe tener en cuenta para brindar sus servicios? dando a entender que los trabajadores administrativos de la universidad en su mayoría manifiestan que cuando ingresaron se les comunicaron las normas que debe tener en cuenta para brindar sus servicios ; y el mayor valor 4,90 correspondiente a la pregunta 4: ¿Es usted respetuoso de los niveles de autoridad establecidos en la Filial?. La diferencia entre ambos valores para el caso de las media es 0,83 siendo los datos cercanos y relacionados entre sí. Respecto a la desviación típica podemos observar que el menor y mayor valor obtenidos pertenecen a las preguntas 4 y 1, siendo de 0,305 y 1,285 respectivamente. El coeficiente de variabilidad se ubica entre 6,22% de la pregunta 4 y 31, 57% de la pregunta 1, donde podemos ver que los datos se muestran dispersos, indicándonos con estos resultados que el coeficiente de variación se encuentra en la categoría Poco Precisa de acuerdo con (DANE, 2008), a pesar que el resultado de la media muestra datos cercanos.

En la tabla N° 4 tenemos los resultados de las frecuencias y porcentajes para cada uno de los criterios considerados en la dimensión control. Podemos ver que el mayor porcentaje fue de 90,0%, que pertenece a la pregunta 4, mediante la cual, los trabajadores administrativos de la Filial Jaén, Universidad Alas Peruanas, indicaron que siempre son respetuoso de los niveles de autoridad establecidos en la Filial; el segundo mayor valor está representado por la pregunta n° 2 con el 73,30% del total, significando esto que los trabajadores administrativos de la Filial Jaén, Universidad Alas Peruanas saben que existen normas internas en la Institución que debe tener en cuenta al momento de comunicar algo. En el caso del menor porcentaje pertenece a la pregunta 3 con 3,30% en que los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, manifestaron que están debidamente establecidos los niveles de jerarquía de autoridad en la Filial. El resto de valores oscilan entre las categorías siempre, a veces y casi siempre con valores altos en cada una de ellas y las categorías casi nunca y nunca con valores bajos, dando a entender que los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, saben que existe control en los niveles de comunicación interna.

Tabla N° 5: Estadísticos de la Dimensión Motivación

| | P5 | P6 | P7 | P8 |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| N | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Media | 3.33 | 2.00 | 4.60 | 4.63 |
| S | 1.470 | 1.232 | .621 | .718 |
| C.V. | 44.14 | 61.60 | 13.50 | 15.51 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017.
S significa desviación típica; C.V significa coeficiente de variación. P significa pregunta

Tabla N° 6: Datos de frecuencia y porcentaje de dimensión Motivación

| Preguntas Categorías | P5 | | P6 | | P7 | | P8 | |
|-------------------------|----|------|----|------|----|------|----|------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Nunca | 5 | 16,7 | 15 | 50,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Casi Nunca | 4 | 13,3 | 7 | 23,3 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| A Veces | 6 | 20,0 | 1 | 3,3 | 2 | 6,7 | 4 | 13,3 |
| Casi Siempre | 4 | 20,0 | 7 | 23,3 | 8 | 26,7 | 3 | 10,0 |
| Siempre | 5 | 30,0 | 0 | 0,0 | 20 | 66,7 | 23 | 76,7 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017.
f=frecuencia. P = pregunta.

La tabla N° 5 presenta estadísticos de la dimensión Motivación, entre los principales, la media, la desviación típica y el coeficiente de variación. En la tabla 5 se puede observar que los valores de la media obtenidos varían entre 2,00 para la pregunta 6 (¿Recibe algún incentivo laboral para mejorar su desempeño laboral?) y 4,63 para la pregunta 8 (¿Cumple con las políticas y procedimientos establecidos por la Institución en el desarrollo de sus funciones?). Vemos que la diferencia entre el mayor y menor valor, obtenidos es de 2,63 siendo éste un valor distante, por lo que se puede manifestar que hay dispersión entre los datos para esta dimensión. La desviación típica mayor es de 1,470 y corresponde a la pregunta 5 (¿Es usted motivado para mejorar su desempeño laboral en el cargo ocupa?), frente al menor valor de 0,621 para la pregunta 7 (¿Cree usted que su comportamiento en cumplimiento de sus funciones es el adecuado según el perfil del cargo que ocupa?). Respecto al

coeficiente de variación, se puede observar que la pregunta 7 con C.V. de 13,50%, frente a la pregunta 6 con un coeficiente de variación de 61,60%, siendo la diferencia entre ambos valores de 48,10%, valor que se encuentra en la categoría poco precisa según (DANE, 2008).

En la tabla N° 6 se muestran las frecuencias y porcentajes para cada ítem de la dimensión motivación, de acuerdo a las categorías nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Podemos ubicar al mayor valor en la categoría siempre en la pregunta 8, con 76,70%, es decir que los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, siempre cumple con las políticas y procedimientos establecidos por la Institución en el desarrollo de sus funciones; seguido de la pregunta 7 con 66,70% donde los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, manifiestan que siempre cree que su comportamiento en cumplimiento de sus funciones es el adecuado según el perfil del cargo que ocupa, seguido por el 50% de la pregunta 6, en el cual manifiestan los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, que nunca recibe algún incentivo laboral para mejorar su desempeño laboral. Mientras que en los valores de menor nivel ubicamos a las preguntas 6, 7 y 8 con porcentajes de 3,3%, 6,7% y 10% en las categorías a veces y casi siempre, respectivamente. El resto de datos se encuentran distribuidos de manera uniforme en cada categoría que les corresponde según lo manifestado por los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas.

Tabla N° 7: Estadísticos de la Dimensión Vínculo

| | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Media | 3.83 | 3.97 | 3.83 | 4.47 | 3.77 | 3.97 |
| S | 1.289 | 1.217 | 1.315 | .973 | 1.382 | 1.066 |
| C.V. | 33.66 | 30.65 | 34.33 | 21.77 | 36.66 | 26.85 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017.
S significa desviación típica; C.V significa coeficiente de variación. P significa pregunta

Tabla N° 8: Datos de frecuencia y porcentaje de dimensión Vínculo

| Preguntas Categorías | P9 | | P10 | | P11 | | P12 | | P13 | | P14 | |
|-------------------------|----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
| | f | % | f | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Nunca | 3 | 10,0 | 2 | 6,7 | 3 | 10,0 | 1 | 3,3 | 3 | 10,0 | 1 | 3,3 |
| Casi Nunca | 1 | 3,3 | 2 | 6,7 | 1 | 3,3 | 1 | 3,3 | 3 | 10,0 | 2 | 6,7 |
| A veces | 6 | 20,0 | 4 | 13,3 | 7 | 23,3 | 1 | 3,3 | 5 | 16,7 | 5 | 16,7 |
| Casi Siempre | 8 | 26,7 | 9 | 30,0 | 6 | 20,0 | 7 | 23,3 | 6 | 20,0 | 11 | 36,7 |
| Siempre | 12 | 40,0 | 13 | 43,3 | 13 | 43,3 | 20 | 66,7 | 13 | 43,3 | 11 | 36,7 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017.

f=frecuencia. P = pregunta.

En la tabla N° 7 se presentan los estadísticos para la dimensión Vínculo, como la media, la desviación típica y el coeficiente de variación. Se puede observar en la tabla N° 7 que los valores de la media varían entre 3,77 para la pregunta 13 (¿Hacen de su conocimiento en los plazos establecidos los acuerdos tomados por la alta gerencia respecto a la integración del personal?) y 4,47 para la pregunta 12 (¿Se siente capacitado para llevar las actividades del cargo que ocupa y las sus actividades familiares?). Vemos que la diferencia entre el mayor y menor valor, obtenidos es de 0,70 siendo éste un valor cercano, por lo que se puede manifestar que no hay dispersión entre los datos para esta dimensión. La desviación típica mayor es de 1,315 y corresponde a la pregunta 11 (¿Siente usted que en la universidad le brindan calidad y beneficios a su vida familiar?), frente al menor valor de 0,973 para la pregunta 12. Respecto al coeficiente de variación, podemos observar que la pregunta 12 con C.V. de 21,77%, frente a la pregunta 13 con un coeficiente de variación de 36,66%, siendo la diferencia entre ambos valores de 14,89%, valor que se encuentra en la categoría Precisión Aceptable según (DANE, 2008).

En la tabla N° 8 observamos las frecuencias y porcentajes para cada ítem de la dimensión Vínculo, en a las categorías asignadas como nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Se puede observar que el mayor valor está en la categoría siempre correspondiente a la pregunta 12, con 66,70%, es decir que los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, Siempre se siente capacitado para llevar las actividades del cargo que ocupa y las sus actividades familiares; seguido de las preguntas 10, 11 y

13 con 43,30% donde los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, Mientras que en los valores de menor nivel ubicamos a las preguntas 9, 11, 12 y 14 con porcentajes de 3,3%, 3,3%, 3,3% y 3,3% en las categorías Nunca, Casi Nunca y A veces respectivamente. El resto de datos se encuentran distribuidos de manera uniforme en cada categoría que les corresponde según lo manifestado por los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas.

