



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Comunicación Interna en la Gestión por Procesos y Calidad en la atención al cliente en la Clínica Odontológica Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña-Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Administración

AUTOR:

Mgtr. Jorge Collahua Enciso
(ORCID: 0000-0002-6911-1994)

ASESORA:

Dra. Teresa Narváez Aranibar
(ORCID: 0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LIMA- PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida. A mi gran Universidad César Vallejo que me recibieron para desempeñarme profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a mi asesora Dra. Teresa Narváez Aranibar, por estar siempre dispuesta a contestar cada duda presentada y por orientarme en la elaboración y culminación de la presente tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jorge Collahua Enciso con DNI 06136386, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa de Doctorado en Administración, de la Universidad César Vallejo, presento mi trabajo académico titulado “Comunicación Interna en la Gestión por procesos y calidad en la atención al cliente en la clínica Odontológica Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña-Lima, año 2019”, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Los Olivos, 27 diciembre 2019



Jorge Collahua Enciso
DNI 06136386

v

v

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	23
2.1. Tipo y diseño de investigación	23
2.2. Operacionalización de variables	25
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5. Procedimiento	32
2.6. Método de análisis de datos	34
2.7. Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. PROPUESTA	64
REFERENCIAS	65
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de variable: Calidad	25
Tabla 2	Operacionalización de variable: Gestión por procesos	26
Tabla 3	Operacionalización de variable: Comunicación interna	27
Tabla 4	Población	28
Tabla 5	Validación de juicios de expertos	30
Tabla 6	Niveles de confiabilidad	30
Tabla 7	Estadística de fiabilidad de Comunicación interna	31
Tabla 8	Estadística de fiabilidad de Calidad	31
Tabla 9	Estadística de fiabilidad de Gestión por procesos	31
Tabla 10	Baremación de la variable calidad	32
Tabla 11	Baremación de la variable gestión por proceso	33
Tabla 12	Baremación de la variable comunicación interna	33
Tabla 13	Frecuencia y porcentaje sobre la calidad	34
Tabla 14	Frecuencia y porcentaje sobre la calidad en su dimensión Fidelización de clientes	35
Tabla 15	Frecuencia y porcentaje sobre la calidad en su dimensión Motivación de los trabajadores	36
Tabla 16	Frecuencia y porcentaje sobre la calidad en su dimensión Innovación tecnológica	37
Tabla 17	Frecuencia y porcentaje sobre gestión por proceso	38
Tabla 18	Frecuencia y porcentaje sobre gestión por proceso en su dimensión Eficiencia	39
Tabla 19	Frecuencia y porcentaje sobre gestión por proceso en su dimensión Eficacia	40
Tabla 20	Frecuencia y porcentaje sobre gestión por proceso en su dimensión Productividad	41
Tabla 21	Frecuencia y porcentaje sobre comunicación interna	42
Tabla 22	Frecuencia y porcentaje sobre comunicación interna en su dimensión comunicación ascendente	43

Tabla 23	Frecuencia y porcentaje sobre comunicación interna en su dimensión comunicación descendente	44
Tabla 24	Distribución del porcentaje de la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos	45
Tabla 25	Distribución del porcentaje de la Fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por procesos	46
Tabla 26	Distribución del porcentaje de la Motivación de los trabajadores con la comunicación interna y la gestión por procesos	48
Tabla 27	Distribución del porcentaje de la Innovación tecnológica con la comunicación interna y la gestión por procesos	50
Tabla 28	Pruebas de normalidad	53
Tabla 29	Coefficiente de correlación y significación entre la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos	55
Tabla 30	Coefficiente de correlación y significación entre la fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por procesos	56
Tabla 31	Coefficiente de correlación y significación entre la motivación de los trabajadores con la comunicación interna y la gestión por procesos	57
Tabla 32	Coefficiente de correlación y significación entre la innovación tecnológica con la comunicación interna y la gestión por procesos	58

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.	
Figura 1.	Percepción de la variable calidad	35
Figura 2.	Percepción de la dimensión Fidelización de clientes	36
Figura 3.	Percepción de la dimensión Motivación de los trabajadores	37
Figura 4.	Percepción de la dimensión Innovación tecnológica	38
Figura 5.	Percepción de la variable gestión por proceso	39
Figura 6.	Percepción de la dimensión Eficiencia	40
Figura 7.	Percepción de la dimensión Eficacia	41
Figura 8.	Percepción de la dimensión Productividad	42
Figura 9.	Percepción de la variable comunicación interna	43
Figura 10.	Percepción de la dimensión comunicación ascendente	44
Figura 11.	Percepción de la dimensión comunicación descendente	45
Figura 12.	Resultado calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos	47
Figura 13.	Resultado Fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por procesos	50
Figura 14.	Resultado Motivación de los trabajadores con la comunicación interna y la gestión por procesos	52
Figura 15.	Resultado Innovación tecnológica con la comunicación interna y la gestión por procesos	54

