

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN  
ORGANIZACIONAL

Tesis

**Comunicación interna y su relación con la cultura  
organizacional en la Institución Educativa Integrada  
"Pitágoras" Periodo 2020**

Allison Melanie Huatuco Janampa

Para optar el Grado Académico de  
Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional

Huancayo, 2021

## Índice

Asesor.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Índice .....	v
Índice de Tablas.....	x
Índice de Figuras .....	xi
Resumen .....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción .....	xiv
Capítulo I Planteamiento del Estudio .....	16
1.1. Planteamiento y formulación del problema .....	16
1.1.1. Planteamiento del problema. ....	16
1.1.2. Formulación del problema.....	18
A. Problema General. ....	18
B. Problemas Específicos. ....	19
1.2. Determinación de objetivos .....	19
1.2.1. Objetivo general.....	19
1.2.2. Objetivos específicos. ....	19
1.3. Justificación e importancia del estudio. ....	20
1.3.1. Justificación teórica.....	20
1.3.2. Justificación práctica.....	21
1.4. Limitaciones de la presente investigación.....	21
Capítulo II Marco Teórico.....	22
2.1. Antecedentes de la investigación. ....	22
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	25
2.2. Bases teóricas.....	31
2.2.1. Comunicación interna. ....	31
A. Tipos de comunicación interna. ....	31
B. Necesidades de comunicación en la organización. ....	34
C. Comunicación organizacional.....	35

D.	Comunicación Interna.....	36
E.	Actores claves de la comunicación interna. ....	37
F.	Clasificación de la comunicación interna. ....	38
2.2.2.	Cultura organizacional. ....	42
A.	Los cuatro tipos principales de cultura organizacional. ...	44
B.	Características de la cultura organizacional.....	52
C.	Niveles de cultura. ....	53
2.2.3.	Descripción de la empresa.....	57
A.	Historia de la empresa.....	57
B.	Misión.....	59
C.	Visión. ....	60
D.	Valores. ....	60
E.	Lema de la Institución.....	60
2.3.	Definición de términos básicos .....	60
2.3.1.	Comunicación Interna. ....	60
2.3.2.	Cultura organizacional. ....	61
2.3.3.	Sistema Educativo. ....	61
2.3.4.	Institución Educativa Integrada. ....	61
2.3.5.	Liderazgo. ....	61
2.3.6.	Valores organizacionales. ....	61
2.3.7.	Organización.....	62
2.3.8.	Institución. ....	62
2.3.9.	Compromiso. ....	62
2.3.10.	Facilitador. ....	62
2.3.11.	Transformación.....	63
Capítulo III	Hipótesis y Variables.....	64
3.1.	Hipótesis. ....	64
3.1.1.	Hipótesis general. ....	64
3.1.2.	Hipótesis específicas. ....	64
3.2.	Operacionalización de variables. ....	64
3.2.1.	Definición conceptual de las variables. ....	64
3.2.2.	Definición operacional de las variables. ....	65
3.2.3.	Matriz de la operacionalización de las variables. ....	68

Capítulo IV Metodología del Estudio .....	69
4.1. Método, Tipo o alcance de investigación .....	69
4.1.1. Método.....	69
4.1.2. Enfoque. ....	69
4.1.3. Tipo .....	70
4.1.4. Alcance.....	70
4.1.5. Nivel de investigación. ....	70
4.2. Diseño de la investigación.....	71
4.3. Población y muestra.....	71
4.3.1. Población.....	71
4.3.2. Muestra.....	72
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	72
4.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	72
4.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	72
A. Cuestionario para la comunicación interna. ....	72
B. Evaluación de Cultura Organizacional (Cameron & Quin). .....	73
4.5. Técnicas de análisis de datos.....	73
Capítulo V Resultados .....	75
5.1. Resultados y análisis.....	75
5.1.1. Fase I: Identificación del tipo de Cultura organizacional.....	75
5.1.2. Fase II: Identificación del nivel de comunicación interna.....	77
5.2. Prueba de normalidad. ....	80
5.2.1. Formulación de H0 y H1. – Variable comunicación interna. ...	80
A. Nivel de significancia. ....	80
B. Prueba estadística a emplear. ....	80
C. Criterio de decisión.....	80
5.3. Validez del Instrumento. ....	80
5.3.1. Confiabilidad del instrumento.....	81
A. Alpha de Cronbach.....	82
B. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos de la alta dirección por alfa de Cronbach.....	83
5.4. Prueba de hipótesis.....	84