Tabla N° 9: Estadísticos de la Dimensión Efectividad

| | P15 | P16 | P17 | P18 |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| N | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Media | 4.03 | 4.53 | 3.80 | 4.40 |
| S | .999 | .776 | 1.126 | .814 |
| C.V. | 24.79 | 17.13 | 29.63 | 18.50 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017.
S significa desviación típica; C.V significa coeficiente de variación. P significa pregunta

Tabla N° 10: Datos de frecuencia y porcentaje de dimensión Efectividad

| Preguntas Categorías | P15 | | P16 | | P17 | | P18 | |
|-------------------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
| | f | % | f | % | F | % | F | % |
| Nunca | 1 | 3,3 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Casi Nunca | 1 | 3,3 | 1 | 3,3 | 5 | 16,7 | 1 | 3,3 |
| A veces | 5 | 16,7 | 2 | 6,7 | 7 | 23,3 | 3 | 10,0 |
| Casi Siempre | 12 | 40,0 | 7 | 23,3 | 7 | 23,3 | 9 | 30,0 |
| Siempre | 11 | 36,7 | 20 | 66,7 | 11 | 36,7 | 17 | 56,7 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017.
f=frecuencia. P = pregunta.

La tabla N° 9 presenta estadísticos: la media, la desviación típica y el coeficiente de variación de la dimensión Efectividad. De la tabla 09 se puede indicar que los valores de la media obtenidos varían entre 3,80 para la pregunta 17 (¿Participa Usted en la construcción de propuestas participativa con el fin de alcanzar las metas establecidas?) y 4,53 para la pregunta 16 (¿Las actividades que usted realiza están de acuerdo con los objetivos que persigue la institución?). Vemos que la diferencia entre el mayor y menor valor, obtenidos es de 0,73 siendo éste un valor cercano, por lo que se puede manifestar que no hay dispersión entre los datos para esta dimensión. La desviación típica mayor

es de 1,126 correspondiente a la pregunta 17, frente al menor valor de 0,776 para la pregunta 16. Respecto al coeficiente de variación, puedo indicar que la pregunta 16 con C.V. de 17,13%, frente a la pregunta 17 con un coeficiente de variación de 29,63%, siendo la diferencia entre ambos valores de 12,50%, valor que se encuentra en la categoría precisión aceptable según (DANE, 2008).

En la tabla N° 10 se muestran las frecuencias y porcentajes para cada ítem de la dimensión Efectividad, con sus categorías nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Donde podemos ubicar al mayor valor en la categoría siempre correspondiente a la pregunta 16, con 66,70%, es decir que los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, siempre realizan actividades que están de acuerdo con los objetivos que persigue la institución; seguido de la pregunta 18 con 56,70% donde los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, manifiestan que siempre participan activamente en el desarrollo de las actividades de la universidad para alcanzar las metas establecidas en la filial; seguido por el 40% de la pregunta 15, en el cual manifiestan los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, que Casi siempre creen que su desempeño laboral dentro de la institución es suficiente para alcanzar los objetivos establecidos. Mientras que en los valores de menor nivel ubicamos a las preguntas 15, 16 y 18 con porcentajes de 3,30% respectivamente cada una en las categorías Nunca y Casi nunca. El resto de datos se encuentran distribuidos de manera uniforme en cada categoría que les corresponde según lo manifestado por los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas.

Tabla N° 11: Estadísticos de la Dimensión Identidad

| | P19 | P20 | P21 | P22 |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| N | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Media | 4.37 | 3.70 | 3.90 | 3.57 |
| S | .809 | 1.149 | 1.185 | 1.165 |
| C.V. | 18.51 | 31.05 | 30.38 | 32.63 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017.
S significa desviación típica; C.V significa coeficiente de variación. P significa pregunta

Tabla N° 12: Datos de frecuencia y porcentaje de la Dimensión Identidad

| Preguntas Categorías | P19 | | P20 | | P21 | | P22 | |
|-------------------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
| | f | % | f | % | F | % | F | % |
| Nunca | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 6,7 | 0 | 0,0 |
| Casi Nunca | 0 | 0,0 | 6 | 20,0 | 1 | 3,3 | 7 | 23,3 |
| A veces | 6 | 20,0 | 7 | 23,3 | 7 | 23,3 | 8 | 26,7 |
| Casi Siempre | 7 | 23,3 | 7 | 23,3 | 8 | 26,7 | 6 | 20,0 |
| Siempre | 17 | 56,7 | 10 | 33,3 | 12 | 40,0 | 9 | 30,0 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017.

f=frecuencia. P = pregunta.

La tabla N° 11 presenta estadísticos: La media, desviación típica y el coeficiente de variación de la dimensión Identidad. De la tabla 11 se puede indicar que los valores de la media obtenidos varían entre 3,57 para la pregunta 22 (¿La comunicación interna que se maneja en la filial está de acuerdo a la cultura organizacional que posee la institución para darse a conocer a la población?) y 4, 73 para la pregunta 19 (¿Se siente identificado usted con sus demás compañeros de trabajo como grupo único con características particulares de acuerdo a las políticas institucionales?). Vemos que la diferencia entre el mayor y menor valor, obtenidos es de 0,80 siendo éste un valor cercano, por lo que se puede manifestar que no hay dispersión entre los datos para esta dimensión. La desviación típica mayor es de 1,185 correspondiente a la pregunta 21, frente al menor valor de 0,809 para la pregunta 19. Respecto al coeficiente de variación, puedo indicar que la pregunta 19 con C.V. de 18,51% es la menor, frente a la pregunta 22 con un coeficiente de variación de 32,63% es la mayor, siendo la diferencia entre ambos valores de 14,12%, valor que se encuentra en la categoría precisión aceptable según (DANE, 2008).

En la tabla N° 12 se muestran las frecuencias y porcentajes para cada ítem de la dimensión Identidad, con sus categorías Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. Donde podemos ubicar al mayor valor en la categoría siempre pertenece a la pregunta 19, con 56,70%, es decir que los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, siempre se siente identificado con sus demás compañeros de trabajo como grupo único con

características particulares de acuerdo a las políticas institucionales; seguido de la pregunta 21 con 40,00% donde los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, manifiestan que Siempre creen que la comunicación interna que maneja la filial está de acuerdo a las políticas institucionales establecidas; seguido por el 33,3% de la pregunta 20, en el cual manifiestan los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, que Siempre creen que existe identificación de todos los trabajadores de la filial con las políticas educativas institucionales. Mientras que el valor de menor nivel lo ubicamos en la pregunta 21 con 3,30% en la categoría Casi nunca. El resto de datos se encuentran distribuidos de manera uniforme en cada categoría que les corresponde según lo manifestado por los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas.

Tabla N° 13: Resumen por dimensiones de la variable Comunicación Interna

| Variable | Dimensiones | Categorías | | | | |
|----------------------|--------------------------|------------|------------|---------|--------------|---------|
| | | Nunca | Casi Nunca | A Veces | casi siempre | siempre |
| Comunicación Interna | Dimensión de control | 3,33 | 3,33 | 8,35 | 16,38 | 68,33 |
| | Dimensión de motivación | 16,68 | 9,15 | 10,83 | 20,00 | 43,55 |
| | Dimensión de vinculo | 7,22 | 5,55 | 15,55 | 26,13 | 45,55 |
| | Dimensión de efectividad | 0,83 | 6,65 | 14,18 | 29,15 | 49,20 |
| | Dimensión de identidad | 1,68 | 11,65 | 23,35 | 23,33 | 40,00 |
| | Promedio | 5,94 | 7,27 | 14,45 | 23,06 | 49,29 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017

En la Tabla N° 13 se observa en los resultados de la aplicación del instrumento que en promedio la variable comunicación interna se ubican todas sus dimensiones en la categoría siempre, mostrando resultados positivos en respuesta a las consultas realizadas, siendo el más alto porcentaje el 68.33%

de la dimensión Control, indicando con esto que los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, son respetuosos de las normas internas, niveles de jerarquía y los niveles de autoridad.

Objetivo Especifico N° 02: Identificar el nivel de cultura organizacional del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén, 2017

Análisis estadístico de la variable Cultura Organizacional por dimensiones

Tabla N° 14: Estadísticos de la Dimensión Atención al Detalle

| | P23 | P24 | P25 | P26 |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| N | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Media | 4.40 | 4.77 | 4.30 | 4.50 |
| S | .932 | .504 | .750 | .777 |
| C.V. | 21.18 | 10.57 | 17.44 | 17.26 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017.
S significa desviación típica; C.V significa coeficiente de variación. P significa pregunta

Tabla N° 15: Datos de frecuencia y porcentaje de la Dimensión Atención al Detalle

| Preguntas Categorías | P23 | | P24 | | P25 | | P26 | |
|-------------------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
| | f | % | f | % | F | % | F | % |
| Nunca | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Casi Nunca | 1 | 3,3 | 0 | 0,0 | 1 | 3,3 | 0 | 0,0 |
| A veces | 6 | 20,0 | 1 | 3,3 | 2 | 6,7 | 5 | 16,7 |
| Casi Siempre | 3 | 10,0 | 5 | 16,7 | 14 | 46,7 | 5 | 16,7 |
| Siempre | 20 | 66,7 | 24 | 80,0 | 13 | 43,3 | 20 | 66,6 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017.

f=frecuencia. P = pregunta.

