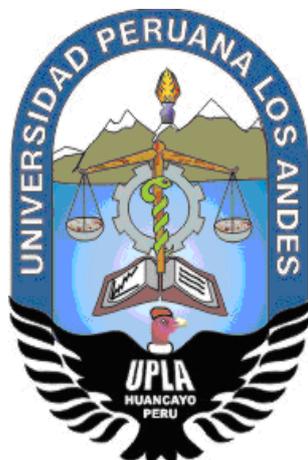


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

- Título** : LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA FINANCIERA QAPAQ AGENCIA HUANCAYO - 2017.
- Para optar** : El Título Profesional de Licenciada en Administración
- Autoras** : Bach. Lazo Matos, Kendy Maximiliana
Bach. Velásquez Ramos, Myriam
- Asesora** : Mg. Verástegui Velásquez, Graciela Soledad
- Área de Investigación** : Dirección
- Línea de investigación** : Comunicación Organizacional

HUANCAYO – PERÚ

2017

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE
LA FINANCIERA QAPAQ AGENCIA HUANCAYO - 2017.**

PRESENTADO POR:

BACH. LAZO MATOS, KENDY MAXIMILIANA

BACH. VELÁSQUEZ RAMOS, MYRIAM

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

PRIMER MIEMBRO

SEGUNDO MIEMBRO

TERCER MIEMBRO

Huancayo,de de 20.....

ASESORA
MG. GRACIELA SOLEDAD VERÁSTEGUI VELÁSQUEZ

DEDICATORIA

A nuestros padres por su amor, delicadeza y por ayudarnos con los recursos necesarios para estudiar. Nos han dado todo lo que somos como persona, los valores y principios para conseguir nuestros objetivos.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo primeramente nos gustaría agradecer a Dios por bendecirnos para llegar a donde hemos llegado, por hacer realidad nuestro sueño.

A la Universidad Peruana los Andes por darnos el gran honor de estudiar y realizarnos profesional.

A la asesora Mg. Graciela Soledad Verástegui Velásquez por su dedicación y esfuerzo, quien gracias a sus conocimientos adquiridos en su vida profesional nos transmite sabios conocimientos con mucha experiencia, dedicación y motivación ha logrado en nosotras que podamos culminar nuestra tesis.

A la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables por otorgarnos la información necesaria para nuestra información obtenida.

Para finalizar, agradecemos a nuestros familiares quienes con su apoyo incondicional y paciencia logramos la realización de la presente tesis.

Las Autoras.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
RESUMEN	xvi
SUMMARY	xviii
INTRODUCCIÓN	xx

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	21
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	23
1.2.1. Problema General	23
1.2.2. Problemas Específicos	23
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.3.1. Objetivo General	23
1.3.2. Objetivos Específicos	24
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.4.1. Justificación Teórica	25
1.4.2. Justificación Práctica	25

1.4.3. Justificación Metodológica	25
1.4.4. Justificación Social	26
1.4.5. Justificación de Conveniencia	26
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	26
1.5.1. Delimitación Espacial	26
1.5.2. Delimitación Temporal	27
1.5.3. Delimitación conceptual o temática	27
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
II. MARCO TEÓRICO	29
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	29
2.1.1. A nivel Internacional	29
2.1.2. A nivel nacional	32
2.2. BASES TEÓRICAS	34
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	51
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES	52
2.4.1. Hipótesis general	52
2.4.2. Hipótesis específicas	53
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	54
2.5.1. Definición conceptual	54
2.5.2. Operacionalización de Variables	55
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA	
III. METODOLOGÍA	59
3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	59

3.1.1. Método Descriptivo	59
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	60
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	60
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	61
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	62
3.5.1. Población	62
3.5.2. Muestra	62
3.6. TÉCNICAS Y RECOLECCIÓN DE DATOS	62
3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos	62
3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos	62
3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	63
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	65
4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	65
4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRÁFICOS, FIGURAS	65
4.2.1. Análisis de la Variable 1	66
4.2.2. Análisis de a variable 2	91
4.2.3. Contrastación de Hipótesis	120
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	142
CONCLUSIONES	153
RECOMENDACIONES	157
BIBLIOGRAFÍA	158
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Los colaboradores llegan a cumplir sus objetivos mensualmente.	66
Tabla 2. Los objetivos de la financiera tienen buena comunicación.	67
Tabla 3. Usted es transparente en los objetivos que va lograr.	68
Tabla 4. Existe una buena comunicación para definir las responsabilidades y funciones.	69
Tabla 5. Usted cumple con las metas establecidas.	70
Tabla 6. Usted cumple con los resultados.	71
Tabla 7. Los jefes informan sus logros.	72
Tabla 8. Existe orientación para cumplir con la gestión administrativa.	73
Tabla 9. Es compensado el resultado obtenido.	74
Tabla 10. Los colaboradores son motivados.	75
Tabla 11. Usted consulta sus dudas a su jefe inmediato.	76
Tabla 12. Usted cumple con las actividades establecidas por la financiera.	77
Tabla 13. Usted practica las normas establecidas por la financiera.	78
Tabla 14. Se identifica con la cultura organizacional.	79
Tabla 15. Existe una política de motivación para los trabajadores.	80
Tabla 16. Existe empatía entre los jefes y los colaboradores de la financiera.	81
Tabla 17. Practica el compañerismo.	82
Tabla 18. La comunicación en la financiera es de tipo horizontal entre los jefes.	83
Tabla 19. Las decisiones de alta jerarquía son comunicadas a las áreas de modo transparente.	84
Tabla 20. Usted se identifica con la organización.	85
Tabla 21. Los jefes se preocupan por la identificación.	86

Tabla 22. Usted cumple con el compromiso establecido en la financiera.	87
Tabla 23. Usted es consciente en su trabajo.	88
Tabla 24. Las acciones correctivas se hacen en el acto sin esperar órdenes.	89
Tabla 25. Usted tiene iniciativas ante una emergencia.	90
Tabla 26. Usted es capaz de adaptarse a un nuevo proceso.	91
Tabla 27. Considera que es buena la relación del personal.	92
Tabla 28. Si le cambian de área es capaz de adaptarse.	93
Tabla 29. Usted considera que los procesos de cambio en las áreas son buenos.	94
Tabla 30. Los agentes te orientan para el cambio de personal.	95
Tabla 31. De qué manera cumples con las distribuciones de las funciones.	96
Tabla 32. Existe un organigrama que define las responsabilidades y funciones.	97
Tabla 33. Existe un flujo de procesos en cada área que orienta la gestión administrativa.	98
Tabla 34. A usted le gusta el trabajo en equipo.	99
Tabla 35. Se siente a gusto con sus compañeros.	100
Tabla 36. Como calificas el trabajo de su jefe.	101
Tabla 37. Como es el sistema que se maneja en la financiera.	102
Tabla 38. Los materiales de trabajo están actualizados con la tecnología.	103
Tabla 39. Son adecuados los trabajos en equipo.	104
Tabla 40. Se identifica con la cultura de la organización.	105
Tabla 41. Usted cree que los jefes son identificados con la cultura de la financiera.	106
Tabla 42. Los jefes de área orientan a los colaboradores para tener una buena cultura.	107
Tabla 43. Es nueva la orientación en la financiera.	108
Tabla 44. Hay capacitaciones mensuales en la financiera.	109

Tabla 45. Existen motivaciones cuando cumples tus metas.	110
Tabla 46. En el área de trabajo existe apoyo mutuamente.	111
Tabla 47. Le gusta participar en talleres de motivación para el trabajador.	112
Tabla 48. Existe unión de compañeros en la financiera.	113
Tabla 49. Mantiene usted sus emociones en un nivel profesional en todo momento.	114
Tabla 50. Usted respeta las reglas de la institución.	115
Tabla 51. El líder actúa de manera correcta con su cargo.	116
Tabla 52. Existen sanciones cuando no se cumple con sus tareas.	117
Tabla 53. Usted ha crecido profesionalmente.	118
Tabla 54. Como son las estrategias que usa en la financiera para una nueva innovación.	119
Tabla 55. Correlacionamos entre la comunicación interna y desarrollo organizacional.	122
Tabla 56. Interpretación de los coeficientes de correlación.	123
Tabla 57. Correlaciones entre comunicación interna y cambio organizacional.	125
Tabla 58. Correlaciones entre comunicación interna y trabajo en equipo.	129
Tabla 59. Correlación entre la comunicación interna y cultura organizacional.	132
Tabla 60. Correlaciones entre comunicación interna y clima organizacional.	135
Tabla 61. Correlación entre la comunicación interna y liderazgo organizacional.	138
Tabla 62. Correlaciones entre comunicación interna y el aprendizaje organizacional.	142

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Delimitacion espacial.	26
Figura 2. El conocimiento y su cadena de valor.	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Los colaboradores llegan a cumplir sus objetivos mensualmente.	66
Gráfico 2. Los objetivos de la financiera tienen buena comunicación.	67
Gráfico 3. Usted es transparente en los objetivos que va lograr.	68
Gráfico 4. Existe una buena comunicación para definir las responsabilidades y funciones.	69
Gráfico 5. Usted cumple con las metas establecidas.	70
Gráfico 6. Usted cumple con los resultados.	71
Gráfico 7. Los jefes informan sus logros.	72
Gráfico 8. Existe orientación para cumplir con la gestión administrativa.	73
Gráfico 9. Es compensado el resultado obtenido.	74
Gráfico 10. Los colaboradores son motivados.	75
Gráfico 11. Usted consulta sus dudas a su jefe inmediato.	76
Gráfico 12. Usted cumple con las actividades establecidas por la financiera.	77
Gráfico 13. Usted practica las normas establecidas por la financiera.	78
Gráfico 14. Se identifica con la cultura organizacional.	79
Gráfico 15. Existe una política de motivación para los trabajadores.	80
Gráfico 16. Existe empatía entre los jefes y los colaboradores de la financiera.	81
Gráfico 17. Practica el compañerismo.	82
Gráfico 18. La comunicación en la financiera es de tipo horizontal entre los jefes.	83
Gráfico 19. Las decisiones de alta jerarquía son comunicadas a las áreas de modo transparente.	84
Gráfico 20. Usted se identifica con la organización.	85
Gráfico 21. Los jefes se preocupan por la identificación.	86

Gráfico 22. Usted cumple con el compromiso establecido en la financiera.	87
Gráfico 23. Usted es consciente en su trabajo.	88
Gráfico 24. Las acciones correctivas se hacen en el acto sin esperar órdenes.	89
Gráfico 25. Usted tiene iniciativas ante una emergencia.	90
Gráfico 26. Usted es capaz de adaptarse a un nuevo proceso.	91
Gráfico 27. Considera que es buena la relación del personal.	92
Gráfico 28. Si le cambian de área es capaz de adaptarse.	93
Gráfico 29. Usted considera que los procesos de cambio en las áreas son buenos.	94
Gráfico 30. Los agentes te orientan para el cambio de personal.	95
Gráfico 31. De qué manera cumples con las distribuciones de las funciones.	96
Gráfico 32. Existe un organigrama que define las responsabilidades y funciones.	97
Gráfico 33. Existe un flujo de procesos en cada área que orienta la gestión administrativa.	98
Gráfico 34. A usted le gusta el trabajo en equipo.	99
Gráfico 35. Se siente a gusto con sus compañeros.	100
Gráfico 36. Como calificas el trabajo de su jefe.	101
Gráfico 37. Como es el sistema que se maneja en la financiera.	102
Gráfico 38. Los materiales de trabajo están actualizados con la tecnología.	103
Gráfico 39. Son adecuados los trabajos en equipo.	104
Gráfico 40. Se identifica con la cultura de la organización.	105
Gráfico 41. Usted cree que los jefes son identificados con la cultura de la financiera.	106
Gráfico 42. Los jefes de área orientan a los colaboradores para tener una buena cultura.	107
Gráfico 43. Es nueva la orientación en la financiera.	108

Gráfico 44. Hay capacitaciones mensuales en la financiera.	109
Gráfico 45. Existen motivaciones cuando cumples tus metas.	110
Gráfico 46. En el área de trabajo existe apoyo mutuamente.	111
Gráfico 47. Le gusta participar en talleres de motivación para el trabajador.	112
Gráfico 48. Existe unión de compañeros en la financiera.	113
Gráfico 49. Mantiene usted sus emociones en un nivel profesional en todo momento.	114
Gráfico 50. Usted respeta las reglas de la institución.	115
Gráfico 51. El líder actúa de manera correcta con su cargo.	116
Gráfico 52. Existen sanciones cuando no se cumple con sus tareas.	117
Gráfico 53. Usted ha crecido profesionalmente.	118
Gráfico 54. Como son las estrategias que usa en la financiera para una nueva innovación.	119

RESUMEN

Actualmente en las organizaciones la comunicación es muy importante en las labores de dirección, gestión, para tomar decisiones respecto a conflictos, negocios, coordinación de actividades, cambios y otros, siendo la comunicación interna y el desarrollo organizacional factores determinantes en la efectividad administrativa.

Es muy importante señalar que se tomaron en cuenta antecedentes de tesis que aportaron con los resultados de sus investigaciones para la presente tesis, así como las bases teóricas de autores relevantes a nivel internacional y nacional.

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Financiera Qapaq agencia Huancayo -2017. En la investigación se utilizó método científico porque se hizo uso de un ligado de conocimientos organizados a fin de conocer la verdad de los hechos, utilizando el tipo de investigación básica porque se buscó incrementar los conocimientos teóricos sin ser aplicados, considerando que servirá para posibles investigaciones posteriores.

La población tomada fue de 50 personas, entre los que figuran los administrativos, analistas y ejecutivos de ventas, para ello se utilizó la técnica de recolección de datos siendo la encuesta y el cuestionario como instrumento. Posteriormente se procesaron la información obtenida, analizando y explicando de manera clara con la ayuda de tablas y gráficos, que señalan los resultados obtenidos, fueron analizados según los objetivos propuestos.

Llegamos a la conclusión que existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 0,05 que si existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Financiera Qapaq agencia Huancayo -2017.

Y finalmente recomendamos que se brinden las herramientas necesarias para que se dé la comunicación de manera adecuada y esto de lugar a que cada uno de los trabajadores se sientan bien y desarrollo bien sus labores sobre el estudio realizado dirigido a la empresa Financiera Qapaq agencia Huancayo.

Términos claves.

Comunicación interna, desarrollo organizacional.

SUMMARY

Currently in organizations communication is very important in the management, management, to make decisions about conflicts, business, coordination of activities, changes and others, with internal communication and organizational development determining factors in administrative effectiveness.

It is very important to note that they took into account the background of the thesis that contributed with the results of their research for this thesis, as well as the theoretical basis of relevant authors at international and national level.

The objective of the research is to determine the relationship between internal communication and organizational development of the Financial Qapaq agencia Huancayo-2017. In the research, the scientific method was used because an organized knowledge link was used in order to know the truth of the facts, using the type of basic research because it sought to increase the theoretical knowledge without being applied, considering that it will serve for possible investigations later.

The population taken was 50 people, including administrative staff, analysts and sales executives, for which the data collection technique was used, with the survey and the questionnaire as an instrument. Afterwards, the information obtained was analyzed, analyzed and explained clearly with the help of tables and graphs, which indicate the results obtained, were analyzed according to the proposed objectives.

We conclude that there is sufficient sample evidence that allows us to affirm at a level of significance of 0.05 that there is a direct and significant relationship between internal

communication and the organizational development of the Financiera Qapaq Huancayo-2017 agency.

And finally, we recommend that the necessary tools be provided so that the communication is given in an appropriate manner and this allows each one of the workers to feel well and develop their work well on the study conducted for the company Financiera Qapaq agencia Huancayo.

Key terms

Internal communication, organizational development.

INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación hemos realizado viendo el problema existente que atraviesa la financiera, con el objetivo de brindar una solución óptima. El problema nace en la deficiente comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Financiera Qapaq el trabajo se basa en 5 capítulos que a continuación se detalla:

En el capítulo uno se observa el problema, el asunto de investigación, el planteamiento del problema, la contextualización, el análisis crítico, la prognosis, la formulación del problema, delimitación del objeto de investigación, la justificación de la investigación, el planteamiento general y de los objetivos específicos.

En el capítulo dos se denomina el marco teórico, los antecedentes lo cual ayuda tener un informe acerca de la base de revisión de las investigaciones anteriores, lo cual lograremos presentar los conocimientos más ordenadas y claras y por último se muestra la hipótesis y sus variables.

En el capítulo tres se resalta cada variable y entre ellas sus dimensiones se tabulo y grafico para posteriormente efectuar la interpretación y el análisis.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Muchos conflictos, y una buena parte de la ineficiencia laboral, nacen de ese aislamiento o telón, que impide que la orden clara e incluso el espíritu de las más razonables propuestas, lleguen a su destino.

Una gran cantidad de acciones de los seres humanos está caracterizada por la comunicación, particular atención tiene para las organizaciones este aspecto tanto en las relaciones interpersonales como en las organizacionales (entre empresas y sus trabajadores) y entre la organización y su entorno y dentro de éstas los recursos humanos juegan un importante rol para mejorarla.

Podemos decir que la comunicación es el fundamento de toda vida social y que este proceso responde a dos aspectos esenciales que son:

Informar– Está dirigida a la razón, a la inteligencia.

Persuadir–Se dirige a la afectividad, a los sentimientos.

Por excelente que sea una idea, si ésta no se trasmite a quien debe actuar sobre ella de nada serviría.

Por la razón antes expuesta la comunicación juega un rol importante en las tareas de dirección, donde se plantea que más del 70% del tiempo de un directivo lo emplea en la comunicación, en función de los distintos problemas que debe resolver, tales como: solución de conflictos, negocios, coordinación de actividades, información de decisiones y otros. De esta manera, las organizaciones se ven obligadas a vencer el reto de la resistencia al cambio y a la búsqueda del equilibrio entre los objetivos organizacionales y de los objetivos personales de quienes la conforman. Actualmente se reconoce al factor humano como el factor determinante para el logro de los objetivos y, por consiguiente, del éxito de una organización. Por lo tanto, se vuelve cada vez más importante profundizar en el estudio de los factores que determinan la motivación y el rendimiento de las personas. Es así, al detectar los problemas de comunicación perjudicando el desarrollo organizacional queda buscar solución y poner en marcha estrategias necesarias para prevenirlos o erradicarlos es prioritario.

Esto no deja de ser novedad en la financiera Qapaq Huancayo ya que dentro de la organización no se maneja una comunicación interna, existiendo barreras de distorsión y afectivas llevando a esto a retroceder en el desarrollo que pretende seguir la organización de acuerdo a los objetivos trazados por la financiera lo cual bajaron la producción de acuerdo a los resultados del ejercicio 2016. Por lo cual daremos inicio a nuestra siguiente investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desarrollo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación que existe entre la comunicación interna y el cambio organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017?
- ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017?
- ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017?
- ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el clima organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017?
- ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el liderazgo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017?
- ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el aprendizaje organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la comunicación interna y el cambio organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 .
- Determinar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 .
- Determinar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 .
- Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 .
- Determinar la relación entre la comunicación interna y el liderazgo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 .
- Determinar la relación entre la comunicación interna y el aprendizaje organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 .

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Pinto (2012) El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal explicar cómo se relaciona la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera Qapaq Huancayo -2017 y así poder ver cuáles son los problemas que atraviesa. La importancia de la investigación radica, entonces, en el impacto que pueda tener a un futuro ya que la información obtenida se va a canalizar a las autoridades respectivas.

Es importante señalar que el desarrollo organizacional es un proceso que se enfoca en la cultura y la estructura de la organización, se adecúa a las necesidades de la organización que la va a implementar, no es un mecanismo que hay que seguir

o llevar paso a paso, no es un sustituto de una administración que opera de manera ineficiente, sino que se implementa de acuerdo con las condiciones de la organización.

1.4.1. Justificación Teórica

La presente investigación se realizó con la finalidad de explicar la relación de nuestras variables, considerando el aporte de profesionales quienes consideran que todas organizaciones deben crear mecanismos de formación para la mejora de la producción a través de la integridad del personal, comunicación, ambiente de colaboración, competencia y capacidades.

1.4.2. Justificación Práctica

Gracias a la aplicación práctica de la investigación científica, es decir la investigación ha permitido al hombre descubrir la verdad y la presente investigación permite establecer la relación que tienen la comunicación y el desarrollo organizacional; así lograr una comunicación óptima para tener un desarrollo sostenible de la financiera Qapaq Huancayo - 2017.

1.4.3. Justificación Metodológica

El método de estudio es básica, donde se hará el uso de un conjunto de métodos y la metodología específica utilizando las técnicas. Como la observación, descriptivo y explicativo.

1.4.4. Justificación Social

Este trabajo de investigación permitirá ayudar a la financiera Qapaq plantear estrategias para lograr sus objetivos institucionales basados en los principios de la financiera.

1.4.5. Justificación de Conveniencia

El presente estudio se desarrollará en la financiera Qapaq, ya que se cuenta con la facilidad para acceder a la muestra establecida por la investigación.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación Espacial

La presente investigación se desarrollará en el distrito de Huancayo, la provincia de Huancayo de la región de Junín específicamente en la “Financiera Qapaq Huancayo”, que es una ciudad muy importante.



Figura 1. Delimitación espacial.

1.5.2. Delimitación Temporal

El presente trabajo de investigación se ejecutó durante el año 2017 (Marzo – Julio).

1.5.3. Delimitación conceptual o temática

Comunicación:

Pizzolante (2004) La comunicación es un proceso donde se define en situaciones intercambian principios, ideas o sentimientos entre dos o mas individuos.

Ahora en la actualidad muchas de las empresas requieren buscar estrategias de comunicación interna para todo el personal lo cual conlleva tener confianza, empatía entre los compañeros.

El tesista menciona que la comunicación es un proceso en el cual se intercambia ideas, sentimientos y pensamientos entre dos personas o un grupo y tiene la finalidad de captar un mismo mensaje para lograr un objetivo comun, en la financiera es un factor importante la comunicación ya que gracias a esto los colaboradores pueden cumplir su objetivo y así lograr un buen resultado

Desarrollo Organizacional:

Chiavenato (2012) La administración del cambio organizacional no está completa sin el desarrollo organizacional. El desarrollo organizacional es un término que engloba un conjunto de acciones con base en valores humanos y democráticos, que pretende mejorar la eficacia de la

organización. Las organizaciones están dispuestas a los cambios a poder mejorar e innovar a la tecnología. Ya que la mayoría de cambios genera problemas administrativos y humanos. Para poder reducir estos problemas se necesita una serie de tecnologías basadas en la psicología aplicada a la administración.

El tesista menciona que el desarrollo organizacional va de la mano con los principios o valores y esto ayuda a mejorar a la financiera para que puedan cumplir con sus metas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. A nivel Internacional:

Balerazo (2014) En su tesis titulada “*La comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional en la empresa San Miguel Drive*” de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Ecuador .

Sustenta lo siguiente:

- Los problemas que se da en la comunicación organizacional interna está interfiriendo sobre la tarea que existe dentro de la organización, y lo cual conlleva a que la tarea de la organización se transfiera mal con una ineficiente comunicación en los colaboradores y por ende causaría problemas a un futuro como cumplir las metas de la empresa.

- La comunicación organizacional nos perjudica en la baja productividad de la empresa como también de los trabajadores lo cual conlleva a no tener un buen resultado y no cumplir con nuestro objetivo en la empresa y así se logra tener una baja productividad en toda el área.
- No conocer los tipos de comunicación y lo califican como reguladores los medios de comunicación lo cual afecta el trabajo en equipo la empresa recomienda trabajar en equipo ya que es más efectiva para la organización.

El tesista manifiesta que en dicha empresa existe problemas de comunicación ya que no hay forma de procesar una información correcta lo cual conlleva tener problemas en el proceso de la comunicación. Esta conclusión nos ayudaría en la Financiera Qapaq a tener un buen proceso entre los colaboradores para que así ellos puedan comunicarse bien y lograr un objetivo común y practicar el trabajo en equipo, como también en la organización debe de existir una identificación en la financiera.

Cardona Hidalgo (2012) En su tesis titulado *“Gestión de comunicación interna organizacional en la optimización del clima laboral y resolución de conflictos “de la Universidad Tecnología Equinoccial de Ecuador Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación”*. Llega a las siguientes conclusiones:

- Es preciso que la forma de tener una adecuada comunicación interna en los asuntos laborales es de manera personalizada entre los

colaboradores y buscar las herramientas que sean directas que se escuchen y así se logre tener buenos resultados en la empresa.

- Existe normas para el uso de la comunicación en las empresas investigadas, pero esto no es totalmente eficaz porque existe un gran parte que rechaza estas normas de comunicación y esto puede ser por la falta de comunicación, falta de información de jefes a personales.
- El poco uso de estrategias comunicativas, la falta de canales genera lentitud desinformación acerca de las políticas lo cual conlleva a tener una comunicación no eficaz y esto ocasiona distorsiones en la comunicación y esto no es bueno en una empresa ya que siempre es bueno buscar estrategias adecuadas para poder lograr tener la comunicación más óptima.

El tesista menciona que la comunicación que existe en las empresas no es buena porque no buscan estrategias para obtener superación y esto conlleva a no cumplir un adecuado mensaje y se le recomienda en la financiera buscar las estrategias adecuadas para poder conseguir objetivos comunes tener una buena comunicación sin limitaciones ni distorsiones.

Karina Hidalgo (2012) En su tesis titulado “*Desarrollo Organizacional de una Cooperativa de Trabajo Asociado y su Implicancia de sus Estudiantes Y docentes*” de la Universidad del País de Vasco, Facultad De Psicología de la educación y didácticas específicas”. Llega a la siguiente conclusión:

- Se ve las relaciones en las dimensiones cultura de centro con las dimensiones en la misión y visión y estructuras se ve que se relacionan de forma positiva lo cual hace que la empresa lidere y pueda cumplir con sus objetivos, y estas relaciones deben ir de la mano para que puedan cumplir con visión que quieren lograr a menos tiempo.

Ahuactzin Larios (2003) En su tesis titulada “*Diagnóstico de la Comunicación Interna en una Institución de Nivel Superior*”. Llego a la conclusión que:

- La comunicación es un factor importante dentro de la organización ya que gracias a la comunicación podemos cambiar o intercambiar las ideas o sentimientos, ya que al encontrarse por un momento de transición en el que la estructura sufre cambios como en este caso como el del rector, exigen una reestructuración en el proceso de intercambio en la información entre los miembros de la organización.

2.1.2. A nivel nacional

Julissa Patricia (2016) En su tesis titulado “*Comunicación y prevención de conflictos socio ambientales Caso: Empresa Minera Barrick Misquichilca sede Pierina y la Comunidad Ramón Castilla y Centro Poblado Mataquita, Ancash 2014*”. Llega la conclusión:

- Se ha identificado los siguientes ejes como la información de inteligencia y la estrategia de escucha activa. El primero constituye a una labor de inteligencia el cual realiza información y busca la

retroalimentación constante en la comunidad a través de una buena comunicación.

- Se concluye que la estrategia de información de inteligencia es lo más preciso de identificar y hacer seguimientos a los conflictos.

Olivos Solano (2014) En su tesis titulado *“La Comunicación Interna y la Percepción de Calidad de Servicio por los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo del Distrito de Trujillo”* de la *Universidad Privada Antenor, Facultad De Ciencias de la Comunicación* .

Concluye su investigación dando a conocer lo siguiente:

- Las necesidades de comunicación están relacionadas con las tecnologías y hablar que la tecnología es un factor muy importante para la sociedad porque nos interactúa con los últimos cambios de comunicación institucional y esto es bueno ya que los colaboradores pueden identificarse bien en la institución y sentirse conformes en la empresa.
- La comunicación interna no satisface en los trabajadores las posibilidades de establecer comunicaciones efectivas y oportunas lo cual conlleva a no comunicarse bien y muchas veces cuando nos comunicamos mal ocasionamos malos entendidos para la organización.
- Se puede constituir estrategia efectiva para dinamizar procesos y acciones que promueven y fortalecen la comunicación interna.

Barrantes Delgado (2014) En su tesis titulado *“Gestión de la comunicación como herramienta clave para un proceso de cambio*

generacional exitoso en empresa familiares: lineamientos generales de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas”. Llega a la siguiente conclusión:

- Las empresas familiares tienen características específicas que deben ser tomadas en cuenta al diseñar planteamientos comunicacionales para que a lo largo no ocasione problemas o indiferencias entre familiares .
- El éxito o fracaso del cambio generacional, dependerá en gran medida de cómo se gestione la comunicación al interior de la empresa y como lo asuma el líder .
- Asimismo, la necesidad de contar con espacios de dialogo que faciliten esta trasmisión entre los colaboradores es la implementación de canales de comunicación lo que lograra a planificar no solo el negocio sino el visión que existe a un futuro y esto favorecerá al éxito que beneficiara a los colaboradores como a la organización.

