



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN**

COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN EN LA
GESTIÓN DE PROCESOS DEL ÁREA DE
COBRANZAS EN LA EMPRESA GRUPO FE S. A.;
AÑO 2021

Tesis para optar al título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autores:

Meliza Andrea Marcacuzco Avilez
Aracely Vanessa Quispe Torres

Asesor:

Dr. Alex Miguel Hernandez Torres

<https://orcid.org/0000-0002-5682-2500>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	JORGE NELSON MALPARTIDA GUTIERREZ
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	ALEX MIGUEL HERNANDEZ TORRES
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD

Tesis Marcacuzco - Quispe 2024 (2).docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

1%

★ repositorio.uisrael.edu.ec

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1 words

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado especialmente a Dios y a nuestros padres porque gracias a ellos, a la fuerza y a la confianza que nos brindan seguimos avanzando nuestra carrera y estamos a punto de terminarla.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos, también, a nuestros docentes de la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra carrera, de manera especial, al Lic. Alex Miguel Hernandez Torres, tutor de nuestro proyecto de investigación quien nos ha guiado para cumplir con este trabajo.

ÍNDICE

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema.....	27
Problema General	27
Problemas Específicos	27
1.3. Objetivos	28
Objetivo general	28
Objetivos específicos	28
1.4. Hipótesis	28
Hipótesis General	28
Hipótesis Específicos	29
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	30
2.1. Tipo de investigación:	30
2.2. Según el enfoque:	30
2.3. Según el propósito:	30
2.4. Según el alcance:	30
2.5. Según el diseño:.....	30
2.6. Población y Muestra:.....	31
Población.....	31

Muestra	31
2.7 Técnicas e Instrumentos:	32
Técnicas:	32
Instrumentos:	32
2.8. Validación de expertos	33
2.9 Fiabilidad de cuestionario	33
2.10 Procedimiento:	34
2.11 Análisis De Datos:	35
2.12. Aspectos Éticos:	35
CAPITULO III: ANALISIS DE RESULTADOS	36
CAPITULO IV: DISCUSION Y CONCLUSIONES.....	48
4.1. Discusión	48
4.2. Conclusiones	54
Recomendaciones	56
Referencias.....	57
ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i> Fiabilidad de la Comunicación Interna	33
<i>Tabla 2</i> Fiabilidad de la Gestión de procesos	34
<i>Tabla 3</i> Fiabilidad de la Comunicación interna y Gestión de Proceso.....	34
<i>Tabla 4</i> Distribución de la Comunicación Interna y la Gestión de procesos.....	36
<i>Tabla 5</i> Correlación de la Comunicación Interna y la Gestión de procesos.....	37
<i>Tabla 6</i> Tabla cruzada de comunicación interna y gestión de procesos.....	37
<i>Tabla 7</i> Distribución de la Dimensión estratégica y la Gestión de procesos.....	38
<i>Tabla 8</i> Correlación de la Dimensión estratégica y la Gestión de procesos.....	39
<i>Tabla 9</i> Tabla cruzada de Dimensión estratégica y gestión de procesos.....	39
<i>Tabla 10</i> Distribución de la Expresión emocional y la Gestión de procesos	40
<i>Tabla 11</i> Correlación de la Expresión Emocional y la Gestión de procesos	41
<i>Tabla 12</i> Tabla cruzada de Expresión emocional y gestión de procesos	41
<i>Tabla 13</i> Distribución de la Información organizacional y la Gestión de procesos	42
<i>Tabla 14</i> Correlación de la Información organizacional y la Gestión de procesos.....	42
<i>Tabla 15</i> Tabla cruzada de Información organizacional y gestión de procesos	43
<i>Tabla 16</i> Distribución del Flujo de comunicación y la Gestión de procesos	44
<i>Tabla 17</i> Correlación del Flujo de comunicación y la Gestión de procesos.....	44
<i>Tabla 18</i> Tabla cruzada de Flujos de Comunicación y gestión de procesos.....	45
<i>Tabla 19</i> Distribución de las Barreras de comunicación y la Gestión de procesos.....	46
<i>Tabla 20</i> Correlación de las Barreras de comunicación y la Gestión de procesos	46
<i>Tabla 21</i> Tabla cruzada de Barreras de comunicación y Gestión de procesos.....	47

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna en la gestión de procesos de la empresa Grupo Fe S.A., 2021. A cerca de la metodología se llevó a cabo un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, diseño correlacional, no experimental y de corte transversal, referente a la recolección de información, se aplicó el cuestionario, el cual contiene las dos variables y sus respectivas dimensiones, donde participaron 40 colaboradores del área de cobranzas. Los resultados concluyeron que la comunicación interna tiene relación con la gestión de procesos, determinando un resultado estadístico de correlación de Spearman (0.629), este resultado nos indica que una correlación moderada. También, se puede constatar que la relación es directamente proporcional, a mayor enfoque de la comunicación interna, es mayor la gestión de procesos. Se concluye, que la comunicación interna tiene relación en la gestión de procesos.

PALABRAS CLAVES: Comunicación interna, Control Interno, Gestión administrativa, Gestión de procesos, Administración de procesos.

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the relationship between internal communication in the process management of the company Grupo Fe S.A., 2021. Regarding the methodology, an applied quantitative approach, correlational, non-experimental design was carried out. and cross-sectional, referring to the collection of information, the questionnaire was applied, which contains the two variables and their respective dimensions, where 40 collaborators from the collections area participated. The results concluded that internal communication is related to process management, determining a statistical result of Spearman's rating (0.629), this result indicates a moderate rating. Also, it can be seen that the relationship is directly proportional, the greater the focus on internal communication, the greater the process management. It is concluded that internal communication is related to process management.

KEYWORDS: Internal communication, Internal Control, Administrative management, Process management, Process administration.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las empresas de servicios funerarios optan por actualizar y adaptar los servicios a las necesidades reales de los clientes, debido a la llegada del Covid -19. A nivel mundial la pandemia se extendió repentinamente significando un reto para el sistema de salud del país y para todo el sector funerario. Esto conlleva a la incrementación de la demanda a causa del fallecimiento de peruanos por el coronavirus, de esta manera las industrias funerarias están generando un gran crecimiento en el sector. Según el diario el Sol de México (2023) “De acuerdo con la Encuesta Nacional de Agencias Funerarias 2020 ante Covid-19, elaborada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, entre abril y mayo de 2020, las empresas funerarias cambiaron sus protocolos para el manejo de cuerpos de quienes murieron por Covid-19, mientras que cuatro de cada cinco modificaron la forma en la cual prestan sus servicios”.

Por otro lado, en el caso de Colombia, la situación de los servicios funerarios por el covid-19 ha sufrido un cambio radical en las perspectivas de las personas en ver la vida, ya que, no pueden despedir a sus queridos, familiares de forma tradicional, debido a la implementación de los protocolos de seguridad, solo se permitían el servicio de cremación y la asistencia de dos familiares en la ceremonia. Según Portafolio (2020) “Bogotá sobrepasó el viernes el listón de los 100.000 contagiados y acumula 2.748 fallecidos, una tercera parte de los 295.508 casos positivos y 10.105 muertos de todo el país, situación que pone en aprietos a la ciudad pese a que desde marzo las autoridades nacionales y locales se preparan para enfrentar el pico de la pandemia”.

En otro punto, en España, son varias personas las que trabajan en el rubro funerario. Durante el tiempo de pandemia han brindado sus servicios a mil fallecidos aproximadamente,

de los cuales más del 25% han sido por el coronavirus. Se les ha considerado un rubro importante, debido a que, siguen trabajando durante la presente pandemia. Según el diario el economista (2020) “El sector funerario en España asegura que está preparado para afrontar una segunda oleada de Covid-19 y evitar que ocurra lo mismo que durante los primeros meses de la pandemia, cuando el aumento de fallecimientos generó una situación de saturación que desbordó todas las previsiones de estos servicios”.

De igual manera, en México, la pandemia del covid-19 ha influido en la adaptación de nuevos hábitos de compra, entre ellos la previsión funeraria, que ha incrementado entre un 15% y 20 %. Antes de la pandemia el nivel de previsión funeraria de los mexicanos se estimaba entre 5 % y 7 % de la población nacional en el contrato correspondiente. Según el diario el France 24 (2020) “No solo los hospitales están rebasados por casos graves de Covid-19 sino las funerarias y los crematorios. Son tantos los cuerpos, que para su incineración hay que hacer fila entre tres y cuatro días. Los hospitales públicos han tenido que contratar camiones frigoríficos pues ya no hay posibilidad de almacenar los cadáveres en los anfiteatros de los hospitales”.

Asimismo, en Perú, un país con 33 millones de habitantes es el segundo país en América Latina con un número mayor de contagios y decesos por el Covid-19. Los empleados que trabajan en los crematorios son testigos en primera línea del dolor de cientos de familias, mientras intentan no desfallecer para continuar con sus labores, esenciales en medio de la pandemia. Por ello, en Perú, el rubro funerario está obligado a responder a la alta demanda por los servicios de cremación, mientras que sus ingresos por las ventas de necesidad futura han disminuido. Asimismo, estas empresas funerarias ofrecen nuevos servicios e impulsan sus canales de venta digital en respuesta al impacto del coronavirus en su negocio. Según el diario RRP. (2020) “En esta pandemia de COVID-19, la velocidad con que la muerte llegó a hogares

de miles de peruanos hizo que el rubro funerario multiplicara sus esfuerzos para seguir atendiendo a estas familias en medio de su dolor”.

También, uno de los objetivos principales del servicio funerario en este país es garantizar la eficiente atención a los clientes a la hora que tienen que afrontar el penoso momento de dejar partir a un familiar y/o ser querido de esta vida. Este tipo de situaciones frecuentemente hace que se produzca ansiedad, nerviosismo, angustia, tensión y estrés en los clientes, ese momento es en donde la Funeraria necesita ser muy rápida y efectiva.

Por último, en la empresa Grupo Fe – Lima, la llegada de la pandemia sorprendió al rubro funerario, debido que la cantidad de fallecidos entre los primeros meses del año del 2020, registraban 4 000 personas. Esto provocó un cambio radical en el servicio porque por protocolo sanitario se debía cremar, esto dificulto mucho debido que los hornos crematorios no estaban aptos para tanta demanda, por ello, tuvieron que aumentar los precios debido que se invierte en nuevas maquinarias para cumplir las necesidades de los clientes.

Todas las organizaciones y organismos tienen diferentes condiciones, circunstancias o factores que determinan su correcto funcionamiento, por ello, se propuso un análisis FODA referente a las variables Comunicación interna y Gestión de procesos.

Dentro la organización se pudo analizar los siguientes aspectos: Fortalezas, uno de los aspectos que más se destaca en la empresa, debido que dentro del área de cobranzas se maneja un canal de comunicación en base a los coordinadores, que transmiten las estrategias para cumplir la meta trazada del mes. Por otro lado, Debilidades, la que se destaca es la gestión de procesos, ya que, al tener muchos procedimientos el área de cobranzas, no se logra obtener el mejor rendimiento de lo que se espera, esto en consecuencia, genera una dificultad para el cumplimiento de la meta proyectada. También, Oportunidades, una de ellas es la relación de la

comunicación interna en la gestión de procesos, para obtener un mejor rendimiento y cumplir con la meta proyectada a través de estrategias y compromiso. Por último, Amenaza, una de ellas que no existe relación entre la comunicación interna en la gestión de procesos, debido que la relación sea mínima y no genere un mejoramiento en el rendimiento del proceso de cobranzas.

Posteriormente, se presentarán los siguientes trabajos de investigación que se consideraron importantes y sobresalientes para el logro del presente estudio, los cuales son un aporte a la discusión donde se examinaron y contrastaron los resultados de este estudio. Dicho esto, se van a precisar a nivel internacional los siguientes antecedentes.

Vivas (2019) en su investigación titulada “Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa” señala que es una investigación no experimental de diseño descriptivo y transversal, asimismo, la población fue de 150 profesores y la muestra de 75 profesores. En lo cual utilizaron dos cuestionarios por las dos variables, la hipótesis por plantear fue la relación de la comunicación interna con la calidad de la gestión administrativa. En cuanto a los resultados se rechaza la hipótesis nula aceptándose la hipótesis investigada, puesto que la correlación da como resultado un índice de 0.953, es decir 95.3% y un índice de libertad de 0,047 o 4.7%, es por ello que se valida la hipótesis alterna: La comunicación interna se relaciona con la calidad de la gestión administrativa.