En la tabla N° 14 se presentan los estadísticos: Media, Desviación Típica y el Coeficiente de Variación de la dimensión Atención al Detalle. De la tabla 14 se puede indicar que los valores de la media obtenidos varían entre 4,30 para la pregunta 25 (¿Considera usted que el trabajo desempeñado en la universidad satisface las necesidades de los usuarios que solicitan atención a sus problemas?) y 4,77 para la pregunta 24 (¿Muestra interés en las actividades que realiza de acuerdo a los alcances comunicados por su jefe inmediato?). De la tabla 16 podemos ver que la diferencia entre el mayor y menor valor, obtenidos es de 0,47 siendo éste un valor cercano, por lo que se puede manifestar que no hay dispersión entre los datos para esta dimensión. La desviación típica mayor es de 0,932 correspondiente a la pregunta 23, frente al menor valor de 0,504 para la pregunta 24. Respecto al coeficiente de variación, puedo indicar que la pregunta 24 con C.V. de 10,57% es la menor, frente a la pregunta 23 con un coeficiente de variación de 21,18% es la mayor, siendo la diferencia entre ambos valores de 10,61%, valor que se encuentra en la categoría precisión aceptable según (DANE, 2008).

En la tabla N° 15 se muestran las frecuencias y porcentajes para cada ítem de la dimensión Atención al detalle, con sus categorías Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. Donde podemos ubicar al mayor valor en la categoría siempre que pertenece a la pregunta 24, con 80,00%, es decir que los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, siempre muestra interés en las actividades que realiza de acuerdo a los alcances comunicados por su jefe inmediato; seguido de las preguntas 26 y 23 con 66,60% cada una de ellas respectivamente; seguido por el 46,7% de la pregunta 25, en el cual manifiestan los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, que Casi siempre considera que el trabajo desempeñado en la universidad satisface las necesidades de los usuarios que solicitan atención a sus problemas. Mientras que el valor de menor nivel lo ubicamos en las preguntas 23, 24 y 25 con 3,30% en las categorías Casi nunca y A veces respectivamente. El resto de datos se encuentran distribuidos de manera uniforme en cada categoría que les corresponde según lo manifestado

por los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas.

Tabla N° 16: Estadísticos de la Dimensión Orientación a los Resultados

| | P27 | P28 | P29 | P30 |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| N | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Media | 4.17 | 3.87 | 3.23 | 4.67 |
| S | .834 | 1.167 | 1.357 | .711 |
| C.V. | 20.00 | 30.16 | 42.01 | 15.22 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017.
S significa desviación típica; C.V significa coeficiente de variación. P significa pregunta

Tabla N° 17: Datos de frecuencia y porcentaje de la Dimensión Orientación a los Resultados

| Preguntas Categorías | P27 | | P28 | | P29 | | P30 | |
|-------------------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
| | f | % | f | % | F | % | F | % |
| Nunca | 0 | 0,0 | 3 | 10,0 | 5 | 16,7 | 0 | 0,0 |
| Casi Nunca | 1 | 3,3 | 0 | 0,0 | 3 | 10,0 | 1 | 3,3 |
| A veces | 5 | 16,7 | 4 | 13,3 | 8 | 26,7 | 1 | 3,3 |
| Casi Siempre | 12 | 40,0 | 14 | 46,7 | 8 | 26,7 | 5 | 16,7 |
| Siempre | 12 | 40,0 | 9 | 30,0 | 6 | 20,0 | 23 | 76,7 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017.
f=frecuencia. P = pregunta.

En la tabla N° 16 se presentan los estadísticos: Media, Desviación Típica y el Coeficiente de Variación de la dimensión Orientación a los Resultados. De la tabla 16 se puede indicar que los valores de la media obtenidos varían entre 3,23 para la pregunta 29 (¿Usted cree que todos los trabajadores de la filial se reúnen para identificar problemas o metas comunes e implementar estrategias para alcanzar los objetivos fijados por la universidad?) y 4, 67 para la pregunta 30 (¿Usted cree que lograr relaciones armoniosas entre todos los trabajadores o ayudarse en mejorar los procesos de atención es la clave para lograr el éxito en la filial?). Adema también podemos ver que la diferencia entre el mayor y menor valor, obtenidos es de 1,44 siendo éste un valor no muy lejano, por lo que se puede manifestar que no hay dispersión entre los datos para esta dimensión. La desviación típica mayor es de 1,167 correspondiente a la

pregunta 28, frente al menor valor de 0,711 para la pregunta 30. Respecto al coeficiente de variación, puedo indicar que la pregunta 30 con C.V. de 15,22% es la menor, frente a la pregunta 29 con un coeficiente de variación de 42,01% es la mayor, siendo la diferencia entre ambos valores de 26,79%, valor que se encuentra en la categoría Poco precisa según (DANE, 2008).

En la tabla N° 17 se muestran las frecuencias y porcentajes para cada ítem de la dimensión Orientación a los Resultados, con sus categorías Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. Donde podemos ubicar al mayor valor en la categoría siempre que pertenece a la pregunta 30, con 76,70%, es decir que los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, siempre creen que lograr relaciones armoniosas entre todos los trabajadores o ayudarse en mejorar los procesos de atención es la clave para lograr el éxito en la filial; seguido de la pregunta 28 con 46,70% en la que indican los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas que Casi siempre en la filial se tiene la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia ante cualquier problema que se nos presente en el desarrollo de las actividades orientadas a concretar resultados; seguido por el 40,0% de la pregunta 27 para las categorías siempre y casi siempre respectivamente. Mientras que el valor de menor nivel lo ubicamos en las preguntas 27 y 30 con 3,30% en las categorías Casi nunca y A veces respectivamente. El resto de datos se encuentran distribuidos de manera uniforme en cada categoría que les corresponde según lo manifestado por los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas.

Tabla N° 18: Estadísticos de la Dimensión Orientación a la Gente

| | P31 | P32 | P33 | P34 |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| N | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Media | 4.40 | 4.83 | 3.63 | 4.07 |
| S | .770 | .592 | 1.189 | 1.311 |
| C.V. | 17.50 | 12.26 | 32.75 | 32.21 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017. S significa desviación típica; C.V significa coeficiente de variación. P significa pregunta

Tabla N° 19: Datos de frecuencia y porcentaje de la Dimensión Orientación a la Gente

| Preguntas Categorías | P31 | | P32 | | P33 | | P34 | |
|-------------------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
| | f | % | f | % | F | % | F | % |
| Nunca | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 6,7 | 3 | 10,0 |
| Casi Nunca | 0 | 0,0 | 1 | 3,3 | 3 | 10,0 | 1 | 3,3 |
| A veces | 5 | 16,7 | 0 | 0,0 | 7 | 23,3 | 3 | 10,0 |
| Casi Siempre | 8 | 26,7 | 2 | 6,7 | 10 | 33,3 | 7 | 23,3 |
| Siempre | 17 | 56,7 | 27 | 90,0 | 8 | 26,7 | 16 | 53,3 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017.

f=frecuencia. P = pregunta.

En la tabla N° 18 se presentan los estadísticos: Media, Desviación Típica y el Coeficiente de Variación de la dimensión Orientación a la Gente. De la tabla 18 puedo indicar que los valores de la media obtenidos varían entre 3,63 para la pregunta 33 (¿Usted cree que en la filial se toman decisiones sustentadas en la información y el aprovechamiento de los conocimientos de sus trabajadores?) y 4,83 para la pregunta 32 (¿Está usted comprometido con el desarrollo de la filial siendo responsable en el cumplimiento de sus funciones?). Además también podemos ver que la diferencia entre el mayor y menor valor, obtenidos es de 1,20 siendo éste un valor no muy lejano, por lo que se puede manifestar que no hay dispersión entre los datos para esta dimensión. La desviación típica mayor es de 1,189 correspondiente a la pregunta 33, frente al menor valor de 0,592 para la pregunta 32. Respecto al coeficiente de variación, puedo indicar que la pregunta 32 con C.V. de 12,26% es la menor, frente a la pregunta 33 con un coeficiente de variación de 32,75% es la mayor, siendo la diferencia entre ambos valores de 20,49%, valor que se encuentra en la categoría Poco precisa según (DANE, 2008).

En la tabla N° 19 se muestran las frecuencias y porcentajes para cada ítem de la dimensión Orientación a la Gente, con sus categorías Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. Donde podemos ubicar al mayor valor en la categoría siempre que pertenece a la pregunta 32, con 90,00%, es decir que los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, siempre está comprometidos con el desarrollo de la filial siendo responsable en el cumplimiento de sus funciones; seguido de la pregunta 31 con 56,70% en la

que indican los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas que Siempre creen que las decisiones tomadas en el desarrollo de las actividades de la filial ayudan a lograr los resultados esperados; seguido por el 53,30% de la pregunta 34 para la categorías siempre, en la que indican los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas que Siempre toma decisiones teniendo en cuenta las políticas y procedimientos establecidos por las autoridades de la universidad. Mientras que el valor de menor nivel lo ubicamos en las preguntas 32 y 34 con 3,30% en la categoría Casi nunca respectivamente. El resto de datos se encuentran distribuidos de manera uniforme en cada categoría que les corresponde según lo manifestado por los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas.