2.2.BASES TEÓRICAS

Comunicación

Pizzolante (2004) Es conocida como comunicación corporativa define situaciones donde se intercambia ideas o sentimientos y se comparten principios o ideas de la organización.

Las organizaciones requieren que pueda desarrollarse estrategias de comunicación interna para todo el personal. La dirección de la comunicación interna se basa en sus acciones y métodos aplicados.

Los recursos son:

- Apoyo a la alta dirección.
- Profesionalización de sus funciones y decisiones.
- Recursos económicos.
- Promover los espacios de participación, retroalimentación y opinión en el personal de trabajo.

Esto nos ayuda a descifrar que la comunicación es un proceso donde se intercambia informaciones entre dos o más personas. Es importante en todas las instituciones que cumplan con la comunicación interna ya que ello les conlleva a cumplir los objetivos establecidos.

Kreps (1990) La comunicación es reconocida por la empresa que se aplica como un factor clave para rentabilidad y un aliado para conseguir objetivos o metas . Tener una adecuada gestión conduce a reducir el riesgo de conflicto y la posibilidad de los flujos de información.

La Comunicación Interna está siendo reconocida por las empresas que la aplican como un factor clave para la rentabilidad y un aliado para conseguir sus objetivos estratégicos en situaciones de cambio.

El tesista menciona que la comunicación es un factor importante para todo tipo de trabajo ya que gracias a esto podemos cumplir los propósitos bien, en coordinación y de lo contrario sería diferente lo cual ocasionaría malos entendidos o problemas en la organización.

Capriotti (2014) El concepto de comunicación interna debe a que es aceptable en toda su amplitud para que así se logre un buen funcionamiento en la organización y esto conlleva a cumplir con sus objetivos, también nos ayuda a detallar que los altos directivos buscan que sus colaboradores tengan una adecuada participación haciendo el uso de la comunicación interna para que haya mejor coordinación entre todas las áreas.

El Proceso de la Comunicación

Salazar Duque (1999) Dentro del proceso de comunicación las organizaciones empresariales son las más eficiente para lograr establecer tácticas interesantes que se relaciona con los procesos y aporten de gran magnitud a la empresa o institución.

Según los diversos actores podemos definir lo siguiente:

Los cuatro elementos de la organización.

Emisor: Es la persona que empieza o el que inicia la comunicación lo cual desea ceder el mensaje.

Mensaje: Es una señal cualquiera que activa la respuesta de un receptor.

Cifrar: El emisor debe escoger ciertas palabras o métodos no verbales para enviar un mensaje deliberado .

Canal: Llamado también medio, es por donde transmitimos el mensaje y esto pueda llegar de manera eficaz en una organización .

Receptor: Es la persona que recibe la información o mensaje lo cual capta el mensaje que se desea transferir.

Descifrar. Muchas de las comunicaciones no son pasadas de manera bien de emisor a receptor y esto conlleva a no tener una confianza para lo posterior.

Retroalimentación: Es un proceso que se da entre todos los medios de la comunicación.

Ruido: Se da cuando se inicia el proceso de comunicación y esto existe las trabas que pasa, como una suficiente retroalimentación, las imágenes mentales del emisor y el receptor coincidieran.

Contexto: La comunicación está sujeta a la influencia del contexto donde ocurre. Esto nos ayudaría a descifrar que la comunicación beneficia siempre a una organización y mucho mejor es cuando se utilizan los procesos de la comunicación ya que gracias podemos lograr o cumplir nuestra la objetivo.

Funciones de la comunicación

Según Fermini (2011) Existe cuatro funciones principales de la comunicación.

El control: Se basa en la conducta de los trabajadores.

La motivación: Es el medio por el cual los colaboradores se sienten identificados para que puedan cumplir con sus objetivos de manera prudente, es una forma de hacer feliz a los colaboradores y estos se encuentren satisfechos.

La expresión de emociones: Es muy importante ya que aquí se observa como las personas expresan sus sentimientos.

La información: Aquí se transmite los datos para que así podamos evaluar las posibilidades de alternativas.

Gracias a las funciones de la comunicación podemos decir que estas son útiles para lograr la información precisa para no tener malos entendidos o en el caso que si no existe un mensaje coherente se puede volver a utilizar los procesos de la comunicación y consigue a tener resultados muy favorables.

La Comunicación en las Organizaciones

Según Fermini(2011) p.91 menciona lo siguiente:

Comunicación interna: Se basa como el conjunto de tareas que realiza una organización para crear y mantener buenas relaciones 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 y esto ayudaría a que la comunicación interna mayormente se basa en la tareas que los colaboradores deben estar bien informados para no tener a lo largo malas informaciones.

Comunicación externa. Se establece como un grupo de mensajes emitidos por una organización hacia diferentes áreas y estas deben tener el mismo tipo de informe en la empresa para que así logren resultados buenos

Según Reyes (2010)

Dimensión 1. El vínculo. Consultora Loading Ediciones (2010)

Este foco establece las necesidades de tener vínculos y afectos en la organización

La clave de esta dimensión es la reciprocidad lo cual es la correspondencia mutua entre los trabajadores y esto es uno de los términos muy importantes y que todas las empresas deben aplicar para que exista compañerismo. Existe tres subgrupos componen este foco:

- La gestión de desempeño papel importante que toda empresa toma para llevar a cumplir los objetivos o la visión que desea lograr.
- El reconocimiento es uno de los factores importante en la empresa ya que va de la mano con la motivación y esto con las ganas de seguir adelante.

- La compensación es importante ya que gracias a esto los trabajadores pueden realizar bien su tarea y ellos serán recompensados por la empresa.

A partir de los ha sido un mayor esfuerzo nos ha llevado a descubrir una comunicación que pone más acento en sí misma que en los contenidos del programa lo cual esta comunicación está siendo eficaz para su utilización .

Desde el punto de vista comunicacional para conseguir el máximo impacto en la gestión de este foco es fundamental incorporar a las jefaturas directas como canales de comunicación clave lo cual lograra tener buenos resultados en la empresa.

Dimensión 2. La efectividad Fuente. Consultora Loading Ediciones (2010)

Está basado con la necesidad de establecer vínculos, relaciones y afectos en la organización de lo manifestado los colaboradores deben interactuar y pertenecer a la empresa y lograr una identidad en la empresa para que ambos se sientan motivados para la obtención de resultados u objetivos positivos.

Se menciona tres subgrupos de aquella dimensión:

- El desarrollo profesional, es la manera de cómo se interactúa en las empresas y así lograr crecer profesionalmente.
- Gestión de desempeño, es la manera en el cual unos de los trabajadores miden el comportamiento, las ganas de superación entre otros factores.
- Grupo de personas, que estén comprometidos con los objetivos de la empresa y logren resultados favorables.

Los trabajadores talvez esperan a que alguien les dirija y tienen una visión a largo plazo y lograr tomar los mejores resultados, pero en mucha de las empresas es bueno tomar tus propias decisiones en el caso que te equivocas buscas la manera de solucionar y esta vez sí con la ayuda de un especialista o jefe de área. En esta

dimensión hablaremos sobre la esperanza. Por esta razón debemos involucrar a todos los medios de comunicación interna que tenga la compañía para aportar un mensaje de solidez.

El tesista menciona que la segunda dimensión busca reforzar todo el mensaje muy importante ya que la efectividad siempre es buena para toda organización ya que con eso se consigue hacer las cosas bien.

Dimensión 3. El orgullo Fuente. Consultora Loading Ediciones (2010).

Está enfocada con la necesidad de sentirse parte a un grupo de personas con características únicas y particulares y vinculada también con las creencias ya que en una empresa no todo el colaborador tiene la misma creencia, pero debemos buscar a que se relacionen y busquen el compañerismo.

Este también va de mano con la Responsabilidad Social Empresarial ya que muchas empresas aun no utilizan y esto es importante ya que podemos lograr nuestras metas trazadas a un largo plazo. Es el intercambio de los medios de comunicación interna tradicional que tiene un impacto en las organizaciones y esto ayuda a que los trabajadores tengan una mirada contextualizada para poder cumplir las metas.

El tesista menciona que la participación entre los colaboradores es clave para el éxito de la gestión en la comunicación interna y así poder lograr los resultados favorables que se quiere lograr a un determinado plazo y por lo cual se debe sentirse bien con la empresa e identificarse con la empresa y esto consigue que exista buen clima laboral y así todos estén propuestos a lograr la visión.

Dimensión 4. La identidad Fuente. Consultora Loading Ediciones (2010)

El inicio comunicacional clave de este foco es la solidez y esto busca a que las normas no se cambien frecuentemente y que se respeten para los colaboradores, y así se hace las cosas, en algunas se habla de mérito o de excelencia en otras de la pasión de obtener resultados de impecabilidad con que hacemos las cosas y en las vanguardias en la búsqueda permanente del marketing y las comunicaciones internas deberían trabajar de la mano para cumplir los objetivos, es aquí donde se comprueba más que en ninguna parte la base de la imagen es la identidad de la marca sino a que los trabajadores se identifiquen con la empresa.

El tesista podemos mencionar que en esta dimensión se identifica más con la excelencia donde lo importante es la consistencia la estabilidad laboral en la empresa ya que varias veces existe mucha rotación de personal ya que gracias los colaboradores tendrán claro cuáles son sus objetivos y lo lograrán de manera óptima.

Psicología Social en la comunicación

Es el estudio de la conducta humano en interacción no la comunicación es privilegiada de interacción humana ya que muchas empresas al momento de entrevistarte hacen un examen sobre psicología para ver como son los resultados y como te enfrentarás en la organización.

El humano es un ser social que busca relacionarse con las ideas y así transmitir sus ideas, sentimientos, pensamientos para que se relacionen y muchas de las empresas deben buscar el trabajo en equipo ya que es un factor determinante para el cumplimiento de los objetivos.

El tesista menciona que la comunicación en la psicología es una interacción donde dos individuos se intercambian mensajes claros y es de manera social porque se basa en personas o en grupos de personas y se relacionan con las conductas.

Dimensiones de la comunicación intercultural

Existen cambios económicos, tecnológicos que se dan en la globalización y estas han hecho cada vez más frecuentes las situaciones en que la comunicación se establece en personas que no comparten la misma lengua por ejemplo de que son de otro país, en las empresas actuales es un requisito principal saber otro tipo de comunicación de lo habitual porque siempre existe personas que no les comprendamos y este es un factor determinante para la empresa. La vida social es eminentemente comunicativa y muchas de las veces las personas por no entenderlos causa malentendidos e incluso podría ocasionar conflictos.

El tesista menciona en una empresa debemos de pedir como mínimo que los trabajadores puedan dominar idiomas de otras nacionalidades que muchas veces existe conflictos o mal entendidos entre personas por no conocer su idioma no hay una coherente comunicación el cual genera consecuencias malas e incluso ocasiona incomodidades en el caso de la Financiera Qapaq existe muchos clientes quechua hablantes y el personal no puede comunicarse con facilidad.

Desarrollo Organizacional

Se manifiesta como la estructura que es determinante para planear objetivos o metas. Se considera como un sistema importante en la interrelación de los elementos.

Según Cita a Hernández quien dice: Organizar es el proceso de diseñar estructuras formales de trabajo en una empresa para conseguir las metas, por medio de la generación de una jerarquía de autoridad y una departamentalización por funciones que respeten las actividades establecidas, para determinar responsabilidades por áreas de trabajo y lograr cumplir los trabajos establecidos.

Pinto Cristiani (2012) En la organización hay tres elementos importantes: El recurso financiero, el recurso de sistemas y el recurso humano; estos tienen que estar en constante cambio en las actividades diseñadas ya que tiene que buscar la actualización continua la reestructuración de la organización ya sea en cambios internos como externos dentro de la empresa para la mejora de ellos mismos.

Esto nos ayuda a entender que en una organización siempre debe existir una estructura de comunicación para que así en las diferentes áreas lleguen a captar un solo mensaje un mensaje que no ocasione malinterpretaciones.

Desarrollo Organizacional.

Pinto Cristiani (2012) Se fundamenta que el origen se da en las portaciones que se realizaron los estudios y prácticas de las ciencias del hombre.

El desarrollo organizacional se refiere a un gran esfuerzo para mejorar las habilidades para la solución de problemas organizacionales para poder retarse a los cambios que se da a nivel interno o externo y esto nos ocasionaría a que los trabajadores desempeñen sus habilidades y así poder tener logros favorables para la

empresa y está en constante capacitación al personal para que este previsto a nuevos desafíos.

Resaltaremos que es un proceso que se enfoca en la cultura y la estructura de la organización, se adecua a sus necesidades de la organización que se va a implantar . En varias organizaciones se utiliza el desarrollo organizacional para rediseñar las estructuras en la cual tiene que existir las reglas, políticas para poder llevar los cambios de manera adecuada sin problemas y esto ocasiona tener un buen trabajo.

Esto nos ayuda a entender que siempre en una organización debemos practicar el desarrollo organizacional para poder crear nuevas estructuras evaluarnos si cumplimos con los valores todo esto beneficiara a una organización. En la financiera Qapaq existe frecuentes capacitaciones a los personales para que ellos estén aptos o preparados a los nuevos desafíos que presenta la tecnología.

Dimensión 1. Cambio Organizacional.

Chiavenato I. (2009) El cambio organizacional es pasar de un lado a otro y es la transición de una situación a otra. Este cambio implica transformación y se encuentra en todas las organizaciones, los cambios se manifiestan constantemente. En su exterior los clientes cambian de preferencias modifican las características los precios y materia prima los prestadores imponen diferentes cambios y los competidores cambian de estrategia. Las empresas necesitan modificar procesos de trabajo, renovar maquinaria y equipo, modificar las materias primas y mejorar las calidades. Así toda organización está sujeta a numerosos factores internos o externos

que cambian frecuentemente. El cambio es importante en él se estudia sobre la viabilidad de una organización, esto nos genera nuevos cambios para destruir a una organización y cuando se hace de manera incorrecta el cambio puede destruir a la organización.

Así, toda organización está sujeta a numerosos factores externos e internos que cambian incesantemente, en conclusión, para cambiar a una organización debemos destruir lo antiguo y buscar lo reciente, no todos los cambios son iguales la mayoría de empresas buscan la tecnología que todos sus equipos, materiales sean de última tecnología.

El tesista menciona que todo cambio en una organización es bueno ya que gracias a estos cambios los colaboradores se pueden intercambiar información y a su vez se pueden capacitarse y así estar mejor preparados para cumplir los objetivos de la organización.

Agente de Cambio

Pinto Cristiani (2012) Es un ser directivo de desarrollo organizacional sin embargo existe un énfasis de colaboración. Existen los siguientes valores para el agente de cambio:

- Se debe respetar a las personas: Los individuos son percibidos como seres responsables, conscientes y cuidadosos. Deben ser tratados con dignidad y respeto para que ellos nos puedan recomendar y así lograr una publicidad buena .

- Debe de haber Confianza y apoyo: Una organización eficaz y saludable se caracteriza por la confianza que se demuestra a los clientes y apoyarlos en una información precisa .
- Debe haber participación entre más se involucren las personas afectadas por un cambio en las decisiones que lo rodean y se sientan más comprometidas estarán para implementar dichas decisiones e implementar nuevos objetivos o estrategias.

Esto nos ayuda a saber que es útil el agente del desarrollo organizacional en una empresa para poder cumplir un buen trabajo para que los colaboradores se sientan identificados se sientan felices en el área de trabajo y por ende cumplirán con un buen trabajo y tendrán buenos resultados ya que una empresa depende mucho de los colaboradores.

Dimensión 2. Trabajo en equipo.

Robbins (2013) Afirma que el trabajo en equipo es el grupo en el que los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de aportaciones por individuo. El trabajo en equipo genera sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado y estos dan como resultados un nivel de rendimiento superior.

Para Acosta (2011) Afirma que el trabajo en equipo colectivo tiene que ser coordinado en el que los participantes deben cambiar sus experiencias, respeten sus roles y así poder cumplir los objetivos, es parte de nuevas concepciones organizacionales.

Entre los principales potenciales que tiene el trabajo en equipo es que se produce un conjunto de relaciones que termina consolidando un liderazgo con

responsabilidad y compromiso y el cual interviene confianza y comunicación y es necesario tener un objetivo común ya que el trabajo en equipo ya no es personal sino en conjunto.

Esto nos ayuda a ver que el trabajo en equipo es uno de las principales funciones ya que si un colaborador es individualista nunca podrá casi obtener un buen resultado, pero si todas las áreas se apoyan, colaboran ahí se verá resultados favorables y óptimos.

Dimensión 3. Cultura organizacional

Robbins (2013) Se basa a un sistema compartido por los integrantes el cual distingue a una organización de los demás, es un sistema de significado compartido, es un conjunto de valores que la organización valora. Características de la cultura de organización:

- Atención al detalle: Se muestra la precisión el análisis y atención de los detalles.
- Orientación de los resultados: Grado en que la administración se centra en los resultados.
- Orientación a la gente: Grado en que las decisiones tomen en cuenta en los resultados .
- Orientación en los equipos: Están organizados por equipos y no es individual.
- Agresividad: Las personas no buscan lo fácil.
- Estabilidad: Buscan que el status se mantenga en crecimiento.

La cultura es un descriptivo, tienen que ver con los empleados que perciben las características de una organización ya que es muy importante para la satisfacción del personal.

La investigación acerca de la cultura organizacional busca medir el modo de los empleados en su organización y esto busca la satisfacción en el trabajo para medir las respuestas para el ambiente de trabajo, también se basa en las expectativas de la organización las prácticas y recompensas.

El tesista manifiesta que la cultura en una organización es bueno ya que esto favorece a que los colaboradores se relacionen de manera adecuada y pueda existir una confraternidad de compañerismo.

Dimensión 4. Clima organizacional.

Stringer (1994) Da a conocer que según a los investigadores describen el clima organizacional como el conjunto de características permanentes en la organización se distingue e influye sobre los comportamientos de las personas hacia la empresa:

Estos investigadores estudiaron el clima organizacional en la escuela pública y lo describen en términos de opinión que el empleado se forma en la organización. La otra dimensión que describen es la consideración término que refleja hasta qué punto el empleado juzga el comportamiento de los trabajadores para que puedan cumplir bien con los trabajos.

Cinco factores del clima:

- Estructura organizacional eficiente.

- Autonomía de trabajo.
- Supervisión rigurosa.
- Ambiente abierto, estimulante.
- Orientación centrada en el empleado.
- Formalización; estructura; adecuación de planificación.
- Responsabilidad; obstaculización.
- Énfasis en producción; alejamiento.
- Conflicto / apertura; riesgo.
- Cordialidad; consideración; tolerancia del error; recompensa.

Esto nos ayuda a que en una organización siempre debe haber un mejor clima para que los trabajadores se sientan bien en el lugar donde trabajan y así puedan cumplir sus responsabilidades de la mejor manera ya que todo trabajo sale bien cuando existe un adecuado clima y debe existir mucha motivación por parte de la empresa a los colaboradores.

Dimensión 5. Liderazgo organizacional.

Minority (2009) Se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás.

Liderazgo es un tema que ha recibido mucha atención en la administración, los negocios y las organizaciones comunitarias. Todos saben que liderazgo existe, pero pocos pueden definirlo. Liderazgo involucra influir de alguna manera sobre los empleados, miembros o seguidores para llevar a cabo las metas de la organización o del grupo. De acuerdo con el Diccionario de la Herencia Americana, liderazgo es el conocimiento, las actitudes y las conductas utilizadas para influir sobre las

personas para conseguir la misión deseada. En otras palabras, liderazgo es la acción de lograr que las personas se identifiquen con una misión o visión para que trabajen en su realización. Las palabras claves en esta definición son **personas** y **misión**.

Esto nos ayuda a descifrar que el liderazgo debe ser manejo de lo mejor posible en una empresa para que los colaboradores se sientan bien los líderes tienen que apoyar y no mandar.

Dimensión 6. Aprendizaje organizacional.

Francisco (2002) Los desafíos y retos económicos y sociales que en la actualidad afrontan las organizaciones, derivados fundamentalmente de la globalización de los mercados aplique nueva tecnología de comunicación e información, muchas de las veces estos cambios que existe en la tecnología no es bueno porque existe empresas que están en la historia no se adaptan a los cambios de la tecnología lo cual la empresa debe de realizar constantes capacitaciones.

El aprendizaje organizacional facilita que las organizaciones acometan los cambios y transformaciones necesarios ya que al adquirir una configuración estructural o cultural que fomente la innovación la flexibilidad y la mejora.

Tipos y niveles de conocimiento

El conocimiento como tal puede ser de diferentes tipos, de acuerdo con su naturaleza racional.

Por su complejidad.

- Hechos.
- Objetos.
- Reglas.

- Conocimientos.

En síntesis, los tipos de conocimiento que son objeto de la inteligencia van desde los datos más simples y evidentes de la realidad .

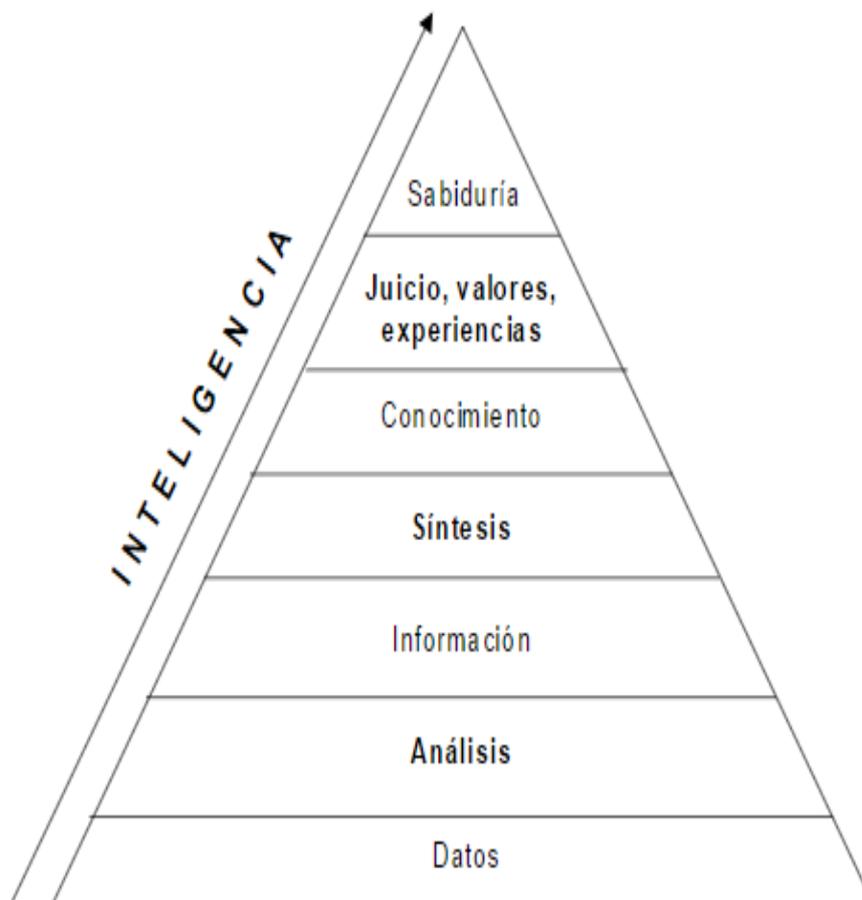


Figura 2. El conocimiento y su cadena de valor.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Calidad: Deming (1990) Es tener cero defectos, también es la necesidad de los colaboradores para que el producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a una sociedad y aun buen precio .

Comunicación: Costa (2011) Es un proceso en el cual se transmite mensaje ser de manera verbal entre individuos.

Cultura Organizacional: Stephen (2010) Es un sistema de significados compartidos por los integrantes de una organización y logren cumplir objetivos.

Estrategia: Halten (1987) Se basa en la formulación del objetivo ver cuáles son los medios para obtener buenos resultados.

Gestión: Taylor (1956) Conjunto de pasos donde se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa para que estén funcionen de la mejor manera.

Misión: Chiavenato I. (1993) La misión viene a ser la parte conceptual de lo que es y hace una organización, también se resalta la identidad institucional que provee de productos a un definido grupo de clientes, resaltando la relación establecida entre ambos a partir del mercado y los mismos clientes .

Servicio: Sandhusen (2014) Son beneficios que se ofrecen en la renta o venta y que son especialmente tangibles y no dan como resultado la propiedad de algo y un servicio debe de ser lo mejor para que el cliente se sienta a gusto.

Cliente: Kotler (2014) Cliente es la persona o empresa que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita para un fin.

Visión: Chiavenato I. (1993) Es la capacidad de ver más allá, en tiempo y espacio futuro es donde se llega lograr cuales son los objetivos que se establecen, las metas, pero a un tiempo futuro.

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el cambio organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.
- Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.
- Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.
- Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.
- Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el liderazgo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo -2017.
- Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el aprendizaje organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

2.5.1. Definición conceptual

V1 La comunicación interna:

Pizzolante (2004) También conocida como corporativa esta se define en dos o más personas que intercambian, comulgan o comparten ideas o sentimientos para llegar a un objetivo.

V2 El desarrollo organizacional:

Pinto Cristiani (2012) Se denomina a un fran esfuerzo que tiene la organización para asi mejorar las capacidades y habilidades y buscan solucionar los problemas de la organización para enfrentarse a nuevos cambios en su ambiente interno o externo.

2.5.2. Operacionalización de Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 1: Comunicación Interna

Variable	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Instrumento	Escala de medición
COMUNICACIÓN INTERNA	VINCULO	Existe colaboradores comprometidos en la financiera	1	Los colaboradores llegan a cumplir con sus objetivos mensualmente	CUESTIONARIO	ESCALA DE LIKERT - nunca - casi nunca - a veces . Casi siempre -siempre
		Existe buena comunicación en los colaboradores	2	Los objetivos de la financiera tienen una buena comunicación		
			3	Es transparente Usted con los objetivos que va a lograr		
		Se establecen metas de logro en cada área	4	Existe una buena comunicación e información para definir las taras y funciones		
			5	Cumple con sus metas establecidos de la financiera		
	EFECTIVIDAD	Los colaboradores logran con el resultado	6	Usted cumple con sus resultados en la financiera		
			7	Los jefes informan los resultados finales		
			8	Existe orientación para para una gestión administrativa		
		Existe motivación	9	Es compensado los resultados obtenidos		
			10	Los colaboradores son motivados para que puedan lograr con el objetivo		
		Se coordina las oportunidades a tiempo para lograr con el resultado	11	Usted consulta sus dudas a sus jefes inmediato		
	12		Usted cumple con las actividades determinadas			
	ORGULLO	Existe identificación en la financiera	13	Usted practica con las normas y obligaciones establecidas por la financiera		
			14	Se identifica con la cultura de la organización		
		Se lidera motivación para las acciones eficaces	15	Existe una política de motivación para los trabajadores		
			16	Existe empatía entre los colaboradores y jefes		

			17	Los jefes de área orientan permanente para el cumplimiento de las actividades		
	Existe comunicación fluida, asertiva de nivel profesional.		18	Como calificas el tipo de comunicación es de manera horizontal entre jefes y subordinados		
			19	Las decisiones de alta jerarquía son comunicadas a las áreas de forma transparente		
	IDENTIDAD	Existe compromiso con los colaboradores de la financiera	20	Usted se identifica con la organización		
			21	Practica usted las reglas de identificación con la empresa		
		Existe compromiso en la financiera	22	Usted cumple con el compromiso establecido en la financiera		
			23	Usted es consciente con su trabajo		
		Se toman acciones correctas oportunamente	24	Las acciones correctivas se hacen en el acto sin esperar órdenes superiores		
	25		Usted tiene iniciativas ante una emergencia			

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 2: Desarrollo Organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Instrumento	Escala de medición
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Cambio organizacional	Los colaboradores están adecuados a los cambios	1	Es capaz de adaptarse a un proceso nuevo	CUESTIONARIO	ESCALA DE LIKERT ORDINAL - Nunca - Casi nunca - A veces . Casi siempre -Siempre
		Existe rotación de personal	2	Considera que es buena la rotación de personal		
			3	Si le cambian de área es capaz de adaptarse rápidamente		
		Existe un proceso de cambio en los colaboradores	4	Usted considera que el proceso de cambio en las áreas son adecuadas		
	Existe agentes de cambio en las áreas	5	Los agentes te orientan para el cambio de personal			
	Trabajo en equipo	Existe trabajo en equipo	6	Distribuyes bien cada función que tiene en su área		
			7	se difunde entre los colaboradores los niveles jerárquicos		
			8	Existe un flujo de procesos en cada área que orienta la gestión		
		Se promueve el trabajo en equipo en la financiera	9	Usted le gusta trabajar en equipo		
			10	Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo		
		Existe un buen Sistema racional en los jefes	11	Es bueno el trabajo que realiza su jefe		
		Existe coordinación	12	Considera adecuada la coordinación en el trabajo		
	Cultura Organizacional	Innovación y toma de riesgos en los colaboradores	13	La financiera utiliza equipos de última tecnología		
			14	Son adecuados los trabajos de equipo de última tecnología		
		Existe una cultura que conlleve a un buen resultado	15	Se identifica con la cultura de la organización		
			16	Usted piensa que los jefes se identifican con la cultura organizacional		
			17	Los jefes de área orientan a los colaboradores para tener una buena cultura		
			18	Es buena la orientación de los objetivos en la financiera		

		Existe una buena Orientación al equipo de trabajo	19	Hay capacitaciones mensuales en la financiera		
Clima organizacional		Existe Percepciones para las metas	20	Existe motivaciones cuando cumples sus metas		
			21	En el área de trabajo existe apoyo mutuamente		
		Existe una adecuada Convivencia laboral en los colaboradores	22	Le gusta participar en talleres de motivación para el trabajador		
			23	Existe unión de compañeros en la financiera		
		Es bueno el comportamiento en la financiera	24	Mantiene usted sus emociones en un nivel profesional en todo momento		
			25	Usted Respeta las reglas de la financiera		
Liderazgo Organizacional		Existe Influencia de liderazgo	26	El líder actúa de manera correcta con su cargo		
			27	Existe sanciones cuando no cumples con sus tareas		
		Hay responsabilidad Existe línea de carrera	28	Usted ha crecido profesionalmente en la financiera		
Aprendizaje Organizacional		Demuestra eficiencia en las labores que realiza.	29	Usted respeta las estrategias para una nueva innovación		

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Valderrama (2015) Método científico ya que se hará uso de un conjunto de ideas a fin de saber las verdades de los hechos. Ahora debe comprenderse que ella es un proceso continuo de búsqueda de conocimiento . El hombre de ciencia busca constantemente alcanzar la mayor verosimilitud en los hechos en apreciación a los resultados alcanzados; detallo el estudio de interpretación de los resultados conseguidos en la recolección de la financiera Qapaq de los resultados que se obtuvieron en esta investigación se establecen en tablas de distribución de frecuencias, cuadros y gráficos estadísticos.