De igual manera, Cadena (2021) en Ambato, Ecuador, establece la relación entre comunicación interna y compromiso organizacional dentro de una cooperativa de transporte público. La investigación fue básica de nivel correlacional, donde se tomó una muestra de 78 empleados el cuestionario como instrumento. Se estableció grados significativos entre las variables; aunque, los resultados propenden ser superiores al promedio, con niveles de comunicación ascendente 56,4%, descendente 69,2 % y horizontal 37,2 %; mientras que el

compromiso afectivo 69,2 %, de continuidad 35,9 % y normativo 47,4 %. Concluyendo que la comunicación organizacional se relaciona de manera significativa con el compromiso laboral ($\text{sig}=0,000$; $r=,470$), así como con cada una de sus dimensiones ($\text{sig}=0,002$; $r=,340$). Por lo cual, se determina que la comunicación toma un papel fundamental al interior de las organizaciones, realizándolas más competitivas a través del apoyo de cada colaborador.

Del mismo modo, Paredes (2019) en Colombia, realizó un estudio probando evidenciar la efectividad de una relación entre comunicación interna y el compromiso laboral. La investigación fue cuantitativa y descriptiva. La muestra se realizó a 200 trabajadores donde se aplicó el cuestionario como instrumento. El resultado fue de p valor de 0.000 y una correlación de Pearson de 0,42. Asegurando la eficacia de una relación entre las dos variables. Finalizando, en la correlación de la comunicación organizacional interna y el engagement en el trabajo, pese a ser dos estructuras independientes y distintos, siendo la comunicación el principal factor que los mantiene unidos. En ese aspecto, se muestra que el compromiso organizacional se manifiesta de modo diferente para cada persona, buscando en dicho proceso aumentar el desempeño y compromiso en el trabajo.

Asimismo, Según Morales (2018) en su tesis titulada: “Control interno y gestión administrativa en el Campamento” tuvo como objetivo establecer la relación entre las 2 variables, para esto se analizó el control interno en la administración municipal y el grado de relación que tiene con la buena gestión administrativa. Se aplicaron dos encuestas tipo Likert para la recolección de información. El tipo de investigación fue correlacional, de diseño no experimental. El estudio finalizó con una efectividad del 85,3% de relación entre el control interno y la gestión administrativa.

Para finalizar los antecedentes internacionales, Gavilanes (2020) tuvo como objetivo de investigación constituir la relación entre la gestión administrativa y la comunicación

interpersonal. Se tuvo una muestra de 36 trabajadores. El nivel fue descriptivo con enfoque metodológico cuantitativo de alcance correlacional y de diseño no experimental. Como resultado el 52.8% de los participantes declararon que siempre los objetivos y las metas muestran relación con el desarrollo de actividades en la empresa y el 72.2% mencionaron que siempre se coordinan las actividades. En cuanto al resultado $p = 0.000$ con p menor que 0.05 y r de Pearson igual a 0.874; En conclusión, la gestión administrativa se relaciona con la comunicación interpersonal.

Para este estudio se tomaron en consideración artículos científicos y académicos, los cuales fueron productivos para desarrollar los antecedentes nacionales de esta investigación. En la actualidad, se hallan diversas investigaciones realizadas en el marco de la comunicación interna y gestión de procesos.

Sánchez (2019) en su investigación denominada “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores”, tuvo como objetivo determinar la relación entre las dos variables. La investigación es de tipo correlacional no experimental, la muestra fue de 120 colaboradores, los instrumentos estuvieron verificados y comprobados por juicio expertos. Asimismo, la fiabilidad fue de 0,904 comprobada mediante Alpha de Cronbach para la primera variable y un 0,899 para la segunda variable, donde se muestra una alta fiabilidad, es por lo que, mediante el análisis de correlación de Rho Spearman, se constató una relación moderada ($r = 0,437^{**}$; $p = ,000$) entre ambas variables.

De la misma manera, Vásquez (2021) sobre su investigación denominada “Incidencia de la gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en los colaboradores.” Tuvo como objetivo determinar la relación entre las dos variables. El estudio fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo y de alcance correlacional. La muestra fue de 200 colaboradores donde se utilizó el cuestionario como instrumento. Como resultado se consiguió

un coeficiente de 0,848 para la variable 1 y 0,907 para la variable 2. Por lo que muestra confiabilidad en las escalas y estabilidad interna. En el resultado de Rho Spearman fue de 0,494, p-valor < 0.05) por lo que se certifica que existe una relación, esto muestra que al aumentar la variable 1 se conseguirá mejores resultados en la variable 2 de parte de los colaboradores.

Asimismo, Serrano (2022) presento su investigación titulada “Control interno y la gestión administrativa, 2021” donde el objetivo fue establecer la relación entre la variable 1 y la variable 2, se utilizó el enfoque cuantitativo, tipo de investigación correlacional y diseño no experimental. La población fue de 432 colaboradores y la muestra de 207 trabajadores, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. En los resultados se verifica que la evaluación de Rho Spearman fue de 0.377 el cual siendo menor a 0.5 se aprueba la hipótesis alterna. En conclusión, se pudo afirmar que ambas variables tienen una relación mínima en la entidad.

De igual manera, Alday (2022) en su estudio titulado “El control interno y la gestión administrativa en las empresas” Tuvo por finalidad determinar la relación entre las dos variables. La investigación fue tipo cuantitativo-descriptivo, no experimental, transversal, retrospectiva y correlacional, se incrementó un cuestionario a una muestra de 45 empresas. Se determinó que existe una relación relevante y significativa entre ambas variables, con una relación de $r= 0,733^{**}$ y Sig. (Bilateral) = 0,000. De igual manera, se establece que existe una correlación moderada, directa positiva y significativa entre la dimensión contabilidad y la variable 2. Con una relación de $r= 0,579^{**}$ y Sig. (Bilateral) = 0,000. Por último, se concluye en la existencia de una correlación significativa y relevante entre la dimensión 2 y la variable 2 con una relación de $r= 0,668^{**}$ y Sig. (Bilateral) = 0,000.

En este caso, Lozano (2020) en su artículo titulado “Control interno y Gestión administrativa” señala que tiene como objetivo determinar la relación del control interno en la gestión administrativa. La investigación fue no experimental puesto que no se manipuló alguna variable, Se utilizó un cuestionario como instrumento dirigido a 50 Colaboradores. En los resultados se determina que existe relación baja ambas variables (Rho Spearman, $r = 0,085$) y no es significativa ($0.559 > 0,05$). En conclusión, el control interno no es de mucha importancia para los colaboradores, en otras palabras, si se incluyese estrategias a fin de mejorar el control interno entonces la gestión administrativa no mejoraría proporcionalmente.

Por otro lado, Ramírez (2022) en su investigación titulada “Control interno y la gestión administrativa, 2020”. Señala que tiene como objetivo establecer relación entre las 2 variables; la investigación fue tipo aplicada, correlacional, no experimental, transversal; de enfoque cualitativo, cuantitativo; tuvo una población de 119 trabajadores y una muestra de 91 colaboradores. Se adaptó un cuestionario como instrumento. En los resultados se evidenciaron la significancia $p = 0,00 < 0,05$, y un coeficiente de Rho = 0.410 con una certeza de grado positiva, moderada y muy significativa. En otras palabras, la evaluación del control interno se acoge a una adecuada gestión administrativa con el fin de cumplir objetivos.

De igual manera, Balbín (2019) en su estudio planteado tuvo como objetivo la relación entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de nivel correlacional, tuvo una muestra de 132 trabajadores. Respecto a la apreciación que tienen los colaboradores sobre la gestión administrativa los resultados descriptivos fueron: 22.0% de ellos manifestaron que el nivel fue bueno, el 34.8% fue regular, el 28.0% fue deficiente y el 15.2% fue malo; por otro lado, en la comunicación organizacional; el 19.7% fue muy bueno, el 34.8% fue bueno, el 29.5% fue

regular y, el 15.9% mencionaron que el nivel fue bajo. Como resultado se obtuvo $p = 0.000$ con p menor que 0.05 y un Rho de Spearman igual a 0.870, afirmando que existe relación.

Para concluir con los antecedentes nacionales, Sandoval (2021) referente al artículo “Incidencia de la Comunicación Interna y la Gestión por Procesos en el Servicio al Cliente” donde menciona que el objetivo es determinar la influencia la variable “x” y la variable “y” en el servicio al cliente, asimismo, se tuvo una muestra de 90 personas, del cual se obtuvo como resultado los valores de Ji cuadrado 25,160 y $p=0,000 < \alpha$, lo cual señala que el servicio al cliente requiere de ambas variables, en otras palabras, existe sumisión de una variable en las otras. En conclusión, existe influencia positiva entre la variable “x” y la variable “y” en el servicio al cliente, pues el valor de R^2 , es de 0,788, en otras palabras, el modelo explica en un 78,8% a la variable real.

Para el presente estudio se realizó una ardua investigación sobre los antecedentes locales los cuales se explicarán a continuación:

Carrasco (2021) en su investigación titulada “Gestión por procesos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL” señala que tiene como objetivo establecer la relación entre las 2 variables. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental transversal. Su población y muestra fue de 19 trabajadores, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Tuvo como resultado que, el 63,2% de los trabajadores casi siempre perciben la gestión por procesos, el 31,6% opinó a veces; sin embargo, un 5,3% opino siempre. Se concluyó que, la variable 1 se relaciona significativamente con la variable 2; porque la relación que presentaron las variables de investigación fue correlación positiva moderada, a través de la prueba estadística de Rho Spearman.

Igualmente, Gallo (2018) según la tesis titulada “La gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima, 2017” señala que el objetivo fue determinar la relación entre la variable 1 y la variable 2 en la institución. El tipo de investigación fue descriptiva – correlacional, con diseño no experimental de corte transaccional o transversal. La población fue de 68 docentes en el cual se utilizó dos cuestionarios, con un alfa de Cronbach de 0.82 y 0.87. Como resultado, el 26,5% de los encuestados consideran que ambas variables son regulares, contrariamente el 36,8% de los encuestados ubican a ambas variables en un nivel buena. En conclusión, se ha demostrado que la correlación es significativa entre la variable 1 y la variable 2, según el coeficiente de Spearman calculado (0.259).

De igual manera, Huamán (2019) según la tesis titulada “Comunicación organizacional interna y su relación con la gestión administrativa de la Institución Educativa 1226” El objetivo fue determinar de qué manera se relacionan las 2 variables. La investigación fue básica con diseño no experimental, sustantivo, correlacional y descriptivo. La población fue de 130 docentes con una muestra de 97 docentes, aplicando el cuestionario como instrumento. Los resultados para la variable 1 indican que el 11.34% de los docentes perciben un nivel bueno, el 71.13% un nivel regular y el 17.53% un nivel malo. De igual manera para la variable 2, el 11.34% perciben un nivel eficiente, el 73.20% un nivel regular y el 15.46% un nivel deficiente. La variable 1 está relacionada directa y positivamente con la variable 2, según la correlación de Spearman de 0.478 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.05.

Para concluir con los antecedentes locales, Arellano (2023) en su tesis titulada “Comunicación interna y gestión del cambio en los colaboradores” tuvo como objetivo determinar la relación entre la variable 1 y la variable 2. La investigación fue tipo básica, con

enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, correlacional, donde su población fue de 80 colaboradores; los cuales fueron evaluados mediante cuestionario. Como resultado se demostró una correlación de 0,808 con un nivel de significancia de $p=0.000$ en la hipótesis general; al correlacionar la variable 1 con las dimensiones: valoración, comunicación, conocimiento, motivación y liderazgo se observó una correlación de 0,566; 0,697; 0,519; 0,693 y 0,792 respectivamente. En conclusión, se examinó correlación alta entre las 2 variables y sus dimensiones.

Acto seguido, se presentará las bases teóricas de la variable comunicación interna:

Según Cuenca (2018) indica que, en cuanto a la ubicación en la estructura funcional, la función de la comunicación interna se encuentra aún en una posición indeterminada pese a que pretende transformarse en una unidad propia dentro de la estructura. Sin ir más lejos, el rol de responsable de Comunicación Interna es uno de los puestos de más reciente creación en las empresas y suele estar emplazado en otras direcciones. Si bien no hay consenso sobre donde debería ubicarse, para simplificar la cuestión podría decirse que en las grandes compañías españolas es frecuente que se localice dentro del departamento de Comunicación o bien dentro del área de Recursos Humanos. (p. 43)

La posición de los responsables de comunicación interna en la organización tiene consecuencias porque también determina los vínculos que establecen. A continuación, exponemos algunas reflexiones sobre las relaciones que se dan entre esta función y otras dentro de las organizaciones.