Tabla N° 20: Estadísticos de la Dimensión Orientación a los Equipos

| | P35 | P36 |
|-------|-------|-------|
| N | 30 | 30 |
| Media | 3.50 | 3.67 |
| S | 1.432 | 1.295 |
| C.V. | 40.91 | 35.29 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017.
S significa desviación típica; C.V significa coeficiente de variación. P significa pregunta

Tabla N° 21: Datos de frecuencia y porcentaje de la Dimensión Orientación a los Equipos

| Preguntas Categorías | P35 | | P36 | |
|-------------------------|-----|------|-----|------|
| | f | % | f | % |
| Nunca | 5 | 16,7 | 2 | 6,7 |
| Casi Nunca | 2 | 6,7 | 5 | 16,7 |
| A veces | 5 | 16,7 | 4 | 13,3 |
| Casi Siempre | 9 | 30,0 | 9 | 30,0 |
| Siempre | 9 | 30,0 | 10 | 33,3 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017.
f=frecuencia. P = pregunta.

En la tabla N° 20 se presentan los estadísticos: Media, Desviación Típica y el Coeficiente de Variación de la dimensión Orientación a los Equipos. De la tabla 20 puedo indicar que los valores de la media obtenidos varían entre 3,67 para la pregunta 36 (¿En la filial se establecen equipos de trabajo orientados a

obtener resultados en beneficio de todos?) y 3,50 para la pregunta 35 (¿En la filial, cuando se presenta algún problema, este es solucionado conformando equipos de trabajo?). Además también podemos ver que la diferencia entre el mayor y menor valor, obtenidos es de 0,17 siendo éste un valor cercano, por lo que se puede manifestar que no hay dispersión entre los datos para esta dimensión. La desviación típica mayor es de 1,432 correspondiente a la pregunta 35, frente al menor valor de 1,295 para la pregunta 36. Respecto al coeficiente de variación, puedo indicar que la pregunta 36 con C.V. de 35,29% es la menor, frente a la pregunta 35 con un C.V. de 40,91% es la mayor, siendo la diferencia entre ambos valores de 5,62%, valor que se encuentra en la categoría precisa según (DANE, 2008).

En la tabla N° 21 se muestran las frecuencias y porcentajes para cada ítem de la dimensión Orientación a la Gente, con sus categorías Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. Donde podemos ubicar al mayor valor en la categoría siempre que pertenece a la pregunta 33, con 33,30%, es decir que los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, siempre establecen equipos de trabajo orientados a obtener resultados en beneficio de todos; seguido de la pregunta 35 con 30,00% en la que indican los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas que Siempre cuando se presenta algún problema en la filial, este es solucionado conformando equipos de trabajo. Mientras que el valor de menor nivel lo ubicamos en la pregunta 36 con 6,70% en la categoría Nunca. El resto de datos se encuentran distribuidos de manera uniforme en cada categoría que les corresponde según lo manifestado por los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas.

Tabla N° 22: Estadísticos de la Dimensión Estabilidad

| | P37 | P38 | P39 | P40 |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| N | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Media | 3.70 | 3.93 | 3.13 | 3.23 |
| S | 1.179 | .868 | 1.279 | 1.406 |
| C.V. | 31.86 | 22.09 | 40.86 | 43.53 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017. S significa desviación típica; C.V significa coeficiente de variación. P significa pregunta

Tabla N° 23: Datos de frecuencia y porcentaje de la Dimensión Estabilidad

| Preguntas Categorías | P37 | | P38 | | P39 | | P40 | |
|-------------------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
| | f | % | f | % | F | % | F | % |
| Nunca | 2 | 6,7 | 0 | 0,0 | 3 | 10,0 | 5 | 16,7 |
| Casi Nunca | 2 | 6,7 | 2 | 6,7 | 8 | 26,7 | 4 | 13,4 |
| A veces | 8 | 26,7 | 6 | 20,0 | 6 | 20,0 | 7 | 23,3 |
| Casi Siempre | 9 | 30,0 | 14 | 46,7 | 8 | 26,7 | 7 | 23,3 |
| Siempre | 9 | 30,0 | 8 | 26,7 | 5 | 16,7 | 7 | 23,3 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017.

f=frecuencia. P = pregunta.

En la tabla N° 22 se presentan los estadísticos: Media, Desviación Típica y el Coeficiente de Variación de la Dimensión Estabilidad. De la tabla 22 puedo indicar que los valores de la media obtenidos varían entre 3,13 para la pregunta 39 (¿En la Filial se fortalece sus conocimientos constantemente con capacitaciones orientadas a fortalecer su crecimiento personal e institucional?) y 3,93 para la pregunta 38 (¿Cree que los servicios que se brindan en la filial actualmente satisface el nivel de crecimiento que necesita la universidad?). Además también podemos ver que la diferencia entre el mayor y menor valor, obtenidos es de 0,80 siendo éste un valor cercano, por lo que se puede manifestar que no hay dispersión entre los datos para esta dimensión. La desviación típica mayor es de 1,406 correspondiente a la pregunta 40, frente al menor valor de 0,868 para la pregunta 38. Respecto al coeficiente de variación, puedo indicar que la pregunta 38 con C.V. de 22,09% es la menor, frente a la pregunta 40 con un coeficiente de variación de 43,53% es la mayor, siendo la diferencia entre ambos valores de 21,44%, valor que se encuentra en la categoría Poco precisa según (DANE, 2008).

En la tabla N° 23 se muestran las frecuencias y porcentajes para cada ítem de la Dimensión Estabilidad, con sus categorías Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. Donde podemos ubicar al mayor valor en la categoría Casi siempre que pertenece a la pregunta 38, con 46,70%, es decir que los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, Casi siempre cree que los servicios que se brindan en la filial

actualmente satisface el nivel de crecimiento que necesita la universidad; seguido de la pregunta 37 con 30,00% en la que indican los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas que Casi siempre y Siempre respectivamente, Están conforme que en la filial se mantenga siempre la misma forma de desarrollo de actividades educativas. Mientras que el valor de menor nivel lo ubicamos en las preguntas 37 y 38 con 6,70% en la categoría Nunca y Casi nunca respectivamente. El resto de datos se encuentran distribuidos de manera uniforme en cada categoría que les corresponde según lo manifestado por los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas.

Tabla N° 24: Resumen por dimensiones de la variable Cultura organizacional

| Variable | Dimensiones | Categorías | | | | |
|------------------------|--|------------|------------|---------|--------------|---------|
| | | Nunca | Casi Nunca | A veces | casi siempre | siempre |
| Cultura Organizacional | Dimensión atención al detalle | 0,00 | 1,65 | 11,68 | 22,53 | 64,15 |
| | Dimensión orientación a los resultados | 6,65 | 4,15 | 15,00 | 32,53 | 41,68 |
| | Dimensión orientación a la gente | 4,18 | 4,15 | 12,50 | 22,50 | 56,68 |
| | Dimensión orientación a los equipos | 11,70 | 11,65 | 15,00 | 30,00 | 31,65 |
| | Dimensión estabilidad | 8,35 | 13,38 | 22,48 | 31,68 | 24,13 |
| | Promedio | 6,68 | 7,00 | 15,33 | 27,85 | 43,66 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 18/05/2017

En la Tabla N° 24 se observa en los resultados de la aplicación del instrumento que en promedio la variable Cultura organizacional se ubican todas sus dimensiones en la categoría siempre, mostrando resultados positivos en respuesta a las consultas realizadas, siendo el más alto porcentaje el 64.15%

de la dimensión Atención al detalle, indicando con esto que los trabajadores administrativos de la Filial Jaén Universidad Alas Peruanas, muestran siempre interés por la atención a los usuarios, actividades que realizan y marcan la diferencia de las demás universidades del medio.

Objetivo Especifico N° 03: Establecer el grado de relación que existe entre la comunicación interna y la cultura organizacional en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén, 2017.

Tabla 15: Correlación de las variables Comunicación Interna y Cultura Organizacional

| | | Comunicación Interna | Cultura Organizacional |
|-----------------------------------|------------------------|-------------------------|---------------------------|
| Comunicación Interna | Correlación de Pearson | 1 | ,825** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 30 | 30 |
| Cultura Organizacional | Correlación de Pearson | ,825** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 30 | 30 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).
Fuente: resultados del software SPSSv22

Tabla N° 26: Estadísticos de Correlación de las variables Comunicación Interna y Cultura Organizacional

| | Comunicación Interna | Cultura Organizacional |
|-------|-------------------------|---------------------------|
| N | 30 | 30 |
| Media | 4.0197 | 4.000 |
| S | .64001 | .63091 |
| C.V. | 15.92 | 15.77 |

Interpretación.

