



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La cultura organizacional y la comunicación interna en  
la IE Dora Mayer – Bellavista - 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACIÓN**

**AUTOR:**

**Bach. Lucía Mireya Soria Villanueva**

**ASESOR:**

**Mgtr. Víctor Andrade Soto**

**SECCIÓN**

**Educación e Idiomas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión y Calidad Educativa**

**PERÚ – 2015**

## Página del Jurado

---

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

---

Mg. Karen Zevallos Delgado

---

Mg. Víctor Andrade Soto

### **Dedicatoria**

Este trabajo de Investigación está dedicado a mi familia quien en todo momento me brindó su apoyo, y en especial a mi madre que es un ejemplo para todos sus hijos y nietos.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo por darme los conocimientos necesarios a través de la Escuela de Postgrado con mención en Administración de la Educación.

Al Magister Víctor Andrade Soto, por su constante apoyo a lo largo de mi trabajo de Investigación.

A mi hijo Franco Piero por su apoyo incondicional.

## Declaración jurada

Yo, Lucía Mireya Soria Villanueva, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 06708188, con la tesis titulada “La cultura organizacional y la comunicación interna en la IE Dora Mayer – Bellavista – Callao – 2014”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 31 de Enero del 2015

---

Lucía Mireya Soria Villanueva

DNI: 06708188

## **Presentación**

### **Señores miembros de jurado:**

Presento ante ustedes la tesis titulada: La cultura organizacional y la comunicación interna en la IE Dora Mayer – Bellavista - 2014, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la comunicación interna, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magister en administración de la Educación.

En el capítulo I, Introducción, se aborda los antecedentes, así como el marco teórico, se exponen aspectos y teorías referidas al tema central, dicha teoría es sustentada por autores y trabajos de investigación, recabada a través de un estudio cuidadoso de los aspectos a estudiar, el problema, donde se realizó la formulación, hipótesis y objetivos.

En el Capítulo II, Marco metodológico, se exponen la metodología que guió la realización de este trabajo, la institución educativa utilizada para tal fin y el tipo de población escogida. Además se puede apreciar cómo fueron construidas las variables operacionalizadas con sus dimensiones e indicadores y sus respectivos ítems.

El capítulo III, Resultados, está referido al análisis y discusión de resultados se desarrolla la presentación, análisis e interpretación de datos, el proceso de prueba de hipótesis, en el Capítulo IV va la Discusión en donde se contrastan los antecedentes de mi investigación con los resultados obtenidos en la misma. Por último se incluyen las conclusiones y recomendaciones.

## Índice general

Página del jurado	página ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice General	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii

### **CAPÍTULO I**

#### **Introducción**

1.1 Antecedentes	14
1.1.1 A nivel nacional	14
1.1.2 A nivel internacional	16
1.2 Marco teórico	20
1.2.1 Cultura organizacional	20
1.2.1.1 Concepto de Cultura organizacional	20
1.2.1.2 Importancia de la Cultura organizacional	22
1.2.1.3 Dimensiones de la Cultura organizacional	23
1.2.2 Comunicación interna	25
1.2.2.1 Definición de Comunicación interna	25
1.2.2.2 Funciones de la Comunicación interna	26
1.2.2.3 Dimensiones de la Comunicación interna	27
1.2.3 Marco conceptual	34
1.3 Justificación	37
1.3.1 Justificación práctica	37
1.3.2 Justificación teórica	37
1.3.3 Justificación metodológica	37
1.4 Problema	37

1.4.1	Realidad problemática	37
1.4.2	Formulación	39
1.4.2.1	Problema general	39
1.4.2.2	Problemas específicos	39
1.5	Hipótesis	40
1.5.1	Hipótesis general	40
1.5.2	Hipótesis específicos	40
1.6	Objetivos	42
1.6.1	Objetivo general	42
1.6.2	Objetivos específicos	42

## **CAPÍTULO II**

### **Marco Metodológico**

2.1	Variables	44
2.1.1	Cultura organizacional	44
2.1.2	Comunicación interna	44
2.2	Operacionalización de variables	45
2.2.1	Cultura organizacional	45
2.2.2	Comunicación interna	45
2.3	Metodología	46
2.3.1	Tipo de estudio	46
2.3.2	Diseño de investigación	46
2.4	Población y muestra	46
2.4.1	Población	46
2.4.2	Muestra	47
2.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.5.1	Instrumentos	48
2.5.2	Validez y confiabilidad	49
2.6	Métodos de análisis de datos	50

## **CAPÍTULO III**

### **Resultados**

3.1	Descripción de resultados	53
-----	---------------------------	----



3.2 Discusión	63
Conclusiones	68
Recomendaciones	70
Referencias bibliográficas	71

## **ANEXOS**

Matriz de consistencia	
Escala de la cultura organizacional para docentes	
Escala de comunicación interna para docentes	
Base de Datos de los totales para la correlación de variables	
Matriz de operacionalización de la variable cultura Organizacional	
Matriz de operacionalización de la variable comunicación interna	
Confiabilidad de los instrumentos	
Validación por juicio de expertos	