Comunicación externa: Es fundamental que las acciones de comunicación interna y externa se desenvuelvan de manera organizada, ya que el personal, cuando se encuentra fuera del horario de trabajo, se relaciona con el resto del público siendo objeto de los planes de comunicación de la propia empresa.

Recursos Humanos: La comunicación interna debe trabajar en conjunto con el departamento de Recursos Humanos en cuestión de relaciones, un caso ejemplar, con la obtención y retención de talento o de gestión del conocimiento. Ambas funciones deben acoplarse para conseguir que los empleados adopten valores y diferentes políticas alineadas a la organización: la proactividad, la implementación de nuevos sistemas de trabajo y/o reestructuraciones, el liderazgo, la innovación, etc.

Formación: Corresponden a dos áreas vigorosamente relacionadas. Dichas áreas se dirigen al público interno y persiguen adaptarse y adecuarse a las exigencias que existen en las exigencias actuales y futuras de la empresa. Por consiguiente, también es conveniente que estén asociados. Tienen que intervenir de la misma visión de la empresa y utilizar el mismo discurso.

Comercial o Ventas: Se trata de un área del cual tiene contacto directo con los clientes, el personal que trabaja en el departamento Comercial debe tener claro las funciones que desempeñan, en otras palabras, deben poseer un conocimiento amplio de los productos o servicios y de técnicas comerciales, asimismo, tienen que representar la esencia, el credo corporativo y la cultura de la empresa. (P. 49)

Según Cuenca (2018) nos comenta el plan de comunicación interna, para gestionar con eficacia la comunicación interna de una organización, es muy importante contar con un plan estratégico en el que se incluya lo siguientes: Objetivos de comunicación interna, Acciones que realizar, Mapa de públicos y segmentación, Clientes internos, Focos, Mensaje clave, Ecosistema de medios, Calendarización, Presupuesto estimado e Instancias de evaluación. Para poder diseñar un plan que responda a todas estas preguntas, el primer paso, previo y necesario, es el de escuchar a la organización. Esto implica investigar. Más tarde, y con diagnóstico sobre la mesa, será más sencillo diseñar un plan estratégico (p.55).

Comunicación interna de crisis, cuando de forma imprevista se produce una situación que establece una advertencia para la subsistencia de la organización y el desarrollo de las actividades, se habla de una posición crítica. Es por lo que las compañías tienen que intentar una adecuada y fluida comunicación interna con sus miembros, desde el presidente hasta el operario, de la empresa. Debe admitirse que no hay un manual de cómo afrontar una crisis empresarial, ya que, requiere acciones puntuales, diseñadas a medida para dar respuesta a lo sucedido y contextualizarlas con la realidad pasada y presente de la empresa afectada. (p. 126)

Precisamente, Cuenca (2018) declara que la comunicación interna es el conjunto de actividades de comunicación desarrolladas por una organización, orientadas a la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, mediante el uso de diferentes técnicas e instrumentos de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, contribuyendo, a su vez, al logro de los objetivos organizacionales (p.13).

La comunicación interna no es solo patrimonio de especialistas, sino que concierne a todos integrantes de la empresa. Por un lado, a la coalición dominante y a los cuadros directivos; estos tienen que abandonar la idea de que la información brinda poder por lo que conviene guardarla (una idea que parece empieza a desaparecer) y habrá que formarlos para orientarlos en su rol de comunicadores, que no siempre tienen tan incorporado (p. 47).

Cuenca (2018) Desde este punto, cuando la comunicación interna se implementa en el área de Recursos Humanos, se tratan temas que implican a los colaboradores, es decir, salen al frente aspectos como valores, talento, reconocimiento cultura, clima laboral, etc. Mientras que, si se gestiona por el departamento de Comunicación, se tratarán temas en relación con el giro económico y social del negocio. Por tal razón, el éxito dependerá de su compromiso y la actitud de la alta dirección. En otro rango, es decir, en pequeñas y medianas empresas, todavía son los

gerentes, directores o los dueños los que asumen las labores particulares de los encargados de comunicación interna.

Por otro lado, se detallará las bases teóricas de la variable gestión de procesos: Un procedimiento, como definición de concepto, no es más que un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias. Con esta definición es realidad está todo dicho, pero seguro que es conveniente profundizar en este concepto y adentrarse en el modo de desarrollar un procedimiento. El contenido debe ser desarrollado en cada organización y para cada conjunto de actividades que se pretendan describir. Para empezar, apuntaremos una serie de ideas clave: Un procedimiento no es un proceso, un proceso no es un procedimiento, un procedimiento puede describir a un proceso, en tanto es un conjunto de actividades, pero no todos los procesos pueden ser descritos mediante un único procedimiento, el criterio para desarrollar un procedimiento no serán los procesos.

Moreno (2018) indica que “La gestión por procesos implica analizar las organizaciones desde el punto de vista funcional, entendiéndose como un conjunto de procesos vinculados entre sí que trazan una malla transversal en la organización, superando la imagen departamental que ofrecen los organigramas.”

La gestión de procesos es la clave para alcanzar un sistema de trabajo orientado a resultados. Si queremos conocer exactamente cuál es el resultado esperando de cada persona que forma parte de una organización, en lo que en realidad debemos conocer, el resultado esperado de cada proceso, partiendo de la premisa de que un proceso es un conjunto de actividades que convierten elementos de entrada en elementos de salida, si identificamos todos los procesos de la organización, les asignamos responsable y establecemos los resultados que esperamos para cada uno, podremos ser capaces de definir sistemáticas que permitan realizar

un control y seguimientos de los procesos y de cada una de las actividades que los forman. (p. 66).

Acto seguido se detallará el proceso de cobranza en la empresa Grupo FE, el cual se enfoca en realizar llamadas a los clientes para ejecutar la negociación con la deuda pendiente.

Como primer paso, se debe ingresar al sistema de cobranzas, esto nos permite obtener los datos del titular, el cronograma y la deuda pendiente.

Luego de ello, se pone en contacto con el cliente de manera telefónica para ello se debe manejar un buen tono de voz y generar la negociación del pago de la deuda.

Posterior a ello, se envía las bases de mensajes a los clientes, en el cual se emplea diferentes medios de comunicación, por ejemplo: Mowua, WhatsApp y entre otros aplicativos, con la finalidad de hacerle recordar su deuda de forma masiva a los clientes.

Como último paso, de no haberse efectuado el pago de la deuda se procede a notificar una carta notarial al cliente, donde se le otorga un plazo de 30 (treinta) días calendarios para realizar el pago correspondiente, de no verificarse abonos en el plazo brindado, se estaría resolviendo el contrato pactado.

Según Hernandez (2022) El mapa de procesos es la representación gráfica de la interacción de todos los procesos que forman parte de una organización. Para elaborar el mapa de procesos debemos tener en cuenta, que estos se agrupan o clasifican en tres grandes grupos: Comenzando. Los procesos estratégicos, son aquellos procesos que agrupan las actividades vinculadas al análisis de datos y la forma de decisiones, incluyendo aquellas acciones vinculadas a la recogida de aquellos datos que, no perteneciendo a procesos operativos o soporte, permitan la ejecución de dicho análisis y toma de decisiones. Nos referimos, concretamente, a la recogida y tratamiento de quejas, reclamaciones, sugerencias, agradecimientos o incidencias, al análisis de la satisfacción de clientes, el análisis de

indicadores, la definición o el seguimiento y revisión de objetivos entre muchos otros. Por otro lado, los procesos operativos o productivos son aquellos procesos que incluyen a las actividades que forman parte del proceso productivo de la organización. Desde la identificación de necesidades y requisitos de clientes hasta la entrega del producto o prestación del servicio. Según la organización de que se trate, se incluirán unos u otros procesos, así, el proceso de almacenaje puede ser un proceso operativo en una empresa que necesita regular el flujo de inventarios en las diferentes etapas del proceso productivo o puede ser un proceso de soporte cuando ese mismo almacén implica actividades no críticas que no afecten directamente al proceso productivo, por ejemplo, la existencia de un pequeño almacén de material en un centro de formación. También, procesos de soporte, son aquellos procesos que comprenden actividades necesarias pero que afectan directamente a los clientes finales. Compras, recursos humanos o gestión de las infraestructuras entre otros, pueden ser procesos de soporte en el momento en que refieren a aquellas actividades necesarias para asegurar la correcta ejecución de las actividades que forman parte de procesos operativos. Si volvemos al centro de formación, este no se dedica a reponer lámparas cuando estas se fundan, pero si nadie se ocupa de estas actividades, llegara un momento en que las clases en las aulas no podrán llevarse a cabo con normalidad (p. 68).

En referencia a la justificación del problema de la presente investigación se va a especificar en tres diferentes perspectivas, los cuales se detallarán a continuación.

Iniciando con la justificación teórica, se puede observar que dentro de esta investigación se está incluyendo las teorías y los conceptos básicos de la comunicación interna y la gestión de procesos con la finalidad de explicar y profundizar respectivamente cada variable.

En otro punto desde una perspectiva práctica, el estudio permitió comprender la relación de las variables comunicación interna y gestión de procesos, así como sus dimensiones

e indicadores, sirviendo como guía en la implementación de estrategias para el desarrollo de la comunicación interna, estos resultados pueden ser una base para otros investigadores que quieran desarrollar más profundamente el tema de investigación.

Metodológicamente el tema presentado es de suma importancia ya que el estudio proporciona un nuevo instrumento para recolectar y analizar el comportamiento de las variables “Comunicación interna” y “Gestión de procesos”. El cuestionario fue verificado y validado por un juicio de expertos. Esto es una guía para otros investigadores, que proporciona información y recomendaciones sobre temas identificados en sus hallazgos.

Respecto a las limitaciones de la investigación, se tomó en consideración el lugar en el que se desarrolló este estudio y de los antecedentes revisados se ha confirmado que, dentro del sector comercial la variable de comunicación interna es muy relevante, Por otra parte, la principal limitación del trabajo es la falta de tesis a nivel nacional e internacional, debido que no se verifica investigaciones enfocadas en el área de cobranzas, mayormente son del ámbito comercial. Estas limitaciones fueron superadas por la recolección de datos que manifiestan otras investigaciones con variables similares a nuestro trabajo.

1.2. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre la comunicación interna en la gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe S.A. en el año 2021?

Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre la Dimensión Estratégica en la gestión de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A.; año 2021?

¿Cuál es la relación entre la Expresión Emocional en la gestión de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A.; año 2021?

¿Cuál es la relación entre la información Organizacional en la gestión de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A.; año 2021?

¿Cuál es la relación entre los flujos de comunicación en la gestión de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A.; año 2021?

¿Cuál es la relación entre las barreras de comunicación en la gestión de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A.; año 2021?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe S.A., año 2021.

Objetivos específicos

Establecer la relación entre la Dimensión Estratégica y la gestión de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A; año 2021.

Establecer la relación entre la Expresión Emocional y la gestión de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A; año 2021.

Establecer la relación entre la información Organizacional y la gestión de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A; año 2021.

Establecer la relación entre los flujos de comunicación y la gestión de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A; año 2021.

Establecer la relación entre las barreras de comunicación y la gestión de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A; año 2021.

1.4. Hipótesis

Hipótesis General

Hipótesis alternativa

Existe relación entre la comunicación interna en la gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe S.A; año 2021.

Hipótesis Nula

No existe relación entre la comunicación interna en la gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe S.A; año 2021.

Hipótesis Específicos

Existe relación entre la Dimensión Estratégica en la gestión de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A; año 2021.

Existe relación entre la Expresión Emocional en la gestión de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A; año 2021.

Existe relación entre la información Organizacional en la gestión de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A; año 2021.

Existe relación entre los flujos de comunicación en la gestión de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A; año 2021.

Existe relación entre las barreras de comunicación en la gestión de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A; año 2021.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación:

Sánchez et al. (2018) menciona que este tipo de investigación es un tipo de investigación enfocada a la búsqueda de nuevos conocimientos sin una finalidad práctica específica e inmediata. explora principios y leyes científicas, pudiendo organizar una teoría científica. Es llamada también investigación científica básica”.

2.2. Según el enfoque:

Según Hernández (2018) nos indica “la investigación cuantitativa, el conocimiento debe ser objetivo y se cree que se genera conforme a un proceso deductivo en el que se comprueban hipótesis previamente formuladas mediante mediciones numéricas y análisis estadístico inferencia.”

2.3. Según el propósito:

Se realizará una investigación Básica, ya que el propósito es generar conocimiento nuevo mediante esta investigación.