En la Tabla N° 25, se muestra el resultado de relacionar las variables Comunicación Interna con Cultura Organizacional se ha determinado que la correlación de Pearson es ($r = 0.825$), resultado que ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,000$, que es inferior al nivel

de significancia fijado de 0,05, por lo que se llega a deducir que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable Comunicación Interna con Cultura Organizacional.

En la tabla N° 26 se presentan los estadísticos: Media, Desviación Típica y el Coeficiente de Variación de correlación de las variables Comunicación Interna y Cultura Organizacional. De la tabla 26 puedo indicar que los valores de la media obtenidos varían entre 4,0197 y 4,000 para cada variable de estudio. La desviación típica mayor es de 0,64001 correspondiente a la variable Comunicación Interna, frente al valor inferior de 0,63091 de la variable Cultura Organizacional. Respecto al coeficiente de variación, puedo indicar que Coeficiente de Variación de las variables esta entre 15.92 y 15.77, siendo la diferencia entre ambos valores de 0,15%, valor que se encuentra en la categoría Precisa según (DANE, 2008).

Objetivo Especifico N° 04: Describir el proceso de validación del instrumento de recojo de información de la relación entre comunicación interna y cultura organizacional del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén, 2017.

Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos.

La Validación

Un instrumento es válido si comprueba o mide aquello que pretendemos medir. Si el instrumento mide lo que tiene que medir se habla de autenticidad (López(a), 2014).

La validez de criterio de los instrumentos de recolección de datos fue realizada a través de juicio de expertos. Realizada por investigadores especialistas en la materia, los mismos que emitieron su opinión en un formulario de juicio de expertos dado por la Universidad debidamente firmados (anexo 3):

| EXPERTO | REFERENCIA |
|--------------------------------------|----------------|
| Dr. Manuel Rodrigo Triful Ortiz | Docente U.A.P. |
| Mg. Gladys Adriana Adrianzen Jiménez | Docente U.A.P. |
| Mg. Luis Omar Carbajal García | Docente U.A.P. |

Tabla N° 27: Validación del Instrumento por Expertos

| EXPERTO 1 | | | | | | EXPERTO 2 | | | | | | EXPERTO 3 | | | | | |
|-----------------|------------|---|---|---|---|-----------------|------------|---|---|---|---|-----------------|------------|---|---|---|---|
| ITEMS | VALORACIÓN | | | | | ITEMS | VALORACIÓN | | | | | ITEMS | VALORACIÓN | | | | |
| | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| I ₁ | x | | | | | I ₁ | x | | | | | I ₁ | x | | | | |
| I ₂ | x | | | | | I ₂ | x | | | | | I ₂ | x | | | | |
| I ₃ | x | | | | | I ₃ | x | | | | | I ₃ | x | | | | |
| I ₄ | x | | | | | I ₄ | x | | | | | I ₄ | x | | | | |
| I ₅ | x | | | | | I ₅ | x | | | | | I ₅ | x | | | | |
| I ₆ | x | | | | | I ₆ | x | | | | | I ₆ | x | | | | |
| I ₇ | x | | | | | I ₇ | | x | | | | I ₇ | x | | | | |
| I ₈ | x | | | | | I ₈ | x | | | | | I ₈ | x | | | | |
| I ₉ | x | | | | | I ₉ | x | | | | | I ₉ | x | | | | |
| I ₁₀ | x | | | | | I ₁₀ | x | | | | | I ₁₀ | x | | | | |
| I ₁₁ | x | | | | | I ₁₁ | x | | | | | I ₁₁ | | x | | | |
| I ₁₂ | | x | | | | I ₁₂ | x | | | | | I ₁₂ | x | | | | |
| I ₁₃ | x | | | | | I ₁₃ | x | | | | | I ₁₃ | x | | | | |
| I ₁₄ | x | | | | | I ₁₄ | | x | | | | I ₁₄ | x | | | | |
| I ₁₅ | x | | | | | I ₁₅ | x | | | | | I ₁₅ | x | | | | |
| I ₁₆ | x | | | | | I ₁₆ | x | | | | | I ₁₆ | x | | | | |
| I ₁₇ | x | | | | | I ₁₇ | x | | | | | I ₁₇ | x | | | | |
| I ₁₈ | x | | | | | I ₁₈ | | x | | | | I ₁₈ | x | | | | |
| I ₁₉ | x | | | | | I ₁₉ | x | | | | | I ₁₉ | x | | | | |
| I ₂₀ | x | | | | | I ₂₀ | x | | | | | I ₂₀ | x | | | | |
| I ₂₁ | x | | | | | I ₂₁ | x | | | | | I ₂₁ | x | | | | |
| I ₂₂ | x | | | | | I ₂₂ | x | | | | | I ₂₂ | x | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|-----|---|--|--|--|-----------------|-----|----|--|--|--|-----------------|-----|---|--|--|--|
| I ₂₃ | x | | | | | I ₂₃ | x | | | | | I ₂₃ | x | | | | |
| I ₂₄ | x | | | | | I ₂₄ | x | | | | | I ₂₄ | x | | | | |
| I ₂₅ | x | | | | | I ₂₅ | x | | | | | I ₂₅ | x | | | | |
| I ₂₆ | x | | | | | I ₂₆ | x | | | | | I ₂₆ | x | | | | |
| I ₂₇ | x | | | | | I ₂₇ | x | | | | | I ₂₇ | x | | | | |
| I ₂₈ | | x | | | | I ₂₈ | x | | | | | I ₂₈ | x | | | | |
| I ₂₉ | x | | | | | I ₂₉ | x | | | | | I ₂₉ | x | | | | |
| I ₃₀ | x | | | | | I ₃₀ | x | | | | | I ₃₀ | x | | | | |
| I ₃₁ | x | | | | | I ₃₁ | x | | | | | I ₃₁ | x | | | | |
| I ₃₂ | x | | | | | I ₃₂ | x | | | | | I ₃₂ | x | | | | |
| I ₃₃ | x | | | | | I ₃₃ | | x | | | | I ₃₃ | x | | | | |
| I ₃₄ | x | | | | | I ₃₄ | x | | | | | I ₃₄ | x | | | | |
| I ₃₅ | x | | | | | I ₃₅ | x | | | | | I ₃₅ | x | | | | |
| I ₃₆ | | x | | | | I ₃₆ | x | | | | | I ₃₆ | x | | | | |
| I ₃₇ | x | | | | | I ₃₇ | x | | | | | I ₃₇ | x | | | | |
| I ₃₈ | x | | | | | I ₃₈ | x | | | | | I ₃₈ | x | | | | |
| I ₃₉ | x | | | | | I ₃₉ | x | | | | | I ₃₉ | | x | | | |
| I ₄₀ | x | | | | | I ₄₀ | x | | | | | I ₄₀ | x | | | | |
| Total | 148 | 9 | | | | Total | 144 | 12 | | | | Total | 152 | 6 | | | |

FUENTE: Informe de expertos.

Coefficiente de valoración del instrumento por cada jurado:

$$C_1 = \frac{148 + 9}{160} = 98\% \quad C_2 = \frac{144 + 12}{160} = 97\% \quad C_3 = \frac{152 + 6}{160} = 99\%$$

Coefficiente de validez global del instrumento:

$$C_g = \sqrt[3]{C_1 \cdot C_2 \cdot C_3} = \sqrt[3]{(0,98)(0,97)(0,99)} = 94 \%$$

Este coeficiente de validez nos indica que el referido instrumento tiene validez es decir tienen relación los ítems, con la variable, dimensiones e indicadores, por lo que se le recomienda aplicar el instrumento.

Análisis de Confiabilidad

Un instrumento es fiable cuando aplicado varias veces en circunstancias similares permite obtener medidas consistentes (López(a), 2014). Existen diferentes procedimientos para determinar la fiabilidad de un instrumento. La confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach, posterior a la prueba piloto aplicada a 10 docentes administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, utilizando para su determinación el software SPSS versión 22.

A. Análisis de confiabilidad del instrumento por dimensiones

Tabla N° 28: Estadísticos de fiabilidad por dimensiones

| Dimensiones | Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|--|------------------|---|----------------|
| Dimensión de control | ,734 | ,758 | 4 |
| Dimensión de motivación | ,730 | ,747 | 4 |
| Dimensión de vinculo | ,761 | ,812 | 6 |
| Dimensión de efectividad | ,728 | ,741 | 4 |
| Dimensión de identidad | ,837 | ,823 | 4 |
| Dimensión atención al detalle | ,726 | ,801 | 4 |
| Dimensión orientación a los resultados | ,731 | ,768 | 4 |
| Dimensión orientación a la gente | ,781 | ,789 | 4 |
| Dimensión orientación a los equipos | ,957 | ,969 | 2 |
| Dimensión estabilidad | ,796 | ,815 | 4 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada a 10 Docentes administrativos de la Universidad Nacional de Jaén. 11/05/2017.