3.1.1. Método Descriptivo:

Según Sampieri, Fernández y Baptista (2006) Se emplea cuando el objetivo es el de detallar como son y cómo se manifiesta fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación es de tipo básica, basada en información bibliográfica y de campo:

- **Bibliografía documental**

Para realizar el proyecto de investigación se utilizó modalidad bibliografía documental. Con la finalidad que da información será clara y permita conceptualizar” las variables y categorías esto ayudar a tener un buen resultado.

- **Investigación de campo**

También utilizamos la investigación de campo, contacto directo con los involucrados en el problema que vienen ser los colaboradores de la Financiera Qapaq.

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la naturaleza y profundidad del trabajo se utilizó el nivel de investigación es correlacional, porque se interpretó y planteó una posible investigación del problema.

Hernández S. (2003) Define que los estudios correlacionales buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

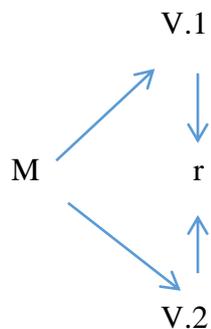
- Investigación Correlacional:

Este tipo de estudio se caracteriza porque primero se miden las variables mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación.

Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para obtener la información que se requiere se utilizó el diseño de tipo Transaccional o transversal, descriptiva correlacional, puesto que los datos para la validación de las hipótesis se obtuvieron mediante las entrevistas o encuestas tomando como elemento de la investigación a los colaboradores de la financiera Qapaq agencia Huancayo.



Leyenda:

V.1: Comunicación Interna.

V.2: Desarrollo Organizacional.

M: Muestra.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

Según Sampieri (2006) La población está conformada con 50 colaboradores de la financiera Qapaq Huancayo 2017. Es un conjunto finito o infinito con características parecidas a las conclusiones de investigación. Esta es delimitada por el problema y por los objetivos de estudio.

3.5.2. Muestra

Sampieri (2006). La población está compuesta con 50 colaboradores de la financiera Qapaq Huancayo 2017. La muestra es un subconjunto de la población total.

3.6. TÉCNICAS Y RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos:

Trabajaremos con la encuesta y observación, lo cual ayuda a recolectar datos y establecer contacto con las unidades de observación por medio de los custodios.

3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Encuesta a través de cuestionario: Se diseñará y aplicará un cuestionario específico, a fin de levantar información consistente sobre el comportamiento de las variables materia de la investigada.

La observación directa: Como técnica complementaria mediante la observación se podrá abstraer de las realidades procesos de transacción, elemento y agente que interactúan dinámicamente en las diferentes fases del proceso, que mediante las otras técnicas tendría o sería limitado su efectividad en el proceso investigativo.

3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso operativo de la investigación se desarrollará en la financiera Qapaq agencia Huancayo que tiene como función a la incidencia del proceso de selección para el desempeño del personal:

- a) Seguimiento práctico y teórico del proceso de selección: Revisiones bibliográficas acerca del tema.
- b) Proceso de observación de relación del problema: Rescatando las diversas manifestaciones fluctuantes referidas a la problemática en los colaboradores de la empresa.
- c) Construcción de los instrumentos de acopio : Diseño y formulación de un cuestionario y fichas de observación (encuestas y observación directa) para la recopilación de datos e información que se aplicara en la financiera.
- d) Puesta a prueba de los instrumentos de acopio: Evaluación de la eficiencia del instrumento de recolección en función a los datos que se desea obtener.
- e) Aplicación de los instrumentos: Procesos propiamente de acopio de datos información, a través del uso de los diversos instrumentos diseñados para la investigación.

- f) Procesamiento de información: Tratamiento, almacenamiento y sistematización de la información a través del uso de software Excel y SPSS de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para este trabajo de investigación se hará uso de la estadística descriptiva mediana, moda, promedio.

Este trabajo de investigación titulado la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera Qapaq Huancayo - 2017, se deberá enmarcado al momento de tabular los datos a través del uso de histogramas o los diagramas; por otro lado, se hará usos como el programa Excel, SPS versión 17.

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRÁFICOS, FIGURAS, ETC.

Según la investigación del instrumento la encuesta se llegó a dar a conocer los siguientes resultados que nos ayudara a nuestra investigación y así dar a conocer los problemas que se vienen dando de la financiera Qapaq.

4.2.1. Análisis de la Variable 1

Tabla 1

Los colaboradores llegan a cumplir sus objetivos mensualmente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	.00	1	2,0	2,0	2,0
	NUNCA	8	16,0	16,0	18,0
	CASI NUNCA	2	4,0	4,0	22,0
	A VECES	7	14,0	14,0	36,0
	CASI SIEMPRE	26	52,0	52,0	88,0
	SIEMPRE	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

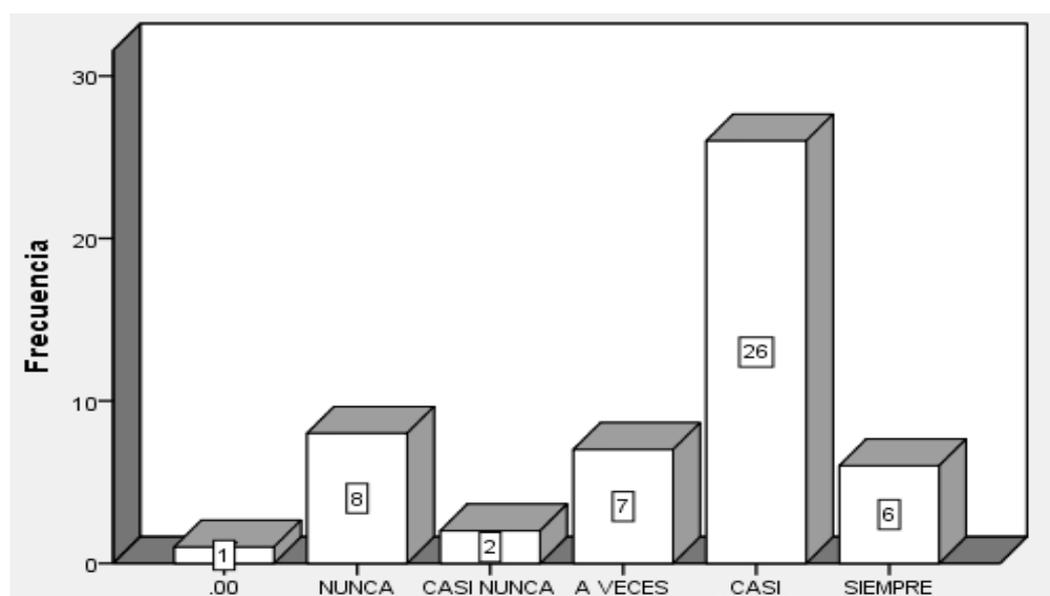


Gráfico 1. Los colaboradores llegan a cumplir sus objetivos mensualmente.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta los colaboradores llegan a cumplir sus objetivos mensualmente, el 26% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 8% nunca, el 7% a veces, el 6% siempre y el 2% casi nunca.

Tabla 2

Los objetivos de la financiera tienen buena comunicación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	6,0	6,0	6,0
	A VECES	5	10,0	10,0	16,0
	CASI SIEMPRE	26	52,0	52,0	68,0
	SIEMPRE	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Gráfico 2. Los objetivos de la financiera tienen buena comunicación.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta los objetivos de la financiera tiene una comunicación, el 26% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 16% siempre, el 5% a veces, el 3% casi nunca y el 0% nunca

Tabla 3

Usted es transparente en los objetivos que va a lograr.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	6,0	6,0	6,0
	A VECES	8	16,0	16,0	22,0
	CASI SIEMPRE	23	46,0	46,0	68,0
	SIEMPRE	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

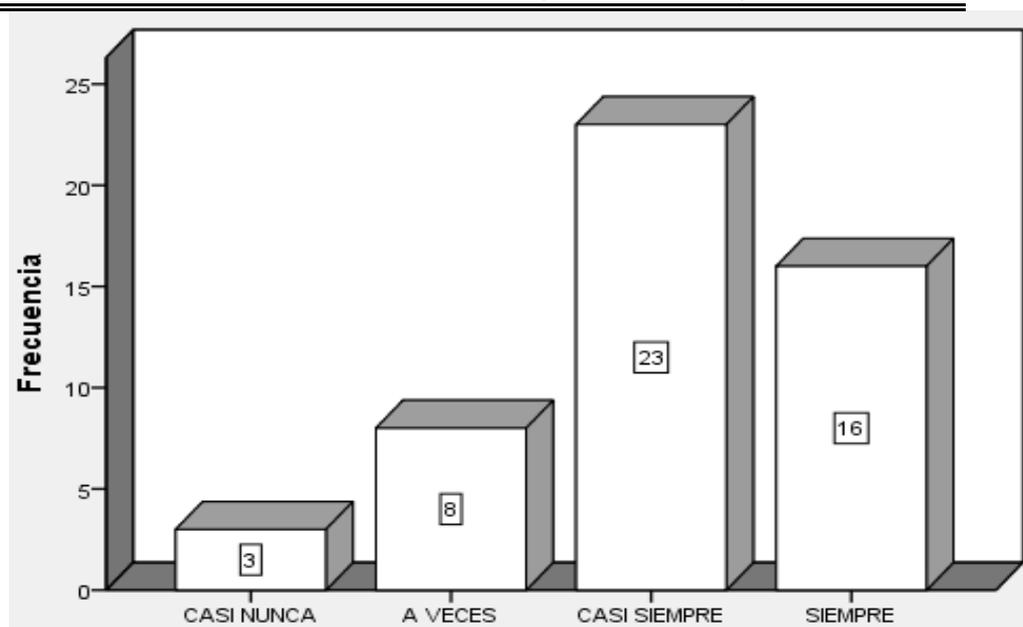


Gráfico 3. Usted es transparentes en los objetivos que va a lograr.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta usted es transparentes en los objetivos que va a lograr, el 23% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 16% siempre, el 8% a veces, el 3% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 4

Existe una buena comunicación para definir las responsabilidades y funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	2	4,0	4,0	8,0
	A VECES	5	10,0	10,0	18,0
	CASI SIEMPRE	16	32,0	32,0	50,0
	SIEMPRE	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

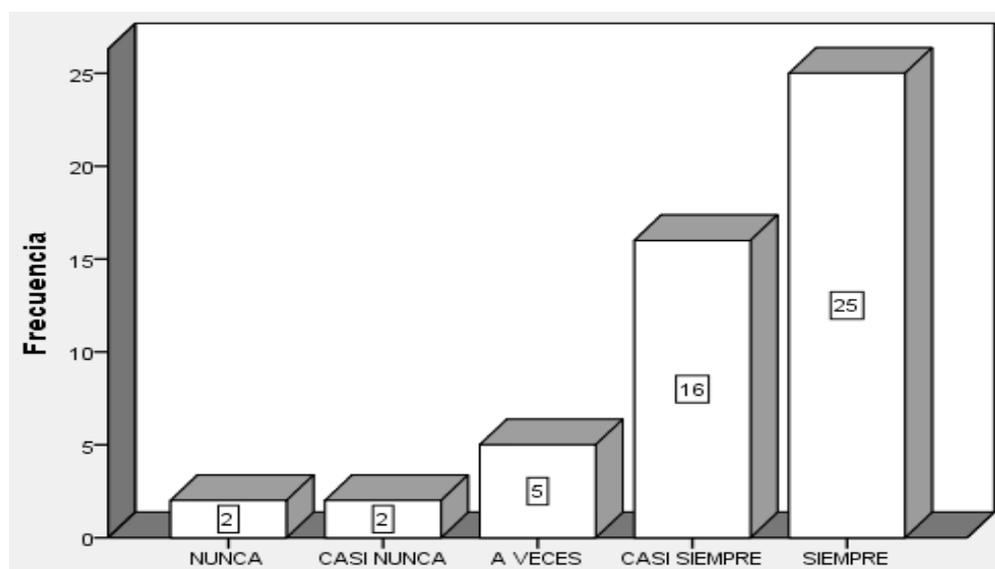


Gráfico 4. Existe una buena comunicación para definir las responsabilidades y funciones.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta existe una buena comunicación para definir responsabilidades y funciones, el 25% de los encuestados manifiestan que es siempre, el 16% casi siempre, el 5% a veces, el 2% casi nunca y el 2% nunca.

Tabla 5

Usted cumple con las metas establecidas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	10,0	10,0	10,0
	A VECES	5	10,0	10,0	20,0
	CASI SIEMPRE	25	50,0	50,0	70,0
	SIEMPRE	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Gráfico 5. Usted cumple con las metas establecidas.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta usted cumple con las metas establecidas, el 25% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 15% siempre, el 5% a veces, el 5% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 6

Usted cumple con los resultados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	A VECES	7	14,0	14,0	18,0
	CASI SIEMPRE	28	56,0	56,0	74,0
	SIEMPRE	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Gráfico 6. Usted cumple con los resultados.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta usted cumple con los resultados, el 28% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 13% siempre, el 7% a veces, el 2% nunca y el 0% casi nunca.

Tabla 7

Los jefes informan sus logros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	3	6,0	6,0	10,0
	A VECES	14	28,0	28,0	38,0
	CASI SIEMPRE	21	42,0	42,0	80,0
	SIEMPRE	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

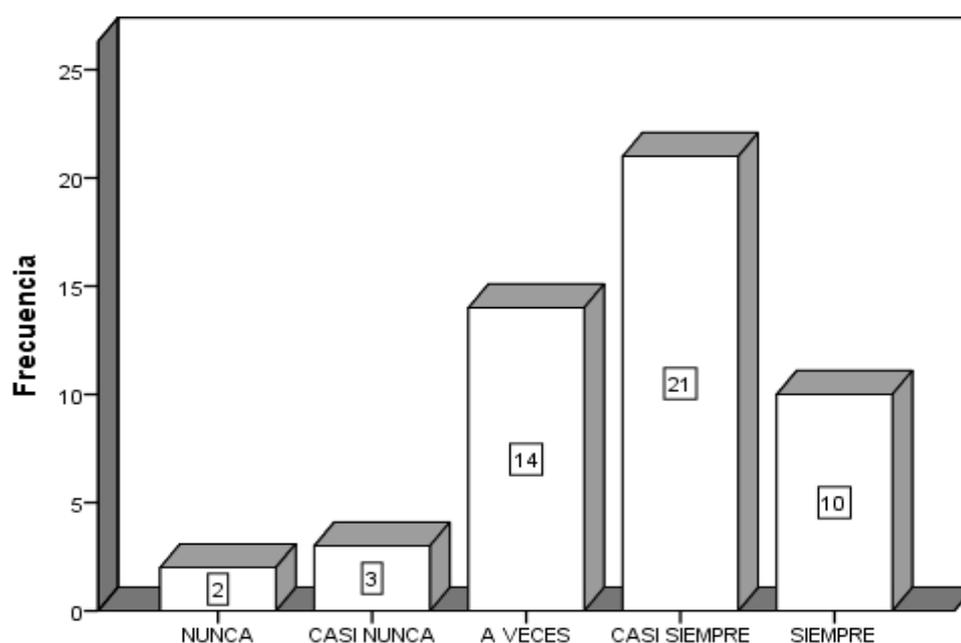


Gráfico 7. Los jefes informan sus logros.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta los jefes informan sus logros, el 21% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 14% a veces, el 10% siempre, el 3% nunca y el 2% casi nunca.

Tabla 8

Existe orientación para cumplir con la gestión administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	A VECES	16	32,0	32,0	34,0
	CASI SIEMPRE	17	34,0	34,0	68,0
	SIEMPRE	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

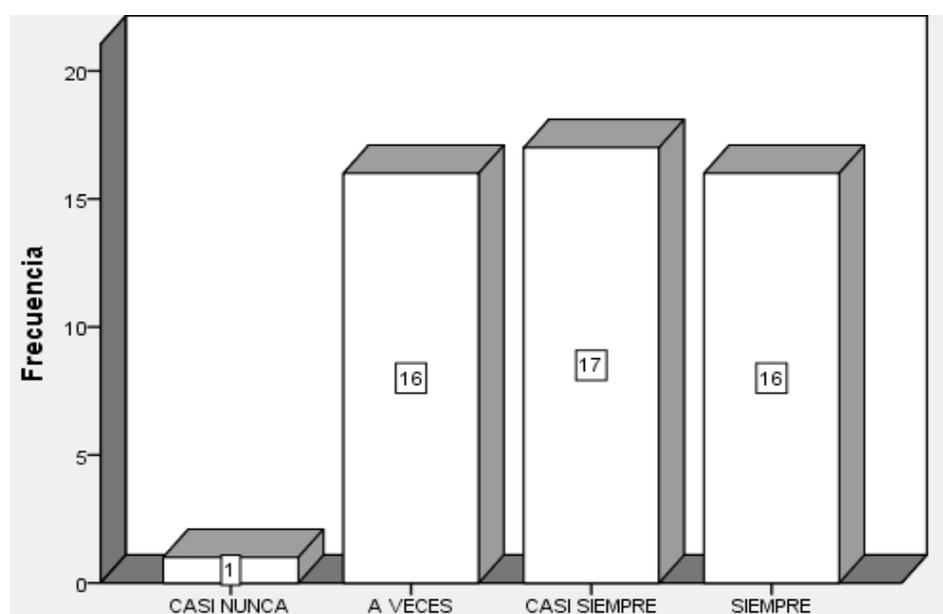


Gráfico 8. Existe orientación para cumplir con la gestión administrativa.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta existe orientación para la gestión administrativa, el 17% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 16% a veces, el 16% siempre, el 1% nunca y el 0% casi nunca.

Tabla 9

Es compensado el resultado obtenido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	A VECES	6	12,0	12,0	14,0
	CASI SIEMPRE	25	50,0	50,0	64,0
	SIEMPRE	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

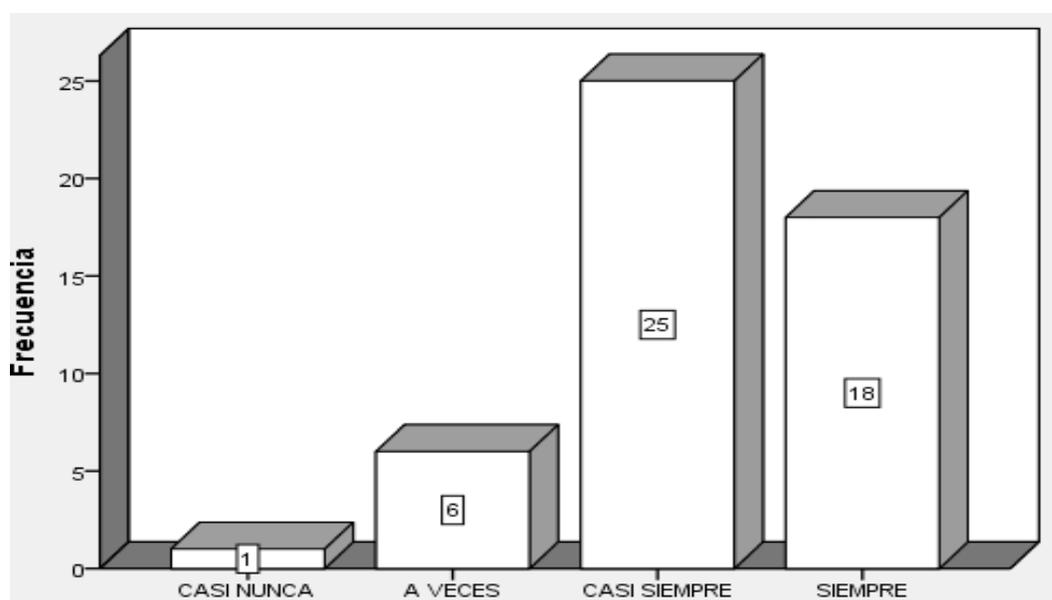


Gráfico 9. Es compensado el resultado obtenido.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta es compensado el resultado obtenido, el 25% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 18% siempre, el 6% a veces, el 1% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 10

Los colaboradores son motivados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	A VECES	7	14,0	14,0	22,0
	CASI SIEMPRE	18	36,0	36,0	58,0
	SIEMPRE	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

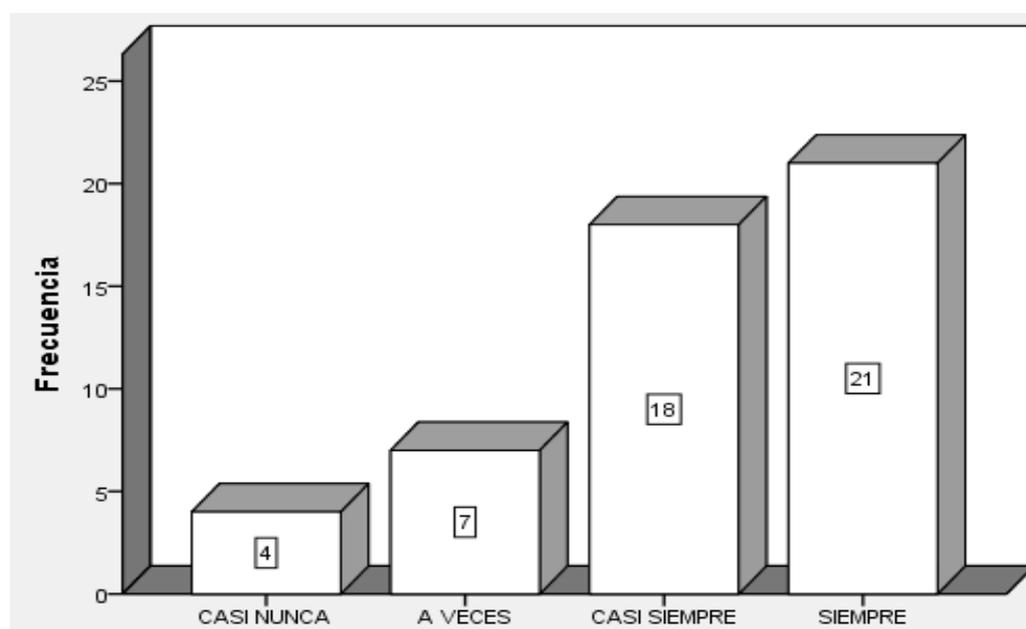


Gráfico 10. Los colaboradores son motivados.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta los colaboradores son motivados, el 21% de los encuestados manifiestan que es siempre, el 18% casi siempre, el 7% a veces, el 4% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 11

Usted consulta sus dudas a su jefe inmediato.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	4	8,0	8,0	12,0
	A VECES	7	14,0	14,0	26,0
	CASI SIEMPRE	21	42,0	42,0	68,0
	SIEMPRE	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

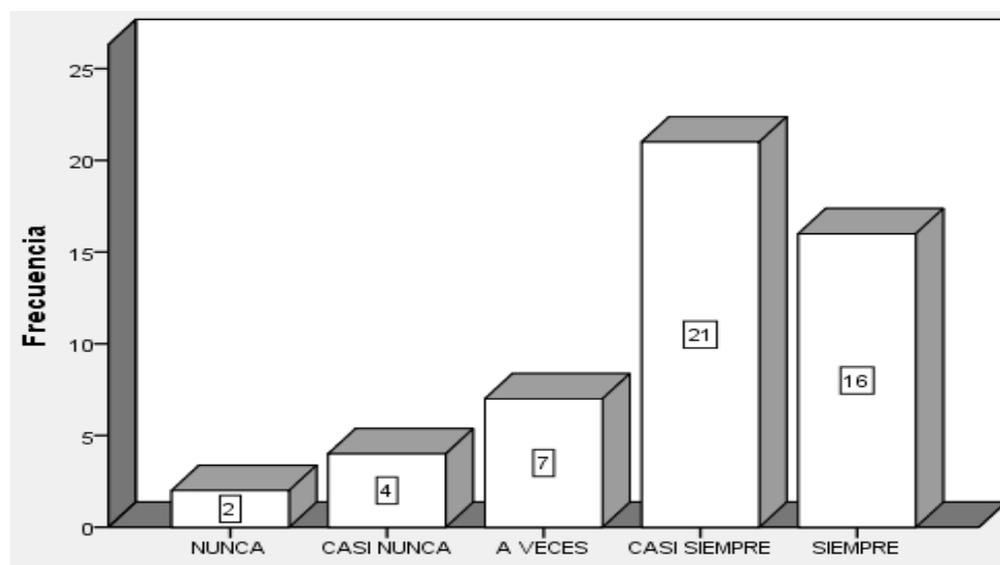


Gráfico 11. Usted consulta sus dudas a su jefe inmediato.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta usted consulta sus dudas a su jefe inmediato, el 21% casi siempre, el 16% siempre, el 7% a veces, el 2% nunca.

Tabla 12

Usted cumple con las actividades establecidas por la financiera.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	A VECES	8	16,0	16,0	18,0
	CASI SIEMPRE	29	58,0	58,0	76,0
	SIEMPRE	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Gráfico 12. Usted cumple con las actividades establecidas por la financiera.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta usted cumple con las actividades establecidas por la financiera, el 29% casi siempre, el 12% siempre, el 8% a veces, el 1% nunca y el 0% nunca.

Tabla 13

Usted practica las normas establecidas por la financiera.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	6,0
	A VECES	18	36,0	36,0	42,0
	CASI SIEMPRE	23	46,0	46,0	88,0
	SIEMPRE	6	12,0	12,0	100,0
	Tota	50	100,0	100,0	

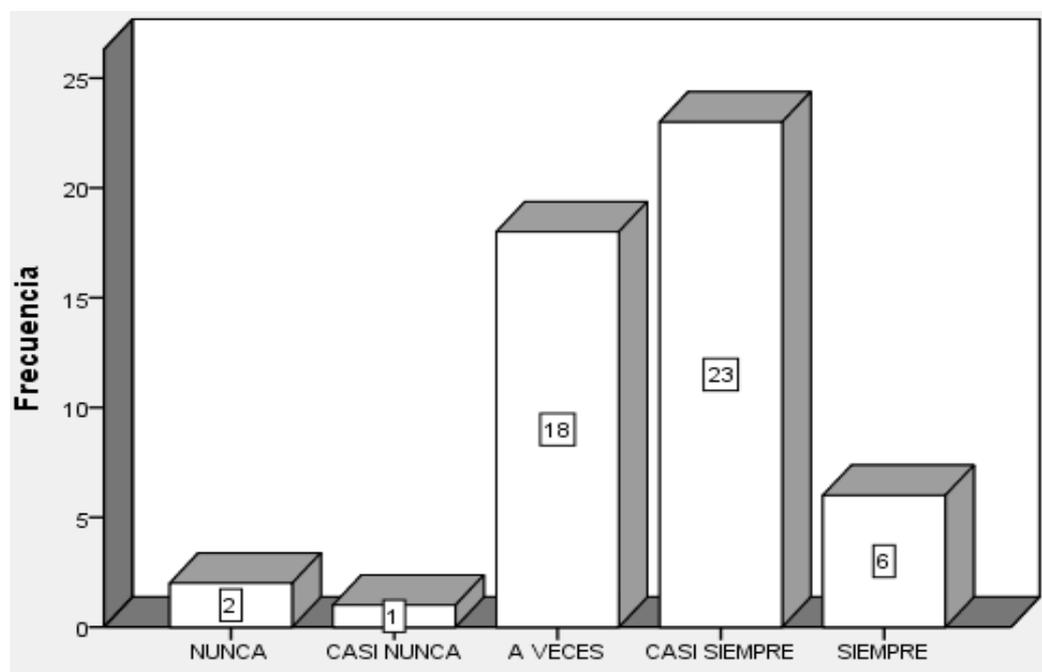


Gráfico 13. Usted practica las normas establecidas por la financiera.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta usted practica las normas establecidas, el 23% casi siempre, el 18% a veces, el 6% siempre, el 2% nunca y el 1% nunca.

