

**Incidencia de la Comunicación Interna y la
Gestión por Procesos en el Servicio al Cliente**

**Incidence of Internal Communication and
Process Management in Customer Service**

Genaro Edwin Sandoval-Nizama

Universidad César Vallejo - Perú
gesandoval255@gmail.com

Elvira Cáceres-Cayllahua

Universidad Nacional Agraria La Molina - Perú
ecaceres@lamolina.edu.pe

[oi.org/10.33386/593dp.2021.2-.469](https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2-.469)

RESUMEN

El estudio se basa en los resultados del análisis acerca del servicio al cliente, la gestión por procesos y la comunicación interna; igualmente, en los conocimientos y resultados obtenidos que contribuyen a mejorar la información, formas de transmitirlos y los niveles organizacionales: inferior y jerárquico en la gestión de procesos; y, asimismo, en el conocimiento de la aplicación del proceso de investigación científica en tal problemática. El objetivo general es determinar cómo influye la comunicación interna y la gestión por procesos en el servicio al cliente en la empresa Nick Manager Solutions SAC, distrito de San Miguel, 2020. La muestra fue de 90 personas (45 clientes y 45 trabajadores). Los principales resultados fueron que los valores Ji cuadrado 25,160 y $p=0,000 < \alpha$, los cuales indican que la variable servicio al cliente depende de las variables comunicación interna y gestión de procesos, es decir, las variables no son autónomas, por lo que existe sumisión de una variables en las otras. Se concluye que existe influencia positiva entre la comunicación interna y la gestión por procesos en el servicio al cliente, pues el valor de R2, es de 0,788, es decir el modelo explica en un 78,8% a la variable real.

Palabras clave: comunicación Interna, gestión por procesos, servicio al cliente

ABSTRACT

The study is based on the results of the analysis about customer service, process management and internal communication; likewise, in the knowledge and results obtained that contribute to improving the information, ways of transmitting them and the organizational levels: lower and hierarchical in the management of processes; and, likewise, in the knowledge of the application of the scientific research process in such problems. The general objective is to determine how internal communication and process management influence customer service in the company Nick Manager Solutions SAC, San Miguel district, 2020. The sample consisted of 90 people (45 clients and 45 workers). The main results were that the values Chi squared 25.160 and $p = 0.000 < \alpha$, which indicate that the variable customer service depends on the variables internal communication and process management, that is, the variables are not autonomous, so there is submission of one variables in the others. It is concluded that there is a positive influence between internal communication and management by processes in customer service, since the value of R2 is 0.788, that is, the model explains 78.8% of the real variable.

Key words: internal communication, process management, customer service

Cómo citar este artículo:

APA:

Sandoval-Lizama, G., & Cáceres-Cayllahua, E., (2021). Incidencia de la Comunicación Interna y la Gestión por Procesos en el Servicio al Cliente 593 Digital Publisher CEIT, 5(2), 203-212. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.469>

Descargar para Mendeley y Zotero

Introducción

La comunicación interna es una orientación excelsa que permite dar soluciones a problemas complejos de comunicación en el centro laboral (Tessi, 2012). En tal sentido, la presencia de una defectuosa gestión de la comunicación interna tiene consecuencia en la percepción del clima organizacional (Charry, 2017).

La gestión por procesos es un invento humano con probabilidades múltiples en su aplicación, a efectos de resolver conflictos operativos y administrativos, en las organizaciones, no exentos de dificultades, para el cumplimiento de sus fines (Bravo, 2008; y, Ríos, 2014).

El servicio al cliente es una forma de ver las exigencias de la sociedad, para satisfacerlas con apropiada sistematización de los productos a brindar a los consumidores (Andrade y Escalante, 2015).