En la tabla N° 28 se observa que los valores de alfa de Cronbach para elementos estandarizados varían entre 0,726 y 0,969; encontrándose en los rangos de aceptable, bueno y excelente, alcanzado una alta correlación. Por tanto, el instrumento es confiable para su aplicación.

B. Análisis de confiabilidad de todo el instrumento

Tabla N° 29: Estadísticos de fiabilidad de todo el instrumento

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados | N de elementos |
|------------------|--|----------------|
| ,884 | ,886 | 40 |

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada a 10 Docentes administrativos de la Universidad Nacional de Jaén. 11/05/2017.

La tabla N° 29 muestra los estadísticos de fiabilidad de todo el instrumento, podemos observar que el valor de alfa de Cronbach es de 0,884 encontrándose de acuerdo a la escala de (George & Mallery, 2011) con la apreciación Bueno, instrumento fiable para su aplicación.

4.2. Discusión de resultados

Con relación a los Objetivos:

Respecto al primer Objetivo específico de la investigación, para analizar el nivel de Comunicación Interna del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas en la Filial Jaén; se aplicó una encuesta, la misma que fue realizada el 18 de mayo del 2017, a 30 trabajadores administrativos. Los resultados indicaron que el 49,29% en promedio de los trabajadores Siempre existe buena comunicación interna en la Filial Jaén; el 23,06% en promedio, manifestaron que casi siempre la comunicación interna es buena; el 14,45% en promedio de los trabajadores respondió que A veces la comunicación interna es buena; el 7,27% casi manifestaron que casi nunca es buena la comunicación interna y el 5,94% en promedio manifestaron que nunca es

buena la comunicación interna en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén, 2017 (ver Tabla 13).

Respecto al Segundo Objetivo específico de la investigación en su mayoría, 43,66% en promedio del personal administrativo siempre se identifica con la cultura organizacional de la Universidad Alas Peruanas – Filial Jaén; el 27,85% en promedio casi siempre se identifica con la cultura organizacional de la Universidad Alas Peruanas – Filial Jaén; el 15,33% en promedio A veces se identifica con la cultura organizacional de la Universidad Alas Peruanas – Filial Jaén; el 7,00% en promedio casi Nunca se identifica con la cultura organizacional de la Universidad Alas Peruanas – Filial Jaén; finalmente el 6,68% en promedio Nunca se identifica con la cultura organizacional de la Universidad Alas Peruanas – Filial Jaén (ver tabla N° 24).

Respecto al tercer objetivo específico de acuerdo a los resultados obtenidos al procesar los datos recogidos en el instrumento se ha determinado que la correlación de Pearson entre las dos variables es 0,825 con significancia experimental de $p = 0,000$, que es inferior al nivel de significancia fijado de 0,05, por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable Comunicación Interna y la variable Cultura Organizacional (Tabla N° 25).

Con relación al objetivo general de la investigación se puede decir de acuerdo a los resultados obtenidos anteriormente entre la variable comunicación interna y la cultura organizacional existe correlación positiva muy fuerte, siendo la correlación de Pearson de 0,825 con significancia experimental de $p = 0,000$, que es inferior al nivel de significancia fijado de 0,05.

Con relación a la teoría:

De nuestro análisis, si comparamos los resultados obtenidos con las bases teóricas empleadas para sustentar la presente investigación puedo manifestar que según lo manifestado por Brandolini & Frigoli (2009) citado

por (Moya, 2015), indica que las comunicaciones internas son una base activa en la consolidación y construcción social (conductas, ideas y valores) de la cultura de la empresa, acción que viene dándose en la Filial Jaén de la Universidad Alas Peruanas, pues de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos se demuestra que para que exista una cultura organizacional fuerte, la comunicación interna de la organización debe mantener porcentajes altos en las principales categorías, tal y como lo podemos ver en la tabla N° 15 donde apreciamos los resultados de las dimensiones de comunicación interna y la Tabla N° 26 resultados de las respuestas de las dimensiones de la variable cultura organizacional que muestran también indicadores altos en las categorías principales, fortaleciendo la imagen de la institución desde el manejo adecuado de la comunicación interna hasta la identidad de la cultura organizacional de la institución, tal como lo manifiesta Koontz & Wehrich (2007), pues indica que en lo que se refiere a las organizaciones, la cultura es el modelo general de conductas, ideas y valores que comparten sus integrantes. La cultura se infiere a partir de lo que dicen las personas, lo que hacen y lo que piensan en un ambiente organizacional. Abarca el aprendizaje y la transmisión de conocimientos, ideas y modelos de conducta durante mucho tiempo, lo cual significa que la cultura de la organización es bastante estable y no cambia rápidamente

Con relación a los antecedentes:

En relación a los antecedentes empleados en la presente investigación, puedo manifestar que la misma se relaciona con lo manifestado por Moya (2015) que busca un método para fortalecer la comunicación interna, llegando a concluir que mediante la comunicación interna debemos mantener a los trabajadores informados sobre los planes de la organización, sus diferentes niveles organizativos, su misión, filosofía, valores y estrategias para generar empatía, evitar elucubraciones y generar un adecuado clima organizacional o laboral, lo que hemos comprobado mediante el procesamiento de los resultados de los datos obtenidos en la aplicación del instrumento de la presente investigación al determinar la relación entre comunicación interna y cultura organizacional. Asimismo,

también se relaciona con lo manifestado por Vieira (2016), pues manifiesta que se deben establecer canales formales de comunicación para que todos los trabajadores estén informados sobre las actividades que se realizan en la empresa, dentro y fuera de ella, así como las responsabilidades de cada uno con el único fin de integrar a todos los trabajadores para lograr los objetivos empresariales, encontrado lo mismo en la presente investigación, donde se ha determinado la importancia de la comunicación interna en el desarrollo de la cultura organizacional de la institución, fortaleciendo la imagen ante toda la comunidad universitaria y sociedad en general.

4.3. Contrastación de los Resultados

Tabla 30: Prueba T para el contraste de hipótesis

| | Valor de prueba = 0 | | | | | |
|-------------|---------------------|----|---------------------|-------------------------|---|----------|
| | T | gl | Sig. (bilateral) | Diferencia de medias | 95% Intervalo de confianza para la diferencia | |
| | | | | | Inferior | Superior |
| Instrumento | 36.142 | 29 | .000 | 4.01083 | 3.7839 | 4.2378 |

Respecto a la contratación de la hipótesis, en la Tabla N° 30 se aprecian los datos obtenidos para muestras relacionadas, cuyo valor de significancia es 0,000 menos a 0,05, por lo que se acepta la hipótesis planteada en la investigación: “Existe una Correlación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén, 2017”, rechazando la hipótesis nula.

CONCLUSIONES.

Después de analizar los datos recogidos mediante la aplicación del instrumento se concluye lo siguiente:

1. Que el nivel de la variable comunicación interna del personal administrativo que labora en la Filial de Jaén de la Universidad Alas Peruanas ha sido calificada por el 49,29% (Tabla N° 13) que siempre se da la comunicación interna en beneficio de la institución, el 23,06% manifestaron que casi siempre se da la comunicación interna, el 14,45% manifestó que a veces en la filial se da buena comunicación interna; al analizar las dimensiones de esta variable (Tabla N° 13) podemos decir que la dimensión control (68,33%) es la más importante y la base del fortalecimiento de la comunicación interna, pues es la referente respecto al manejo de las normas internas, respeto a los niveles de jerarquía y los niveles de autoridad que existen en la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén.
2. Se identificó que la cultura organizacional del Personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén está fortalecida, pues el 43,66% (Tabla N° 24) siempre se muestran identificados con la institución, el 27,85% casi siempre se identifican con la institución; así como también, el 15,33% en promedio a veces se identifican con la cultura organizacional de la Universidad, siendo la principal dimensión de la variable la atención al detalle con el 64,15% (Tabla N° 24), junto con la dimensión orientación a la gente (56,68%), que fortalecen la identidad de la institución por el interés que muestran los trabajadores en la atención a los usuarios marcando la diferencia de las demás universidades del medio ante la comunidad universitaria y la población en general.
3. Del procesamiento de datos y estudio de las variables de la presente investigación, se ha determinado una correlación de Pearson ($r = 0.825$), la que ha generado la probabilidad en la significancia experimental de $p = 0,000$ inferior al nivel de significancia establecido en 0,05, lo que me

permite concluir que existe correlación positiva importante entre la variables Comunicación Interna y la variable Cultura Organizacional.

4. El instrumento utilizado para recoger la información sobre la Relación entre comunicación interna y cultura organizacional del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Jaén, 2017 fue validado su contenido mediante, el juicio de tres expertos con grado de Maestro y Doctor, determinando como Coeficiente de validez Global del Instrumento 94% (Tabla N° 27), resultado que nos indica que tienen relación los ítems, con la variable, dimensiones e indicadores, por lo que se aplicó el instrumento. La confiabilidad de instrumento se determinó mediante la aplicación del alfa de Cronbach, utilizando los datos obtenidos en el grupo piloto. Después de procesar los datos obtuve valores de alfa de Cronbach mayores a 0,886 para todo el instrumento. Los valores obtenidos calificaron al instrumento como Bueno, siendo totalmente confiable para su aplicación a los grupos de estudio.