Tabla 14

Se identifica con la cultura organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	6,0	6,0	6,0
	A VECES	10	20,0	20,0	26,0
	CASI SIEMPRE	18	36,0	36,0	62,0
	SIEMPRE	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

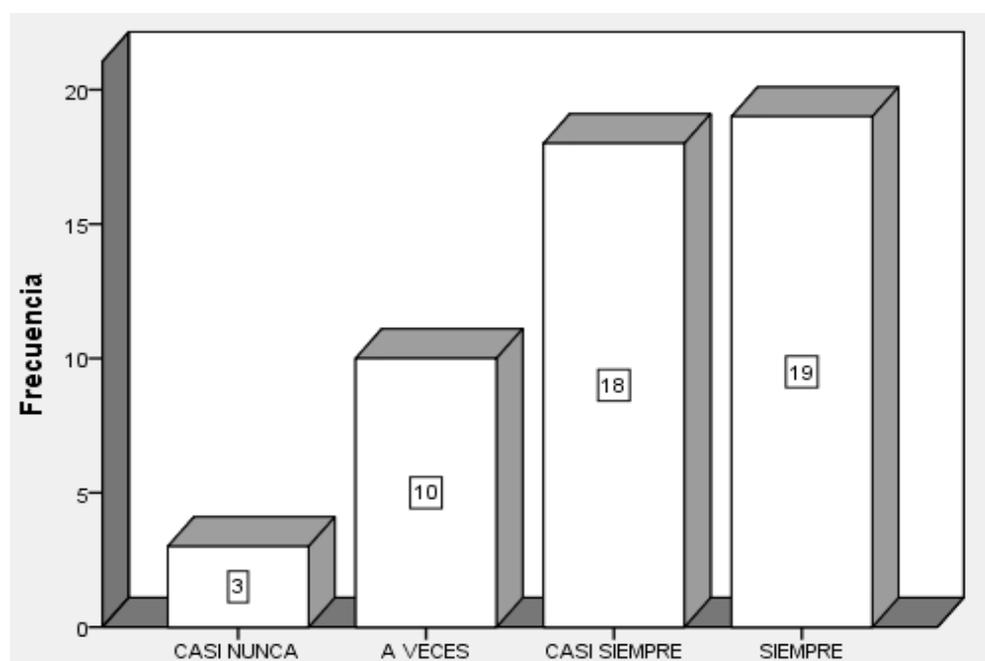


Gráfico 14. Se identifica con la cultura organizacional.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta se identifica con la cultura organizacional, el 19% siempre, el 18% casi siempre, el 10% a veces, el 3% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 15

Existe una política de motivación para los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	4,0	4,0	4,0
	CASI SIEMPRE	34	68,0	68,0	72,0
	SIEMPRE	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

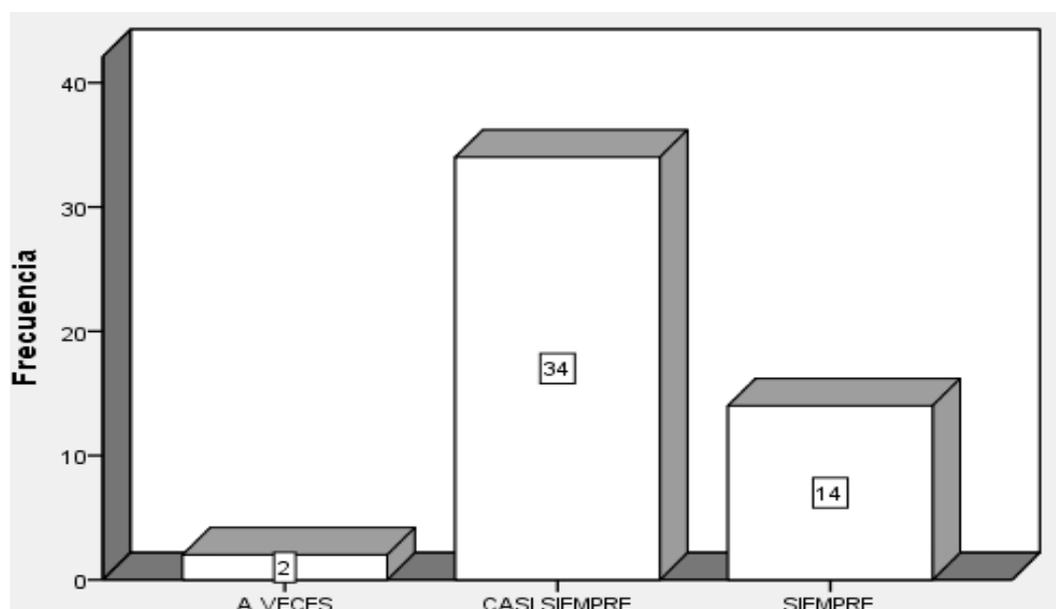


Gráfico 15. Existe una política de motivación para los trabajadores.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la siguiente pregunta existe una política de motivación para los trabajadores., el 34% casi siempre, el 14% siempre, el 2% a veces, el 0% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 16

Existe empatía entre los jefes y los colaboradores de la financiera.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	10,0	10,0	10,0
	A VECES	1	2,0	2,0	12,0
	CASI SIEMPRE	25	50,0	50,0	62,0
	SIEMPRE	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

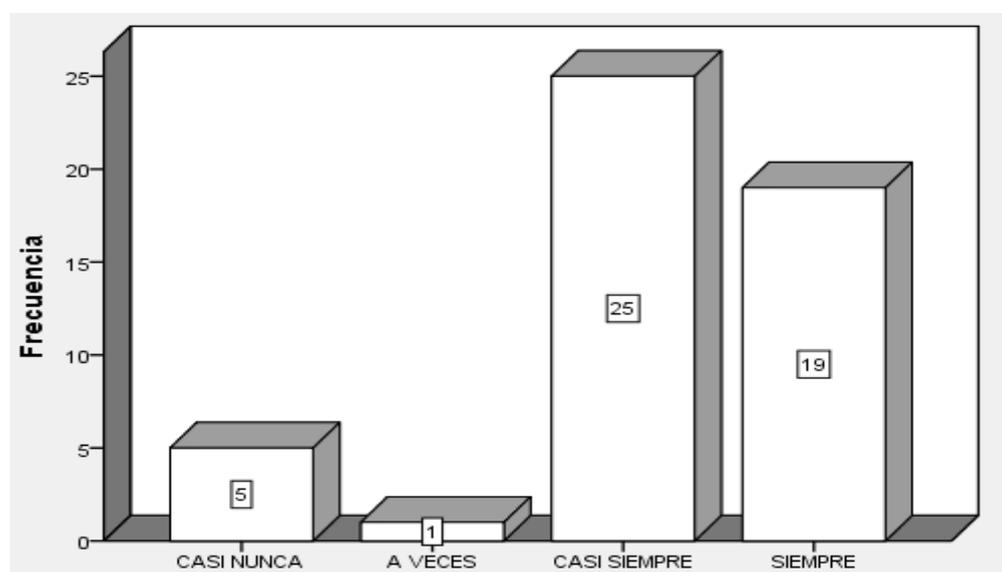


Gráfico 16. Existe empatía entre los jefes y los colaboradores de la financiera.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la siguiente pregunta existe empatía entre los colaboradores de la financiera, el 25% casi siempre, el 19% siempre, el 5% casi nunca, el 1% a veces y el 0% nunca.

Tabla 17

Practica el compañerismo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	A VECES	5	10,0	10,0	18,0
	CASI SIEMPRE	29	58,0	58,0	76,0
	SIEMPRE	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

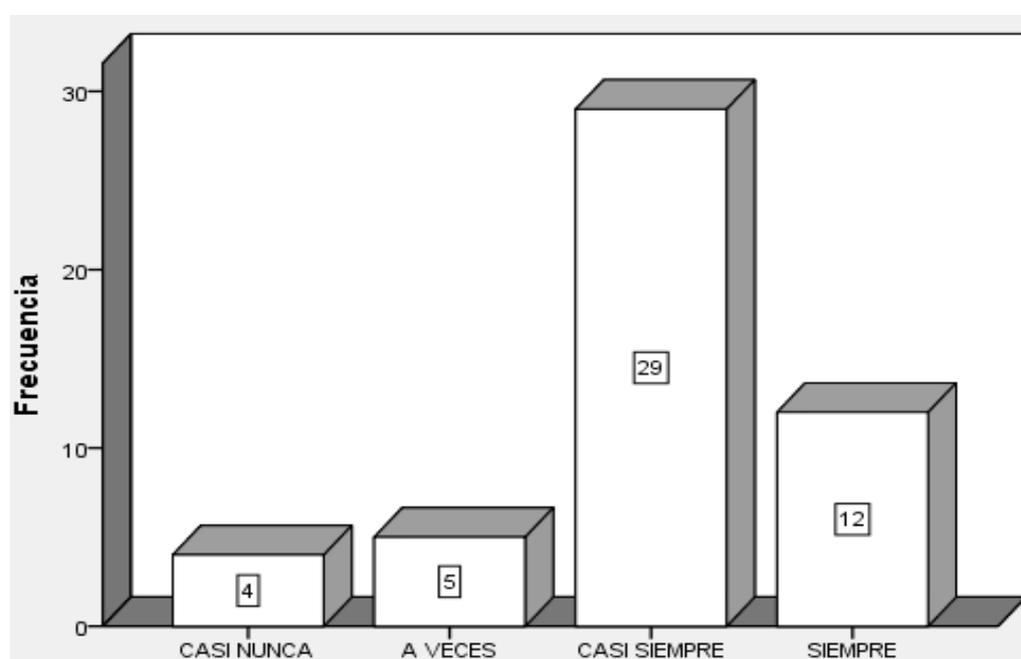


Gráfico 17. Practica el compañerismo.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente la siguiente pregunta practica el compañerismo, el 29% casi siempre, el 12% siempre, el 5% a veces, el 4% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 18

La comunicación en la financiera es de tipo horizontal entre los jefes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	4,0
	A VECES	6	12,0	12,0	16,0
	CASI SIEMPRE	31	62,0	62,0	78,0
	SIEMPRE	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

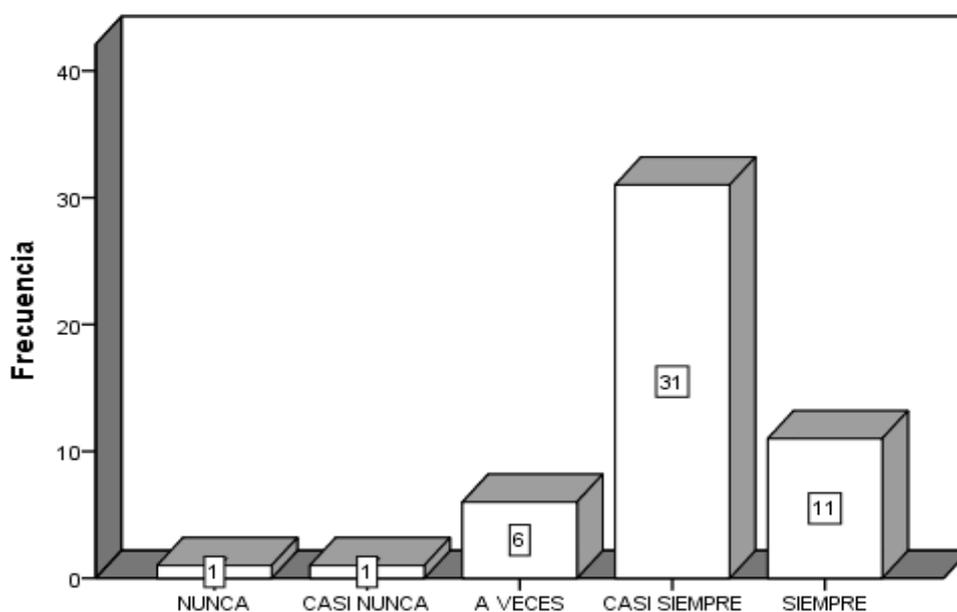


Gráfico 18. La comunicación en la financiera es de tipo horizontal entre los jefes.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente la comunicación en la financiera es de tipo horizontal entre los jefes, el 31% casi siempre, el 11% siempre, el 6% a veces, el 1% casi nunca y el 1% nunca.

Tabla 19

Las decisiones de alta jerarquía son comunicadas a las áreas de modo transparente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	6,0
	A VECES	11	22,0	22,0	28,0
	CASI SIEMPRE	19	38,0	38,0	66,0
	SIEMPRE	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

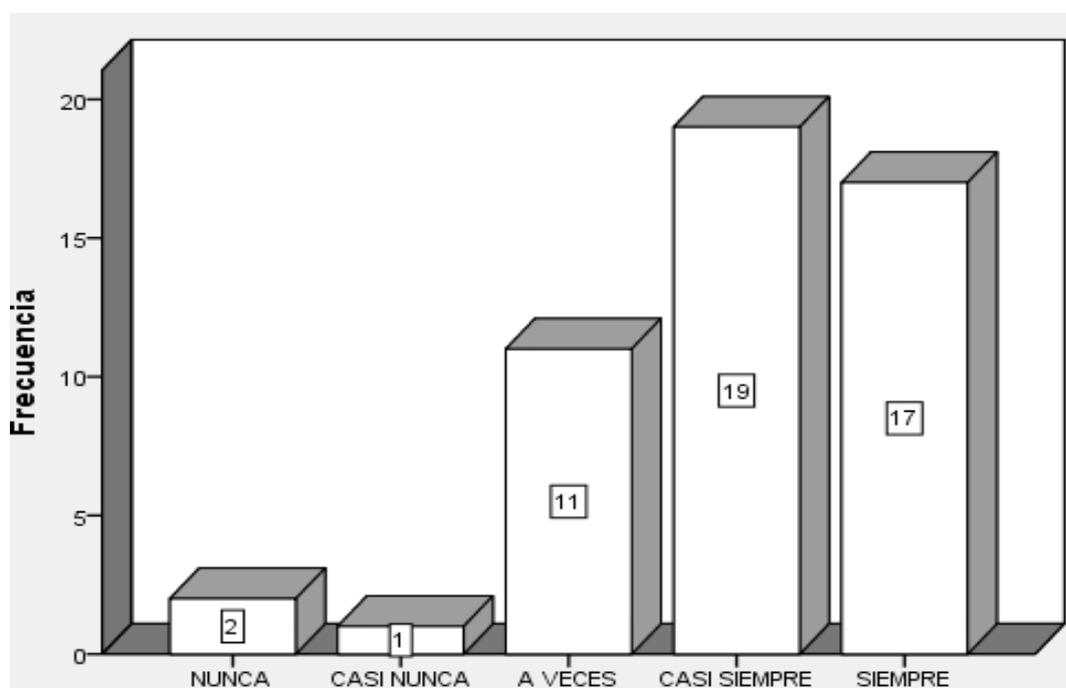


Gráfico 19. Las decisiones de alta jerarquía son comunicadas a las áreas de modo transparente.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente las decisiones de alta jerarquía son comunicadas a las áreas de modo transparente, el 19% casi siempre, el 17% siempre, el 11% a veces, el 2% nunca y el 1% casi nunca.

Tabla 20

Usted se identifica con la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	A VECES	10	20,0	20,0	22,0
	CASI SIEMPRE	27	54,0	54,0	76,0
	SIEMPRE	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

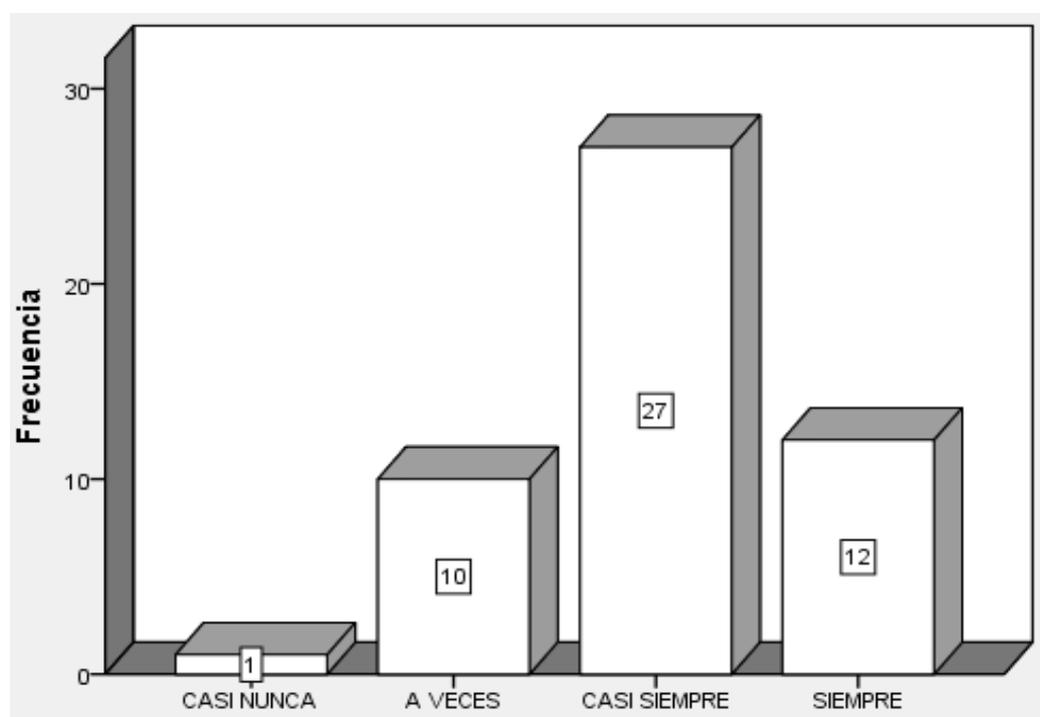


Gráfico 20. Usted se identifica con la organización.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente usted se identifica con la organización, el 27% casi siempre, el 12% siempre, el 10% a veces, el 1% casi nunca y el 1% nunca.

Tabla 21

Los jefes se preocupan por la identificación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	4,0	4,0	4,0
	CASI SIEMPRE	34	68,0	68,0	72,0
	SIEMPRE	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

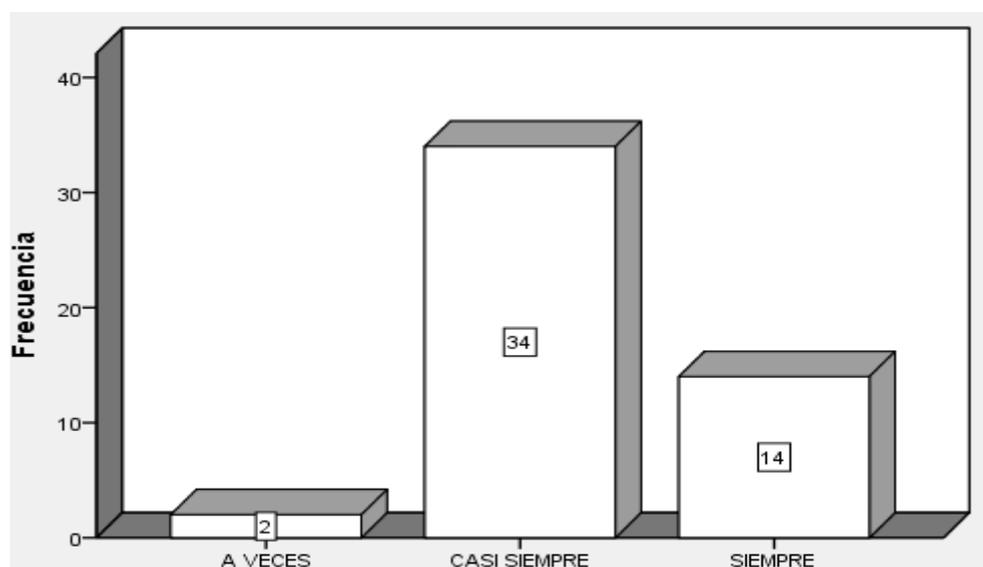


Gráfico 21. Los jefes se preocupan por la identificación.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la siguiente pregunta, Los jefes se preocupan por la identificación, el 34% casi siempre, el 14% siempre, el 2% a veces, el 0% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 22

Usted cumple con el compromiso establecido en la financiera.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	10,0	10,0	10,0
	A VECES	1	2,0	2,0	12,0
	CASI SIEMPRE	25	50,0	50,0	62,0
	SIEMPRE	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

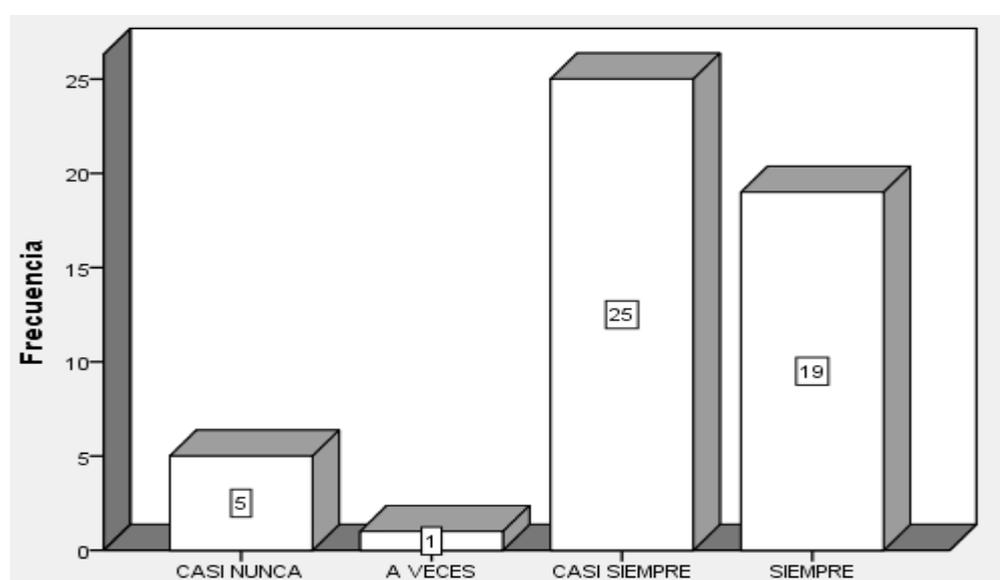


Gráfico 22. Usted cumple con el compromiso establecido en la financiera.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la siguiente pregunta usted cumple con el compromiso establecido en la financiera, el 25% casi siempre, el 19% siempre, el 5% casi nunca, el 1% a veces y el 0% nunca.

Tabla 23

Usted es consciente en su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	A VECES	5	10,0	10,0	18,0
	CASI SIEMPRE	29	58,0	58,0	76,0
	SIEMPRE	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

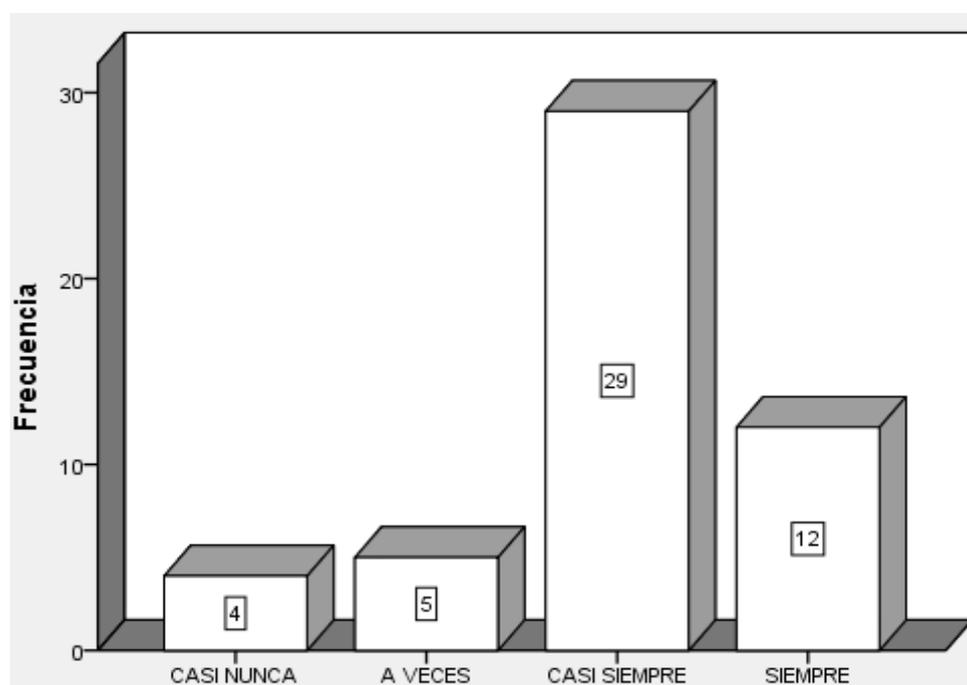


Gráfico 23. Usted es consciente en su trabajo.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente la siguiente pregunta practica el compañerismo, el 29% casi siempre, el 12% siempre, el 5% a veces, el 4% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 24

Las acciones correctivas se hacen en el acto sin esperar órdenes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	4,0
	A VECES	6	12,0	12,0	16,0
	CASI SIEMPRE	31	62,0	62,0	78,0
	SIEMPRE	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

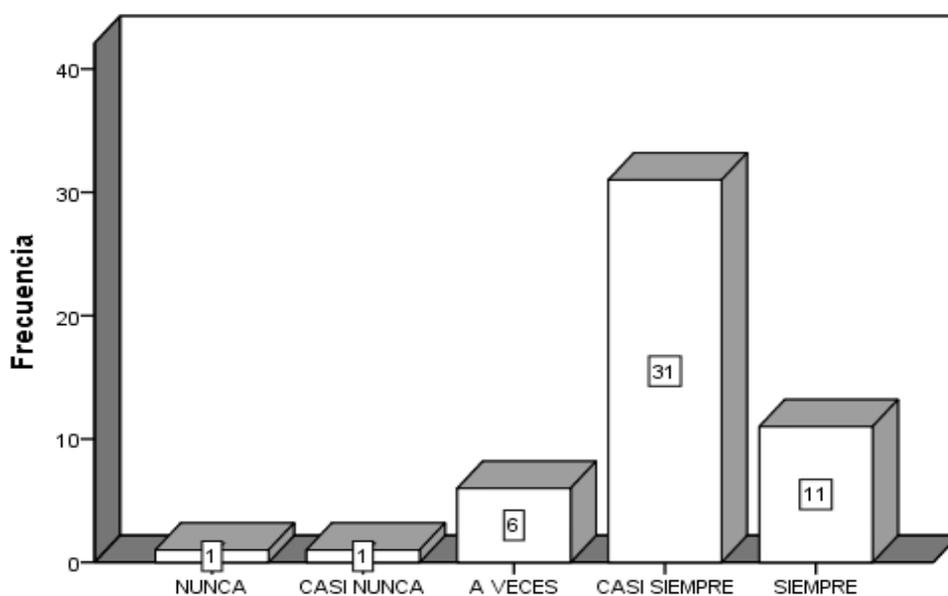


Gráfico 24. Las acciones correctivas se hacen en el acto sin esperar órdenes.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente las acciones correctivas se hacen en el acto sin esperar ordenes, el 31% casi siempre, el 11% siempre, el 6% a veces, el 1% casi nunca y el 1% nunca.