2.4. Según el alcance:

Se realizará un alcance correlacional, debido a que, se analizará la relación entre la comunicación interna y gestión de procesos, basándose en un mismo patrón para el mismo grupo de estudio. Según Sánchez, et al. (2018) afirma que, “Estudio que mide la asociación o relación entre dos o más variables; se expresa en indicadores de correlación que van desde -1, pasando por el 0 al +1.”

2.5. Según el diseño:

Según Hernández (2018) nos indica que el diseño de investigación es no experimental, ya que las variables de estudio serán abordadas en el lugar de origen sin ser manipuladas;

asimismo, es descriptivo, correlacional de corte transversal; ya que se detalla los componentes de cada una de las variables con la intención de establecer el tipo de relación que existe entre ambas, cuya información corresponderá a un solo periodo de tiempo. (p.32).

2.6. Población y Muestra:

Población

La población que constituye la presente tesis estuvo conformada por 40 colaboradores del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe, los cuales representan el número total de personal en dicha área, quienes tienen conocimientos relacionados a cobranzas, políticas de la empresa e información con respecto a los tipos de préstamos. Según Condori (2020) nos indica “La población es una agrupación de elementos que tienen similares características que son relevantes para un determinado estudio”

Muestra

Cabe manifestar que el presente estudio aplicó el tipo de muestra censal, puesto que toda la investigación ha sido definida como muestra, interviniendo en la evaluación de las variables. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) “Está conformada por una parte segmental y representativa de la población. Los datos se recogen en una muestra que representa el total del universo, dado que la población es pequeña y finita”. Analizando los objetivos propuestos en el estudio, la muestra estuvo constituida por 40 colaboradores de la empresa grupo fe, quienes tienen conocimientos relacionados a cobranzas, políticas de la empresa e información con respecto a los tipos de préstamos.

2.7 Técnicas e Instrumentos:

Técnicas:

Asimismo, la técnica que se utilizó en la presente investigación para alcanzar los objetivos planteados fue la encuesta, la cual consiste en cuestionar a los participantes del área de cobranzas de la empresa grupo Fe, con el fin de comprender el desenvolvimiento de las variables dentro la investigación recolectando datos de manera rápida y eficaz. Según Guevara (2020) “La encuesta constituye un proceso de recolección de datos por parte de una muestra seleccionada, los cuales son generalizados y evidencian una determinada problemática proporcionando información respecto a la misma”.

Instrumentos:

Es por ello, que se utilizaron como instrumentos de recolección de datos: El cuestionario el cual tiene como finalidad brindar información necesaria y descriptiva de las variables “comunicación interna y gestión de proceso”, con el fin de saber la relación que presentan los mismos. Según Padua (2028) “El cuestionario es un documento compuesto por el listado de preguntas coherentes y planteadas con la finalidad de recoger información sobre un fenómeno”.

En la presente indagación se utilizaron dos instrumentos:

Cuestionario de comunicación interna (CCI). Dicha herramienta está conformada de 20 preguntas las cuales se dividen en 5 dimensiones (dimensión estratégica=4 preguntas, expresión emocional=4 preguntas, información organizacional=4 preguntas, flujos de comunicación= 4 preguntas y barreras de comunicación=4preguntas). La aplicación fue ejecutada personalmente; ya que, se ejecutó a través de un formato digital. Este instrumento está destinado a conseguir información de la forma en como las personas implantan lazos comunicativos en el área de cobranzas. El CCI fue construido utilizando el método Likert.

Cuestionario de Gestión de procesos (GP). Dicha herramienta está compuesta por 20 preguntas las cuales se dividen en 5 dimensiones (seguimiento y control= 4 preguntas, mejora del proceso= 4 preguntas, organización= 4 preguntas, análisis del proceso= 4 preguntas y desempeño del proceso= 4 preguntas). El uso del instrumento fue ejecutado personalmente; ya que, se ejecutó mediante un formato digital. Esta herramienta está destinado a recaudar información referente a la gestión del proceso de la empresa. El GP fue elaborado utilizando el método de escala de Likert.

2.8. Validación de expertos

Para poder validar nuestra encuesta se procedió a realizar el Juicio de expertos, que consiste en tener la validación de profesionales respecto al instrumento que se desea realizar en esta investigación. Los expertos que nos validaron son; Mg. Omar Cosme Silva, Mg Olga Paola Aguirre Pérez y José Roberto Huamán Tuesta, Ver en Anexo 4, 5 y 6.

2.9 Fiabilidad de cuestionario

Para finalizar, se efectuó el programa SPSS, para poder hallar la fiabilidad de la herramienta, donde el resultado del análisis del Alfa de Cronbach en los cuestionarios de las variables Independiente y dependiente.

Tabla 1 *Fiabilidad de la Comunicación Interna*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.746	40

Nota: SPSS

Tabla 2 *Fiabilidad de la Gestión de procesos*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.701	40

Nota: SPSS

Tabla 3 *Fiabilidad de la Comunicación interna y Gestión de Proceso*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.974	40

Nota: SPSS

2.10 Procedimiento:

En cuanto a la primera variable “comunicación interna” el instrumento estuvo dirigido a 40 colaboradores, quienes respondieron a 40 preguntas, divididas en 5 dimensiones: Dimensión estratégica, Expresión emocional, información organizacional, flujos de comunicación, barreras de comunicación. Dichas escalas de medición son: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y Siempre. Con respecto a la segunda variable “gestión de procesos” estuvo dirigida a 40 colaboradores, quienes respondieron a 40 preguntas, divididas en 5 dimensiones: seguimiento y control, mejora de procesos, organización, análisis del proceso y desempeño del proceso. Dichas escalas de medición son: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y Siempre. Después que los participantes respondan las preguntas, se analizará la información recopilada del cuestionario con el uso del programa estadístico SPSS, donde se verificará los resultados mediante tablas y figuras estadísticas, presentados de forma resumida.

Por último, esto nos demuestra si existe relación entre las variables comunicación interna y gestión de procesos en la empresa Grupo Fe.

2.11 Análisis De Datos:

Para el análisis de datos se tomó en consideración los índices de cada subdimensión, las cuales son desglosadas de las dimensiones generadas de 2 variables; “Comunicación interna” y “Gestión de procesos”. De esta manera se podrá componer el instrumento, por el que se obtendrá una relación de datos, las cuales serán procesados mediante figuras en los que podremos apreciar la influencia entre la comunicación interna en la gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe, 2021.

2.12. Aspectos Éticos:

Para el desarrollo del presente estudio se reconoce que se ha trabajado respecto al principio de la autoridad intelectual, usando correctamente el manejo de citas de fragmentos extraídos de libros o investigaciones.

CAPITULO III: ANALISIS DE RESULTADOS

Relación entre la Comunicación Interna y la Gestión de procesos

Con el fin de comprobar la relación entre la comunicación interna y la gestión de procesos, se debe determinar el tipo de distribución que se emplea, esto nos permitirá saber el tipo de correlación se debe usar, con el fin de afirmar o rechazar nuestra hipótesis nula.

Por ello, se ejecuta la prueba de Shapiro-Wilk, esto nos informa el tipo de distribución, conforme a la teoría menciona que cuando el resultado de la significancia es menor al 0.05, se determina como una distribución no normal y se debe emplear para la prueba de correlación, el método de Spearman.

Se verifica que, el resultado de la significancia es de 0.001, esto nos confirma que la distribución es no normal y se debe emplear el método Spearman.

Tabla 4 Distribución de la Comunicación Interna y la Gestión de procesos

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.	Estadístico	G1	Sig.
Comunicación Interna	.188	40	.001	.813	40	<.001
Gestión de procesos	.151	40	.022	.847	40	<.001

Nota: SPSS

Al determinar que la distribución es no normal, se emplea el método de Spearman, la teoría nos indica que, si el resultado es menor que 0.05, se afirma la hipótesis alternativa (H1). Por otro lado, la teoría de coeficiente de correlación indica que, si el resultado es próximo a 1, la relación es fuerte.

Se determina que el coeficiente de correlación es de 0.911 y la significancia es 0.001,

esto nos indica que, la relación es fuerte, si existe relación entre la Comunicación Interna y la Gestión de Procesos.

Tabla 5 *Correlación de la Comunicación Interna y la Gestión de procesos*

			Comunicación Interna	Gestión de Procesos
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1.000	.911**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	40	40
Gestión de Procesos	Gestión de Procesos	Coeficiente de correlación	.911**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	40	40

Nota: SPSS

En consideración a la percepción que tienen los colaboradores sobre la Comunicación interna y la gestión de procesos, los resultados descriptivos fueron del 100%, ya que, los 40 encuestados manifestaron que el nivel fue “Alto”, por lo tanto, se afirma el objetivo general (OG).

Tabla 6 *Tabla cruzada de comunicación interna y gestión de procesos*

			Gestión de procesos	Total
			Alto	
Comunicación Interna	Alto	Recuento	40	40
		% del total	100.0%	100.0%
Total		Recuento	40	40
		% del total	100.0%	100.0%

Nota: SPSS

Entre la Dimensión estratégica y la Gestión de procesos

Para poder comprobar la relación entre la Dimensión estratégica y la Gestión de procesos, se debe determinar el tipo de distribución que se emplea, esto nos permitirá saber el

tipo de correlación se debe usar, con el fin de afirmar o rechazar nuestra hipótesis nula.

Por ello, se realiza la prueba de Shapiro-Wilk, esto nos informa el tipo de distribución, conforme a la teoría menciona que cuando el resultado de la significancia es menor al 0.050, se determina como una distribución no normal y se debe emplear para la prueba de correlación, el método de Spearman.

Se verifica que, el resultado de la significancia es de 0.001, esto nos confirma que la distribución es no normal y se debe emplear el método Spearman.

Tabla 7 Distribución de la Dimensión estratégica y la Gestión de proceso

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión Estratégica	.388	40	<.001	.629	40	<.001
Gestión de procesos	.151	40	.022	.847	40	<.001

Nota: SPSS

Al determinar que la distribución es no normal, se emplea el método de Spearman, la teoría nos indica que, si el resultado es menor que 0.050, se afirma la hipótesis alternativa (H1). Por otro lado, la teoría de coeficiente de correlación indica que, si el resultado es próximo a 1, la relación es fuerte.

Se determina que el coeficiente de correlación es de 0.570 y la significancia es 0.001, esto nos indica que la relación es moderada, si existe relación entre la Dimensión estratégica y la Gestión de procesos.

Tabla 8 *Correlación de la Dimensión estratégica y la Gestión de procesos*

			Dimensión Estratégica	Gestión de procesos
Rho de Spearman	Dimensión	Coefficiente de correlación	1.000	.570**
	Estratégico	Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	40	40
Gestión de procesos	Dimensión	Coefficiente de correlación	.570**	1.000
	Estratégico	Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	40	40

Nota: SPPS

En consideración a la percepción que tienen los colaboradores sobre la Dimensión Estratégica y la gestión de procesos, los resultados descriptivos fueron del 100%, ya que, los 40 encuestados manifestaron que el nivel fue “Alto”, por lo tanto, se afirma el objetivo específico (OE).

Tabla 9 *Tabla cruzada de Dimensión estratégica y gestión de procesos*

			Gestión de procesos	Total
			Alto	
Dimensión Estratégica	Alto	Recuento	40	40
		% del total	100.0%	100.0%
Total		Recuento	40	40
		% del total	100.0%	100.0%

Nota: SPPS

Relación entre la Expresión emocional y la Gestión de procesos

Para poder comprobar la relación entre la Expresión emocional y la Gestión de procesos, se debe determinar el tipo de distribución que se emplea, esto nos permitirá saber el tipo de correlación se debe usar, con el fin de afirmar o rechazar nuestra hipótesis nula.

Por ello, se realiza la prueba de Shapiro-Wilk, esto nos informa el tipo de distribución, conforme a la teoría menciona que cuando el resultado de la significancia es menor al 0.050, se determina como una distribución no normal y se debe emplear para la prueba de correlación, el método de Spearman.

Se verifica que, el resultado de la significancia es de 0.001, esto nos confirma que la distribución es no normal y se debe emplear el método Spearman.

Tabla 10 Distribución de la Expresión emocional y la Gestión de procesos

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Expresión Emocional	.291	40	<.001	.716	40	<.001
Gestión de procesos	.151	40	.022	.847	40	<.001

Nota: SPSS

Al determinar que la distribución es no normal, se emplea el método de Spearman, la teoría nos indica que, si el resultado es menor que 0.050, se afirma la hipótesis alternativa (H1). Por otro lado, la teoría de coeficiente de correlación indica que, si el resultado es próximo a 1, la relación es fuerte.

Se determina que el coeficiente de correlación es de 0.718 y la significancia es 0.001, esto nos indica que, la relación es moderada, si existe relación entre la Expresión emocional y la Gestión de procesos.