## Índice de Tablas

	Pagina
Tabla 1: Operacionalización de la variable Cultura Organizacional	44
Tabla 2: Operacionalización de la variable Comunicación Interna	45
Tabla 3: Población	46
Tabla 4: Juicio de expertos	49
Tabla 5: índice de confiabilidad de los instrumentos	49
Tabla 6: Distribución de frecuencias entre la cultura organizacional y la comunicación interna	53
Tabla 7: Relación entre la cultura organizacional y la comunicación interna en la IE Dora Mayer – Bellavista – 2014	54
Tabla 8: Distribución de frecuencias entre la cultura organizacional y la dimensión esencial de la comunicación interna	55
Tabla 9: Relación entre la cultura organizacional y la dimensión esencial de la comunicación interna en la IE Dora Mayer – Bellavista – 2014	56
Tabla 10: Distribución de frecuencias entre la cultura organizacional y la dimensión estratégica de la comunicación interna	57
Tabla 11: Relación entre la cultura organizacional y la dimensión estratégica de la comunicación interna en la IE Dora Mayer – Bellavista – 2014	58
Tabla 12: Distribución de frecuencias entre la cultura organizacional y la dimensión valorativa de la comunicación interna	59
Tabla 13: Relación entre la cultura organizacional y la dimensión valorativa de la comunicación interna en la IE Dora Mayer – Bellavista – 2014	60
Tabla 14: Distribución de frecuencias entre la cultura organizacional y la dimensión motivacional de la comunicación interna	61

Tabla 15: Relación entre la cultura organizacional y la dimensión motivacional de la comunicación interna en la IE Dora Mayer – Bellavista – 2014

62

## Índice de Figuras

	Pagina
Figura1: Esquema de diseño correlacional	46
Figura 2: Tabla de interpretación de la correlación de spearman	51
Figura 3. Niveles entre la cultura organizacional y la comunicación interna	53
Figura 4. Niveles entre la cultura organizacional y la dimensión esencial de la comunicación interna	55
Figura 5. Niveles entre la cultura organizacional y la dimensión estratégica de la comunicación interna	57
Figura 6. Niveles entre la cultura organizacional y la dimensión valorativa de la comunicación interna	59
Figura 7. Niveles entre la cultura organizacional y la dimensión motivacional de la comunicación interna	61

## Resumen

El presente trabajo busca establecer cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y la comunicación interna en la IE Dora Mayer – Bellavista – 2014.

Definitivamente, asumimos que la cultura organizacional debiera ser el conjunto de creencias y valores que comparten los miembros de una organización y que existe a un alto nivel de abstracción; se infiere a partir de esta precisión que debiera alinear el comportamiento de la organización, haciendo racional la mayoría de las actitudes que unen a la gente, condicionando su modo de pensar, sentir y actuar. Ciertamente esta asunción tiene una presunción de la cultura en la organización.

Por otro lado la Comunicación Interna se puede asumir como contar a la Organización lo que la Organización está haciendo. Esta noción tiene un marcado carácter informacional, ya que es una perspectiva en la que se busca informar al personal de las noticias que suceden en la empresa. No se intenta la participación de los miembros de la empresa, sino que solamente se tiene la intención de transmitirles informaciones. También pudiera ser que la idea central de la comunicación interna sea la participación, es decir, hacer partícipes a todos los miembros de la organización de lo que la organización hace, instándoles a colaborar, a sugerir, a comentar; en una palabra: involucrar a todos los miembros de la organización en la comunicación.

Para lograr evaluar la correlación que existe entre la cultura organizacional y la comunicación interna en el IE Dora Mayer – Bellavista – Callao -2014, se emplearon dos cuestionarios para una población de 120 sujetos y una muestra del mismo tamaño. Se aprecia que la asociación se presenta en rangos de regular hacia alta y se aprecia que las asociaciones regular – alto y alto se presentan en niveles del 74% y del 70% respectivamente. El grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $\rho = ,437$  lo que significa que existe una moderada relación directa entre las variables, frente al grado de significación estadística  $p < 0,05$ .

## Abstract

This paper seeks to establish what is the relationship between organizational culture and internal communication in Dora Mayer School - Bellavista - 2014.

At least, we assume that organizational culture should meet beliefs and values shared by members of an organization and that there is a high level of abstraction; it follows from this precision that should align organizational behavior, making most rational attitudes that unite people, determining their thinking, feeling and acting. Certainly this assumption has a presumption of culture in the organization.

In other cases, Internal Communication can be assumed as having the Organization what the Organization is doing. This notion has a informational character as it is a perspective that inform to people who works there of the news happening in the company. The activity of members of the company is attempted, but merely intended to convey information. It could also be that the central idea of internal communication is participation. This is involving all members of the organization of what the organization does, calling them to collaborate, to suggest, to comment; in short, involve all members of the organization in communication.

To achieve assess the correlation between organizational culture and internal communication in Dora Mayer School - Bellavista - Callao - 2014, two questionnaires for people of 120 subjects and a sample of the same size were used. It is appreciated that the association occurs in regular ranks high at and appreciated that regulate associations - high and high levels occur in 74% percent and 70% percent respectively. The degree of correlation between the variables determined by the Spearman  $\rho = \text{Rho}$ , 437 meaning that there is a moderate direct relationship between variables, regarding the degree of statistical significance of  $p < 0.05$ .