5.4.1.	Hipótesis general. ....	84
5.4.2.	Planteamiento de H0 y H1. ....	84
	A. Hipótesis específica 1. ....	84
	B. Hipótesis específica 2. ....	84
	C. Hipótesis específica 3. ....	84
	D. Hipótesis específica 4. ....	85
	E. Hipótesis específica 5. ....	85
5.4.3.	Nivel de significancia. ....	85
5.4.4.	Estadístico de prueba. ....	85
5.4.5.	Regla de decisión. ....	85
5.4.6.	Cálculos. ....	86
5.4.7.	Decisión. ....	86
5.5.	Datos Generales. ....	86
5.6.	Contrastación de hipótesis. ....	91
5.6.1.	Hipótesis general. ....	91
	A. Planteamiento de H0 y H1. ....	91
	B. Nivel de significancia. ....	91
	C. Formulación de la regla de decisión. ....	92
	D. Cálculos. ....	92
	E. Conclusión estadística. ....	92
5.6.2.	Hipótesis específicas. ....	93
	A. Hipótesis específica 1. ....	93
	B. Hipótesis específica 2. ....	94
	C. Hipótesis específica 3. ....	95
	D. Hipótesis específica 4. ....	97
	E. Hipótesis específica 5. ....	98
5.7.	Discusión de resultados. ....	99
	Conclusiones. ....	105
	Recomendaciones. ....	107
	Referencias Bibliográficas. ....	108
	Anexos. ....	111
	Anexo 1. Matriz de consistencia. ....	111
	Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables. ....	113

Anexo 3. Prueba de normalidad.....	117
Anexo 4. Validez del instrumento.....	118
Anexo 5. Instrumentos recopilación de datos.....	120
Anexo 6. Programa de Mejora del sistema de Comunicación Interna .....	125

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Matriz de la operacionalización de las variables. ....	68
<b>Tabla 2</b> Detalles de la población .....	71
<b>Tabla 3</b> Ficha Técnica Instrumento de Cultura Organizacional .....	73
<b>Tabla 4</b> Instrumento de evaluación de la cultura organizacional .....	76
<b>Tabla 5</b> Instrumento de comunicación interna (dimensión 1) .....	77
<b>Tabla 6</b> Instrumento de comunicación interna (dimensión 2) .....	78
<b>Tabla 7</b> Presentación de datos recopilados mediante las encuestas .....	80
<b>Tabla 8</b> Correlación entre la comunicación interna y la cultura organizacional. ..	86
<b>Tabla 9</b> Datos estadísticos - Nivel y/o área de entrevistados .....	87
<b>Tabla 10</b> Encuestados .....	88
<b>Tabla 11</b> Datos Estadísticos - Condición Laboral.....	89
<b>Tabla 12</b> Datos Estadísticos – Edad .....	90
<b>Tabla 13</b> Datos Estadísticos – Género.....	91
<b>Tabla 14</b> Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional .....	92
<b>Tabla 15</b> Correlación entre la comunicación formal y la Cultura Organizacional .	93
<b>Tabla 16</b> Correlación entre la comunicación informal y la Cultura Organizacional .....	95
<b>Tabla 17</b> Correlación entre la cultura adhocracia y comunicación interna.....	96
<b>Tabla 18</b> Correlación entre la Cultura de Mercado y la comunicación interna.....	97
<b>Tabla 19</b> Correlación entre la cultura de jerarquía y la comunicación interna .....	99
<b>Tabla 20</b> Prueba de normalidad de la variable comunicación interna .....	117
<b>Tabla 21</b> Presentación de los resultados de validación por juicio de experto (SI = 5 y NO = 0).....	118
<b>Tabla 22</b> Programa de Comunicación Interna.....	126
<b>Tabla 23</b> Guía de Planificación de Reuniones .....	128