Tabla 25

Usted tiene iniciativas ante una emergencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	6,0
	A VECES	11	22,0	22,0	28,0
	CASI SIEMPRE	19	38,0	38,0	66,0
	SIEMPRE	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

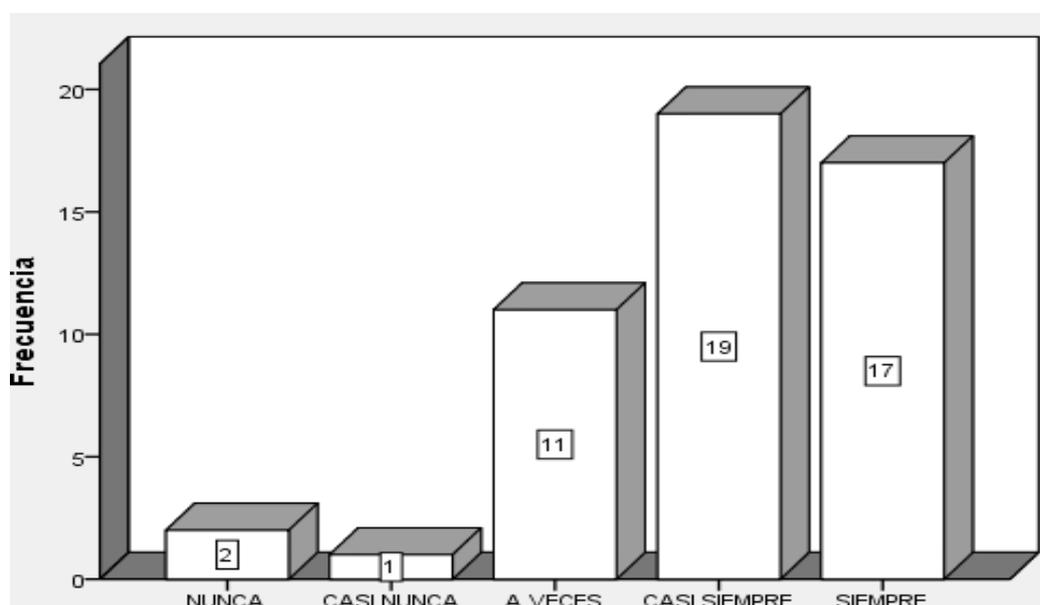


Gráfico 25. Usted tiene iniciativas ante una emergencia.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente usted tiene iniciativas ante una emergencia, el 19% casi siempre, el 17% siempre, el 11% a veces, el 2% nunca y el 1% casi nunca.

4.2.2. Análisis de a variable 2

Tabla 26

Usted es capaz de adaptarse a un nuevo proceso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	A VECES	12	24,0	24,0	26,0
	CASI SIEMPRE	24	48,0	48,0	74,0
	SIEMPRE	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

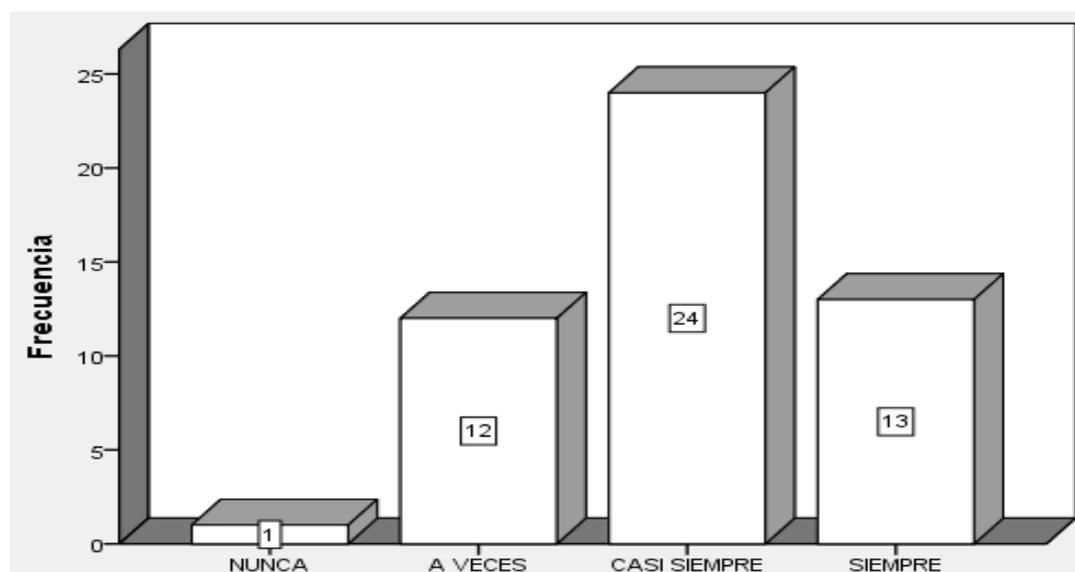


Gráfico 26. Usted es capaz de adaptarse a un nuevo proceso.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta usted es capaz de adaptarse a un nuevo proceso el 24% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 13% siempre, el 12% a veces, el 1% que nunca y el 0% casi nunca.

Tabla 27

Considera que es buena la relación del personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	A VECES	9	18,0	18,0	20,0
	CASI SIEMPRE	36	72,0	72,0	92,0
	SIEMPRE	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

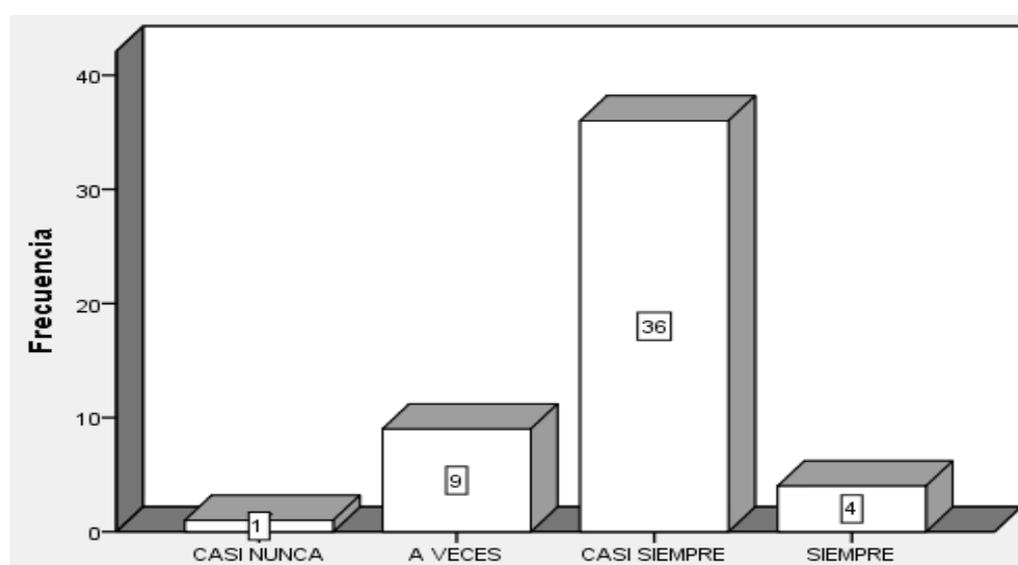


Gráfico 27. Considera que es buena la relación del personal.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta considera que es buena la relación del personal, usted se adapta rápidamente, el 36% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 9% a veces, el 4% siempre, el 1% que casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 28

Si le cambian de área es capaz de adaptarse.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	A VECES	7	14,0	14,0	16,0
	CASI SIEMPRE	26	52,0	52,0	68,0
	SIEMPRE	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

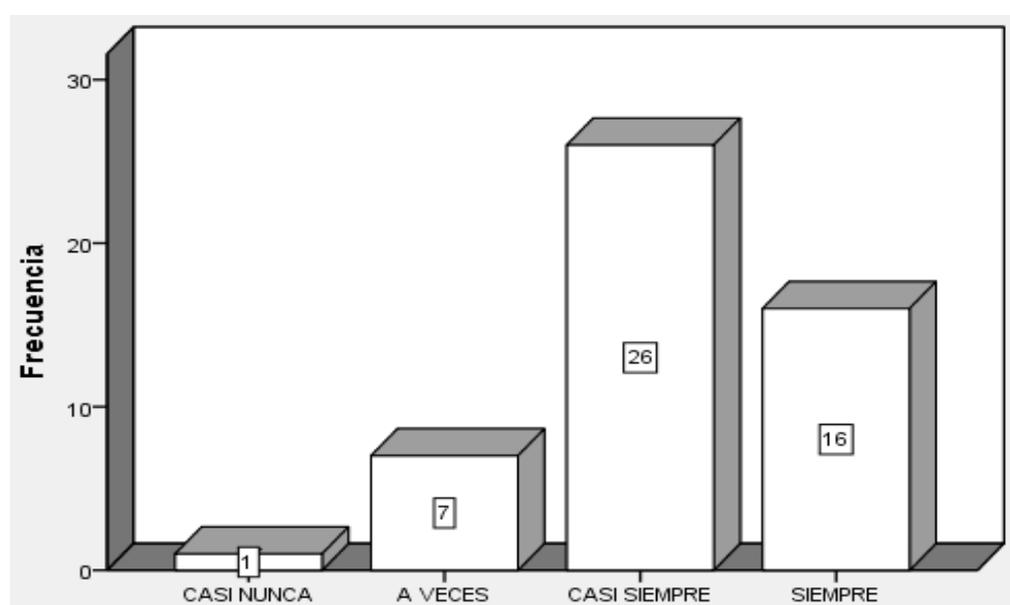


Gráfico 28. Si le cambian de área es capaz de adaptarse.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta si le hacen de cambio de área es capaz de adaptarse, el 26% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 16% siempre, el 7% a veces, el 1% que casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 29

Usted considera que los procesos de cambio en las áreas son buenos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	CASI NUNCA	9	18,0	18,0	20,0
	A VECES	14	28,0	28,0	48,0
	CASI SIEMPRE	23	46,0	46,0	94,0
	SIEMPRE	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

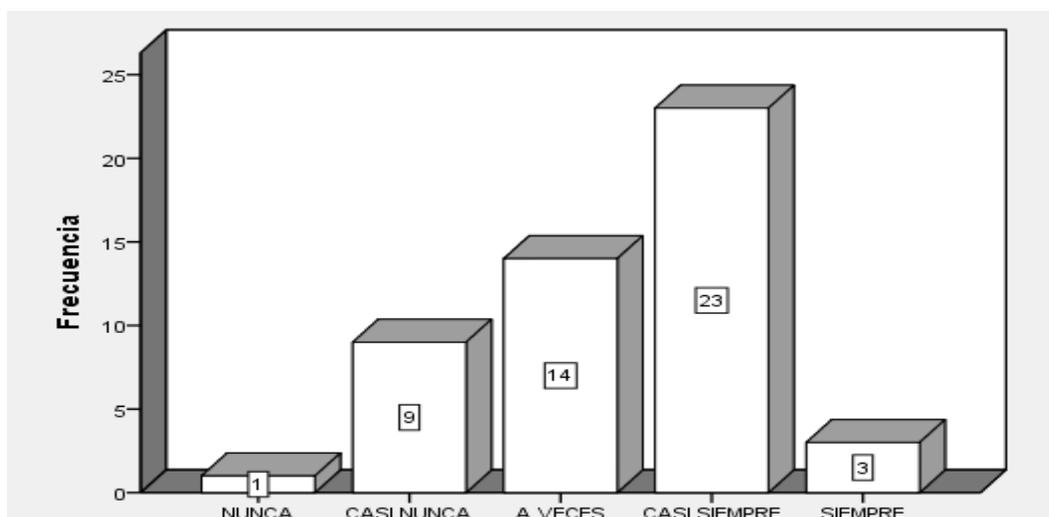


Gráfico 29. Usted considera que los procesos de cambio en las áreas son buenos.

Interpretación: De las 50 encuestados en la financiera Qapaq referente a la pregunta usted considera que los procesos de cambio en las áreas son buenos, el 23% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 14% a veces, el 9% casi nunca, el 3% siempre y el 1% nunca.

Tabla 30

Los agentes te orientan para el cambio de personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	6,0	6,0	6,0
	A VECES	11	22,0	22,0	28,0
	CASI SIEMPRE	23	46,0	46,0	74,0
	SIEMPRE	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

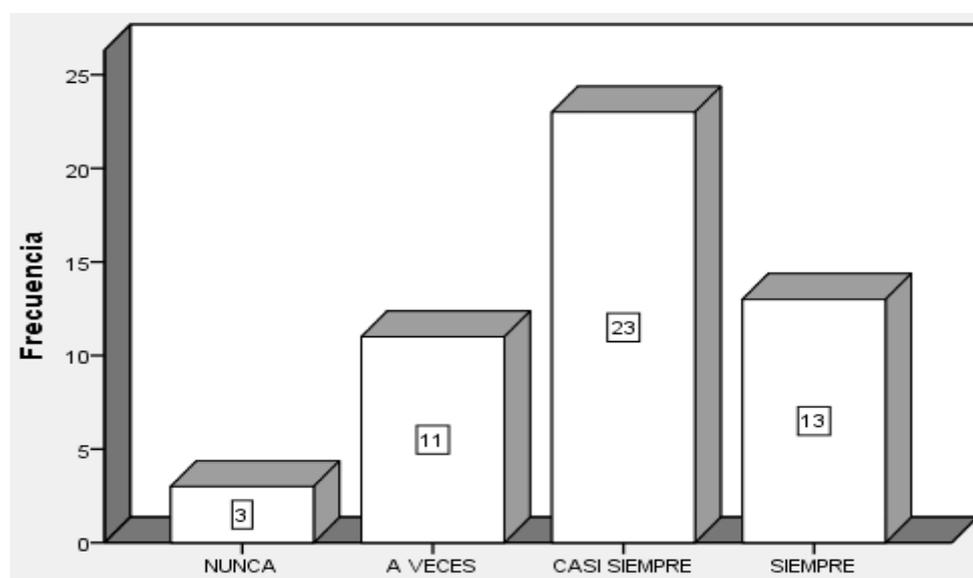


Gráfico 30. Los agentes te orientan para el cambio de personal.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta los agentes te orientan para el cambio personal, el 23% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 13% siempre, el 11% a veces, el 3% nunca y el 0% casi nunca.

Tabla 31

De qué manera cumples con las distribuciones de las funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	2	4,0	4,0	24,0
	A VECES	6	12,0	12,0	36,0
	CASI SIEMPRE	29	58,0	58,0	94,0
	SIEMPRE	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Gráfico 31. De qué manera cumples con las distribuciones de las funciones.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta de qué manera cumples con las distribuciones de las funciones, el 29% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 10% nunca, el 6% a veces, el 3% siempre y el 2% casi nunca.

Tabla 32

Existe un organigrama que define las responsabilidades y funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	12	24,0	24,0	24,0
	CASI SIEMPRE	28	56,0	56,0	80,0
	SIEMPRE	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

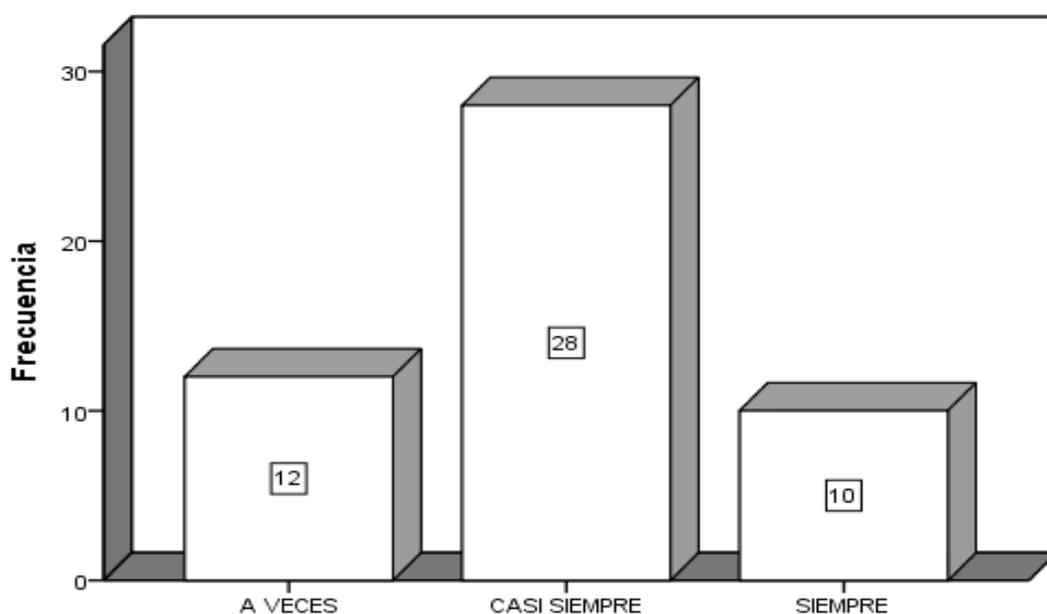


Gráfico 32. Existe un organigrama que define las responsabilidades y funciones.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta existe un organigrama que define las responsabilidades y funciones, el 28% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 12% a veces, el 10% siempre, el 0% nunca y el 0% casi nunca.

Tabla 33

Existe un flujo de procesos en cada área que orienta la gestión administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	A VECES	7	14,0	14,0	18,0
	CASI SIEMPRE	22	44,0	44,0	62,0
	SIEMPRE	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

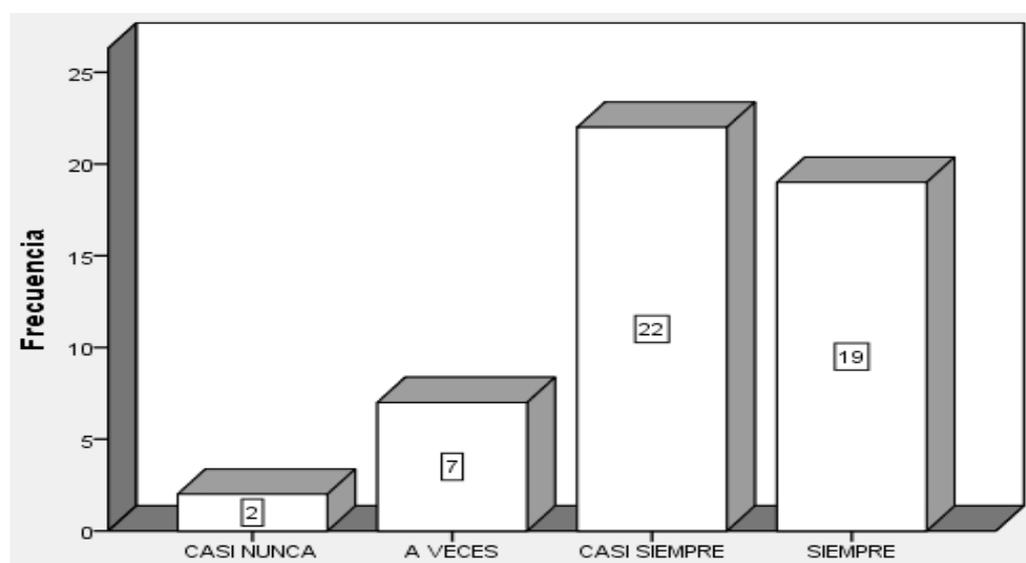


Gráfico 33. Existe un flujo de procesos en cada área que orienta la gestión administrativa.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta existe un flujo de procesos en cada área que orienta la gestión administrativa, el 22% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 19% siempre, el 7% a veces, el 5% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 34

Usted le gusta el trabajo en equipo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	12	24,0	24,0	24,0
	CASI SIEMPRE	28	56,0	56,0	80,0
	SIEMPRE	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

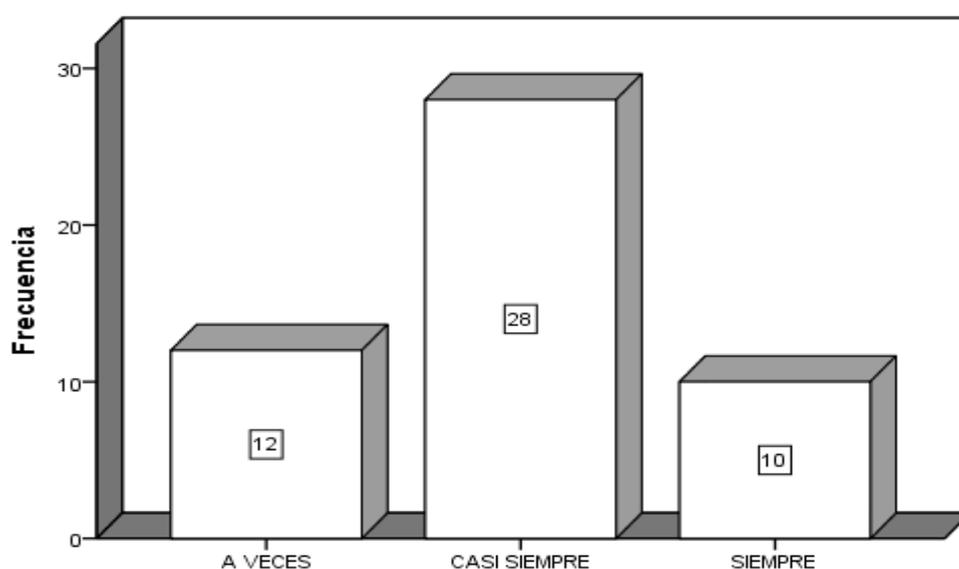


Gráfico 34. Usted le gusta el trabajo en equipo.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta usted le gusta el trabajo en equipo, el 28% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 12% a veces, el 10% siempre, el 0% nunca y el 0% casi nunca.

Tabla 35

Se siente a gusto con sus compañeros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	4,0
	A VECES	5	10,0	10,0	14,0
	CASI SIEMPRE	32	64,0	64,0	78,0
	SIEMPRE	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

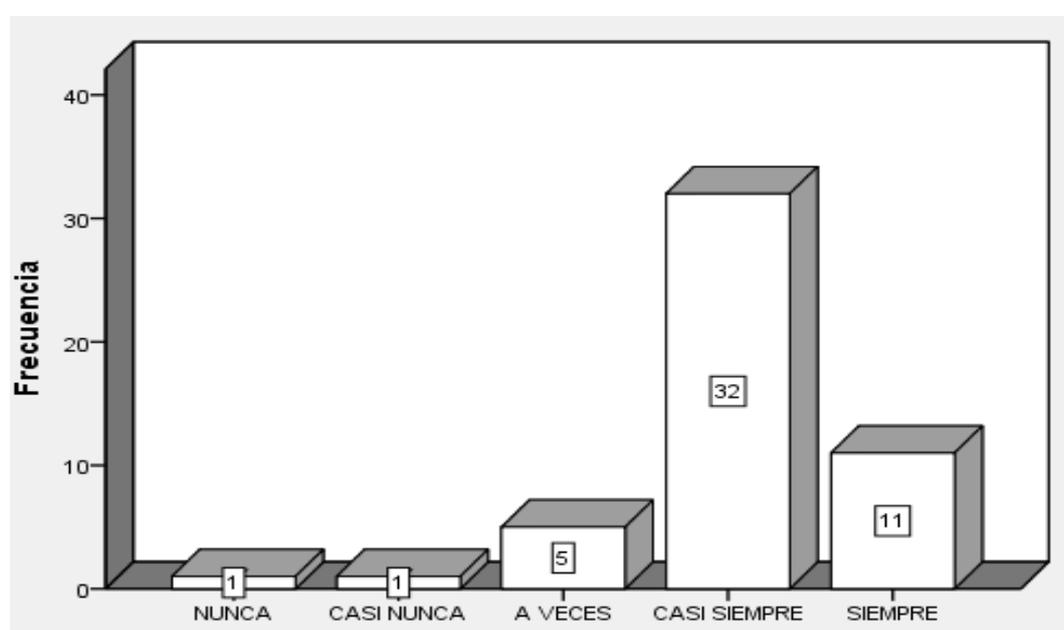


Gráfico 35. Se siente a gusto con sus compañeros.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta se siente a gusto con sus compañeros, el 32% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 11% siempre, el 5% a veces, el 1% nunca y el 1% casi nunca.

Tabla 36

Como calificas el trabajo de su jefe.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	13	26,0	26,0	26,0
	CASI SIEMPRE	19	38,0	38,0	64,0
	SIEMPRE	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

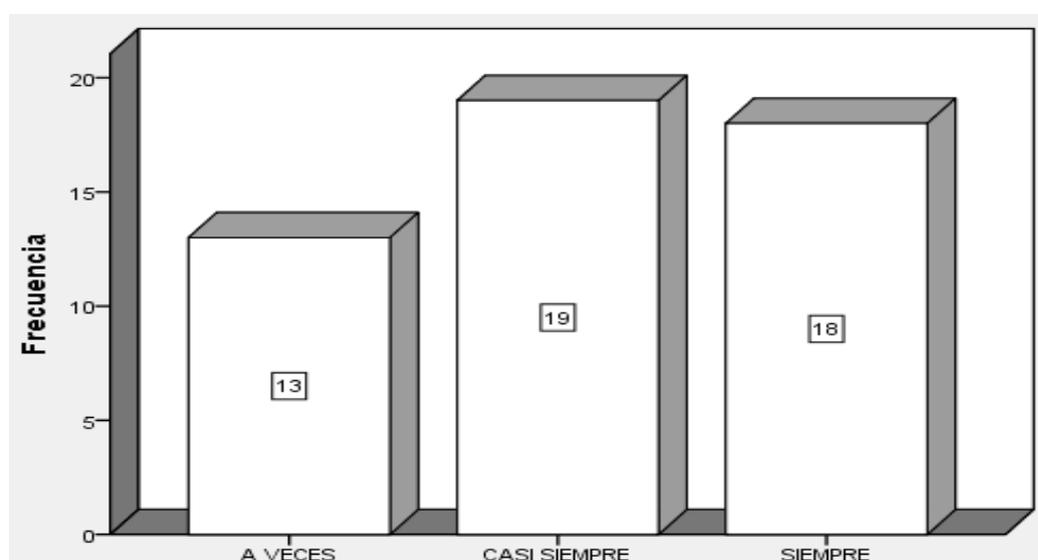


Gráfico 36. Como calificas el trabajo de su jefe.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta como calificas el trabajo de su jefe, el 19% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 16% siempre, el 13% a veces, el 0% nunca y el 0% casi nunca.