La problemática a investigarse, donde están inmersas las variables comentadas, se presenta en la empresa Nick Manager Solutions SAC, Lima, ubicada en el distrito de San Miguel, que tiene seis procesos de atención al cliente, que son los siguientes: El primero que es la admisión del cliente que tiene que ver con su inscripción. El segundo relacionado al diagnóstico del cliente en donde se evalúa la credibilidad a través del sistema de morosidad para luego brindarle el servicio. El tercero es la venta que puede significar el tratamiento en diferentes áreas como el de Marketing donde se estudia las posibles plazas, también el estudio de mercado etc.; el cuarto es el área operatoria donde se realizan los servicios, seguridad, mantenimiento de limpieza, administración; el quinto el área de almacén que es la parte esencial de distribución etc. y, el sexto el área de Contabilidad donde se realiza los estados financieros y declaraciones de impuesto, etc.

El nudo del problema está en la recepción de las quejas y solicitudes de los consumidores que los encargados de la atención a los compradores (la llamada “momento de la verdad”) no quieren afrontar, lo que exponen en su molestia por la

carencia de calidad en el servicio.

La problemática descrita genera las siguientes interrogantes de investigación:

Problema general: ¿Cómo influye la comunicación interna y la gestión por procesos en el servicio al cliente en la empresa Nick Manager Solutions SAC, distrito de San Miguel, 2020?

Problemas específicos: 1. ¿Cómo influye la comunicación interna y la gestión por procesos en los elementos tangibles en la empresa Nick Manager Solutions?, 2. ¿Cómo influye la comunicación interna y la gestión por procesos en la fiabilidad del cliente en la empresa Nick Manager Solutions? y 3. ¿Cómo influye la comunicación interna y la gestión por procesos en la capacidad de respuesta en la empresa Nick Manager Solutions?

La justificación del estudio se basa, en lo teórico, en los resultados del análisis acerca del servicio al cliente, la gestión por procesos y la comunicación interna. En lo práctico, en los conocimientos y resultados obtenidos que contribuyan a mejorar la información en la gestión de procesos. En lo metodológico, la investigación se registrará estrictamente a la metodología de la investigación científica, investigación tipo básica y enfoque cuantitativo.

Los objetivos son los siguientes: Objetivo general: Determinar cómo influye la comunicación interna y la gestión por procesos en el servicio al cliente en la empresa Nick Manager Solutions; y objetivos específicos: 1. Determinar cómo influye la comunicación interna y la gestión por procesos en los elementos tangibles en la empresa Nick Manager Solutions; 2. Determinar cómo influye la comunicación interna y la gestión por procesos en la fiabilidad del cliente en la empresa Nick Manager Solutions; y, 3. Determinar cómo influye la comunicación interna y la gestión por procesos en la capacidad de respuesta en la empresa en mención: Nick Manager Solutions.

En concordancia con el sistema de problemas expuesto se presenta la hipótesis general: La

comunicación interna y la gestión por procesos influyen en el servicio al cliente en la empresa Nick Manager Solutions; e, hipótesis específicas: 1. La comunicación interna y la gestión por procesos influyen en los elementos tangibles en la empresa Nick Manager Solutions, 2. La comunicación interna y la gestión por procesos influyen en la fiabilidad del cliente en la empresa Nick Manager Solutions y 3. La comunicación interna y la gestión por procesos influyen en la capacidad de respuesta en la empresa Nick Manager Solutions.

Método

El nivel de investigación fue explicativo causal que busca un entendimiento del fenómeno en estudio, es decir, procurar entenderlo a partir de sus causas y no a partir de una mera correlación estadística verificada con otras variables. Algunos llaman ‘experimental’ a la investigación explicativa. Hernández, Fernández y Baptista (1991) sostienen que, si bien la mayoría de las investigaciones explicativas son experimentales, ciertos estudios no experimentales pueden aportar evidencia para explicar por qué ocurre un fenómeno, proporcionando así “un cierto sentido de causalidad” (Cazau, 2006).

Ox: Gestión por procesos VI

Oy: Comunicación interna VI

Oz: Servicio al cliente VD

El diseño es no experimental debido que no se manipuló ninguna de las variables mencionadas, por lo cual se realizó un corte transversal en un sólo tiempo, mientras Hernández et al. (2018: 87-88).

Las variables son categóricas, cualitativas ordinales que se analizaron usando la escala de Likert.