5. Finalmente se realizó la prueba de hipótesis para muestras relacionadas, obteniendo un valor p de 0,000 para la correlación de las variables, llegando a aceptar la hipótesis de la investigación: “Existe una Correlación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén, 2017”.

SUGERENCIAS.

1. Se sugiere a las autoridades de la Universidad Alas Peruanas, que deben fortalecer la Comunicación Interna en los trabajadores administrativos de la Filial Jaén con la finalidad que exista mayor coordinación entre ellos, autoridades y terceros, fortaleciéndose la imagen de la universidad ante la comunidad universitaria porque el trabajador sabrá dar respuestas a las consultas que se le presenten durante el desarrollo de su trabajo.
2. Se sugiere a la Directora General de la Filial Jaén fortalecer la Cultura Organizacional de la institución que representa, con la finalidad de fortalecer la relación Trabajador – Institución, y brindar una buena imagen ante la comunidad universitaria y la sociedad en general, para lo cual se deben desarrollar capacitaciones de empoderamiento de identidad en temas relacionados con la cultura, los valores, los principios y los pilares institucionales de la universidad alas peruanas.
3. Medir continuamente la comunicación interna mediante la aplicación de test de conocimientos con la finalidad de verificar si los cambios en las políticas de la universidad comunicadas a los trabajadores están siendo aplicadas, pues estas para fortalecer a la institución, dinamizar el trabajo y beneficiar a toda la comunidad estudiantil de la Universidad Alas Peruana en la Filial Jaén.
4. A las autoridades de la universidad alas peruanas, fortalecer la relación comunicación interna con cultura organizacional de la Filial Jaén, para formar en sus trabajadores administrativos un grupo sólido, capaz de brindar solución a cualquier tarea que se les presente, brindando siempre entre todos la mejor solución en beneficio de todos, interponiendo siempre los intereses institucionales antes que los personales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alhama, R., Alonso, F., & Rafael, C. (2001). *Perfeccionamiento empresarial: Realidades y retos*. La Habana, La Habana, Cuba. Recuperado el 25 de 11 de 2016, de <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/rab-pe.pdf>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Carreton, C., & Ramos, I. (2009). *Las relaciones públicas en la gestión de las comunicaciones internas*. Alicante, España: Asociación de Investigadores en Relaciones Públicas.
- Castro, L. (2016). *La cultura y clima organizacionales como elementos clave para la acreditación de la carrera de Administración*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Lima. Recuperado el 25 de Abril de 2017, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4896>
- Copyleft, T. (2008). *estadisticaparatodos.es*. Recuperado el 2016 de 12 de 2016, de www.estadisticaparatodos.es/software/excel.html
- DANE. (2008). *Estimación e interpretación del coeficiente de variación de la encuesta cocencal*. Dirección de censos y demografía.
- Fang, Y. (2006). *asocam.org*. Recuperado el 10 de 12 de 2016, de [asocam.org: http://www.asocam.org/biblioteca/files/original/a172e4b93808c87f232ddef602b859b3.pdf](http://www.asocam.org/biblioteca/files/original/a172e4b93808c87f232ddef602b859b3.pdf)
- Fernandez, L. (26 de febrero de 2012). *es.slideshare.net*. Recuperado el 02 de febrero de 2015, de [es.slideshare.net: es,slideshare.net/leamotoya/clase-6-dr-segura](http://es.slideshare.net/leamotoya/clase-6-dr-segura)
- Freund, J., & Simon, G. (1992). *Estadística elemental* (8 ed.). México, México: Pearson.
- George, D., & Mallery, P. (2011). *SPSS for windows step by step: A simple guide and reference 18.0 update, 11/E*. Canadá: Pearson.
- Golden, K. (1992). The Individual and Organizational Culture: Strategies for Action in Highly-Ordered Contexts. *Journal of Management Studies*, 29, 1–21.
- Gómez, C. (2012). *Auditoría de comunicación en las organizaciones: “Aplicación de un modelo en dos organizaciones del noreste de México”*. Tesis Doctoral, Universidad Santiago de Compostela, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Santiago de Compostela. Recuperado el 2017 de Abril de

25, de <http://docplayer.es/8637954-Director-de-tesis-dr-miguel-tunez-lopez.html>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México, México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.S. DE C.V.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2007). *Elementos de Administración: un enfoque internacional* (Séptima Edición ed.). México D.F., México: Mc Graw hill.

López(a), O. (Febrero de 2014). *Actividades educativas*. Recuperado el 31 de Enero de 2015, de *Actividades educativas*: ctaactividades.blogspot.com/2014_08_01archive.html

López, M. (2013). *La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno. Un estudio de casos múltiples en empresas murcianas*. Tesis doctoral, Universidad de Murcia, Departamento de Sociología y Política Social, Murcia. Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/30644/7/TESIS.pdf>

Marchiori, M. (Enero - Julio de 2009). ¿Por qué hoy en día precisamos cultura organizacional? Una perspectiva de comunicación única en el área posmoderna. *Diálogos de la Comunicación*, 78(1), 20. Recuperado el 2017 de Abril de 20, de <http://www.dialogosfelafacs.net/wp-content/uploads/2012/01/80-revista-dialogos-cultura-organizacional-una-perspectiva-de-comunicacion-en-el-area-posmoderna.pdf>.

Moya, J. (2015). *Propuesta de una Metodología para el fortalecimiento de la Comunicación Interna y Clima Organizacional mediante la aplicación de estrategias participativas*. Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador, Fzcultad de Comunicación Social, Quito. Recuperado el 20 de Enero de 2017, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4935>

Pedraza, L., Obispo, K., Vásquez, L., & Gómez, L. (Enero - Junio de 2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. *Clío América*, 9(17), 17 - 25. Recuperado el 2017 de Abril de 25, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5139907.pdf>.

Reyes, J. (Junio de 2012). Las Cuatro Dimensiones de la Comunicación Interna. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Ensayos*(40), 127-138. Recuperado el 25 de 04 de 2017, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-35232012000200012

Rivera, A. (19 de Noviembre de 2014). *DOrganizacional en Perú*. Recuperado el 2017 de Abril de 25, de *DOrganizacional en Perú Generando valor cada*

día: http://dorganizacionaluni.blogspot.pe/2014/11/cultura-organizacional-en-el-peru_19.html

- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimo Tercera ed.). Naucalpan, Juárez, México: Pearson Educación de México.
- Roca, S. (2012). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-ii*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Ayacucho. Recuperado el 24 de Abril de 2017, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1689>
- Rojas, J. (2015). *Un Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad*. Tesis de Maestría, Universidad de Chile, Departamento de Ingeniería Industrial, Santiago de Chile.
- Sánchez, J. (2007). *Introducción a la Estadística Empresarial*. Madrid: McGraw-Hill.
- Solórzano, R. (Mayo de 2012). *Scribd Inc*. Recuperado el 04 de 11 de 2016, de Scribd Inc.
- Tomás-Sabado, J. (2010). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Barcelona, España: Publicaciones de la Universidad Autónoma de España.
- Vieira, r. (2016). *Plan estrategico de comunicación interna para el fortalecimiento de la cultura organizacional de inversiones SBR, C.A*. Tesis de Maestría, Universidad de las Americas, Facultad de Posgrados, Caracas. Recuperado el 24 de Abril de 2017, de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/4546>

ANEXOS.

Anexo N° 1: Cuestionario

CUESTIONARIO PARA MEDIR RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN INTERNA Y CULTURA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL JAÉN, 2017

- Encuesta para el Personal Administrativo de la Universidad Alas Peruanas - Filial Jaén

SEXO: M () F ()

EDAD: _____ CARGO ACTUAL: _____

Instrucciones

A continuación encontrara preguntas que describen diversas situaciones. Favor leer detenidamente cada una de ellas y luego del análisis correspondiente, marque con una "X" la casilla de la respuesta que considere correcta o complete los espacios en blancos de acuerdo a su criterio personal.