Tabla 37

Como es el sistema que se maneja en la financiera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
A VECES	9	18,0	18,0	20,0
CASI SIEMPRE	27	54,0	54,0	74,0
SIEMPRE	13	26,0	26,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

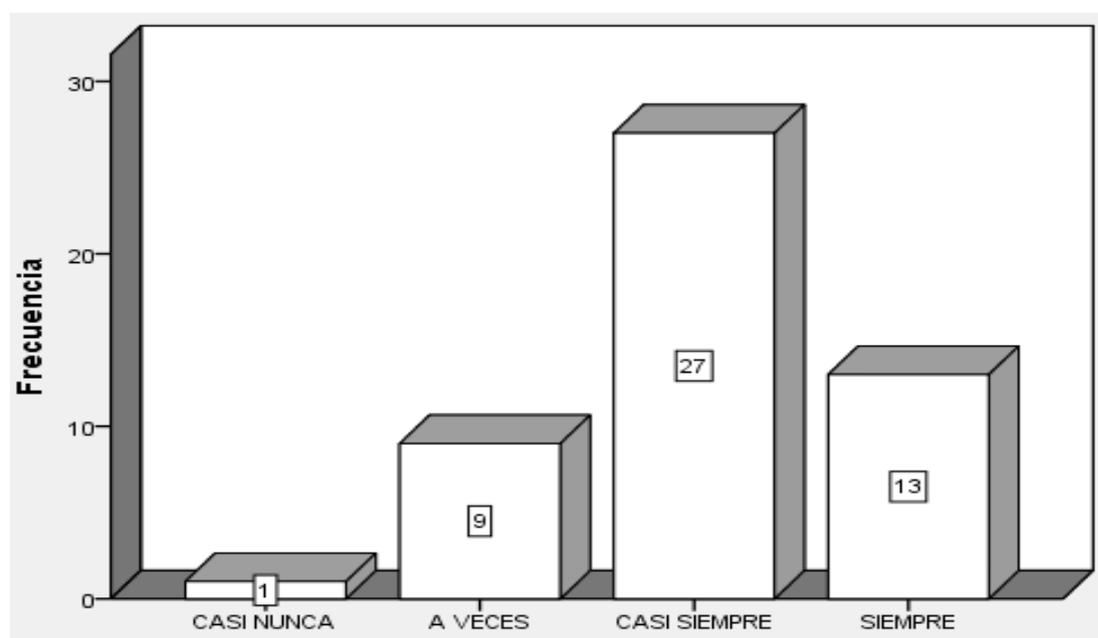


Gráfico 37. Como es el sistema que se maneja en la financiera.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta como es el sistema que se maneja en la financiera, el 27% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 13% siempre, el 9% a veces, el 1% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 38

Los materiales de trabajo están actualizados con la tecnología.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	A VECES	9	18,0	18,0	22,0
	CASI SIEMPRE	28	56,0	56,0	78,0
	SIEMPRE	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

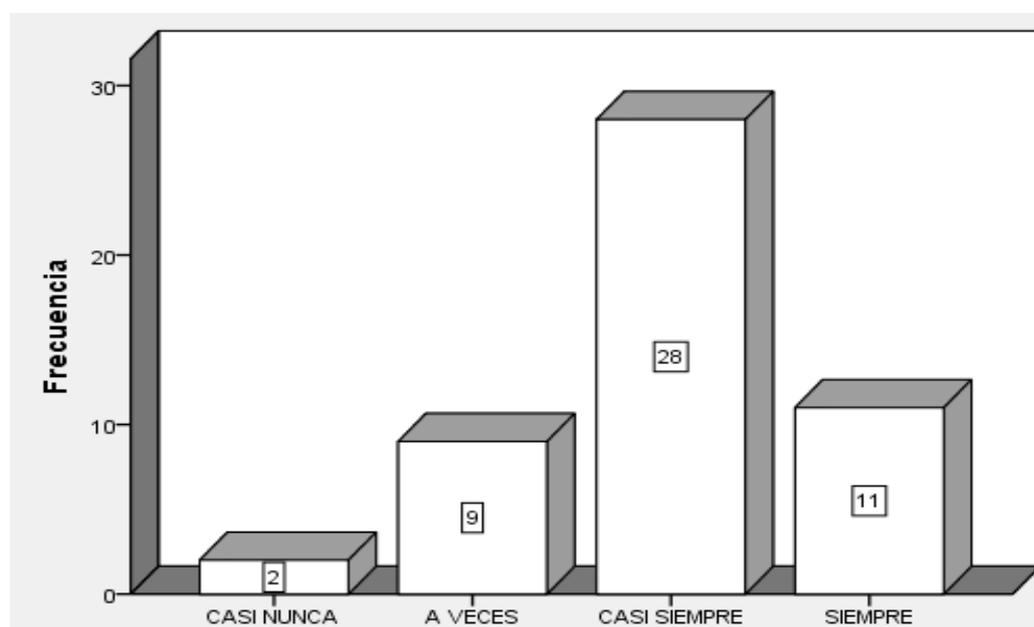


Gráfico 38. Los materiales de trabajo están actualizados con la tecnología.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta los materiales de trabajo están actualizados con la tecnología, el 28% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 11% siempre, el 9% a veces, el 2% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 39

Son adecuados los trabajos en equipo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	A VECES	15	30,0	30,0	34,0
	CASI SIEMPRE	23	46,0	46,0	80,0
	SIEMPRE	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

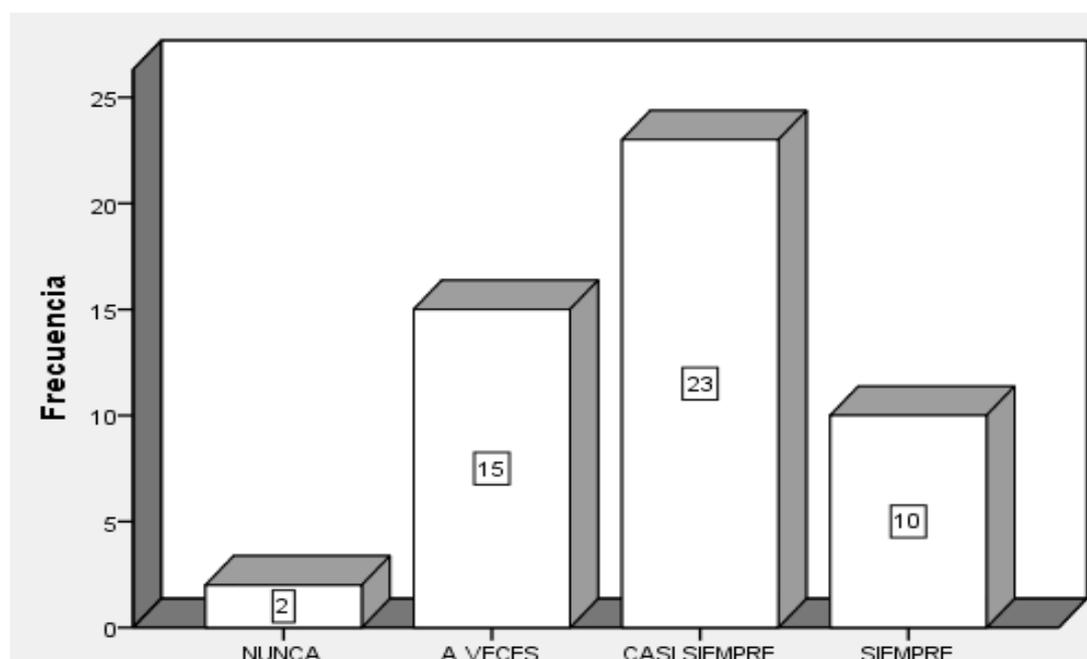


Gráfico 39. Son adecuados los trabajos en equipo.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta son adecuados los trabajos en equipo, el 23% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 15% a veces, el 10% siempre, el 2% nunca y el 0% casi nunca.

Tabla 40

Se identifica con la cultura de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	8,0	8,0	8,0
	CASI SIEMPRE	18	36,0	36,0	44,0
	SIEMPRE	28	56,0	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

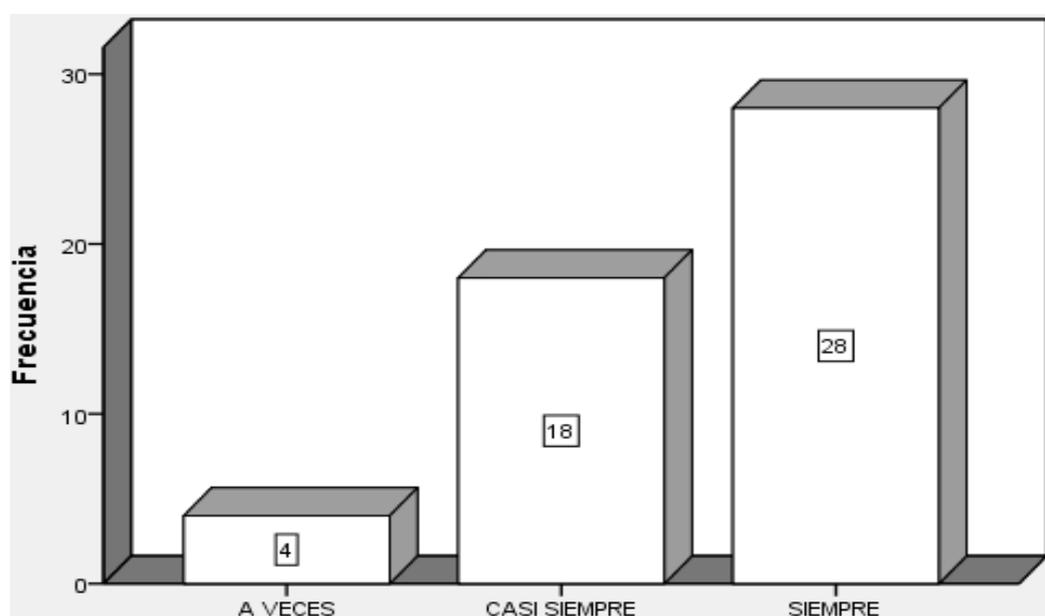


Gráfico 40. Se identifica con la cultura de la organización.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta se identifica con la cultura de la organización, el 28% de los encuestados manifiestan que es siempre, el 18% casi siempre, el 4% a veces, el 0% nunca y el 0% casi nunca.

Tabla 41

Usted cree que los jefes son identificados con la cultura de la financiera.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	A VECES	5	10,0	10,0	14,0
	CASI SIEMPRE	22	44,0	44,0	58,0
	SIEMPRE	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

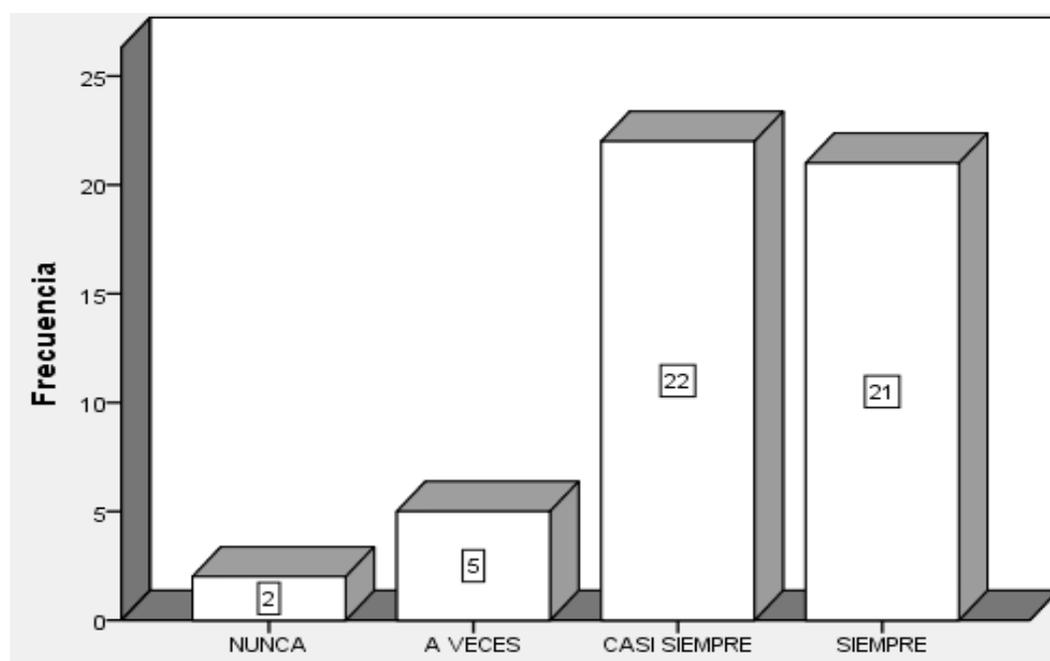


Gráfico 41. Usted cree que los jefes son identificados con la cultura de la financiera.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta usted cree que los jefes son identificados con la cultura de la financiera, el 22% de los encuestados manifiestan que es siempre, el 21% siempre, el 5% a veces, el 2% nunca y el 0% casi nunca.

Tabla 42

Los jefes de área orientan a los colaboradores para tener una buena cultura.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	A VECES	3	6,0	6,0	14,0
	CASI SIEMPRE	31	62,0	62,0	76,0
	SIEMPRE	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

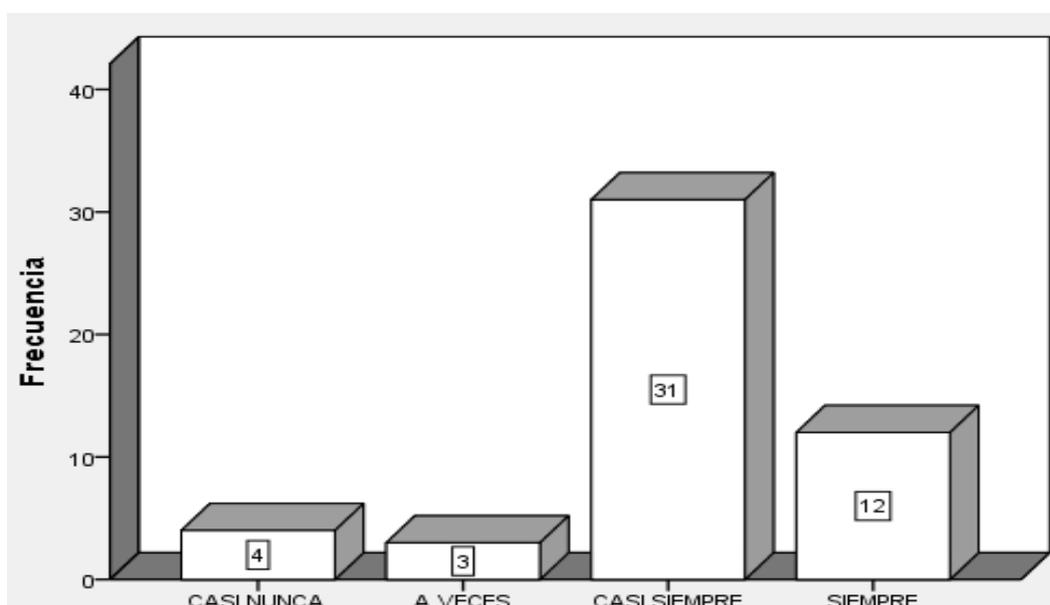


Gráfico 42. Los jefes de área orientan a los colaboradores para tener una buena cultura.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta los jefes de área orientan a los colaboradores para tener una buena cultura, el 31% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 12% siempre, el 4% casi nunca y el 3% a veces y el 0% nunca.

Tabla 43

Es nueva la orientación en la financiera.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	A VECES	8	16,0	16,0	20,0
	CASI SIEMPRE	25	50,0	50,0	70,0
	SIEMPRE	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

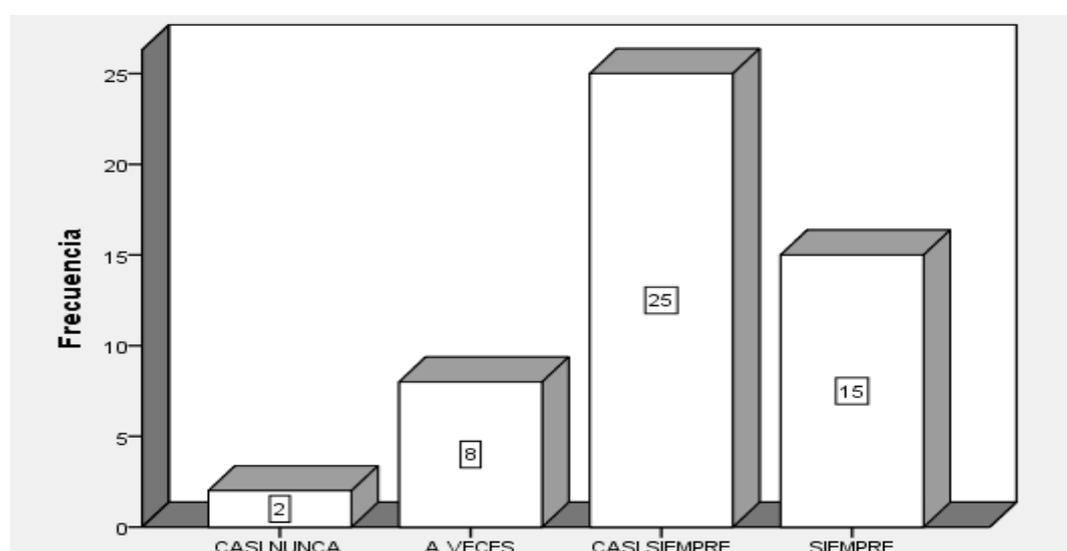


Gráfico 43. Es nueva la orientación en la financiera.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta es nueva la orientación en la financiera, el 25% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 15% siempre, el 8% a veces, el 2% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 44

Hay capacitaciones mensuales en la financiera.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	A VECES	13	26,0	26,0	28,0
	CASI SIEMPRE	24	48,0	48,0	76,0
	SIEMPRE	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

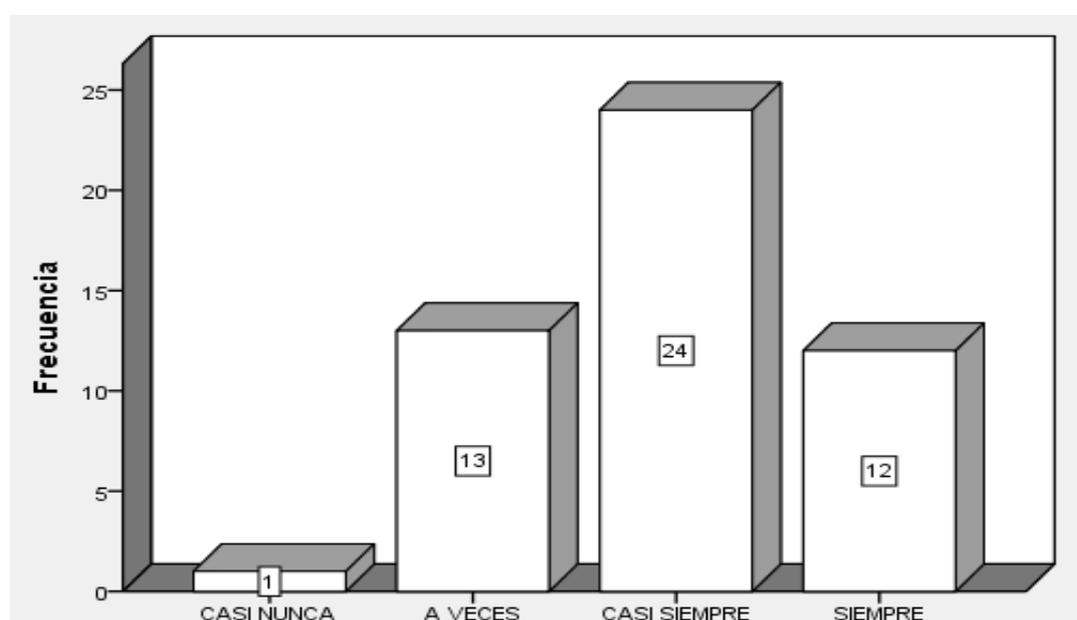


Gráfico 44. Hay capacitaciones mensuales en la financiera.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta hay capacitaciones mensuales en la financiera, el 25% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 15% siempre, el 8% a veces, el 2% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 45

Existen motivaciones cuando cumples tus metas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	A VECES	5	10,0	10,0	12,0
	CASI SIEMPRE	30	60,0	60,0	72,0
	SIEMPRE	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

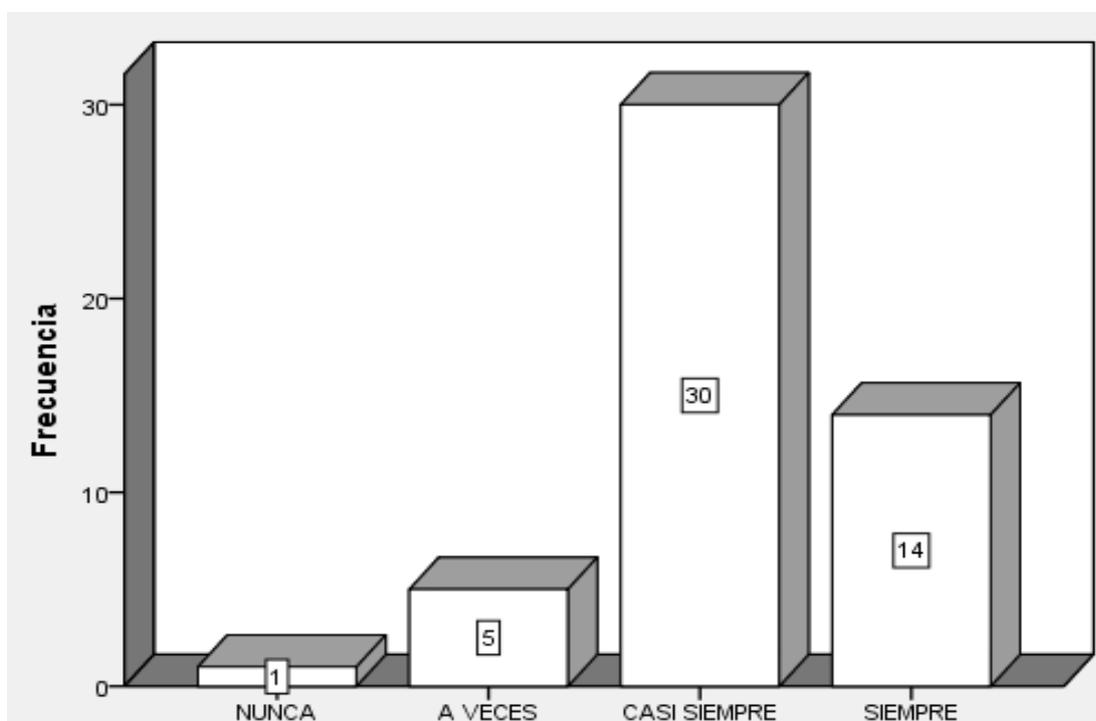


Gráfico 45. Existen motivaciones cuando cumples tus metas.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta existe motivaciones cuando cumples tus metas, el 30% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 14% siempre, el 5% a veces, el 1% nunca y el 0% casi nunca.

Tabla 46

En el área de trabajo existe apoyo mutuamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	A VECES	5	10,0	10,0	14,0
	CASI SIEMPRE	26	52,0	52,0	66,0
	SIEMPRE	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Gráfico 46. En el área de trabajo existe apoyo mutuamente.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta en el área de trabajo existe apoyo mutuamente, el 17% siempre, el 5% a veces, el 2% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 47

Le gusta participar en talleres de motivación para el trabajador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	A VECES	6	12,0	12,0	16,0
	CASI SIEMPRE	25	50,0	50,0	66,0
	SIEMPRE	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

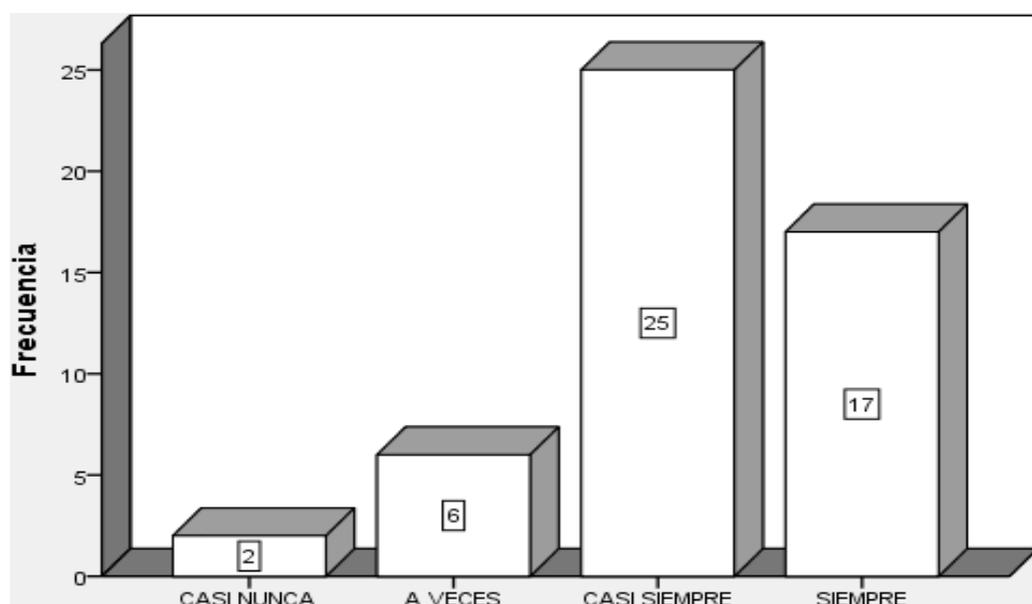


Gráfico 47. Le gusta participar en talleres de motivación para el trabajador.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta le gusta participar en los talleres de motivación para el trabajador, el 25% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 17% siempre, el 6% a veces, el 2% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 48

Existe unión de compañeros en la financiera.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	A VECES	12	24,0	24,0	28,0
	CASI SIEMPRE	17	34,0	34,0	62,0
	SIEMPRE	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

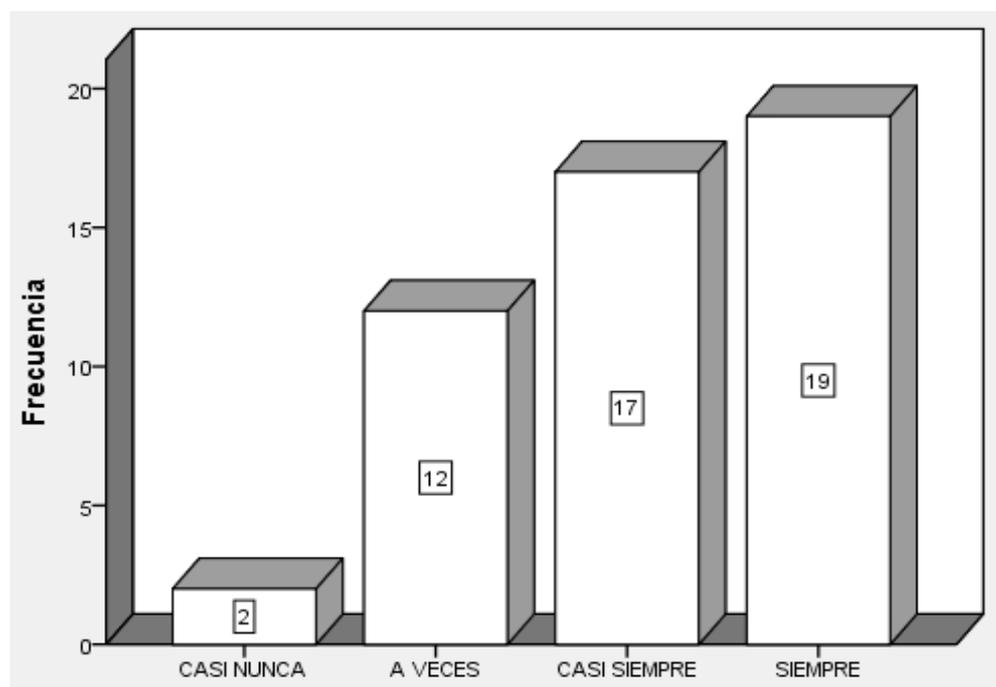


Gráfico 48. Existe unión de compañeros en la financiera.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta existe unión en los compañeros en la financiera, el 19% de los encuestados manifiestan que es siempre, el 17% casi siempre, el 12% a veces, el 2% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 49

Mantiene usted sus emociones en un nivel profesional en todo momento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	CASI NUNCA	10	20,0	20,0	22,0
	A VECES	8	16,0	16,0	38,0
	CASI SIEMPRE	20	40,0	40,0	78,0
	SIEMPRE	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Gráfico 49. Mantiene usted sus emociones en un nivel profesional en todo momento.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta existe unión de compañeros en la financiera. El 20% de los encuestados manifiestan que es siempre, el 11% siempre, el 10% casi nunca, el 8% a veces y el 1% nunca.