Definición conceptual de la variable X: Gestión por procesos:

Las gestiones por procesos son “creaciones del hombre, con todas las posibilidades de acción sobre ellos: diseñar, describir, documentar,

comparar, eliminar, modificar, alinear o rediseñar, entre otras”. (Bravo, 2008, pp. 15-22)

Definición conceptual de la variable Y: Comunicación interna

La comunicación interna es el conjunto de actividades hechas por la compañía para sostener relaciones saludables entre los colaboradores generando solidaridad y participación, garantizando el logro de las metas organizacionales y a la construcción de la identidad de la compañía (Brandolini y Frigoli, 2009).

Definición conceptual de la variable Z: Servicio al cliente

Es el proceso de gestión de la atención al usuario o consumidor, como un grupo de funciones desarrolladas por las empresas con orientación al mercado, encaminadas a satisfacer los requerimientos de los consumidores e identificar sus expectativas actuales (Martínez, 2007, p. 26).

La población y muestra estuvo conformada por 90 personas: 45 clientes. Como indicaron Stracuzzi y Pestana (2012) la población es un conjunto de unidades de las que se obtiene información para su análisis. Siendo el Criterio de inclusión los clientes atendidos en el mes de febrero del presente año, que según Arias (2016:204) son las características particulares que tiene un elemento de estudio. Así mismo, 45 colaboradores de la empresa, siendo el criterio de inclusión los trabajadores de todos los estamentos.

Se aplicó la técnica de recolección de datos con el instrumento elaborado, es decir, un cuestionario que abarca las variables, dimensiones e indicadores, a través de preguntas específicas.

Este instrumento fue validado por juicio de expertos y se aplicó una prueba piloto, arrojando una validación aceptada y un alfa de Cronbach de 0.952, lo que indica que el instrumento tiene alto nivel de confiabilidad. Por otra parte, los puntajes de fiabilidad para cada variable son aceptables al ser sus valores mayores a 0.7 (Servicio al cliente, 0.94; comunicación interna, 0.91; gestión por procesos, 0.92). Este resultado permite aceptar

la consistencia interna del instrumento. La ficha técnica comprendió a la muestra de la población con requisitos de inclusión, fecha de aplicación del cuestionario y el lugar de su ejecución (Arias, 2012, pp. 67 y 68).

Se trabajó con el software SPSS con un estadístico descriptivo de distribución de frecuencias, con una medida de tendencia central (media) y una escala Likert. Y el análisis estadístico inferencial empezando con una prueba de normalidad para luego definir si será un análisis paramétrico o no paramétrico aplicándose luego el estadístico que corresponda: coeficiente de correlación r de Pearson o Correlación de Rho de Spearman, donde se presentarán tablas o gráficos con sus respectivos resultados obtenidos (Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez, 2017, p. 222).

Para el análisis de datos se aplicó el proceso propuesto por Hernández et al. (2014, p. 300) y Romero-Saldaña (2016, pp. 36 y 43).

Con las pruebas no paramétricas se pudo trabajar con muestras pequeñas de datos categóricos u ordinales, usando el estadístico Rho Spearman como indicó Hernández, et al. (2014, pp. 117 y ,299). En lo ético se consideró lo fundamentado por Martin (2013, p. 30).

Resultados

La comunicación interna y la gestión por procesos influyen en el servicio al cliente en la empresa Nick Manager Solutions:

Tabla 1

Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis general

Pseudo_R2

Cox y Snell ,774

Nagelkerke ,788

McFadden ,543

Función-enlace: Logit.

En la tabla 1 sobre la comprobación de la

hipótesis general se observa que las estimaciones se ajustan al modelo (influencia positiva).

La comunicación interna y la gestión por procesos influyen en los elementos tangibles en la empresa Nick Manager Solutions:

Tabla 2

Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 1

Pseudo_R2

Cox y Snell ,672

Nagelkerke ,888

McFadden ,543

Función-enlace: Logit.

En la tabla 2 sobre la comprobación de la primera hipótesis específica se observa que las estimaciones se ajustan al modelo (influencia positiva).

La comunicación interna y la gestión por procesos influyen en la fiabilidad del cliente en la empresa Nick Manager Solutions:

Tabla 3

Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 2

Pseudo_R2

Cox y Snell ,352

Nagelkerke ,541

McFadden ,412

Función-enlace: Logit.

En la tabla 3 sobre la comprobación de la segunda hipótesis específica se observa que la comunicación interna y la gestión por procesos se ajustan al modelo (influencia positiva regular).

La comunicación interna y la gestión por procesos influyen en la capacidad de respuesta

en la empresa Nick Manager Solutions:

Tabla 4

Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 3

Pseudo_R2

Cox y Snell ,327

Nagelkerke ,432

McFadden ,286

Función-enlace: Logit.

En la tabla 4 sobre la comprobación de la tercera hipótesis específica se observa que las niveles se ajustan al modelo (influencia positiva regular).

Discusión

Discusión general:

En el ámbito nacional, los trabajos que guardan significativa relación con la temática son los de Anselmo (2018) por aclarar el vínculo entre comunicación interna y cultura organizacional. También, Charry (2018) por dar a conocer el vínculo entre la gestión de la comunicación interna y clima organizacional. Trujillo (2017) por consignar de qué forma la comunicación interna interviene en el clima organizacional. También Benavente (2018) al explicar la gestión por procesos. Además, Herrera (2018) por proponer un prototipo de gestión por procesos para lograr la realización de la cancelación a los proveedores. Asimismo, Coaguila (2017) por implementar un prototipo de gestión por procesos y calidad para obedecer los requerimientos del consumidor. Igualmente, Rivera (2019) por estudiar el grado de la calidad del servicio. **Álvarez y Rivera (2019)** por establecer el vínculo entre calidad de servicio y la satisfacción de los clientes. Finalmente, Aponte y Veliz (2016) por estudiar **cómo es que, la calidad de servicio interviene en la satisfacción de los clientes.**

En el ámbito internacional, se tiene a Ramos (2016) por fijar y determinar indicadores que puedan optimizar la comunicación laboral.

También, a Moya (2015) por estudiar la real situación y el método para fortalecer la comunicación interna. Del Valle (2017) por estudiar el cumplimiento y medición de los procesos de la coordinación de compras y contrataciones, mediante el método de gestión por procesos. Muñoz (2018) por proyectar un prototipo de gestión por procesos. López (2018) por fijar el vínculo de la calidad del servicio y la satisfacción de los consumidores. Andrade y Escalante (2015) por elaborar estrategias de servicio al cliente.

Para la variable comunicación interna, se revisó información de autores diversos, como Fiske (1984) quien señaló que, con respecto al estudio sobre la comunicación una de las fuentes más importantes es la de Weaver 1949. Además, según, Brandolini y Frigoli (2009, p.27) la comunicación interna es consolidador. Asimismo, en la actividad empresarial Berceruelo, B. (2014, p. 31) menciona que las comunicaciones internas son integradoras. En esa línea, Arizcuren, Cabezas, Cañeque, Casado, Fernández, Lacasta, Martín, Menchaca, Núñez, Sánchez, Soria y Vicario (2008, pp. 23-25) manifestaron que el trabajo es colaborativo. Además de impulsar la eficacia y eficiencia en los procesos, el plan de comunicación interna permite alcanzar un compromiso con líderes empresariales (El blog de retos para ser directivo (2018).

Para la variable gestión por procesos, Bravo (2008, p. 21) indicó que la gestión por procesos es una vía para cumplir estrategias. Asimismo, para Fernández (2009, p. 15) la gestión por procesos se aplica para optimizar resultados. Los procesos deben estar perfectamente definidos y documentados, señalando las responsabilidades de cada miembro (Ministerio de Fomento de España, 2005).

Para la variable servicio al cliente, Tschohl (S/F, p. 2) indicó que la mayor parte de las compañías no entienden que el servicio al cliente es vender. Tigani (2006, p. 12) explicó que, la perfección del servicio, solo es alcanzable cuando la satisfacción de las expectativas del consumidor ha sido sobrepasada. Igualmente, se debe capacitar al personal del local y crear un buen

ambiente para los clientes, ellos lo agradecerán y serán fieles (Entrepreneur, 2018).

Discusiones específicas:

Según Herrera (2018), la ejecución del prototipo de “Gestión por Procesos”, posibilita a la compañía disminuir los lapsos de tiempos de registro y enfoque en el producto final de forma personal. Sin embargo, Charry (2017) afirma que el 42.5% de los entrevistados señalan que no se fomenta la utilización de la vía oral, escrita ni e-mail como modo de comunicación interna. Trujillo (2017) asevera que la comunicación interna contribuye de manera efectiva en el clima organizacional. Estos resultados obtenidos tienen una similitud con el estudio realizado por (Coaguila, 2017) quien afirma el implemento de un prototipo de “Gestión por Procesos” y calidad mejorará la rapidez en la gestión de los procesos de la compañía. Con la aplicación de lo anteriormente mencionado, se alcanzarían los requerimientos del consumidor totalmente. Existen temas que se deben poner atención desde la dirección, por lo que Oyarvide, Reyes y Montaña (2017) han señalado que la comunicación interna es una de las principales actividades de la organización.

También existe asidero en estudios (Montero, Rodríguez, 2015) sobre el tema de la comunicación Interna y gestión por procesos, toda vez que se desarrollan reuniones periódicas, entrevistas personalizadas, jornadas de despachos abiertos, etc. y de esa manera favorecer el diálogo social. La comunicación interna es el contacto dirigido al cliente interno, es decir, al trabajador. No se puede olvidar que las empresas son lo que son sus equipos humanos (Muñiz, 2017). La Comunicación Interna debe ser debidamente planificada, implementada y evaluada (Laffitte, 2013). Berceruelo (2014) menciona que la comunicación interna específicamente responde a la integración y motivación. Así también se corrobora con los estudios del Ministerio de Fomento de España (2005) que manifiesta que la gestión de procesos consiste en dotar a la organización de una estructura de carácter horizontal. Los procesos deben estar perfectamente definidos y documentados. Estos resultados son parecidos a los encontrados

por Marchiori (2011) quien concluye que la comunicación atraviesa el ambiente y crea las diferentes comunidades.

Existen resultados que coinciden con los encontrados por Álvarez y Rivera (2019) quienes mostraron que hay razonable evidencia para corroborar la correlación entre calidad de servicio y la satisfacción de los clientes; y, se complementa con lo encontrado por Charry (2018) quien señala que debe haber buena comunicación interna con todos los grupos de interés. Ramos (2016) concluyó que se tiene que perfeccionar la comunicación entre la Dirección Ejecutiva. Por otro lado, Del Valle (2017) en base a su estudio, afirmó que se debe supervisar los procesos de atención al cliente para el crecimiento de las ventas. Charry (2018) en su estudio sostuvo que la comunicación en toda entidad debe responder al mundo actual cambiante y competitivo

Conclusiones

Primera: La comunicación interna y la gestión por procesos influyen en el servicio al cliente en la empresa Nick Manager Solutions.

Segunda: La comunicación interna y la gestión por procesos influyen en los elementos tangibles en la empresa Nick Manager Solutions.

Tercera: La comunicación interna y la gestión por procesos influyen en la fiabilidad del cliente en la empresa Nick Manager Solutions.

Cuarta: La comunicación interna y la gestión por procesos influyen en la capacidad de respuesta en la empresa Nick Manager Solutions SAC.

Recomendaciones

Primera: La empresa Nick Manager Solutions debe corregir las falencias que presenta la comunicación con la finalidad de mejorar la coordinación de las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la organización. Asimismo, es urgente mejorar la comunicación interna en pro de incrementar el servicio al cliente de la misma empresa; y, así también mejorar las actitudes de los trabajadores. Dar a conocer a cada uno

de los colaboradores de la empresa cuáles son los tipos de comunicación con los que trabaja la institución, y además lograr que identifiquen los medios de comunicación interna con los que se cuenta y la gestión de procesos que deben seguir.

Segunda: La empresa Nick Manager Solutions debe diseñar estrategias para el mejoramiento de la comunicación interna y la gestión por procesos con el objetivo de que esta pueda cumplir sus principales funciones, así también generar identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa y fortalecer las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

Tercera: Se recomienda a los directivos de la empresa Nick Manager Solutions SAC fomentar capacitaciones al personal a fin de reforzar y unificar la información a mostrar a los usuarios recurrentes, a fin de permitir que se trabaje bajo un mismo objetivo y con un conocimiento compartido.

Referencias bibliográficas

Anselmo, M. (2018) *Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince – 2018*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión del Talento Humano - Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/38I6LQx>

Andrade, B y Escalante, M (2015) *Análisis del Servicio al Cliente para mejorar el proceso de comercialización de la Empresa Bultrims S. A. ubicada en la Ciudad de Guayaquil en el Año 2014*. Tesis para optar por el Título de Ingeniero Comercial. – Universidad de Guayaquil. <https://bit.ly/3n0g43a>

Arizcuren, Cabezas, Cañeque, Casado, Fernández, Lacasta, Martín, Menchaca, Núñez, Sánchez, Soria y Vicario (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. <https://bit.ly/2KOMINA>

Arhuiz, F y Campos, A (2016). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de*

los clientes de la empresa automotriz San Cristóbal – Huancayo 2015. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración - Universidad Nacional del Centro del Perú. <https://bit.ly/2L2zJIS>

Álvarez, D y Rivera, A (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa - Agencia Corire, 2018*. Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Banca y Finanzas – Universidad Tecnológica del Perú. <https://bit.ly/3n0PDdP>

Bravo, J. (2008). *Gestión de procesos*. Chile. <https://bit.ly/3hppqoa> / <https://bit.ly/390bayv>

Brandolini, A. y Frigoli, M. (2009) *Comunicación interna*. <https://bit.ly/2KCF2c4>

Berceruelo, B. (2014) *Nueva Comunicación Interna en la Empresa*. <https://bit.ly/3mWiS1u>

Benavente, J. (2018) *Gestión por procesos en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Echarati – Cusco – 2018*. Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración – Universidad Andina del Cusco. <https://bit.ly/3hts5x4>

Cazau, P. (2006) *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. <https://bit.ly/3hrRPd0>

Coaguila, A (2017) *Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C*. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial Universidad Católica San Pablo. <https://bit.ly/34TmPHG>

Charry, H. (2017) *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Comunicación Social con mención en Investigación en Comunicación – UNMSM. <https://bit.ly/3hqsGj0>

- Chávez, V.H. (2010). *Sistema de información para el control, seguimiento y mantenimiento del equipamiento hospitalario (J.D.: Nuevas tendencias en el mantenimiento en la industria eléctrica en Inglaterra en 2003)*. Tesis de grado. Universidad Ricardo Palma
- Cruz, W.F. (2016). *Diseño del sistema de seguridad y de control de iluminación para el conjunto cerrado el portal del bosque en la ciudad de Tunja: Diseño propio de Bloques del sistema de Monitoreo de equipos de energía, basado en gráficos de la web, por medio del buscador google.com*. Tesis de grado. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
- Del Valle, L (2017) Desempeño de la gestión por procesos en la coordinación de compras y contrataciones de la Dirección General de Administración del Ministerio de Salud. <https://archivo.consejo.org.ar/congresos/material/12publico/3.13.pdf>
- El blog de retos para ser directivo (2018) **¿Es importante la comunicación interna en una empresa?** <https://bit.ly/3rCToJZ>
- Entrepreneur (2018) *Las 7 claves básicas del servicio al cliente (que te harán vender más)*. <https://www.entrepreneur.com/article/265083>
- Fernández, J. (2009) *Gestión por procesos. 3era edición revisada y actualizada*. ISBN: 978-84-7356-588-2. <https://bit.ly/2WUrWJv>
- Fiske, J. (1984) *Introducción al Estudio de la Comunicación*. Editorial Norma. https://www.academia.edu/34277322/INTRODUCCION_AL_ESTUDIO_DE_LA_COMUNICACION
- Herrera, L (2018) *Propuesta de modelo de gestión por procesos para el cumplimiento oportuno de los pagos a los proveedores de la empresa Robert Bosch S.A.C*. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Negocios Globales – Universidad Ricardo Palma. <https://bit.ly/38GdBWC>
- Leyton, A. y Mendoza, D. (2012) *Clases de investigación científica. Exposición y contenido*. <https://investigacionestodo.wordpress.com/2012/05/19/clases-y-tipos-de-investigacion-cientifica/>
- López, D (2018) *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la Ciudad de Guayaquil*. Tesis para la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas – Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Ministerio de Fomento de España (2005) *Modelos para implantar la mejora continua en la gestión de empresas de transporte por carretera*. <https://bit.ly/3hqqBn8>
- Moya, J (2015) *Propuesta de una metodología para el fortalecimiento de la comunicación interna y clima organizacional mediante la aplicación de estrategias participativas*. Tesis de grado previa a la obtención del Título de Magister en Comunicación Organizacional – Universidad Central del Ecuador. <https://bit.ly/3psiKIy>
- Muñoz, F y Pérez, E (2018) *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria CDM S.A*. Tesis para obtener la Maestría en Dirección de Empresas – Universidad Andina Simón Bolívar. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- Ramos, A (2016) *La comunicación interna y los conflictos laborales internos de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad –ARCONEL*. Tesis para obtener la Maestría en Desarrollo del Talento Humano – Universidad Andina Simón Bolívar. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5328/1/T2071-MDTH->

Ramos-La%20comunicacion.pdf

Reynaga, F (2018). *Evolución en la gestión de obras de los años '80 al 2017 - Filosofía Lean Construcción: Diseño propio del Plan de actividades del proyecto de Tesis, en programa Microsoft Project 2010*. Tesis de grado. Universidad Ricardo Palma.

Rivera, M (2019) “*Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora*”. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias Administrativas - Universidad Nacional de Piura. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf>

Ríos, K. (2014). *Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de courier en Lima Metropolitana, 2012 – 2013*. Perú. Tesis de grado. Universidad San Martín de Porres.

Tschohl, J. (S/F) “*Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*”. https://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf

Tigani, D. (2006) *Excelencia en Servicio*. http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf

Trujillo, L. (2017) “*Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017*”. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración – Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/TESIS%20DE%20TRUJILLO%20MARI%c3%91O%20LUPE%20KARIN.pdf>

Lucio Fabián chale, Titulo: *Manuales de procedimientos de mantenimiento de Ericsson del Perú*, País: Perú, Año: 2011-10-17/

Julián Zapata, Titulo: *Informe de mantenimiento del Site Cerro Camacho (América Móvil/ Claro)* País: Perú, Año: 2013.

Freddy Huaroc (Empresa Cepea), Titulo: *Proyecto de ahorro de energía en la Sede Telepuerto Villa Salvado Claro*, País: Perú, Año: 2014

Asegurado de seguro Pacifico, Titulo: *Procedimientos de trabajos con riesgo eléctrico*, País: Perú, Año: 2012.

Gary Olson, Titulo: *Power Systems Development (Cummins Power Generation)*, País: EEUU, Año: 2008.

Minsa, Titulo: *La Gerencia en la Administración del Mantenimiento Hospitalario*, País: Ecuador, Año: 2002.

Joel A. Nachlas, Titulo: *Diseño e Implantación del programa de Mantenimiento Preventivo*, País: Venezuela, Año: 1995.

Vanegas, M. (2016). *Mantenimiento de tableros eléctricos de baja tensión en subestaciones eléctricas en la Planta de Tratamiento de Aguas y Aguas de Pereira (J.C.: Procedimiento de mantenimiento de trabajos eléctricos en caliente en 2004)*. Tesis de grado. Universidad Tecnológica de Pereira

Zavaleta, C.; y, Tressierra, M (2017) *Methodological quality of the work for bachelor degree in a medical school. Educación Médica, Volume 18, Issue 4, p. 233-241. ISSN 1575-1813*