RESUMEN

El objetivo general del estudio fue: Determinar la relación entre la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019, además en la variable calidad, se tiene con dimensiones fidelización de clientes, innovación tecnológica y motivación de los trabajadores, igual forma en la variable comunicación interna, se tiene las dimensiones comunicación ascendente y comunicación descendente, así mismo en la variable gestión por procesos, se tiene las dimensiones eficiencia, eficacia y productividad. Desarrollando un tipo de investigación aplicada de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, con una población de 122 y una muestra de 40 con un muestreo probabilístico. Usando tres instrumentos con la valoración de evaluación siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca, determinando su confiabilidad a través del estadístico Alpha de Cronbach: con 0.772 en la variable calidad, 0.765 en la variable comunicación interna y 0.867 en la variable gestión por procesos, las tres con fuerte confiabilidad. En cuanto al coeficiente de correlación de las variables, se obtuvo el coeficiente de Spearman $Rho = 0.529$, lo que significa que puede haber una relación positiva y moderada, también se obtuvo coeficiente de Spearman $Rho = 0.357$, 0.332 lo que significa que puede haber una relación positiva y baja entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05 , lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto: Si existe relación entre la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.

Palabras clave: Calidad, comunicación interna, gestión por procesos, estudiantes

ABSTRACT

The general objective of the study was: To determine the relationship between service quality with internal communication and process management at the Víctor Raúl Haya de la Torre Stomatology Clinic, Breña district, year 2019, in addition to the quality variable, With customer loyalty, technological innovation and motivation of the workers dimensions, the same way in the internal communication variable, it has the dimensions upstream communication and downward communication, likewise in the process management variable, it has the dimensions efficiency, effectiveness and productivity. Developing a type of applied research of correlational descriptive level, quantitative approach and non-experimental design, with a population of 122 and a sample of 40 with a probabilistic sampling. Using three instruments with the evaluation assessment always, almost always, sometimes, almost never and never, determining its reliability through the Cronbach Alpha statistic: with 0.772 in the quality variable, 0.765 in the internal communication variable and 0.867 in the variable process management, all three with strong reliability. Regarding the correlation coefficient of the variables, the Spearman Rho coefficient = 0.529 was obtained, which means that there can be a positive and moderate relationship, Spearman Rho coefficient = 0.357, 0.332 was also obtained, which means that there may be a positive and low relationship between the variables, and whose calculated p-value is <0.05 , which allows to reject the null hypothesis (H_0). Therefore: If there is a relationship between quality in the service with internal communication and process management in the Stomatological Clinic Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña district, year 2019.

Keywords: Quality, internal communication, process management, students

RESUMO

O objetivo geral do estudo foi: Determinar a relação entre qualidade de serviço com comunicação interna e gerenciamento de processos na Clínica de Estomatologia Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, ano de 2019, além da variável qualidade, Com a lealdade do cliente, a inovação tecnológica e a motivação das dimensões dos trabalhadores, da mesma forma na variável comunicação interna, temos as dimensões comunicação upstream e comunicação descendente, assim como na variável gerenciamento de processos, temos as dimensões eficiência, eficácia e produtividade Desenvolvimento de um tipo de pesquisa aplicada de nível descritivo correlacional, abordagem quantitativa e desenho não experimental, com uma população de 122 e uma amostra de 40 com amostragem probabilística. Utilizando três instrumentos com a avaliação sempre, quase sempre, às vezes, quase nunca e nunca, determinando sua confiabilidade através da estatística Alfa de Cronbach: com 0,772 na variável qualidade, 0,765 na variável comunicação interna e 0,867 na variável gerenciamento de processos, todos os três com forte confiabilidade. Em relação ao coeficiente de correlação das variáveis, foi obtido o coeficiente de Spearman $Rho = 0,529$, o que significa que pode haver uma relação positiva e moderada, o coeficiente de Spearman $Rho = 0,357$, também foi obtido 0,332, o que significa que pode haver uma relação positiva e baixa entre as variáveis e cujo valor de p calculado é $<0,05$, o que permite rejeitar a hipótese nula (H_0). Portanto: se houver relação entre qualidade no serviço e comunicação interna e gerenciamento de processos na Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, ano de 2019.

Palavras-chave: Qualidade, comunicação interna, gerenciamento de processos, estudantes.



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo,Teresa Narváez Aranibar docente de la Facultad...Ciencias Empresariales...y Escuela Profesional...de...Administración. De la Universidad César Vallejo Lima ---Este..... (Precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada "Comunicación Interna en la Gestión por procesos y Calidad en la atención al cliente en la Clínica Odontológica Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña-Lima", del (de la) estudiante...Jorge Collahua Enciso, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha.....09.....de...Enero..... 2020.

Firma

Teresa Narváez Aranibar

DNI: ...10122038.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------