



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN LA  
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LAS CUENTAS DE AHORRO DEL  
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

WRSUA GARCÍA, ANDREA ISABEL

**ASESOR**

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

**LIMA – PERÚ**

**AÑO 2017**

---

**Dr. Dávila Arenaza Víctor**  
**Presidente**

---

**Dr. Díaz Saucedo Antonio**  
**Secretario**

---

**Dr. Fernández Saucedo Narciso**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a Dios, quien fue, es y será la fuente de cada uno de mis días. A mis padres, Spencer Wrsua Suasnabar y María Luisa García Narváez, que son mi mayor impulso. Además, a mi tía Inés Milagros Pérez Narváez, quien considero como mi segunda madre.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi asesor, Dr. Narciso Fernández Saucedo, por su dedicación y apoyo.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Andrea Isabel Wrsua García con DNI N° 46568169 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión, tanto en los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de diciembre de 2017

---

Andrea Isabel Wrsua García

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La comunicación interna y su influencia en la innovación tecnológica en las cuentas de ahorro del Banco de Crédito del Perú, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de licenciado en Administración.

La Autora

## Índice

CONTENIDO	PÁGINA
PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática	01
1.2 Trabajos previos	04
1.3 Teorías relacionadas al tema	07
1.4 Formulación del problema	15
1.5 Justificación del estudio	15
1.6 Hipótesis	16
1.7 Objetivos	16
II. METODO	
2.1 Enfoque de la investigación	17
2.2 Nivel de Investigación	17
2.3 Tipo de Investigación	17
2.4 Diseño de investigación	17
2.5 Variables, operacionalización	19
2.6 Población y muestra	20
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.8 Métodos de análisis de datos	22
2.9 Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	37
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	40
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	
✓ Instrumento	
✓ Validación del instrumento	
✓ Base de datos	
✓ Matriz de consistencia	
✓ Turnitin	

## ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1: Operacionalización de variables	19
Tabla 2: Validación del instrumento	21
Tabla 3: Resumen de procesamiento de datos	21
Tabla 4: Alfa de Cronbach	22
Tabla 5: Evaluación de Coeficientes de Alfa de Cronbach	22
Tabla 6: Comunicación interna	23
Tabla 7: Identidad corporativa	24
Tabla 8: Trabajo en equipo	25
Tabla 9: Innovación tecnológica	26
Tabla 10: Capacitación	27
Tabla 11: Mejora continua	28
Tabla 12: Resumen del modelo	29
Tabla 13: Porcentajes estandarizados	30
Tabla 14: Coeficiente estandarizado de correlaciones	30
Tabla 15: Prueba de ANOVA	30
Tabla 16: Análisis de regresión lineal	31
Tabla 17: Resumen del modelo	32
Tabla 18: Prueba de ANOVA	33
Tabla 19: Análisis de regresión lineal	34
Tabla 20: Resumen del modelo	35
Tabla 21: Prueba de ANOVA	35
Tabla 22: Análisis de regresión lineal	36

## ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PÁGINA
Figura 1: Gráfico de barras comunicación interna	23
Figura 2: Diagrama porcentual comunicación interna	23
Figura 3: Gráfico de barras identidad corporativa	24
Figura 4: Diagrama porcentual identidad corporativa	24
Figura 5: Gráfico de barras trabajo en equipo	25
Figura 6 Diagrama porcentual trabajo en equipo	25
Figura 7: Gráfico de barras Innovación tecnológica	26
Figura 8: Diagrama porcentual Innovación tecnológica	26
Figura 9: Gráfico de barras Capacitación	27
Figura 10: Diagrama porcentual Capacitación	27
Figura 11: Gráfico de barras Mejora continua	28
Figura 12: Diagrama porcentual Mejora continua	28
Figura 13: Gráfico de campana	31
Figura 14: Gráfico de campana	33
Figura 15: Gráfico de campana	35



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la comunicación interna en la innovación tecnológica en las cuentas de ahorro del Banco de Crédito del Perú, 2017. Este estudio consistió en un diseño no experimental de corte transversal, cuya población estuvo conformada por 151 agencias, de la cual se tomó una muestra de 108 agencias, que se obtuvo de un muestreo probabilístico aleatorio simple. Adicionalmente, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, que fue construido en base a la escala tipo Likert. Cabe mencionar, que se realizó un trabajo piloto con 28 agencias. De acuerdo a toda la información registrada y analizada en el programa SPSS utilizando el coeficiente del Alfa de Crombach se obtuvo el nivel de fiabilidad, también se usó la Prueba "r" de Pearson y se analizaron e interpretaron los gráficos estadísticos, por lo cual se obtuvo como resultado que la comunicación interna sí influye significativamente en la innovación tecnológica en las cuentas de ahorro del Banco de Crédito del Perú, 2017.

**Palabras claves:** comunicación - innovación

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the influence of internal communication on technological innovation in the savings accounts of Banco de Credito del Peru, 2017. This study consisted of a non-experimental cross-sectional design, whose population was made up of 151 agencies, from which a sample of 108 agencies was taken, which was obtained from a simple random probabilistic sampling. Additionally, for the data collection the survey technique was used and the instrument was the questionnaire, which was constructed based on the Likert scale. It is worth mentioning that a pilot work was carried out with 28 agencies. According to all the information recorded and analyzed in the SPSS program using the Crombach's Alpha coefficient, the reliability level was obtained, Pearson's "r" test was also used and the statistical graphs were analyzed and interpreted. obtained as a result of the fact that internal communication does significantly influence technological innovation in the savings accounts of Banco de Credito del Peru, 2017.

**Keywords:** communication – innovation