Tabla 50

Usted respeta las reglas de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	13	26,0	26,0	26,0
	CASI SIEMPRE	24	48,0	48,0	74,0
	SIEMPRE	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

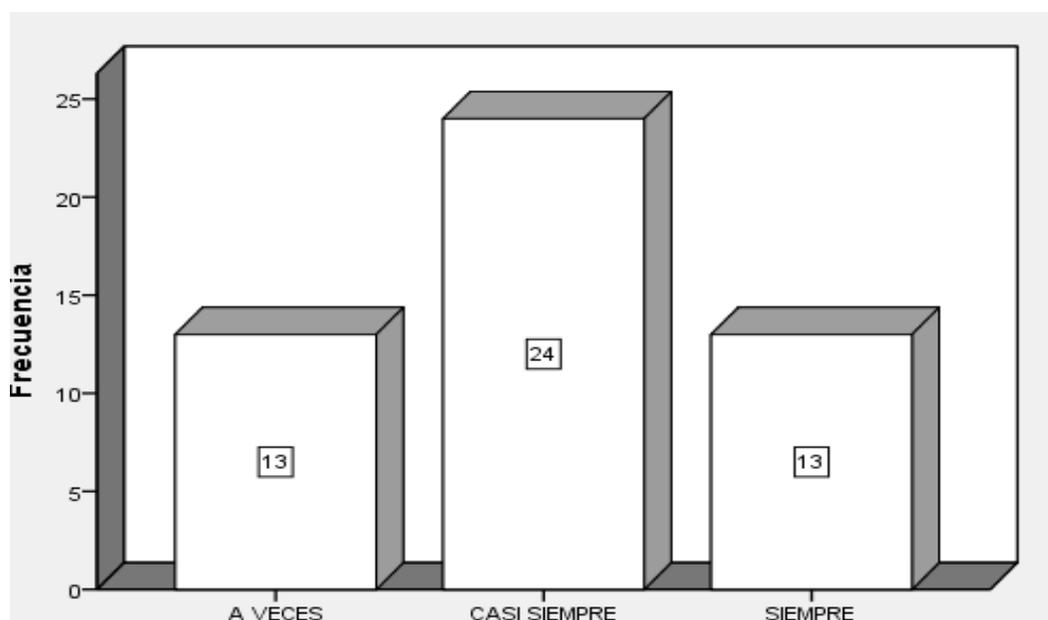


Gráfico 50. Usted respeta las reglas de la institución.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta usted respeta las reglas de la institución, el 24% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 13% siempre, el 13% a veces, el 0% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 51

El líder actúa de manera correcta con su cargo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	26	52,0	52,0	62,0
	SIEMPRE	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

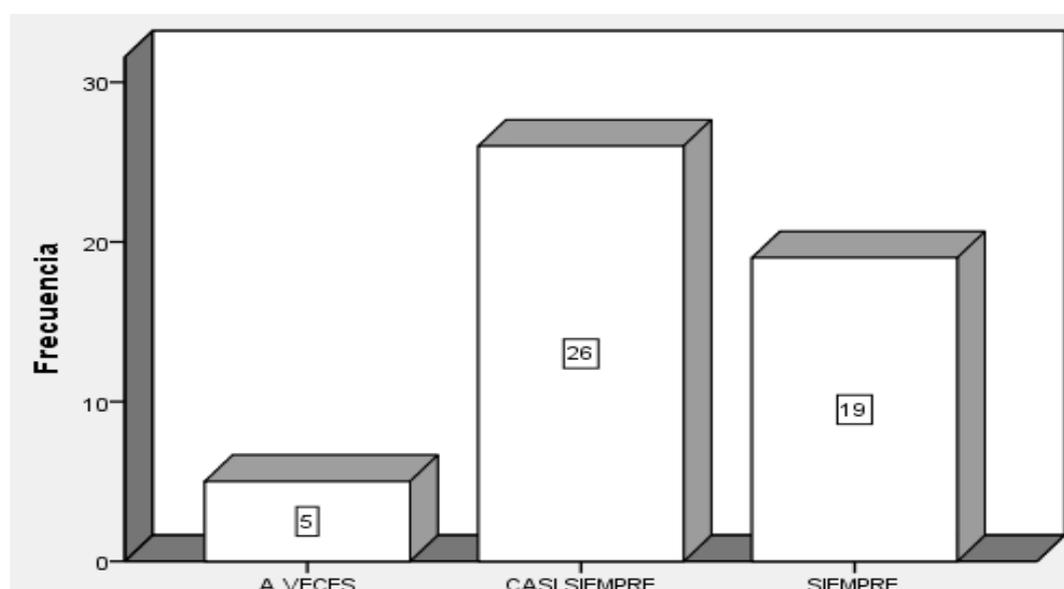


Gráfico 51. El líder actúa de manera correcta con su cargo.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta el líder actúa de manera correcta con su cargo, el 26% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 19% siempre, el 5% a veces, el 0% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 52

Existen sanciones cuando no se cumple con sus tareas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	A VECES	12	24,0	24,0	28,0
	CASI SIEMPRE	17	34,0	34,0	62,0
	SIEMPRE	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

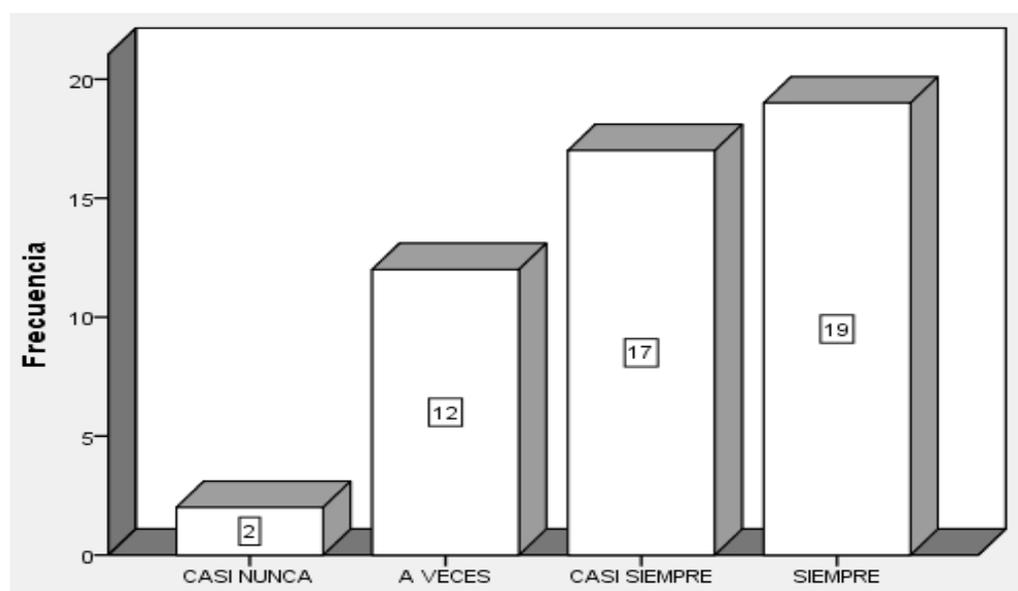


Gráfico 52. Existen sanciones cuando no se cumple con sus tareas.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta existe sanciones cuando no se cumple con sus tareas, el 19% de los encuestados manifiestan que es siempre, el 17% casi siempre, el 12% a veces, el 2% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 53

Usted ha crecido profesionalmente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	CASI NUNCA	10	20,0	20,0	22,0
	A VECES	8	16,0	16,0	38,0
	CASI SIEMPRE	20	40,0	40,0	78,0
	SIEMPRE	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

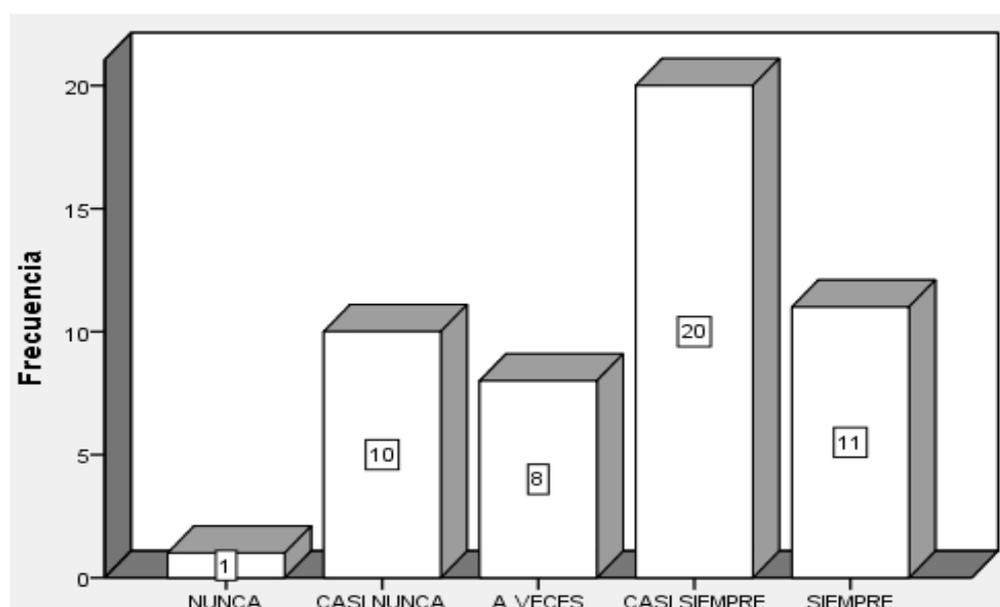


Gráfico 53. Usted ha crecido profesionalmente.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta usted ha crecido profesionalmente, el 20% de los encuestados manifiestan que es siempre, el 11% siempre, el 10% casi nunca, el 8% a veces y el 1% nunca.

Tabla 54

Como son las estrategias que usa en la financiera para una nueva innovación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	13	26,0	26,0	26,0
	CASI SIEMPRE	24	48,0	48,0	74,0
	SIEMPRE	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

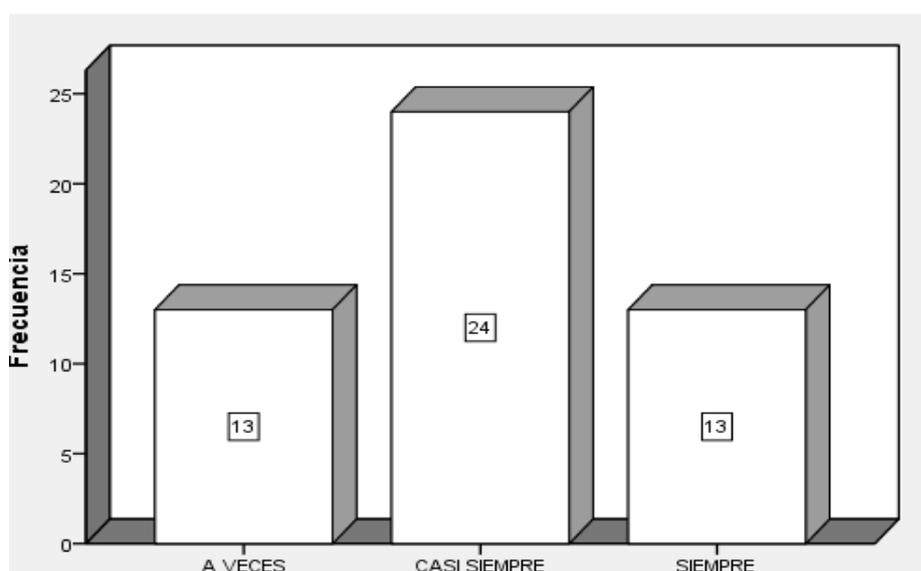


Gráfico 54. Como son las estrategias que usa en la financiera para una nueva innovación.

Interpretación: De las 50 encuestas aplicadas en la financiera Qapaq referente a la pregunta como son las estrategias que usa en la financiera para una nueva innovación, el 24% de los encuestados manifiestan que es casi siempre, el 13% siempre, el 13% a veces, el 0% casi nunca y el 0% nunca.

4.2.3. Contrastación de Hipótesis

Contrastación de la Hipótesis General

La presente investigación determina la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de rangos de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert.

Para el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis.

Ho: No existe una relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

$$\rho_s = 0 \quad (\text{No existe correlación})$$

H1: Existe una relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

$$\rho_s \neq 0 \quad (\text{Existe correlación})$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

Está sujeto a si hay empates entre los valores de las variables, como es este caso, estos dan origen a rangos empatados en cada una de las variables por tanto se procede a utilizar el estadístico de rho Spearman:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Paso 03: Nivel de significancia y valor critica.

El nivel de es $\alpha=0,05$, el estadístico de prueba usado es r_s , para determinar el valor critico r_s se procede a utilizar las formulas :

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Esto debido a que el tamaño de la muestra $n > 30$, es lo siguiente

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{50-1}} = \pm 0,28$$

A continuación, tenemos la zona de rechazo y no rechazo:

Gráficamente:



Figura. De rechazo y no rechazo

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba.

Este caso de estadístico utilizado fue el Rho de Spearman, calculado con el software SPSSv.24, como podemos apreciar:

Tabla 55

Correlacionamos entre la comunicación interna y desarrollo organizacional.

		TOTAL_X1	TOTAL_Y2
Rho de Sperman	TOTAL_X1	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilatera)	,539**
		N	,000
		50	50
	TOTAL_Y2	Coefficiente de correlación	,539**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

El valor de prueba es $r_{so} = 0,539$

Paso 05: Decidir el Ho si se rechaza o no

Se consideró la regla de decisión

$$r_{so} = 0,539 > r_{s,\alpha} = 0,28$$

Como se observa el estadístico d prueba $r_{so} = 0,539$ cae en la zona de rechazo de Hipótesis nula, en consecuencia rechazamos la hipótesis nula”.

Paso 06: Llegamos a la conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 0,05 que si existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo -2017 .

De acuerdo a Hernández (2014), el coeficiente $r_{s,o} = 0,539$ se puede interpretar como Correlación positiva media como se puede apreciar en la tabla inferior .

Tabla 56

Interpretación de los coeficientes de correlación.

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Contrastación de las Hipótesis Específicas

Hipótesis Específicas 1

La presente investigación es determina la relación entre la comunicación interna y el cambio organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de rangos de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert .Además, el método de correlación de rangos no requiere el presupuesto de normalidad de los datos Triola (2013) .

Para el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis específica 01.

Ho: No Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el cambio organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H1: Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el cambio organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba está sujeto a si hay empates entre los valores de las variables estudiadas, como en nuestro caso existen empates entre los valores de las variables, estos darán origen a rangos empatados en cada una de las variables por lo tanto se procedió a utilizar el estadístico de prueba rho de Spearman para rangos empatados:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Paso 03: Nivel de significancia, estadístico de prueba y valor crítico.

El nivel de significancia utilizado es $\alpha=0,05$; el estadístico de prueba usado es r_s , para determinar el valor crítico r_s se procede a utilizar la fórmula para valores críticos:

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Esto debido a que el tamaño de la muestra $n > 30$, obteniéndose el siguiente valor crítico:

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{50-1}} = \pm 0,28$$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y no rechazo:

Gráficamente tenemos:



Figura. Zonas de rechazo y no rechazo del H_0

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

En este caso el estadístico de prueba Rho de Spearman se encuentra en los resultados otorgados por el SPSSv.24, como podemos apreciar:

Tabla 57

Correlaciones entre comunicación interna y cambio organizacional.

Correlaciones				
			TOTAL_ X1	Cambio organizacion al
Rho Spearman	de TOTAL_X1	Coefficiente correlación	de 1,000	,385**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	50	50
	Cambio organizacion al	Coefficiente correlación	de ,385**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r_{s,o} = 0,385$

Paso 05: Decidir si la H_0 se rechaza o no se rechaza.

Para la decisión se toma en consideración la regla de decisión, obteniendo:

$$r_{s,o} = 0,385 > r_{s,\alpha} = 0,28$$

Como se observa el estadístico de prueba es mayor que el valor crítico de la derecha y cae en la zona de rechazo, por lo tanto, se rechaza la H_0 .

Paso 06: Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la comunicación interna y el cambio organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 sí están relacionadas de manera directa con una fuerza de correlación Spearman $r_s=0,385$ lo cual significa que, a mayor percepción la comunicación interna, y el cambio organizacional si aumenta.

De acuerdo a Hernández (2014), el coeficiente $r_{so} = 0,385$ se puede interpretar como Correlación positiva media.

Hipótesis Específica 2

Determinar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de rangos de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert .Además, el método de correlación de rangos no requiere el presupuesto de normalidad de los datos Triola (2013).

Para el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis .

Ho: No Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de la financiera Qapaq agencia Huancayo – 2017.

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H1: Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de la financiera Qapaq agencia Huancayo -2017.

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba está sujeto a si hay empates entre los valores de las variables estudiadas, como en nuestro caso existen empates entre los valores de las variables, estos darán origen a rangos empatados en cada una de las variables por lo tanto se procedió a utilizar el estadístico de prueba rho de Spearman para rangos empatados:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Paso 03: Nivel de significancia, estadístico de prueba y valor crítico

El nivel de significancia utilizado es $\alpha=0,05$ el estadístico de prueba usado es r_s , para determinar el valor critico r_s se procede a utilizar la fórmula para valores críticos :

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Esto debido a que el tamaño de la muestra $n > 30$, obteniéndose el siguiente valor crítico:

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{50-1}} = \pm 0,28$$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y no rechazo:

Gráficamente tenemos:

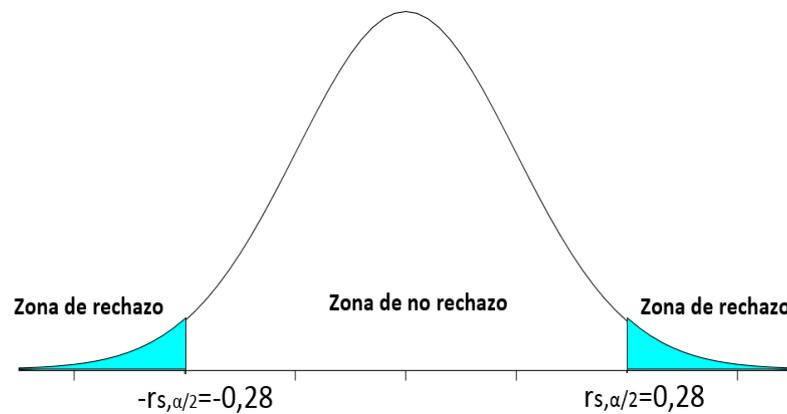


Figura. Zonas de rechazo y no rechazo del H_0
 Fuente: Investigación
 Elaboración: Propia (encuesta)

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

En este caso el estadístico de prueba Rho de Spearman se encuentra en los resultados otorgados por el SPSSv.24, como podemos apreciar:

Tabla 58

Correlaciones entre comunicación interna y trabajo en equipo.

Correlaciones				
	TOTAL_X1		TOTAL_X1	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	TOTAL_X1	Coefficiente de correlación	de 1,000	,562**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	de ,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r_{s,o} = 0,562$

Paso 05: Decidir si la H_0 se rechaza o no se rechaza.

Para la decisión se toma en consideración la regla de decisión, obteniendo:

$$r_{s,o} = 0,562 > r_{s,\alpha/2} = 0,28$$

Como se observa el estadístico de prueba es mayor que el valor crítico de la derecha y cae en la zona de rechazo, por lo tanto, se rechaza la H_0 .

Paso 06: Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la comunicación interna y el trabajo en equipo de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 sí están relacionadas de manera directa con una fuerza de correlación Spearmann $r_s = 0,562$ ".

De acuerdo a Hernández (2014), el coeficiente $r_s = 0,562$ se puede interpretar como Correlación positiva media.

Hipótesis Específica 3

Determinar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de rangos de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert .Además, el método de correlación de rangos no requiere el presupuesto de normalidad de los datos Triola (2013).

Para el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: No Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y cultura organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

$\rho_s = 0$ (No existe correlación)

H1: Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y cultura organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo – 2017.

$\rho_s \neq 0$ (Existe correlación)

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba está sujeto a si hay empates entre los valores de las variables estudiadas, como en nuestro caso existen empates entre los valores de las variables, estos darán origen a rangos empatados en cada una de las

variables por lo tanto se procedió a utilizar el estadístico de prueba rho de Spearman para rangos empatados:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Paso 03: Nivel de significancia, estadístico de prueba y valor crítico

El nivel de significancia utilizado es $\alpha=0,05$; el estadístico de prueba usado es r_s , para determinar el valor crítico r_s se procede a utilizar la fórmula para valores críticos :

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Esto debido a que el tamaño de la muestra $n > 30$, obteniéndose el siguiente valor crítico:

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{50-1}} = \pm 0,28$$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y no rechazo:

Gráficamente tenemos:



Figura. Zonas de rechazo y no rechazo del H_0

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

En este caso el estadístico de prueba Rho de Spearman se encuentra en los resultados otorgados por el SPSSv.24, como podemos apreciar.

Tabla 59

Correlación entre la comunicación interna y cultura organizacional.

Correlaciones				
			TOTAL_ X1	el trabajo en equipo
Rho de Spearman	TOTAL_X1	Coefficiente de correlación	1,000	,277
		Sig. (bilateral)	.	,052
		N	50	50
	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	,277	1,000
		Sig. (bilateral)	,052	.
		N	50	50

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r_{s,o} = 0,277$

Paso 05: Decidir si la Ho se rechaza o no se rechaza

Para la decisión se toma en consideración la regla de decisión, obteniendo:

$$r_{s,o} = 0,277 < r_{s,\alpha} = 0,28$$

Como se observa el estadístico de prueba es menor que el valor crítico de la izquierda y cae en la zona de no rechazo, por lo tanto, no se rechaza la Ho.

Paso 06: Conclusión

“Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 comunicación interna y cultura organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 no están relacionadas.

Hipótesis Específica 4

Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de rangos de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert .Además, el método de correlación de rangos no requiere el presupuesto de normalidad de los datos Triola (2013).

Para el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: No Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017

$\rho_s = 0$ (No existe correlación)

H1: Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017

$\rho_s \neq 0$ (Existe correlación)

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba está sujeto a si hay empates entre los valores de las variables estudiadas, como en nuestro caso existen empates entre los valores de las variables, estos darán origen a rangos empatados en cada una de las variables por lo tanto se procedió a utilizar el estadístico de prueba rho de Spearman para rangos empatados:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Paso 03: Nivel de significancia, estadístico de prueba y valor crítico

El nivel de significancia utilizado es $\alpha=0,05$; el estadístico de prueba usado es r_s , para determinar el valor crítico r_s se procede a utilizar la fórmula para valores críticos :

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Esto debido a que el tamaño de la muestra $n > 30$, obteniéndose el siguiente valor crítico:

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{50-1}} = \pm 0.28$$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y no rechazo:

Gráficamente tenemos:



Figura. Zonas de rechazo y no rechazo del Ho

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

En este caso el estadístico de prueba Rho de Spearman se encuentra en los resultados otorgados por el SPSSv.24, como podemos apreciar:

Tabla 60

Correlaciones entre comunicación interna y clima organizacional.

Correlaciones				
			TOTAL_ X1	clima organizacion al
Rho de Spearman	TOTAL_X1	Coefficiente de correlación	1,000	,565**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	clima organizacional	Coefficiente de correlación	,565**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r_{so} = 0,565$

Paso 05: Decidir si el Ho se rechaza o no se rechaza.

Para la decisión se toma en consideración la regla de decisión, obteniendo:

$$r_{s,o} = 0,565 > r_{s,\alpha/2} = 0,28$$

Como se observa el estadístico de prueba es menor que el valor crítico de la izquierda y cae en la zona de rechazo, por lo tanto, se rechaza la H_0 .

Paso 06: Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la comunicación interna y el clima organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 sí están relacionadas de manera directa con una fuerza de correlación Spearman $r_s=0,565$ ".

De acuerdo a Hernández et al(2014), el coeficiente $r_{so} = 0,565$ se puede interpretar como Correlación positiva media.

Hipótesis Específica 5

Determinar la relación entre la comunicación y el liderazgo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de rangos de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert. Además, el método de correlación de rangos no requiere el presupuesto de normalidad de los datos Triola (2013).

Para el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: No Existe una relación directa entre la comunicación interna y el liderazgo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H1: Existe una relación directa entre la comunicación interna y el liderazgo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba .

El estadístico de prueba está sujeto a si hay empates entre los valores de las variables estudiadas, como en nuestro caso existen empates entre los valores de las variables, estos darán origen a rangos empatados en cada una de las variables por lo tanto se procedió a utilizar el estadístico de prueba rho de Spearman para rangos empatados:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Paso 03: Nivel de significancia, estadístico de prueba y valor crítico

El nivel de significancia utilizado es $\alpha=0,05$; el estadístico de prueba usado es r_s , para determinar el valor critico r_s se procede a utilizar la fórmula para valores críticos :

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Esto debido a que el tamaño de la muestra $n > 30$, obteniéndose el siguiente valor crítico:

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{50-1}} = \pm 0.28$$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y no rechazo:

Gráficamente tenemos:



Figura. Zonas de rechazo y no rechazo del H_0

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

En este caso el estadístico de prueba Rho de Spearman se encuentra en los resultados otorgados por el SPSSv.24, como podemos apreciar:

Tabla 61

Correlación entre la comunicación interna y liderazgo organizacional.

Correlaciones

		TOTAL_ X1		
		liderazgo organizacio nal		
Rho Spearman	de TOTAL_X1	Coefficiente de correlación	de 1,000	,361**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	50	50
	liderazgo organizacional	Coefficiente de correlación	de ,361**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r_{s,0} = 0,361$

Paso 05: Decidir si la H_0 se rechaza o no se rechaza.

Para la decisión se toma en consideración la regla de decisión, obteniendo:

$$r_{s,o} = 0,361 > r_{s,\alpha/2} = 0,28$$

Como se observa el estadístico de prueba es mayor que el valor crítico de la derecha y cae en la zona de rechazo, por lo tanto, se rechaza la H_0 .

Paso 06: Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la comunicación interna y el liderazgo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 no están relacionadas de manera directa con una fuerza de correlación Spearman $r_s=0,361$.

De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente $r_{so} = 0,361$ se puede interpretar como no correlación.

Hipótesis Específica 6

Determinar la relación entre la comunicación interna y el aprendizaje organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de rangos de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert .Además, el método de correlación de rangos no requiere el presupuesto de normalidad de los datos Triola (2013).

Para el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: No Existe una relación directa entre la comunicación interna y el aprendizaje organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017

$\rho_s = 0$ (No existe correlación)

H1 Existe una relación directa entre la comunicación interna y el aprendizaje organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

$\rho_s \neq 0$ (Existe correlación)

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba está sujeto a si hay empates entre los valores de las variables estudiadas, como en nuestro caso existen empates entre los valores de las variables, estos darán origen a rangos empatados en cada una de las variables por lo tanto se procedió a utilizar el estadístico de prueba rho de Spearman para rangos empatados:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Paso 03: Nivel de significancia, estadístico de prueba y valor crítico

El nivel de significancia utilizado es $\alpha=0,05$; el estadístico de prueba usado es r_s , para determinar el valor crítico r_s se procede a utilizar la fórmula para valores críticos :

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Esto debido a que el tamaño de la muestra $n > 30$, obteniéndose el siguiente valor crítico:

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{50-1}} = \pm 0,28$$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y no rechazo:

Gráficamente tenemos:



Figura. Zonas de rechazo y no rechazo del H_0

Fuente: Investigación

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

En este caso el estadístico de prueba Rho de Spearman se encuentra en los resultados otorgados por el SPSSv.24, como podemos apreciar:

Tabla 62

Correlaciones entre comunicación interna y el aprendizaje organizacional.

Correlaciones			TOTAL_	Aprendizaje
			X1	organizacio
				nal
Rho	de TOTAL_X1	Coefficiente	de 1,000	,510**
Spearman		de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	49
	Aprendizaje	Coefficiente	de ,510**	1,000
	organizacional	de correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Como se observa en el valor estadístico es $r_{s,o} = 0,510$

Paso 05: Decidir si la H_0 se rechaza o no se rechaza.

Para la decisión se toma en consideración la regla de decisión, obteniendo:

$$r_{s,o} = 0,510 > r_{s,\alpha} = 0,28$$

Como se observa el estadístico de prueba es menor que el valor crítico de la izquierda y cae en la zona de rechazo, por lo tanto, se rechaza la H_0 .

Paso 06: Conclusión

Existe evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la comunicación interna y el aprendizaje organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 si están relacionadas de manera directa con fuerza de relación de Spearman $r_s = 0,510$.

De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente $r_{s,o} = 0,510$ se puede interpretar como Correlación positiva media.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación nos llevó a dar a conocer la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

Hipótesis general

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 0,05 que si existe una relación directa y significativa entre la

comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo -2017 donde el coeficiente rho de Spearman es: $r_{so} = 0,539$ esto se puede interpretar como correlación positiva media. De la cual podemos decir que existe una comunicación entre los colaboradores y la dirección, pero con algunas limitaciones que implica llegar a desarrollar los cambios organizacionales.

Así mismo llega Balarezo, (2014) En su tesis titulada, la comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE de la Universidad Técnica De Ambato, facultad de ciencias administrativas, Ecuador. Donde en una de sus conclusiones da a conocer lo siguiente: Que la comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad de la empresa San Miguel Drive, así como también en las actitudes de los trabajadores.

En cuanto las definiciones que habla Kreps donde manifiesta que la comunicación interna está siendo reconocida por las empresas que la aplican como un factor clave para la rentabilidad y un aliado para conseguir sus objetivos estratégicos en situaciones de cambio. La correcta gestión de la comunicación dentro de las organizaciones reduce la posibilidad de los flujos incontrolados de información, disminuyendo así en un alto grado el riesgo de conflicto. Aunque la comunicación ha existido siempre, en todo tipo de organizaciones, han sido las empresas e instituciones consideradas como excelentes, por su reconocida preocupación por la calidad en todos sus ámbitos de gestión, las pioneras en su aplicación. Y son ellas las que la consideran como una herramienta de gestión y un signo exterior de modernidad. Kreps (1990)

Definitivamente la comunicación interna y el desarrollo organizacional van de la mano para lograr que la entidad financiera cumpla con sus objetivos organizacionales, pero con el apoyo de todos que conforman la financiera ya que se limitan

Hipótesis Específicas

De la hipótesis específico 01 indica que, existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la comunicación interna y el cambio organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017, sí están relacionadas de manera inversa con una fuerza de correlación Spearman $r_s=0,385$ lo cual significa que, a mayor percepción la comunicación interna, y el cambio organizacional si disminuye.

De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente $r_{so} = 0,385$ se puede interpretar como correlación positiva media. De la cual podemos decir que existe una comunicación entre los colaboradores y la dirección, pero con algunas limitaciones que implica llegar a desarrollar los cambios organizacionales.

Así mismo llega Ahuactzin Larios (2003) Diagnóstico de la comunicación interna en una institución de nivel superior. Llego a la conclusión que:

La comunicación interna es un factor importante dentro de una institución como la UDLAP, ya que al encontrarse por un momento de transición en el que su estructura organizacional sufría cambios personales a nivel jerárquico

(cambio de rector), exigía una reestructuración en el proceso de intercambio de información entre los miembros de la organización

En cuanto las definiciones que habla Pinto donde manifiesta que las organizaciones se caracterizan por ser de carácter continuo, ya que no podemos decir que se estancan en sus procesos y operaciones, por el contrario, la empresa al igual que sus recursos se encuentran en constante cambio e interacción con su entorno. Cabe destacar que las organizaciones para que funcionen de manera adecuada, deberán ser lideradas por personas capaces y con un compromiso ante la sociedad y los miembros que integran a esa organización.

Es necesario, por tanto, implantar una estructura para que la información que la empresa utilice sea información racional, respetando la organización formal (jerarquías, órdenes, instrucciones, políticas, reglamento), simplificando las funciones para la comprensión del personal del grupo social al que pertenece. Pinto (2012)

El cambio organizacional es pasar de un estado a otro. Es la transición de una situación a otra. El cambio implica transformación, alteración, interrupción y ruptura. Chiavenato (2009)

Definitivamente la comunicación interna y el cambio organizacional van de la mano para lograr que la entidad financiera cumpla con sus objetivos organizacionales, pero con el apoyo de todos que conforman la financiera ya que en algunas áreas no se adaptan al cambio.

De la hipótesis específico 02 indica que existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la comunicación interna y el trabajo en equipo de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 sí están relacionadas de manera inversa con una fuerza de correlación Spearman $r_s = -0,562$; lo cual significa que, a mayor percepción de la calidad y el desarrollo organizacional disminuye.

De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente $r_{so} = 0,562$ se puede interpretar como correlación positiva media.

Así mismo llega Balarezo, (2014) En su tesis titulada, la comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE de la Universidad técnica de Ambato, facultad de ciencias administrativas, Ecuador. Concluye su investigación dando a conocer lo siguiente:

Muchos de los trabajadores de la empresa conocen muy poco los tipos de comunicación y los califica como regulares. La distribución de funciones afecta directamente sobre el trabajo en equipo

En cuanto las definiciones que habla Robbins donde manifiesta que trabajo en equipo es el grupo en el que los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de las aportaciones por individuo. Un equipo de trabajo genera una sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado. Los

esfuerzos de sus individuos dan como resultado un nivel de rendimiento superior a la suma de los aportes individuales. Robbins, (2013, p. 323)

Definitivamente la comunicación interna y el trabajo en equipo van de la mano para lograr que la entidad financiera cumpla con sus objetivos organizacionales, pero con el apoyo de todos que conforman la financiera ya que en algunas áreas no se adaptan al cambio.

De la hipótesis específico 03 indica que existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 comunicación interna y cultura organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 sí están relacionadas de manera inversa con una fuerza de correlación Spearman $r_s=0,277$; lo cual significa que, a mayor la comunicación, el desarrollo organizacional disminuye.

De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente $r_{so} = 0,277$ se puede interpretar como correlación positiva media.

Así mismo Patricia (2014), en su tesis titulado gestión de la comunicación como herramienta clave para un proceso de cambio generacional exitoso en empresa familiares: lineamientos generales de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Concluye su investigación dando a conocer lo siguiente: El éxito o

fracaso del cambio generacional, dependerá, en gran medida, de cómo se gestione la comunicación al interior de la empresa y cómo lo asuma el líder. Transmitir la cultura empresarial requiere un gran esfuerzo comunicativo. Asimismo, la necesidad de contar con espacios de diálogo que faciliten esta transmisión. La presencia del DirCom, su asesoría, su expertise en la implementación de canales de comunicación que ayuden a la empresa la planificación, no sólo del negocio, sino de su visión empresarial a futuro, serán de gran ayuda para tener éxito en este proceso. El DirCom, deberá formar parte del staff de asesores externos que ayuden a la empresa familiar en el proceso de cambio generacional, para trabajar a nivel de la gestión de comunicación y cultura.

En cuanto las definiciones de Robbins donde manifiesta que la cultura organizacional tiene que ver con la manera en que los empleados perciban sus características de una cultura.

Definitivamente la comunicación interna y la cultura organizacional van de la mano para lograr que la entidad financiera cumpla con sus objetivos organizacionales, pero con el apoyo de todos que conforman la financiera se debe llegar a tener una cultura organizacional bien establecida.

De la hipótesis específico 04 indica que existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la comunicación interna y el clima organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 sí están relacionadas de manera inversa con una fuerza de

correlación Spearman $r_s = -0,565$; lo cual significa que, a mayor percepción de la calidad, la morosidad de los estudiantes disminuye.

De acuerdo a Hernández et al(2014), el coeficiente $r_{so} = 0,565$ se puede interpretar como correlación positiva media.

Así mismo Luis Trujillo (2014), en su tesis titulado la comunicación interna y la percepción de calidad de servicio por los socios de la cooperativa de ahorro y crédito parroquia San Lorenzo del distrito de Trujillo de la universidad Privada Antenor Orrego, facultad de ciencias de la comunicación. Las percepciones de la calidad de servicio poseen los socios de la cooperativa de ahorro y crédito está referida a tres dimensiones: Calidad de interacción, calidad del entorno físico y calidad de resultados. Y la calidad de los resultados, que tiene que ver con expectativas sobre el tiempo de espera traducido en rapidez en la entrega del servicio, la confiabilidad y la satisfacción del cliente, lo cual no satisface a los socios de la cooperativa.

En cuanto las definiciones que habla Jose donde manifiesta que el clima organizacional representa, pues, las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo, y apertura. Jose Miguel (2013)

De la hipótesis específico 05 indica que existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la

comunicación interna y el liderazgo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo -2017 no están relacionadas de manera inversa con una fuerza de correlación Spearman $r_s = -0,361$; lo cual significa que, la comunicación y el desarrollo organizacional disminuye.

De acuerdo a Hernández et al(2014), el coeficiente $r_{so} = 0,361$ se puede interpretar como correlación positiva débil.

Así mismo Iker Vitoria (2012), en su tesis titulado desarrollo organizacional de una cooperativa de trabajo asociado y la implicancia de sus estudiantes y docentes de la Universidad del País Vasco, facultad de psicología de la educación y didácticas específicas. Concluye su investigación dando a conocer que existen relaciones significativas entre todas las dimensiones del desarrollo organizacional. Si se relacionan las dimensiones cultura de centro con las dimensiones misión/visión y estructuras participativas se observa que correlacionan de una forma positiva de manera elevada; también lo hace el aprendizaje organizativo con liderazgo, historia institucional y estructuras participativas; y finalmente misión/visión con liderazgo.

En cuanto las definiciones que habla National donde manifiesta que los liderazgos organizacionales involucran influir de alguna manera sobre los empleados, miembros o seguidores para llevar a cabo las metas de la organización o del grupo. En otras palabras, es la acción de lograr que las personas se identifiquen con una misión o visión para que trabajen en su realización National Minority (2009)

De la hipótesis específico 06 indica que existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la comunicación interna y el aprendizaje organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 sí están relacionadas de manera inversa con una fuerza de correlación Spearman $r_s = -0,510$; lo cual significa que, a mayor percepción de la calidad, la morosidad de los estudiantes disminuye.

De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente $r_{so} = 0,510$ se puede interpretar como correlación positiva media. Así mismo Iker Vitoria (2012), en su tesis titulado desarrollo organizacional de una cooperativa de trabajo asociado y la implicancia de sus estudiantes y docente de la universidad del país Vasco, facultad De psicología de la educación y didácticas específicas. De acuerdo a los resultados la mayor variabilidad existente del desarrollo organizacional explica por otra de sus dimensiones es da variabilidad de desarrollo organizacional que está asociado a la cultura seguido de los resultados para el aprendizaje organizativo. Estos resultados son similares a los resultados obtenidos por el proyecto LOLSO de Parte II. En lo referente al aprendizaje organizativo y el liderazgo, pero en este caso añade la importancia de la cultura de centro y la misión y visión. En cuanto las definiciones que habla Carlos y Francisco donde manifiesta que El aprendizaje organizacional facilita que las organizaciones acometan los cambios y transformaciones necesarios, ya que, al requerir una configuración estructural y cultural que fomente la innovación, la flexibilidad y la mejora. Aunque el aprendizaje organizacional apenas cuenta con una corta trayectoria ha tenido un importante eco en la actualidad a través

de diferentes publicaciones, centra-das en distintos enfoques o aspectos. Carlos y Francisco, (2002, p. 261-262 revista).

CONCLUSIONES

1. De la hipótesis general llegamos a la conclusión que existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 0,05 que si existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017.

De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente $r_{s,o} = 0,539$ se puede interpretar como correlación positiva media como se puede apreciar en la tabla inferior. La comunicación interna favorece al desarrollo organizacional porque existe un proceso de comunicación donde se explican y se comparten normas e información relevante para desarrollar las labores cotidianas sin ningún inconveniente, lo que hace que existan buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de la organización.

2. En la hipótesis específicas llegamos a las siguientes conclusiones en la primera que se encontró suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la comunicación interna y el cambio organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 sí están relacionadas de manera directa con una fuerza de correlación Spearman $r_s = 0,385$ lo cual significa que, a mayor percepción la comunicación interna, y el cambio organizacional si aumenta.

De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente $r_{s,o} = 0,385$ se puede interpretar como Correlación positiva media

La comunicación interna favorece al desarrollo porque influye en la identidad organizacional de los colaboradores y al cual proyectan alcanzar sus objetivos para evitar las crisis producidas por los puestos rotativos o de jefes inmediatos.

3. En la segunda hipótesis específica que debe haber suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la comunicación interna y el trabajo en equipo de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 sí están relacionadas de manera directa con una fuerza de correlación Spearman $r_s=0,562$.

De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente $r_s = 0,562$ se puede interpretar como Correlación positiva media.

Según el estudio, los factores que influyen en la comunicación interna son la claridad con lo que se comunica el mensaje, los medios por lo que se transmite, las vías y la manera que los jefes se comunican con los jefes y estos elementos si afectan a los colaboradores en sus labores diarias

4. En la tercera hipótesis específica que debe hallarse suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 comunicación interna y cultura organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 no están relacionadas. Dentro de la organización el desarrollo organizacional es agradable y motivador para los colaboradores porque cuentan con el apoyo de sus jefes y compañeros como también con las posibilidades de obtener un ascenso.

5. En la cuarta hipótesis específica llegamos a la siguiente conclusión que de darse suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la comunicación interna y el clima organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 sí están relacionadas de manera directa con una fuerza de correlación Spearman $r_s=0,565$.

De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente $r_{so} = 0,565$ se puede interpretar como Correlación positiva media.

Los colaboradores se sienten seguros al trabajar en las instalaciones de la organización y por la seguridad que representa su lugar de trabajo.

6. En la quinta hipótesis específica que hay suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la comunicación interna y el liderazgo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 no están relacionadas de manera directa con una fuerza de correlación Spearman $r_s=0,361$.

De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente $r_{so} = 0,361$ se puede interpretar como Correlación positiva débil.

La comunicación interna tiende a influir dentro del desarrollo organizacional de la organización ya que si en la comunicación que existe no se promueve el empoderamiento con los colaboradores o bien si no se les informa sobre los valores, metas, visión, misión, políticas y estrategias, éstos no se sentirán parte de la organización y perderán el interés de participar o de laborar para la misma.

7. En la sexta hipótesis específica que existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la comunicación interna y el aprendizaje organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo-2017 sí están relacionadas de manera directa con una fuerza de correlación Spearman $r_s=0,510$.

De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente $r_{s,o}=0,510$ se puede interpretar como correlación positiva media.

La forma que la comunicación interna influye al desarrollo organizacional dentro de la organización es de manera positiva ya que la comunicación se da en forma ascendente como descendente y de manera cordial, debido a que existe confianza lo que da a lugar a una mejora continua.

RECOMENDACIONES

1. Que se brinden las herramientas necesarias para que se dé la comunicación de manera adecuada y esto de lugar a que cada uno de los trabajadores se sientan bien y desarrollo bien sus labores.
2. Que se continúe con el fortalecimiento de la comunicación interna para lograr que los trabajadores permanezcan con la identidad laboral y así poder evitar crisis interna y por ende conseguir con los objetivos de la organización.
3. Que los factores que más intervienen en la comunicación interna sean vigilados de cerca para que en ningún momento éstos influyan de alguna manera negativa y así los colaboradores puedan dar un buen servicio a los clientes, ya sean estos internos o externos.
4. Que se continúe con el incentivo a los colaboradores y no dejarlos por un lado sino más bien identificar nuevas áreas en las cuales se pueda tomar en cuenta a los colaboradores y hacerlos partícipes de los éxitos de la organización.
5. Que se mantenga de una manera equilibrada la comunicación con el clima laboral para crear el ambiente ideal donde los colaboradores se pueden desarrollar de una manera eficaz y hacerlos partícipes de los objetivos y éxitos de la organización para empoderarlos de la ideología de la misma.
6. Que se siga manteniendo un ambiente de respeto y de confianza para que siempre exista una buena comunicación entre los colaboradores y jefes inmediatos, para que así se pueda recibir la retroalimentación de una forma positiva.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahuactzin, S. (2003). *Diagnóstico de la Comunicación Interna en una Institución de Nivel Superior Universidad de las Américas Puebla*. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/
- Alhambra. (1988). *Proceso de comunicacion*. Recuperado de http://www.cca.org.mx/lideres/cursos/redaccion/comunicacion/contenido_tiposco.htm.
- Balerazo, B. (2014). *La comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional en la empresa San Miguel Drive de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas*. Ecuador.
- Barrantes, P. (2014). *Gestión de la comunicación como herramienta clave para un proceso de cambio generacional exitoso en empresa familiares: lineamientos generales*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Capriotti, P. (2014). *Comunicacion Interna*.
- Cardona, K. (2012). *Gestión de comunicación interna organizacional en la optimización del clima laboral y resolución de conflictos en la Universidad Tecnología Equinoccial de Ecuador Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación*. Ecuador.
- Chiavenato, I. (1993). *Introduccion a la teoria General de la Administración*. México: McGraw- Hill.
- Deming, W. (1990). *Concepto de Calidad*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/#concepto-de-calidad>.
- Elmhorst, R. (2005). *Comunicacion Organizacional*. México.

- Fermini, L. (2011). *Funciones de la comunicacion. en l. a. fermini, comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Huancayo.
- Halten, K. (1987). *La Estrategia*. Recuperado de:
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/14/el-concepto-de-estrategia/>.
- Hernández, S. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México Mc Graw- Hill.
- Jesús, G. (1998). *La comunicacion Interna*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=KilceG_59dMC&printsec=frontcover&source=gbs_summary_s&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Julissa, R. (2016). *Comunicación y prevención de conflictos socioambientales en la Universidad Nacional de San Marcos*. Obtenido de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4821/1/Reyes_cj.pdf
- Martinez, I. (2012). *Desarrollo Organizacional de una Cooperativa de Trabajo Asociado y su Implicancia de sus Estudiantes y Docentes” de la Universidad del País de Vasco, Facultad De Psicología de la educación y didácticas específicas*. Brasil - Vitoria.
- Olivos, L. (2014). *Comunicacion interna y la percepcio de calidad de servicios por socios de la cooperativa de ahorro y credito Parroquia San Lorenzo*.
- Pinto, M. (2012). *Desarrollo Organizacional*.
- Piñuel, I. (1997). *Comunicacion Interna*.
- Reyes . (2010). *Consultora Loading Ediciones*.
- Reyes, J. (2010). *Dimensiones de la Comunicacion*.
- Salazar, A. (1999). *La Redaccion*. México.

Salazar, Y. (15 de Marzo de 2018). *Tipos de Comunicacion Organizacional PREZI*.

Recuperado de: https://prezi.com/rhun_nv14v6b/tipos-de-comunicacion-organizacional/

Stephen, R. (2010). *Cultura Organizacional*. Recuperado de

<http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.pe/2014/05/cultura-organizacional.html>

Stephen, R. (s.f.). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de:

https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf.

Triola, M. (2013). *Estadística*. México: Pearson.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desarrollo organizacional de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo-2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo-2017.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Financiera Qapaq agencia Huancayo-2017.</p>	<p>Variable "I"</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMUNICACIÓN INTERNA <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vinculo • Efectividad • Orgullo • Identidad. <p>Variable "D":</p> <ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO ORGANIZACIONAL <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio organizacional • Trabajo en equipo • Cultura organizacional • Clima organizacional • Liderazgo organizacional • Aprendizaje organizacional 	<p>Tipo: Básica Nivel: Descriptivo. Diseño: Descriptivo-Correlacional Esquema:</p> <p>M = muestra V1 = (comunicación Interna) V2 = (desarrollo organizacional)</p> <p>Población y muestra: Población: 50 Muestra: 50 (trabajadores) Técnicas e instrumentos: Instrumento: Cuestionario</p> <p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medidas de Tendencia central. • Medidas de dispersión. • Medidas de regresión y correlación.
<p>PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué relación que existe entre la comunicación interna y el cambio organizacional de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo-2017? 2. ¿Qué relación que existe entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo-2017? 3. ¿Qué relación que existe entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo-2017? 4. ¿Qué relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo-2017? 5. ¿Qué relación que existe entre la comunicación interna y el liderazgo organizacional de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo-2017? 6. ¿Qué relación que existe entre la comunicación interna y el aprendizaje organizacional de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo-2017? 	<p>OBJETIVO ESPECIFICO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación entre la comunicación interna y el cambio organizacional de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo-2017 2. Determinar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo-2017 3. Determinar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo-2017 4. Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo-2017 5. Determinar la relación entre la comunicación y el liderazgo organizacional de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo-2017 6. Determinar la relación entre la comunicación interna y el aprendizaje organizacional de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo-2017 	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el cambio organizacional de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo – 2017 2. Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo – 2017 3. Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y cultura organizacional de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo – 2017 4. Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo – 2017 5. Existe una relación directa entre la comunicación interna y el liderazgo organizacional de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo-2017 6. Existe una relación directa entre la comunicación interna y el aprendizaje organizacional de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo-2017 	<p>Variable "I"</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMUNICACIÓN INTERNA <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vinculo • Efectividad • Orgullo • Identidad. <p>Variable "D":</p> <ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO ORGANIZACIONAL <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio organizacional • Trabajo en equipo • Cultura organizacional • Clima organizacional • Liderazgo organizacional • Aprendizaje organizacional 	<p>Tipo: Básica Nivel: Descriptivo. Diseño: Descriptivo-Correlacional Esquema:</p> <p>M = muestra V1 = (comunicación Interna) V2 = (desarrollo organizacional)</p> <p>Población y muestra: Población: 50 Muestra: 50 (trabajadores) Técnicas e instrumentos: Instrumento: Cuestionario</p> <p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medidas de Tendencia central. • Medidas de dispersión. • Medidas de regresión y correlación.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 1: Comunicación Interna

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº	Ítems	Instrumento	Escala de medición
COMUNICACIÓN INTERNA	VINCULO	Existe colaboradores comprometidos en la financiera	1	Los colaboradores llegan a cumplir con sus objetivos mensualmente	CUESTIO-NARIO	ESCALA DE LIKERT
		Existe buena comunicación en los colaboradores	2	Los objetivos de la financiera tienen una buena comunicación		
			3	Es transparente Usted con los objetivos que va a lograr		
		Se establecen metas de logro en cada área	4	Existe una buena comunicación e información para definir las taras y funciones		
			5	Cumple con sus metas establecidos de la financiera		
	EFFECTIVIDAD	Los colaboradores logran con el resultado	6	Usted cumple con sus resultados en la financiera		
			7	Los jefes informan los resultados finales		
			8	Existe orientación para para una gestión administrativa		
		Existe motivación	9	Es compensado los resultados obtenidos		
			10	Los colaboradores son motivados para que puedan lograr con el objetivo		
		Se coordina las oportunidades a tiempo para lograr con el resultado	11	Usted consulta sus dudas a sus jefes inmediato		
	12		Usted cumple con las actividades determinadas			
	ORGULLO	Existe identificación en la financiera	13	Usted practica con las normas y obligaciones establecidas por la financiera		
			14	Se identifica con la cultura de la organización		
		Se lidera motivación para las acciones eficaces	15	Existe una política de motivación para los trabajadores		
			16	Existe empatía entre los colaboradores y jefes		
			17	Los jefes de área orientan permanente para el cumplimiento de las actividades		

		Existe comunicación fluida, asertiva de nivel profesional.	18	Como calificas el tipo de comunicación es de manera horizontal entre jefes y subordinados		
			19	Las decisiones de alta jerarquía son comunicadas a las áreas de forma transparente		
	IDENTIDAD	Existe compromiso con los colaboradores de la financiera	20	Usted se identifica con la organización		
			21	Practica usted las reglas de identificación con la empresa		
		Existe compromiso en la financiera	22	Usted cumple con el compromiso establecido en la financiera		
			23	Usted e consciente con su trabajo		
		Se toman acciones correctas oportunamente	24	Las acciones correctivas se hacen en el acto sin esperar órdenes superiores		
			25	Usted tiene iniciativas ante una emergencia		

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 2: Desarrollo Organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Instrumento	Escala de medición
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Cambio organizacional	Los colaboradores están adecuados a los cambios	1	Es capaz de adaptarse a un proceso nuevo	CUESTIONARIO	ESCALA DE LIKERT ORDINAL - Nunca - Casi nunca - A veces . Casi siempre -Siempre
		Existe rotación de personal	2	Considera que es buena la rotación de personal		
			3	Si le cambian de área es capaz de adaptarse rápidamente		
		Existe un proceso de cambio en los colaboradores	4	Usted considera que el proceso de cambio en las áreas son adecuadas		
	Existe agentes de cambio en las áreas	5	Los agentes te orientan para el cambio de personal			
	Trabajo en equipo	Existe trabajo en equipo	6	Distribuyes bien cada función que tiene en su área		
			7	se difunde entre los colaboradores los niveles jerárquicos		
			8	Existe un flujo de procesos en cada área que orienta la gestión		
		Se promueve el trabajo en equipo en la financiera	9	Usted le gusta trabajar en equipo		
		Existe un buen Sistema racional en los jefes	10	Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo		
		Existe coordinación	11	Es bueno el trabajo que realiza su jefe		
			12	Considera adecuada la coordinación en el trabajo		
	Cultura Organizacional	Innovación y toma de riesgos en los colaboradores	13	La financiera utiliza equipos de última tecnología		
			14	Son adecuados los trabajos de equipo de última tecnología		
		Existe una cultura que conlleve a un buen resultado	15	Se identifica con la cultura de la organización		
			16	Usted piensa que los jefes se identifican con la cultura organizacional		
			17	Los jefes de área orientan a los colaboradores para tener una buena cultura		
			18	Es buena la orientación de los objetivos en la financiera		

		Existe una buena Orientación al equipo de trabajo	19	Hay capacitaciones mensuales en la financiera		
Clima organizacional		Existe Percepciones para las metas	20	Existe motivaciones cuando cumples sus metas		
			21	En el área de trabajo existe apoyo mutuamente		
		Existe una adecuada Convivencia laboral en los colaboradores	22	Le gusta participar en talleres de motivación para el trabajador		
			23	Existe unión de compañeros en la financiera		
		Es bueno el comportamiento en la financiera	24	Mantiene usted sus emociones en un nivel profesional en todo momento		
			25	Usted Respeta las reglas de la financiera		
Liderazgo Organizacional		Existe Influencia de liderazgo	26	El líder actúa de manera correcta con su cargo		
			27	Existe sanciones cuando no cumples con sus tareas		
		Hay responsabilidad Existe línea de carrera	28	Usted ha crecido profesionalmente en la financiera		
Aprendizaje Organizacional		Demuestra eficiencia en las labores que realiza.	29	Usted respeta las estrategias para una nueva innovación		

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador el presente instrumento forma parte de una investigación que se está llevando a cabo en la Financiera Qapaq, con el objetivo de determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en los colaboradores de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo-2017. Y proponer alternativas de solución.

El presente cuestionario consta de varias preguntas, para responder no es necesario que se identifique, sino que responda en forma objetiva y veraz las cuales se detallan a continuación:

Instrucciones: Lea con detenimiento y proceda a marcar con un aspa en los recuadros en blanco la alternativa que mejor se relacione con su realidad.

DATOS GENERALES

- 1) Fecha de encuesta: -----/-----/-----
2) Cargo que ocupa en la F. Qapaq: -----

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

COMUNICACIÓN INTERNA

VINCULO		1	2	3	4	5
1	Los colaboradores llegan a cumplir sus objetivos mensualmente					
2	Los objetivos de la financiera tiene una buena comunicación					
3	Usted es transparente con los objetivos que va a lograr					
4	Existe una buena comunicación para definir las responsabilidades y funciones					
5	Usted cumple con las metas establecidas					
EFECTIVIDAD		1	2	3	4	5
6	Usted cumple con los resultados					
7	Los jefes informan los resultados					
8	Existe orientación para una gestión administrativa					
9	Es compensado el resultado obtenido					
10	Los colaboradores son motivados					
11	Usted consulta sus dudas a su jefe superior					
12	Usted cumple con las actividades establecidas					
ORGULLO						
13	Usted cumple con las actividades establecidas					
14	Se identifica con la cultura organizacional					
15	Existe una política de motivación para los colaboradores					
16	Existe empatía entre los jefes y los colaboradores					
17	Practica el compañerismo					
18	La comunicación en la financiera es de tipo horizontal entre jefes y subordinados					
19	Las decisiones de alta jerarquía son comunicadas a las áreas de modo transparente					

IDENTIDAD						
20	Usted se identifica con la organización					
21	Los jefes se preocupan por su identificación					
22	Usted cumple con el compromiso establecida en la financiera					
23	Los jefes se preocupan por la identificación					
24	Las acciones correctivas se hacen en el acto sin esperar órdenes superiores					
25	Usted tiene iniciativas ante una emergencia					

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

CAMBIO ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
1	Usted es fácil de adaptarse a un nuevo proceso					
2	Considera que es buena la rotación de personal					
3	Si le cambian de área es capaz de aceptar					
4	Usted considera que el proceso de cambio en las áreas son buenas					
5	Los agentes te orientan para el cambio organizacional					
TRABAJO EN EQUIPO		1	2	3	4	5
6	De qué manera cumples con la distribución de las funciones					
7	Existe un organigrama que define las responsabilidades y funciones					
8	Existe un flujo de procesos en cada área que orienta la gestión administrativa					
9	Usted como considera el trabajo en equipo en la financiera					
10	Se siente a gusto con sus compañeros					
11	como calificas el trabajo que realiza su jefe					
12	Consideras adecuada la coordinación en el trabajo					
CULTURA ORGANIZACIONAL						
13	Los materiales de trabajos están actualizados con la tecnología					
14	Son adecuados los trabajos en equipo					
15	Se identifica con la cultura organizacional					
16	Usted cree que los jefes se sientan identificados con la cultura de la financiera					
17	Los jefes orientan a los colaboradores para tener una buena cultura					
18	Es buena la orientación en la financiera					
19	Hay capacitaciones en la financiera					
CLIMA ORGANIZACIONAL						
20	Existe motivaciones cuando cumples tu meta					
21	En el área de trabajo existe apoyo mutuamente					
22	Le gusta participar en talleres de motivación para el trabajador					
23	Existe unión de compañeros en la financiera					
24	Mantiene usted sus emociones en un nivel profesionalmente en todo momento					
25	Usted respeta las reglas de la financiera					
LIDERAZGO ORGANIZACIONAL						
26	El líder actúa de manera correcta con su cargo					
27	Existe sanciones cuando no cumples con sus tareas					
28	Usted a crecido profesionalmente					
APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL						
29	Como son las estrategias para una nueva innovación					

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el reglamento de grados y títulos de la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.

La información, los registros, datos que se tomaron para incluir en el trabajo de investigación será fidedigna. Por cuanto, a fin de no cometer fallas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no dar fuentes bibliográficas, etc. Se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a la prueba respectiva.

.....
Lazo Matos, Kendy Maximiliana
DNI N° 47798095

.....
Velásquez Ramos, Myriam
DNI N° 47206034

"Año del Buen Servicio al Ciudadano "

Huancayo, 15 de Mayo del 2017

Kendy Lazo Matos

Myriam Velásquez Ramos

Presente:

Tengo el agrado de dirigirme a su digna persona.

A través de la presente la Financiera Qapaq Agencia Huancayo-2017 le informa que su solicitud ha sido aceptada por los directivos de esta honorable institución.

El cual le pedimos hacernos llegar un ejemplar de su tesis para poder corregir con los problemas encontramos el cual será muy útil.

Sin otro particular me despido de Usted

ATENTAMENTE



Carla Vilchez Barreto
SUPERVISORA
FINANCIERA QAPAQ S.A.

Carla Vilchez.

FOTOGRAFÍAS