| Dimensión de Control | | Nunca | Casi Nunca | A Veces | Casi Siempre | Siempre |
|----------------------|--|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | ¿Cuándo ingreso a trabajar en la Filial Jaén, le comunicaron las normas que debe tener en cuenta para brindar sus servicios? | | | | | |
| 2 | ¿Sabe usted que existen normas internas en la Institución que debe tener en cuenta al momento de comunicar algo? | | | | | |
| 3 | ¿Cree usted que están debidamente establecidos los niveles de jerarquía de autoridad en la Filial? | | | | | |
| 4 | ¿Es usted respetuoso de los niveles de autoridad establecidos en la Filial? | | | | | |
| Dimensión Motivación | | Nunca | Casi Nunca | A Veces | Casi Siempre | Siempre |
| 5 | ¿Es usted motivado para mejorar su desempeño laboral en el cargo ocupa? | | | | | |
| 6 | ¿Recibe algún incentivo laboral para mejorar su desempeño laboral? | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted que su comportamiento en cumplimiento de sus funciones es el adecuado según el perfil del cargo que ocupa? | | | | | |
| 8 | ¿Cumple con las políticas y procedimientos establecidos por la Institución en el desarrollo de sus funciones? | | | | | |

| Dimensión de Vínculo | | Nunca | Casi Nunca | A Veces | Casi Siempre | Siempre |
|---------------------------------|---|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| 9 | ¿Cree usted que la gestión que realiza y su desempeño en el cargo que ocupa es reconocido por las autoridades de la universidad? | | | | | |
| 10 | ¿Cree que su formación profesional se ha visto fortalecida por las actividades que desarrolla? | | | | | |
| 11 | ¿Siente usted que en la universidad le brindan calidad y beneficios a su vida familiar? | | | | | |
| 12 | ¿Se siente capacitado para llevar las actividades del cargo que ocupa y las sus actividades familiares? | | | | | |
| 13 | ¿Hacen de su conocimiento en los plazos establecidos los acuerdos tomados por la alta gerencia respecto a la integración del personal? | | | | | |
| 14 | ¿Cree usted que los horarios establecidos en sus labores ayudan al desarrollo del equipo de trabajo el cual integra? | | | | | |
| Dimensión de Efectividad | | Nunca | Casi Nunca | A Veces | Casi Siempre | Siempre |
| 15 | ¿Cree usted que su desempeño laboral dentro de la institución es suficiente para alcanzar los objetivos establecidos? | | | | | |
| 16 | ¿Las actividades que usted realiza están de acuerdo con los objetivos que persigue la institución? | | | | | |
| 17 | ¿Participa Usted en la construcción de propuestas participativa con el fin de alcanzar las metas establecidas? | | | | | |
| 18 | ¿Participa activamente en el desarrollo de las actividades de la universidad para alcanzar las metas establecidas en la filial? | | | | | |
| Dimensión Identidad | | Nunca | Casi Nunca | A Veces | Casi Siempre | Siempre |
| 19 | ¿Se siente identificado usted con sus demás compañeros de trabajo como grupo único con características particulares de acuerdo a las políticas institucionales? | | | | | |
| 20 | ¿Cree usted que existe identificación de todos los trabajadores de la filial con las políticas educativas institucionales? | | | | | |
| 21 | ¿Cree usted que la comunicación interna que maneja la filial está de acuerdo a las políticas institucionales establecidas? | | | | | |
| 22 | ¿La comunicación interna que se | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| | maneja en la filial está de acuerdo a la cultura organizacional que posee la institución para darse a conocer a la población? | | | | | |
| Dimensión al Detalle | | Nunca | Casi Nunca | A Veces | Casi Siempre | Siempre |
| 23 | ¿Cuándo le solicitan información los usuarios muestra interés en la gestión y análisis del pedido? | | | | | |
| 24 | ¿Muestra interés en las actividades que realiza de acuerdo a los alcances comunicados por su jefe inmediato? | | | | | |
| 25 | ¿Considera usted que el trabajo desempeñado en la universidad satisface las necesidades de los usuarios que solicitan atención a sus problemas? | | | | | |
| 26 | ¿Considera Usted que la atención que brinda en la filial marca la diferencia respecto a otras universidades del medio? | | | | | |
| Dimensión de Orientación a los Resultados | | Nunca | Casi Nunca | A Veces | Casi Siempre | Siempre |
| 27 | ¿Considera usted que las políticas institucionales establecidas están orientadas a lograr niveles de calidad y rendimiento a fin de atender las necesidades del cliente? | | | | | |
| 28 | ¿En la filial se tiene la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia ante cualquier problema que se nos presente en el desarrollo de las actividades orientadas a concretar resultados? | | | | | |
| 29 | ¿Usted cree que todos los trabajadores de la filial se reúnen para identificar problemas o metas comunes e implementar estrategias para alcanzar los objetivos fijados por la universidad? | | | | | |
| 30 | ¿Usted cree que lograr relaciones armoniosas entre todos los trabajadores o ayudarse en mejorar los procesos de atención es la clave para lograr el éxito en la filial? | | | | | |
| Dimensión de Orientación a la Gente | | Nunca | Casi Nunca | A Veces | Casi Siempre | Siempre |
| 31 | ¿Usted cree que las decisiones tomadas en el desarrollo de las actividades de la filial ayudan a lograr los resultados esperados? | | | | | |
| 32 | ¿Está usted comprometido con el desarrollo de la filial siendo responsable en el cumplimiento de | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| | sus funciones? | | | | | |
| 33 | ¿Usted cree que en la filial se toman decisiones sustentadas en la información y el aprovechamiento de los conocimientos de sus trabajadores? | | | | | |
| 34 | ¿Usted como parte de la institución, siempre toma decisiones teniendo en cuenta las políticas y procedimientos establecidos por las autoridades de la universidad? | | | | | |
| Dimensión de Orientación a los Equipos | | Nunca | Casi Nunca | A Veces | Casi Siempre | Siempre |
| 35 | ¿En la filial, cuando se presenta algún problema, este es solucionado conformando equipos de trabajo? | | | | | |
| 36 | ¿En la filial se establecen equipos de trabajo orientados a obtener resultados en beneficio de todos? | | | | | |
| Dimensión Estabilidad | | Nunca | Casi Nunca | A Veces | Casi Siempre | Siempre |
| 37 | ¿Está conforme usted que en la filial se mantenga siempre la misma forma de desarrollo de actividades educativas? | | | | | |
| 38 | ¿Cree que los servicios que se brindan en la filial actualmente satisface el nivel de crecimiento que necesita la universidad? | | | | | |
| 39 | ¿En la Filial se fortalece sus conocimientos constantemente con capacitaciones orientadas a fortalecer su crecimiento personal e institucional? | | | | | |
| 40 | ¿Los directivos de la Universidad ponen énfasis en el desarrollo de las fortalezas, vitalidad y crecimiento individual de usted y sus compañeros? | | | | | |

Muchas gracias por su cooperación.

Anexo 2: constancias de validación del instrumento
Experto 1

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Manuel Rodrigo Trifol Ortiz,
con documento de identidad N° 27718770, de profesión Docente
con Grado de Doctor, ejerciendo actualmente como Docente
en la Institución Universidad Alas Peruanas.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el Proyecto de Investigación: *Relación entre comunicación interna y cultura organizacional del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Jaén, 2017*

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems | | | x | |
| Amplitud de contenido | | | | x |
| Redacción de los Ítems | | | | x |
| Claridad y precisión | | | | x |
| Pertinencia | | | x | |

Fecha: 04 de mayo de 2017



Manuel Rodrigo Trifol Ortiz
Firma

DNI N° 27718770

Experto 2

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, GLADYS ADRIANA ADRIANZEN JIMENEZ,
con documento de identidad N° 41458635, de profesión CONTADOR
con Grado de MAESTRO, ejerciendo actualmente como DOCENTE,
en la Institución UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el Proyecto de Investigación: *Relación entre comunicación interna y cultura organizacional del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Jaén, 2017*

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems | | | | X |
| Amplitud de contenido | | | X | |
| Redacción de los Ítems | | | X | |
| Claridad y precisión | | | | X |
| Pertinencia | | | | X |

Fecha: 04 MAYO 2017



Firma

DNI N° 41458635

Experto 3

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, LUIS OMAR CARBAJAL GARCIA,
con documento de identidad N° 03239157, de profesión CANTADOR PUEBLO
con Grado de MAESTRO, ejerciendo actualmente como DOCENTE,
en la Institución UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el Proyecto de Investigación: *Relación entre comunicación interna y cultura organizacional del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas Fíthal Jaén, 2017*

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de ítems | | | X | |
| Amplitud de contenido | | | | X |
| Redacción de los ítems | | | | X |
| Claridad y precisión | | | | X |
| Pertinencia | | | X | |

Fecha: 04 mayo 2017

Firma

DNI N° 03239157

Anexo 3: Constancia de Autorización para realización de la investigación en la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

QUIEN SUSCRIBE, DIRECTORA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL JAÉN

AUTORIZA:

A CHUMPEN CABELLOS VICTORIA DEL PILAR, estudiante de Maestría con mención en Gestión y Docencia Educativa, de la Universidad Cesar Vallejo de Chiclayo, para que desarrolle su tesis de Investigación denominado "RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN INTERNA Y CULTURA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL JAÉN, 2017", en nuestra universidad en coordinación con las diferentes áreas a fin de brindar las facilidades del caso para el cumplimiento de la aplicación de sus encuestas.

Se expide el presente documento a la parte interesada para los fines que considere convenientes

Jaén, 08 de Marzo del 2017



Mg. CPC. Adriana Adrianzen Jiménez
DIRECTORA GENERAL

Universidad Alas Peruanas – Filial Jaén
¡¡Comprometidos con el progreso de nuestra Provincia!!
Calle Jorge Chávez s/n – Sector Nuevo Horizonte, Jaén. Telf. 076-631408

Anexo 4: Fotografías de aplicación del Cuestionario a los Trabajadores Administrativos de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén