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Comunicación organizacional.....	32
<b>Figura 2.</b> Tipos de Comunicación Interna .....	32
<b>Figura 3.</b> Objetivo de la Comunicación Interna .....	37
<b>Figura 4.</b> Marco de valores en competencia .....	44
<b>Figura 5.</b> Perfil de cultura organizacional.....	49
<b>Figura 6.</b> Los valores contrapuestos del liderazgo, la eficacia y la teoría organizacional .....	50
<b>Figura 7.</b> El iceberg de la cultura organizacional. ....	51
<b>Figura 8.</b> Niveles de cultura y su interacción .....	54
<b>Figura 9.</b> Perfil de la cultura organizacional.....	76
<b>Figura 10.</b> Instrumento de comunicación interna (dimensión 1).....	78
<b>Figura 11.</b> Instrumento comunicación interna (dimensión 2).....	79
<b>Figura 12.</b> Datos recopilados en la prueba piloto para validar el instrumento Comunicación Interna.....	83
<b>Figura 13.</b> Datos estadísticos - Nivel y/o área de entrevistados .....	87
<b>Figura 14.</b> Datos Estadísticos - Tiempo de permanencia en la Institución. ....	88
<b>Figura 15.</b> Datos Estadísticos - Condición Laboral .....	89
<b>Figura 16.</b> Datos Estadísticos – Edad .....	89
<b>Figura 17.</b> Datos Estadísticos – Género .....	90
<b>Figura 18.</b> Formato Inducción de personal .....	129



## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación de la comunicación interna con la cultura organizacional en la Institución Educativa Integrada Pitágoras, Periodo 2020. A su vez la hipótesis que se planteó en la investigación habla de la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional en la Institución.

El nivel de la investigación fue correlacional, descriptivo, cuyo enfoque es cuantitativo con diseño no experimental transaccional del tipo descriptivo correlacional. Para cumplir el objetivo y medir la relación de las variables de la investigación se trabajó dos tipos de medición, para comunicación interna se usó un cuestionario escala de Likert y en el caso de cultura organizacional se usó el instrumento de evaluación de la cultura organizacional (OCAI) de Cameron & Quinn. Estas fueron validadas para su aplicación de acuerdo al contexto y características de nuestra institución.

Para construir los instrumentos de la investigación se utilizó dos dimensiones de la variable comunicación interna formuladas por Horacio Andrade (2017) y seis de las dimensiones de cultura organizacional formuladas por Cameron & Quinn (1999), estas se determinaron con el objetivo de relacionar ambas variables y conocer el nivel que se desarrollan en la institución.

Finalmente se determinó que existe una correlación buena entre comunicación interna y la cultura organizacional, la correlación Rho de Spearman resultó ( $Rho = 0,669$ ), con una significancia de  $p = 0,000$ , así mismo se identificó que existe una adecuada correlación respecto a la comunicación formal y la cultura organizacional.

**Palabras clave:** Comunicación Interna, Cultura Organizacional, Institución Educativa Integrada, Sistema Educativo.

## **Abstract**

The objective of this research was to analyze the relationship between internal communication and organizational culture in the Pythagoras Integrated Educational Institution, Period 2020. At the same time, the hypothesis that was raised in the research talks about the existence of a significant relationship between internal communication and organizational culture in the Institution.

The level of the research was correlational, descriptive, whose approach is quantitative with a non-experimental transactional design of the descriptive correlational type. To meet the objective and measure the relationship of the research variables, two types of measurement were used: for internal communication, a Likert scale questionnaire was used and in the case of organizational culture, the organizational culture assessment instrument (OCAI) of Cameron & Quinn was used. These were validated for their application according to the context and characteristics of our institution.

To build the research instruments, two dimensions of the internal communication variable formulated by Horacio Andrade (2017) and six of the organizational culture dimensions formulated by Cameron & Quinn (1999) were used, these were determined with the objective of relating both variables and knowing the level that are developed in the institution.

Finally, it was determined that there is a good correlation between internal communication and organizational culture, the Spearman's Rho correlation resulted ( $Rho = 0.669$ ), with a significance of  $p = 0.000$ , and it was also identified that there is an adequate correlation with respect to formal communication and organizational culture.

**Key words:** Internal Communication, Organizational Culture, Integrated Educational Institution, Educational System.