Tabla 11 *Correlación de la Expresión Emocional y la Gestión de procesos*

			Expresión Emocional	Gestión de procesos
Rho de Spearman	Expresión Emocional	Coefficiente de correlación	1.000	.718**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	40	40
	Gestión de procesos	Coefficiente de correlación	.718**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	40	40

Nota: SPSS

En consideración a la percepción que tienen los colaboradores sobre las Expresión Emocional y la gestión de procesos, los resultados descriptivos fueron del 100%, ya que, los 40 encuestados manifestaron que el nivel fue “Alto”, por lo tanto, se afirma el objetivo específico (OE).

Tabla 12 *Tabla cruzada de Expresión emocional y gestión de procesos*

			Gestión de procesos	Total
			Alto	
Expresión Emocional	Alto	Recuento	40	40
		% del total	100.0%	100.0%
Total		Recuento	40	40
		% del total	100.0%	100.0%

Nota: SPSS

Relación entre Información organizacional y la Gestión de procesos

Para poder comprobar la relación entre la Información organizacional y la Gestión de procesos, se debe determina el tipo de distribución que se emplea, esto nos permitirá saber el tipo de correlación se debe usar, con el fin de afirmar o rechazar nuestra hipótesis nula.

Por ello, se realiza la prueba de Shapiro-Wilk, esto nos informa el tipo de distribución, conforme a la teoría menciona que cuando el resultado de la significancia es menor al 0.05,

se determina como una distribución no normal y se debe emplear para la prueba de correlación, el método de Spearman.

Se verifica que, el resultado de la significancia es de 0.001, esto nos confirma que la distribución es no normal y se debe emplear el método Spearman.

Tabla 13 Distribución de la Información organizacional y la Gestión de procesos

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
información organizacional	.357	40	<.001	.693	40	<.001
Gestión de procesos	.151	40	.022	.847	40	<.001

Nota: SPSS

Al determinar que la distribución es no normal, se emplea el método de Spearman, la teoría nos indica que, si el resultado es menor que 0.050, se afirma la hipótesis alternativa (H1). Por otro lado, la teoría de coeficiente de correlación indica que, si el resultado es próximo a 1, la relación es fuerte.

Se determina que el coeficiente de correlación es de 0.722 y la significancia es 0.001, esto nos indica que, la relación es moderada, si existe relación entre la Información organizacional y la Gestión de procesos.

Tabla 14 Correlación de la Información organizacional y la Gestión de procesos

	información organizacional	Gestión de Procesos
Rho de Spearman	1.000	.722**
Coefficiente de correlación		
Sig. (bilateral)	.	<.001

	N	40	40
Gestión de procesos	Coeficiente de correlación	.722**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	40	40

Nota: SPSS

En consideración a la percepción que tienen los colaboradores sobre las Información Organizacional la gestión de procesos, los resultados descriptivos fueron del 100%, ya que, los 40 encuestados manifestaron que el nivel fue “Alto”, por lo tanto, se afirma el objetivo específico (OE).

Tabla 15 Tabla cruzada de Información organizacional y gestión de procesos

			Gestión de procesos	Total
			Alto	
Información Organizacional	Alto	Recuento	40	40
		% del total	100.0%	100.0%
Total		Recuento	40	40
		% del total	100.0%	100.0%

Nota: SPSS

Relación entre el Flujo de comunicación y la Gestión de procesos

Para poder comprobar la relación entre la Flujo de comunicación y la Gestión de procesos, se debe determina el tipo de distribución que se emplea, esto nos permitirá saber el tipo de correlación se debe usar, con el fin de afirmar o rechazar nuestra hipótesis nula.

Por ello, se realiza la prueba de Shapiro-Wilk, esto nos informa el tipo de distribución, conforme a la teoría menciona que cuando el resultado de la significancia es menor al 0.05, se determina como una distribución no normal y se debe emplear para la prueba de correlación, el método de Spearman.

Se verifica que, el resultado de la significancia es de 0.001, esto nos confirma que la distribución es no normal y se debe emplear el método Spearman.

Tabla 16 Distribución del Flujo de comunicación y la Gestión de procesos

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Flujo de comunicación	.479	40	<.001	.460	40	<.001
Gestión de procesos	.151	40	.022	.847	40	<.001

Nota: SPPS

Al determinar que la distribución es no normal, se emplea el método de Spearman, la teoría nos indica que, si el resultado es menor que 0.050, se afirma la hipótesis alternativa (H1). Por otro lado, la teoría de coeficiente de correlación indica que, si el resultado es próximo a 1, la relación es fuerte.

Se determina que el coeficiente de correlación es de 0.422 y la significancia es 0.007, esto nos indica que, la relación es baja, si existe relación entre el Flujo de comunicación y la Gestión de procesos.

Tabla 17 Correlación de la Flujo de comunicación y la Gestión de procesos

			Flujo de comunicación	Gestión de procesos
Rho de Spearman	Flujo de comunicación	Coeficiente de correlación	1.000	.422**
		Sig. (bilateral)	.	.007
		N	40	40
	Gestión de procesos	Coeficiente de correlación	.422**	1.000
		Sig. (bilateral)	.007	.
		N	40	40

Nota: SPPS

En consideración a la percepción que tienen los colaboradores sobre los flujos de comunicación y la gestión de procesos, los resultados descriptivos fueron del 100%, ya que,

los 40 encuestados manifestaron que el nivel fue “Alto”, por lo tanto, se afirma el objetivo específico (OE).

Tabla 18 Tabla cruzada de Flujos de Comunicación y gestión de procesos

		Gestión de procesos		Total
		Alto		
Flujos de Comunicación	Alto	Recuento	40	40
		% del total	100.0%	100.0%
Total		Recuento	40	40
		% del total	100.0%	100.0%

Nota: SPSS

Relación entre las Barreras de comunicación y la Gestión de procesos

Para poder comprobar la relación entre las Barras de comunicación y la Gestión de procesos, se debe determina el tipo de distribución que se emplea, esto nos permitirá saber el tipo de correlación se debe usar, con el fin de afirmar o rechazar nuestra hipótesis nula.

Por ello, se realiza la prueba de Shapiro-Wilk, esto nos informa el tipo de distribución, conforme a la teoría menciona que cuando el resultado de la significancia es menor al 0.05, se determina como una distribución no normal y se debe emplear para la prueba de correlación, el método de Spearman.

Se verifica que, el resultado de la significancia es de 0.001, esto nos confirma que la distribución es no normal y se debe emplear el método Spearman.

Tabla 19 Distribución de las Barreras de comunicación y la Gestión de procesos

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Barreras de comunicación	.368	40	<.001	.704	40	<.001
Gestión de procesos	.151	40	.022	.847	40	<.001

Nota: SPSS

Al determinar que la distribución es no normal, se emplea el método de Spearman, la teoría nos indica que, si el resultado es menor que 0.050, se afirma la hipótesis alternativa (H1). Por otro lado, la teoría de coeficiente de correlación indica que, si el resultado es próximo a 1, la relación es fuerte.

Se determina que el coeficiente de correlación es de 0.650 y la significancia es 0.001, esto nos indica que, la relación es Moderada, si existe relación entre el Flujo de comunicación y la Gestión de procesos.

Tabla 20 Correlación de las Barreras de comunicación y la Gestión de procesos

			Barreras de comunicación	Gestión de procesos
Rho de Spearman	Barreras de comunicación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	.650**
		N	40	40
	Gestión de procesos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.650**	1.000
		N	40	40

Nota: SPSS

En consideración a la percepción que tienen los colaboradores sobre las Barreras de

comunicación y la gestión de procesos, los resultados descriptivos fueron del 100%, ya que, los 40 encuestados manifestaron que el nivel fue “Alto”, por lo tanto, se afirma el objetivo específico (OE).

Tabla 21 *Tabla cruzada de Barreras de comunicación y Gestión de procesos*

			Gestión de procesos	Total
			Alto	
Barreras de Comunicación	Alto	Recuento	40	40
		% del total	100.0%	100.0%
Total		Recuento	40	40
		% del total	100.0%	100.0%

Nota: SPPS

CAPITULO IV: DISCUSION Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

En este capítulo se comparará los resultados obtenidos por esta investigación con otras tesis que tienen las mismas implicancias teóricas.

El presente trabajo tiene como hipótesis general establecer: si existe una relación entre la Comunicación interna y la gestión de del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A; año 2021. Se obtuvo el resultado con la ayuda del método de Spearman de 0.911; lo que indica que existe una correlación alta entre la variable independiente y dependiente, Por otro lado, se aprecia el resultado de la significancia de 0.001 comprobando que las variables se relacionan entre sí, esto quiere decir que al mejorar la comunicación interna impactara en la gestión de procesos, existe una relación alta entre la comunicación interna y la gestión de procesos.

Conforme al primer objetivo general del presente estudio, se consigue examinar que el 100% de los colaboradores encuestados manifestaron como “Alto” a la unión de la Comunicación Interna en la gestión de procesos, siendo el nivel “Alto” el de mayor puntaje en la escala cuantitativa, el cual se puede visualizar en la Tabla 6. Esto responde a nuestro objetivo general, determinar la relación que existe entre la Comunicación interna y la gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe S.A., año 2021, este porcentaje muestra que los colaboradores toman en consideración la Comunicación Interna, una razón necesaria e importante frente a la gestión de procesos en la empresa.

La presente investigación se distingue del estudio realizado por Balbín (2019) llamado “Gestión administrativa y la comunicación organizacional en el distrito fiscal de Ventanilla, Callao 2019 Respecto a la apreciación que tienen los colaboradores sobre la gestión administrativa los resultados descriptivos fueron: 22.0% de ellos manifestaron que el nivel fue bueno, el 34.8% fue regular, el 28.0% fue deficiente y el 15.2% fue malo; por otro lado, en la

comunicación organizacional; el 19.7% fue muy bueno, el 34.8% fue bueno, el 29.5% fue regular y, el 15.9% mencionaron que el nivel fue bajo. Como resultado se obtuvo $p = 0.000$ con p menor que 0.05 y un Rho de Spearman igual a 0.870, afirmando que existe relación.

Esto nos contribuye a comprender, que lo detallado en las teorías no siempre se refleja en la práctica.

En referencia a la primera hipótesis específica establecer si existe relación entre la Dimensión estratégica y la gestión de del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A; año 2021. Se obtuvo el resultado con la ayuda del método de Spearman de 0.570; lo que indica que existe una correlación media entre la variable independiente y dependiente, Por otro lado, se aprecia el resultado de la significancia de 0.001 comprobando que las variables se relacionan entre sí, esto quiere decir que al mejorar la Dimensión estratégica impactara en la gestión de procesos, existe una relación media entre la Dimensión estratégica y la gestión de procesos.

De acuerdo con el primer objetivo específico, se logra examinar que el 100% de los colaboradores encuestados manifestaron como “Alto” a la unión de la dimensión estratégica en la gestión de procesos, siendo el nivel “Alto” el de mayor puntaje en la escala cuantitativa, el cual se puede visualizar en la Tabla 9. Esto responde a nuestro objetivo específico, determinar la relación que existe entre la dimensión estratégica y la gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe S.A., año 2021, este porcentaje muestra que los colaboradores toman en consideración la dimensión estratégica, una razón necesaria e importante frente a la gestión de procesos en la empresa.

Según Vivas (2019), nos informa que. el uso de la comunicación interna tiene relación con la gestión de procesos, comprobaron la relación obteniendo el coeficiente de correlación de 0.953, lo que nos indica que existe relación alta y confirmaron su hipótesis alternativa. Este

argumento que nos indica el autor es confirmado en los resultados estadísticos respecto a la tabla N° 04, donde se aplicó el método Spearman, brindándonos el coeficiente de correlacional (0.746), afirmando la relación y aceptando la hipótesis alternativa, se puede informar que, al mejorar la comunicación interna impactara en la gestión de procesos.

En referencia a la segunda hipótesis específica establecer si existe una relación entre la Expresión emocional y la gestión de del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A; año 2021. Se obtuvo el resultado con la ayuda del método de Spearman de 0.718; lo que indica que existe una correlación media entre la variable independiente y dependiente, Por otro lado, se aprecia el resultado de la significancia de 0.001 comprobando que las variables se relacionan entre sí, esto quiere decir que al mejorar la Expresión emocional impactara en la gestión de procesos, existe una relación media entre la Expresión emocional y la gestión de procesos.

De acuerdo con el segundo objetivo específico, se logra examinar que el 100% de los colaboradores encuestados manifestaron como “Alto” a la unión de la expresión emocional en la gestión de procesos, siendo el nivel “Alto” el de mayor puntaje en la escala cuantitativa, el cual se puede visualizar en la Tabla 12. Esto responde a nuestro objetivo específico, determinar la relación que existe entre la expresión emocional y la gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe S.A., año 2021, este porcentaje muestra que los colaboradores toman en consideración la expresión emocional, una razón necesaria e importante frente a la gestión de procesos en la empresa.

Según Morales (2018), nos informa que el control interno tiene relación con la gestión administrativa, comprobaron la relación obteniendo el coeficiente de correlación de 0.853, lo que nos indica que existe relación alta y confirmaron su hipótesis alternativa. Este argumento que nos indica el autor es confirmado en los resultados estadísticos respecto a la tabla N°10,

donde se aplicó el método Spearman, brindándonos el coeficiente de correlacional (0.596), afirmando la relación y aceptando la hipótesis alternativa, se puede informar que, al mejorar la información organizacional impactara en la gestión de procesos.

En referencia a la tercera hipótesis específica establecer si existe una relación entre la Información organizacional y la gestión de del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A; año 2021. Se obtuvo el resultado con la ayuda del método de Spearman de 0.722; lo que indica que existe una correlación media entre la variable independiente y dependiente, Por otro lado, se aprecia el resultado de la significancia de 0.001 comprobando que las variables se relacionan entre sí, esto quiere decir que al mejorar la Información organizacional impactara en la gestión de procesos, existe una relación media entre la Información organizacional y la gestión de procesos.

Conforme al tercer objetivo específico, se logra examinar que el 100% de los colaboradores encuestados manifestaron como “Alto” a la unión de la información organizacional en la gestión de procesos, siendo el nivel “Alto” el de mayor puntaje en la escala cuantitativa, el cual se puede visualizar en la Tabla N 15. Esto responde a nuestro objetivo específico, determinar la relación que existe entre la información organizacional y la gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe S.A., año 2021, este porcentaje muestra que los colaboradores toman en consideración la información organizacional una razón necesaria e importante frente a la gestión de procesos en la empresa.

Según Gavilanes (2020), nos informa que la gestión administrativa tiene relación con la comunicación interpersonal, comprobaron la relación obteniendo el coeficiente de correlación de 0.874, lo que nos indica que existe relación alta y confirmaron su hipótesis alternativa. Este argumento que nos indica el autor es confirmado en los resultados estadísticos respecto a la

tabla N° 08, donde se aplicó el método Spearman, brindándonos el coeficiente de correlacional (0.554), afirmando la relación y aceptando la hipótesis alternativa, se puede informar que, al mejorar la expresión emocional impactara en la gestión de procesos.

En referencia a la cuarta hipótesis específica establecer si existe una relación entre los Flujos de comunicación y la gestión de del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A; año 2021. Se obtuvo el resultado con la ayuda del método de Spearman de 0.422; lo que indica que existe una correlación media entre la variable independiente y dependiente, Por otro lado, se aprecia el resultado de la significancia de 0.001 comprobando que las variables se relacionan entre sí, esto quiere decir que al mejorar los Flujos de comunicación impactara en la gestión de procesos, existe una relación media entre los Flujos de comunicación y la gestión de procesos.

Conforme al cuarto objetivo específico, se logra examinar que el 100% de los colaboradores encuestados manifestaron como “Alto” a la unión de los flujos de comunicación en la gestión de procesos, siendo el nivel “Alto” el de mayor puntaje en la escala cuantitativa, el cual se puede visualizar en la Tabla 18. Esto responde a nuestro objetivo específico, determinar la relación que existe entre los flujos de comunicación y la gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe S.A., año 2021, este porcentaje muestra que los colaboradores toman en consideración los flujos de comunicación una razón necesaria e importante frente a la gestión de procesos en la empresa.

Según Alday (2022), nos informa que el control interno tiene relación con la gestión administrativa en las empresas, comprobaron la relación obteniendo el coeficiente de correlación de 0.733, lo que nos indica que existe relación alta y confirmaron su hipótesis alternativa. Este argumento que, nos indica el autor, es confirmado en los resultados estadísticos respecto a la tabla N° 10, donde se aplicó el método Spearman, brindándonos el coeficiente de

correlacional (0.746), afirmando la relación y aceptando la hipótesis alternativa, se puede informar que, al mejorar la comunicación interna impactara en la gestión de procesos.

En referencia a la quinta hipótesis especifica establecer si existe una relación entre las Barreras de comunicación y la gestión de del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A; año 2021. Se obtuvo el resultado con la ayuda del método de Spearman de 0.650; lo que indica que existe una correlación media entre la variable independiente y dependiente, Por otro lado, se aprecia el resultado de la significancia de 0.001 comprobando que las variables se relacionan entre sí, esto quiere decir que al mejorar las Barreras de comunicación impactara en la gestión de procesos, existe una relación media entre las Barreras de comunicación y la gestión de procesos.

Conforme al quinto objetivo específico, se logra examinar que el 100% de los colaboradores encuestados manifestaron como “Alto” a la unión de las barreras de comunicación en la gestión de procesos, siendo el nivel “Alto” el de mayor puntaje en la escala cuantitativa, el cual se puede visualizar en la Tabla 21. Esto responde a nuestro objetivo específico, determinar la relación que existe entre las barreras de comunicación y la gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe S.A., año 2021, este porcentaje muestra que los colaboradores toman en consideración las barreras de comunicación una razón necesaria e importante frente a la gestión de procesos en la empresa.

Respecto a las limitaciones de la investigación, se tomó en consideración el lugar en el que se desarrolló este estudio y de los antecedentes revisados se ha confirmado que, dentro del sector comercial la variable de comunicación interna es muy relevante, Por otra parte, la principal limitación del trabajo es la falta de tesis a nivel nacional e internacional, debido que no se verifica investigaciones enfocadas en el área de cobranzas, mayormente son del ámbito

comercial. Estas limitaciones fueron superadas por la recolección de datos que manifiestan otras investigaciones con referencias similares a nuestro trabajo.

Se aconseja, seguir el estudio de la comunicación interna y gestión de proceso, con otras dimensiones y en otros lugares, debido que se verifico que dentro del sector comercial es relevante para su desarrollo.

4.2. Conclusiones

Si existe relación entre la Comunicación interna y la Gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe S.A., año 2021, esto nos indica, que al mejorar la comunicación interna impacta directamente a la gestión de proceso, lo comprobamos en el análisis del resultado estadísticos de correlación de Spearman (0.911) en la tabla N° 05, comprobamos que existe una relación alta.

Si existe relación entre Dimensión estratégica y la Gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe S.A., año 2021, esto nos indica, que al mejorar la comunicación interna impacta directamente a la gestión de proceso, lo comprobamos en el análisis del resultado estadísticos de correlación de Spearman (0.570) en la tabla N°08, comprobamos que existe una relación moderada.

Si existe relación entre la Expresión emocional y la Gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe S.A., año 2021, esto nos indica, que al mejorar la comunicación interna impacta directamente a la gestión de proceso, lo comprobamos en el análisis del resultado estadísticos de correlación de Spearman (0.718) en la tabla N° 11, comprobamos que existe una relación moderada.

Si existe relación entre la Información organizacional y la Gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe S.A., año 2021, esto nos indica, que al mejorar la comunicación interna impacta directamente a la gestión de proceso, lo comprobamos en el

análisis del resultado estadísticos de correlación de Spearman (0.722) en la tabla N° 14, comprobamos que existe una relación moderada.

Si existe relación entre los Flujos de comunicación y la Gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe S.A., año 2021, esto nos indica, que al mejorar la comunicación interna impacta directamente a la gestión de proceso, lo comprobamos en el análisis del resultado estadísticos de correlación de Spearman (0.422) en la tabla N°17. comprobamos que existe una relación baja.

Si existe relación entre las Barreras de comunicación y la Gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe S.A., año 2021, esto nos indica, que al mejorar la comunicación interna impacta directamente a la gestión de proceso, lo comprobamos en el análisis del resultado estadísticos de correlación de Spearman (0.650) en la tabla N°20. comprobamos que existe una relación moderada.

Recomendaciones

Se recomienda a la gerente general de la empresa implementar un programa integración entre los integrantes del área de Cobranzas, debido que, se comprobó que el mejorar la comunicación interna se verá reflejado en la gestión de procesos, esto permitirá cumplir con los objetivos trazados por la empresa.

Se recomienda a todos los supervisores del área de cobranzas tener reuniones de feedback, esto permitirá mejorar la comunicación interna en el área de cobranzas, con la finalidad de realizar un mejor trabajo en la gestión de procesos.

Se recomienda a todo el personal realizar más investigaciones en el área de cobranzas, para poder determinar otras dimensiones no involucradas en esta tesis, esto permitirá mejorar tanto al personal como a la empresa.

Referencias

- Alday, B. (2022). El control interno y la gestión administrativa en las empresas del distrito de callería, 2021. [Tesis doctoral o de maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6029/B3_2023_UNU_CONTABILIDAD_2022_T_BRENDA-ALDAY_MARIE-FLORES_SOFY-MAYORA_V2.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Arellano, J (2023) Comunicación Interna y Gestión del Cambio en los Colaboradores de un Policlínico, Lima-2022. Repositorio. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105602/Arellano_RJ_V-SD.pdf?sequence=1
- Balbin, P. (2019). Gestión administrativa y la comunicación organizacional en el distrito fiscal de Ventanilla, Callao 2019. [Tesis doctoral o de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40755>.
- Cadena C. (2021). RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE AMBATO. Repositorio. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3344/1/77498.pdf>
- Carrasco, M (2021). Gestión por procesos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL. Repositorio. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87851/Carrasco_VM-Mendoza_YJE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. <https://www.academica.org/cporfirio/18.pdf>

Cuenca J. (2018). Guía fundamental de la comunicación interna. Editorial UOC .

El Economista. (2020). Las funerarias dicen estar listas para la segunda ola tras reforzar sus plantillas. El Economista.es. <https://www.economista.es/empresas-finanzas/noticias/10790006/09/20/Las-funerarias-dicen-estar-listas-para-la-segunda-ola-tras-reforzar-sus-plantillas.html>.

El sol de México (2023). Covid-19 cambió la rutina en funerarias. Sol de México. <https://www.elsoldemexico.com.mx/metropoli/covid-19-cambio-la-rutina-en-funerarias-10419564.html>.

France 24 (2020). México: entre la emergencia funeraria y la esperanza por las vacunas contra el coronavirus. France 24. <https://www.france24.com/es/am%C3%A9rica-latina/20201228-mexico-emergencia-funeraria-aglomeraciones-navidad-vacunaci%C3%B3n-covid-19>.

Gallo, V. (2018). La gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima, 2017 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16785>.

Gavilanes, H. (2020). Gestión administrativa y su relación con la comunicación interpersonal de los colaboradores del área de laboratorio clínico del hospital del día sur valdivia. [Tesis doctoral o de maestría, Universidad Católica de Santiago]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15630/1/T-UCSG-POS-MGSS-266.pdf>.

Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación).

[https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173).

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. McGraw Hill 35 Interamericana Editores S.A. de C.V.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Recuperado de:

<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>.

Hernandez, P. (2022). Fundamentos de la gestión y modelo para su despliegue en el sector publico. Biblioteca Virtual.

<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/219006>

Huamán, R (2019) Comunicación organizacional interna y su relación con la gestión administrativa de la Institución Educativa 1226 Sol de Vitarte del distrito de Ate – Lima 2019. Repositorio.

[file:///C:/Users/HP/Downloads/Huam%C3%A1n_ORA%20\(19\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Huam%C3%A1n_ORA%20(19).pdf)

Lozano, E (2020). Control interno y gestión administrativa de la municipalidad provincial de picota. Repositorio.

<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/198/181>

Morales, Y. (2018). Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento. [Tesis doctoral o de maestría, Universidad Peruana Unión].

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2845/Yeised_Tesis_Maestro_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Moreno (2018); Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario en una empresa del sector minería y construcción (Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

Padua, J. (2018). Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales. Fondo de Cultura Económica. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=1g9jDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT#v=onepage&q&f=false>.

Paredes M. (2019). Estudio de la relación entre comunicación organizacional interna y el compromiso laboral. Repositorio. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45102/1/Estudio%20de%20la%20relacion%20entre%20Comunicacion%20Organizacional%20Interna%20y%20el%20compromiso%20laboral.pdf>

Portafolio. (2020). Coronavirus comienza a desbordar a hospitales y funerarias del país. Tendencias. <https://www.portafolio.co/tendencias/noticias-coronavirus-coronavirus-comienza-a-desbordar-a-hospitales-y-funerarias-del-pais-543301>.

Ramírez, C. (2022). El control interno y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de hualmay, 2020. [Tesis doctoral o de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7344/Tesis%20de%20Ramirez%20Montero%20con%20APPA%20al%2018%25.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

RPP. (2020). Funerarias y crematorios registran cifras históricas durante estado de emergencia por COVID-19. RPP. <https://rpp.pe/peru/actualidad/coronavirus->

[funerarias-y-crematorios-registran-cifras-historicas-durante-estado-de-emergencia-por-covid-19-noticia-1271984.](#)

Sánchez, H. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Perú. Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-eninvestigacion.pdf>.

Sánchez, J. (2019). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, 2018. [Tesis doctoral o de maestría, Universidad Peruana Unión].
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1960>.

Sandoval, G (2021). Incidencia de la Comunicación Interna y la Gestión por Procesos en el Servicio al Cliente. Repositorio.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897408>

Serrano, K. (2022). Control interno y la gestión administrativa de la Municipalidad. [Tesis doctoral o de maestría, Universidad Andina del Cusco].
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5500/Katherine_Valeria_Tesis_bachiller_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Vásquez, B. (2019). Incidencia de la gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca en la Región San Martín, 2020. [Tesis doctoral o de maestría, Universidad Peruana Unión].
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4482/Eduar_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Vivas E. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo

Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. Repositorio.

<https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173008/563662173008.pdf>

ANEXOS

CUESTIONARIO

Objetivo del trabajo: la información brindada nos permitirá conocer el nivel de la comunicación interna organizacional de la empresa donde Ud. Desempeña su labor diaria; la información que nos facilite será empleada con fines estadísticos garantizándole privacidad absoluta con sus respuestas.

Indicaciones: Lea muy bien cada pregunta y responda de acuerdo a las categorías que se encuentran del lado derecho de cada ítem.

Leyenda: 1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (a veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre).

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE DE COMUNICACIÓN INTERNA

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA							
DIMENSIÓN 1			Escala de Valoración				
			1	2	3	4	5
DIMENSIÓN ESTRATEGICA	1	¿Considera que una buena comunicación mejoraría el proceso de cobranzas en la empresa?					
	2	¿La comunicación tiene relación con la transcendencia de los colaboradores de la empresa?					
	3	¿Cree usted que la comunicación impacta en el cumplimiento de metas en la empresa?					
	4	¿Considera que la comunicación influye en el tiempo promedio de elaboración de reportes de cobranzas en la empresa?					
DIMENSIÓN 2:			Escala de Valoración				
			1	2	3	4	5
EXPRESIÓN EMOCIONAL	5	¿Considera que la comunicación mejoraría el rendimiento en el trabajo dentro de la empresa?					
	6	¿Considera que la comunicación tiene relación con la productividad en equipo en la empresa?					
	7	¿Considera que la comunicación tiene relación con el resultado de actividades de la empresa?					
	8	¿Considera que una buena comunicación tiene impacto en el compromiso laboral en la empresa?					
		Escala de Valoración					

DIMENSIÓN 3		1	2	3	4	5	
INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL	9	¿Considera que al mejorar la comunicación influye en la retroalimentación en la organización?					
	10	¿Considera que la comunicación interna tiene relación con la eficiencia organizacional?					
	11	¿Considera que una buena comunicación impacta en la Gestión Empresarial del área de cobranzas?					
	12	¿Considera que la comunicación interna tiene relación con la identificación del problema en la empresa?					
DIMENSION 4			Escala de Valoración				
			1	2	3	4	5
FLUJOS DE COMUNICACIÓN	13	¿Considera que la comunicación interna tiene relación con la delegación de responsabilidades en la empresa?					
	14	¿Considera que el tener una buena comunicación reduce las quejas del personal en la empresa?					
	15	¿Considera que una buena comunicación propicia la participación del personal en la empresa?					
	16	¿Considera que una buena comunicación mejora el envío de la información global en la empresa?					
DIMENSION 5			Escala de Valoración				
			1	2	3	4	5
BARRERAS DE COMUNICACIÓN	17	¿El tener una buena comunicación reduce el estrés laboral en el área de cobranza?					
	18	¿Piensa usted que para tener una buena comunicación interna se debe reducir interferencias y/o ruidos en la empresa?					
	19	¿Considera que la comunicación interna reduciría los conflictos entre trabajadores en la empresa?					
	20	¿Considera que una buena comunicación mejoraría la comprensión entre los trabajadores en el área de cobranzas?					

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE DE GESTION DE PROCESOS

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

VARIABLE 2: GESTION DE PROCESOS							
DIMENSIÓN 1			Escala de Valoración				
			1	2	3	4	5
SEGUIMIENTO Y CONTROL	1	¿Considera que una buena gestión de procesos mejoraría la correcta aplicación de las metas en el área de cobranzas?					
	2	¿Considera que la gestión de procesos influye en el control de resultados en el área de cobranzas?					
	3	¿Considera que la gestión de procesos impacta en el cumplimiento del plan acción en el área de cobranzas?					
	4	¿Considera que una gestión de procesos mejoraría el desempeño de actividades en el área de cobranzas?					
DIMENSION 2			Escala de Valoración				
			1	2	3	4	5
MEJORA DEL PROCESO	5	¿Cree usted que la gestión de procesos aumentaría el rendimiento de actividades en el área de cobranzas?					
	6	¿Considera usted que una gestión de procesos impacta en la estrategia de equipos del área de cobranzas?					
	7	¿Considera usted que una buena gestión de procesos tiene influencia en la Retroalimentación en los colaboradores del área de cobranzas?					
	8	¿Piensa usted que una buena gestión de procesos mejoraría los procesos modificados en el área de cobranzas?					
DIMENSIÓN 3			Escala de Valoración				
			1	2	3	4	5
ORGANIZACIÓN	9	¿Piensa usted que una buena gestión de procesos influye en el desempeño laboral en el área de cobranzas?					
	10	¿Considera usted que una buena gestión de procesos desarrolla el cumplimiento de proyectos del área de cobranzas?					
	11	¿Piensa usted que una buena gestión de procesos aumentaría la participación de colaboradores en el área de cobranzas?					
	12	¿Considera que la gestión de procesos impacta en el cumplimiento de funciones en el área de cobranzas?					
DIMENSION 4			Escala de Valoración				
			1	2	3	4	5

ANÁLISIS DEL PROCESO	13	¿Considera que una buena gestión de procesos influye en el cumplimiento de Proceso críticos en el área de cobranzas?					
	14	¿Cree usted que la gestión de procesos mejoraría el desarrollo de procesos en el cumplimiento de funciones en el área de cobranzas?					
	15	¿Considera que la gestión de procesos impacta en el cumplimiento de funciones en el área de cobranzas?					
	16	¿Cree usted que la gestión de procesos aumentaría el alcance de la capacidad productiva en el área de cobranzas?					
DIMENSION 5			Escala de Valoración				
			1	2	3	4	5
DESEMPEÑO DEL PROCESO	17	¿Cree usted que la gestión de procesos tiene relación con el cumplimiento de proceso productivos en el área de cobranzas?					
	18	¿Considera usted que una buena gestión de procesos impacta en el cumplimiento de producción en el área de cobranzas?					
	19	¿Piensa usted que la gestión de procesos interna impacta en la eficiencia de los procesos en el área de cobranzas?					
	20	¿Piensa usted que la gestión de procesos tiene relación con la satisfacción del cliente en el área de cobranzas?					

ANEXO 2

Ficha RUC



<p>FICHA RUC : 20101976867 AGRICOLA LAS LLAMOZAS S.A. Número de Transacción : 44086216 CIR - Constancia de Información Registrada</p>
<p>Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (D. Leg 912) a partir del 01/02/2015 Mediante Resolución Nº 0110050000708</p>

Información General del Contribuyente	
Apellidos y Nombres ó Razón Social	: AGRICOLA LAS LLAMOZAS S.A.
Tipo de Contribuyente	: 26-SOCIEDAD ANONIMA
Fecha de Inscripción	: 09/03/1993
Fecha de Inicio de Actividades	: 01/09/1960
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0011 - I. PRICO NACIONAL
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: 04/07/2014
Comprobantes electrónicos	: FACTURA (desde 04/07/2014),BOLETA (desde 04/07/2014)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	: GRUPO FE
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 9603 - POMPAS FÚNEBRES Y ACTIVIDADES CONEXAS
Actividad Económica Secundaria 1	: 6622 - ACTIVIDADES DE AGENTES Y CORREDORES DE SEGUROS
Actividad Económica Secundaria 2	: 7020 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA DE GESTIÓN
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	: COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: - - 4367230
Teléfono Fijo 1	: 1 - 6254627
Teléfono Fijo 2	: 4420722
Teléfono Móvil 1	: 1 - 993579503
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: miguel@grupofe.com.pe
Correo Electrónico 2	: kattiam@grupofe.com.pe

Domicilio Fiscal	
Actividad Economica	: 9603 - POMPAS FÚNEBRES Y ACTIVIDADES CONEXAS
Departamento	: LIMA
Provincia	: LIMA
Distrito	: SAN BORJA
Tipo y Nombre Zona	: URB. JAVIER PRADO
Tipo y Nombre Vía	: AV. JAVIER PRADO ESTE
Nro	: 3580
Km	: -
Mz	: -

Lote	:	-
Dpto	:	-
Interior	:	-
Otras Referencias	:	-
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	:	ALQUILADO

Datos de la Empresa	
Fecha Inscripción RR.PP	: 25/02/1991
Número de Partida Registral	: 11124339
Tomo/Ficha	: 4
Folio	: 378
Asiento	: 10
Origen del Capital	: NACIONAL
Pais de Origen del Capital	: -

Registro de Tributos Afectos				
Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/01/1982	-	-	-
IGV - LIQUI COMPRA-RETENCIONES	01/08/1999	-	-	-
IGV-REG.PROVEEDOR.-RETENCIONES	01/06/2002	-	-	-
RENTA-2DA. CATEG.-RETENCIONES	01/08/1999	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	01/01/1969	-	-	-
RENTA - DISTRIBUCIÓN DIVIDENDOS	01/06/2005	-	-	-
IMPTEMPORAL A LOS ACTV.NETOS	01/03/2005	-	-	-
RETENC. RTA. LIQUIDAC. COMPRAS	01/02/2006	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	12/03/1986	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	23/12/1987	-	-	-
RENTA - NO DOMIC.-RETENCIONES	01/07/1999	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/07/1999	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/10/1999	-	-	-

Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07869373	NAVARRO GRAU DYER MICHELLE MARIA Dirección MLC. MALECON CISNEROS 740 Dpto 1802	DIRECTOR Ubigeo LIMA LIMA MIRAFLORES	01/10/1969 Teléfono 15 - -	17/03/1993 Correo -	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -25839686	LEON ORTIZ MILAGROS ESTHER Dirección AV. JAVIER PRADO ESTE 3580	APODERADO Ubigeo LIMA LIMA SAN BORJA	19/11/1977 Teléfono 15 - -	25/06/2012 Correo -	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -40039092	LLERENA ALARCON GIANINA KAROLA Dirección URB. ORRANTIA CAL. CABO BLANCO 297	APODERADO Ubigeo LIMA LIMA SAN ISIDRO	28/12/1978 Teléfono 15 - 987982674	14/12/2020 Correo gjaninal@grupofe.com.pe	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -41233192	PARODI RODRIGUEZ CARLOS MANUEL ULISES Dirección AV. JAVIER PRADO ESTE 3580	APODERADO Ubigeo LIMA LIMA SAN BORJA	12/02/1982 Teléfono 15 - -	01/06/2012 Correo -	Representación -
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -49008732	AMAYA TAMEZ ALEJANDRO Dirección CAL. PARQUE MELITON PORAAAS 379 Dpto 201	GERENTE GENERAL Ubigeo LIMA LIMA MIRAFLORES	14/12/1970 Teléfono 15 - 987982674	09/10/2018 Correo miguelid@campofe.com.pe	Nro. Orden de Representación -

Otras Personas Vinculadas						
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
CARNÉ DE EXTRANJERÍA -000364901	AMAYA TAMEZ ALEJANDRO Dirección	DIRECTORES Ubigeo -	14/12/1970 Teléfono 1 - 6254600	10/12/2013	- Correo miguelid@campofe.com.pe	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07834456	DYER CAVALLERO THESSA LUISA Dirección URB. JACARANDA AV. JAVIER PRADO ESTE 3580	DIRECTORES Ubigeo LIMA LIMA SAN BORJA	16/03/1947 Teléfono 15 - -	28/12/2001	- Correo -	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07869373	NAVARRO GRAU DYER MICHELLE MARIA Dirección	DIRECTORES Ubigeo -	01/10/1969 Teléfono -	27/12/2001	- Correo -	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07874952	NAVARRO GRAU DYER RAFAEL Dirección	DIRECTORES Ubigeo -	30/05/1971 Teléfono -	27/12/2001	- Correo -	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07864632	NAVARRO GRAU DYER THESSA MARIA LINA Dirección	DIRECTORES Ubigeo -	17/05/1968 Teléfono -	27/12/2001	- Correo -	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07275163	NAVARRO GRAU JUAN ANTONIO Dirección URB. JARANDA AV. JAVIER PRADO ESTE 3580	DIRECTORES Ubigeo LIMA LIMA SAN BORJA	05/03/1939 Teléfono 15 - -	28/12/2001	- Correo -	-
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES -2055572680	MONTEALEGRE HOLDING S.A.C. Dirección URB. JACARANDA II AV. PRADO ESTE, JAVIER 3580	SOCIO Ubigeo LIMA LIMA SAN BORJA	- Teléfono 15 - 6181000	28/11/2013	- Correo jelcorrobarrutia@coriperu.com.pe	33.333300000
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07869373	NAVARRO GRAU DYER MICHELLE MARIA Dirección	SOCIO Ubigeo -	01/10/1969 Teléfono -	19/10/2010	- Correo -	33.333300000
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07874952	NAVARRO GRAU DYER RAFAEL Dirección	SOCIO Ubigeo -	30/05/1971 Teléfono -	19/10/2010	- Correo -	33.333300000

Establecimientos Anexos						
Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0003	L. COMERCIAL	CAMPO FE NORTE	LIMA LIMA PUENTE PIEDRA	URB. SHANGRI-LA AV. LOS PINOS 626	-	ALQUILADO
0002	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE LURIGANCHO	OTR. AUTOPISTA RAMIRO PRIALE AV. RAMIRO PRIALE KMS	CRUCE CON AV LOS TUCANES	ALQUILADO
0005	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SAN BORJA	URB. SAN BORJA NORTE AV. JAVIER PRADO ESTE 2248	-	ALQUILADO
0007	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA INDEPENDENCIA	URB. PANAMERICANA NORTE AV. ALFREDO MENDIOLA 3698	MODULO 34, C.C. MEGA PLAZA	ALQUILADO
0012	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA INDEPENDENCIA	URB. INDEPENDENCIA AV. ALFREDO MENDIOLA 1400	MODULO M-23	ALQUILADO
0010	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE LURIGANCHO	URB. LAS FLORES 81 AV. PROCERES DE LA INDEPENDEN 1632	MZ 2 PARC LTA-2	ALQUILADO
0011	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SANTA ANITA	URB. SANTA ANITA AV. CARRETERA CENTRAL 111	MODULO N MF-07	ALQUILADO

Importante

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

DEPENDENCIA SUNAT
 Fecha:23/11/2021
 Hora:11:43

ANEXO 3

Carta de autorización

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA
PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O INFORME DE
SUFICIENCIA PROFESIONAL**



Yo Lorena Almonte Ruiz

(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

Identificado con DNI o CE N° 07521496, como representante legal de la empresa /
institución: GRUPO FE SRL.

ubicada en la ciudad de Lima con R.U.C. N° 20101976067.
Otorgo la AUTORIZACIÓN de uso de información a:

- 1) Aracely Vanessa Quispe Torres, con DNI/CE 76440048
- 2) Meliza Andrea Marcacuzco Avilez, con DNI/CE 73128043

Egresado/s de la () Carrera profesional o () Programa de Posgrado de Administración
(carrera xxxxxx / maestría)

para que utilice la siguiente información de la empresa: La información de colaboradores y análisis de respuestas, con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, () Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Título Profesional () Maestro, () Doctor.

Autorizamos expresamente el uso de la información con fines académicos, incluyendo su publicación en el repositorio de la Universidad Privada del Norte contribuyendo a la comunidad educativa y sociedad en su conjunto.

Indicar si el representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada:

- () Mantener en **RESERVA** el nombre o cualquier distintivo de la empresa.
() **Autorizo** mencionar el nombre y cualquier distintivo de la empresa.

Lima, 18 de Enero del 2024.

LORENA ALMONTE RUIZ



Firma del Representante Legal o Autoridad
DNI o CE: 07521496
N° de celular de contacto: 98161075

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del egresado (1)
DNI: 76440048



Firma del egresado (2)
DNI: 73128043

CÓDIGO DE DOCUMENTO
FECHA DE VIGENCIA

COR-F-REC-VAC-05.04
14/12/2023

NÚMERO VERSIÓN

09

PÁGINA

Página 1 de 1

ANEXO 4

Validación de expertos

UPN
UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

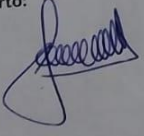
MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Comunicación Interna y su relación en la gestión de procesos del área de cobranzas en la empresa GRUPO FE S.A. AÑO 2021
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial
Apellidos y nombres del experto:	Omar Cosme Silva
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Comunicación Interna y Gestión de procesos.

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?		✓	
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

Sugerencias:
Ninguna; procede

Firma del experto:


MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la Investigación:	Comunicación interna y su relación en la gestión de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A., 2021
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión Empresarial
Apellidos y nombres del experto:	Mg. Aguirre Pérez Olga Paola
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Comunicación interna y Gestión Empresarial


Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	Comunicación interna y su relación en la gestión de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A., 2021			
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Mg. Huaman Tuesta Jose Roberto			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Comunicación interna y Gestión Empresarial			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Firma del experto:				
				

ANEXO 5

Constancia de inscripción en el registro Nacional de grados y títulos

	PERÚ	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	-------------	-------------------------	---	---

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO	
Apellidos	COSME SILVA
Nombres	OMAR
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	25717320
INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	
Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE
Presidente Cog-Une	FREDDY ALBERTO APONTE GUERRERO
Secretario General	LUIS MAGNO BARRIOS TINOCO
Director De La Epg	LUIS ALBERTO RODRIGUEZ DE LOS RIOS
INFORMACIÓN DEL DIPLOMA	
Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN EDUCACION MENCION: EDUCACION MATEMATICA
Fecha de Expedición	03/02/2014
Resolución/Acta	0590-13-CU-COG-UNE
Diploma	A1396937

 CÓDIGO VIRTUAL 0000553221	<p>Lugar y fecha de emisión de la presente constancia: Santiago de Surco, 22 de Enero de 2022</p>  JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA JEFA Unidad de Registro de Grados y Títulos Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu	 SUNEDU SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA Firmado digitalmente por: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria Idioma: Servidor de Agente automatizado Fecha: 22/01/2022 14:26:46-0500
---	--	---

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
(* El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

ANEXO 06

Matriz de Operacionalización – Comunicación interna

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES
Comunicación Interna	Según Cuenca (2018) la comunicación interna lo define como el conjunto de actividades de comunicación desarrolladas por una organización, orientadas a la creación y mantenimiento de unas buenas relaciones con y entre sus miembros, mediante el uso de diferentes técnicas e instrumentos de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivado, contribuyendo a su vez, al logro de los objetivos organizacionales. (Pág. 17)	Resultados obtenidas a través del instrumento con escala de Likert de 20 preguntas divididas en 5 dimensiones. Cada pregunta refleja actitudes positivas o negativas en relación a cada referencia en base a la siguiente escala: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo.	Dimensión estratégica	Objetivos de la organización	Proceso de cobranza en la organización
				Evaluación de su puesto	Transcendencia de los colaboradores
				Objetivos personales	Cumplimiento de metas
				Tiempo	Tiempo promedio de elaboración de reportes de cobranzas
			Expresión emocional	Expresión de Sentimientos	Rendimiento en el trabajo
				Satisfacción social	Productividad en equipo
				Autonomía emocional	Resultados de las actividades
				Motivación en el trabajo	Compromiso laboral
			Información organizacional	Transmisión de datos	Retroalimentación en la organización
				Toma de decisiones	Eficiencia organizacional
				Proceso organizacional	Gestión empresarial
				Análisis del problema	Identificación del problema
			Flujos de comunicación	Comunicación descendente	Delegación de responsabilidades
				Comunicación ascendente	Quejas del personal
				Comunicación horizontal	Participación del personal
				Comunicación oblicua	Información global
			Barreras de comunicación	Sobrecarga de información	Estrés laboral
Barreras físicas	Interferencias y/o ruidos				
clima laboral	Conflicto entre los trabajadores				
Empatía laboral	Comprensión entre los trabajadores				

ANEXO 07

Matriz de Operacionalización – Gestión de Procesos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de procesos	Según Hernández (2022) lo define genéricamente como un conjunto de actividades que actúan sobre uno o más tipos de entrada y crean una salida que a aportar valor para un destinatario determinado. Aunque de hecho existan otros, de la definición dada puede desprenderse que un proceso tiene al menos cinco elementos asociados: entradas, salidas, actividades, valor y destinatarios. (p.36)	Resultados obtenidas a través del instrumento con escala de Likert de 20 preguntas divididas en 5 dimensiones. Cada pregunta refleja actitudes positivas o negativas en relación a cada referencia en base a la siguiente escala: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo..	Seguimiento y control	Análisis de resultados	Correcta aplicación de las metas
				Informe de seguimiento	Control de resultados
				Evolución de proyectos	Cumplimiento de plan acción
				Control de actividades	Desempeño de actividades
			Mejora del proceso	Automatización	Rendimiento de actividades
				Alineamiento estratégico	Estrategia de equipos
				Mejora continua	Retroalimentación en los colaboradores
			Organización	Implementación de mejora de procesos	Procesos modificados
				Equipo de trabajo	Desempeño laboral
				Planificación del proyecto	Cumplimiento de proyectos
				Actividades grupales	Participación de colaboradores
			Análisis del proceso	Funciones establecidas	Cumplimiento de funciones
				Procesos críticos	Cumplimiento de Procesos críticos
				Diagrama de flujo	Desarrollo de procesos
				Caracterización de procesos	Funcionamiento de procesos
			Desempeño del proceso	Auditoria de procedimiento de trabajo	Alcance de capacidad productiva
				Procesos productivos	Cumplimiento de procesos productivos
Nivel de producción	Cumplimiento de producción				
Nivel de eficiencia	Eficiencia de los procesos				
	Indicador de calidad	Satisfacción del cliente			

ANEXO 08

Matriz de Operacionalización – Gestión de Procesos

Matriz de Consistencia				
Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Tipo de investigación	Nivel de investigación
Problema general	Objetivos generales	Hipótesis general	Sánchez et al. (2018) sostienen que este tipo de investigación es un “tipo de investigación orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos sin una finalidad práctica específica e inmediata. Busca principios y leyes científicas, pudiendo organizar una teoría científica. Es llamada también investigación científica básica”.	El presente trabajo de investigación tiene como nivel de estudio correlacional
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna en la gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe S.A. en el año 2021?	Determinar si existe la relación entre la comunicación interna en la gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe S.A.; año 2021	Existe relación entre la comunicación interna en la gestión de procesos del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe S.A.; año 2021.		
Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específico		
¿Cuál es la relación entre la Dimensión Estratégica en el seguimiento y control del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A.; año 2021?	Determinar si existe la relación entre la Dimensión Estratégica en el seguimiento y control del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A.; año 2021.	Existe relación entre la Dimensión Estratégica en el seguimiento y control del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A.; año 2021.		
¿Cuál es la relación entre la Expresión Emocional en la mejora de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A.; año 2021?	Determinar si existe la relación entre la Expresión Emocional en la mejora de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A.; año 2021.	Existe relación entre la Expresión Emocional en la mejora de procesos del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A.; año 2021		
¿Cuál es la relación entre la información Organizacional en la organización del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A.; año 2021?	Determinar si existe la relación entre la información Organizacional en la organización del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A.; año 2021.	Existe relación entre la información Organizacional en la organización del área de cobranzas en la empresa Grupo Fe S.A.; año 2021		

ANEXO 09

Evaluación por niveles de dimensión

Escala cualitativa	Escala cuantitativa									
	Dimensión estratégica (4)		Expresión emocional (4)		Información organizacional (4)		Flujos de comunicación (4)		Barreras de comunicación (4)	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
Bajo (1)	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6
Regular (2)	7	12	7	12	7	12	7	12	7	12
Alto (3)	13	20	13	20	13	20	13	20	13	20

Niveles	Comunicación interna	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
Bajo (1)	1	33
Regular (2)	34	66
Alto (3)	67	100

Niveles	Gestión de procesos	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
Bajo (1)	1	33
Regular (2)	34	66
Alto (3)	67	100