

**DIAGNÓSTICO DE LAS CONDICIONES ACTUALES DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS. CASO: OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE CANTV, SAN CARLOS - COJEDES**

**DIAGNOSIS OF THE CURRENT CONDITIONS OF ADMINISTRATIVE PROCESSES. CASE: CANTV CUSTOMER SERVICE OFFICE, SAN CARLOS - COJEDES**

Julia Silva

Maestrante en Gerencia Pública (UNELLEZ). ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-1855-6912>. Correo electrónico: [jjuliadejesus@gmail.com](mailto:jjuliadejesus@gmail.com).

Inirida Loreto

Doctora en Ambiente y Desarrollo (UNELLEZ). Magister Scientiarum en Administración Mención Gerencia General (UNELLEZ). Ingeniero Industrial (UNET). Docente ordinario a Dedicación Exclusiva con la Categoría Asociado UNELLEZ - San Carlos, Cojedes. Venezuela. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7481-4459>. Correo electrónico: [iniloreto@gmail.com](mailto:iniloreto@gmail.com).

**Autor de correspondencia:** [jjuliadejesus@gmail.com](mailto:jjuliadejesus@gmail.com).

**Recibido:** 10/05/2023 **Admitido:** 28/06/2023

**RESUMEN**

La presente investigación está enmarcada en el paradigma positivista, enfoque cuantitativo, cuyo objetivo general es diagnosticar las condiciones actuales de los procesos administrativos en la oficina de atención al cliente Cantv, San Carlos, Cojedes, la investigación es de tipo de campo, diseño no experimental, la población estuvo conformada por 12 individuos, con una muestra censal de 12 sujetos de estudio, el instrumento de recolección de datos se estructuró con 15 ítems con respuesta dicotómica SI o NO, el instrumento cuenta con la validación mediante tres (03) expertos, la confiabilidad del instrumento se calculó por el coeficiente Kuder Richardson cuyo valor fue 0.80, que lo hace confiable, del diagnóstico se establece que esta organización posee bajo liderazgo por parte de la gerencia, alta rotación de personal, deficiente comunicación y desconocimiento de los manuales de normas y procedimientos. Se concluye que, al observar y valorar el comportamiento de los gerentes de la Oficina de Atención al Cliente de CANTV, se aprecia que las estrategias gerenciales aplicadas dentro de su organización, no están basadas en el principio fundamental de la planificación estratégica, lo cual incide negativamente en los procesos que allí se ejecutan.

**Palabras clave:** Diagnostico, Procesos Administrativos, Atención al Cliente.

**ABSTRACT**

The present investigation is framed in the positivist paradigm, quantitative approach, whose general objective is to diagnose the current conditions of the administrative processes in the Cantv customer service office, San Carlos, Cojedes, the investigation is field type, non-experimental design, the population was made up of 12 individuals, with a census sample of 12 study subjects, the data collection instrument was structured with 15 items with a dichotomous YES or NO response, the instrument is validated by three (03) experts, the reliability of the instrument was calculated by the Kuder Richardson coefficient whose value was 0.80, which makes it reliable, from the diagnosis it is established that this organization has low leadership by management, high staff turnover, poor communication and ignorance of the manuals of rules and procedures. It is concluded that, when observing and evaluating the behavior of the managers of the CANTV Customer Service Office, it is

appreciated that the management strategies applied within their organization are not based on the fundamental principle of strategic planning, which affects negatively in the processes that are executed there.

**Keywords:** Diagnosis, Administrative Processes, Customer Service.

## INTRODUCCIÓN

Desde el inicio de la primera llamada telefónica hasta la actualidad han transcurrido más de cien años. Actualmente estamos conviviendo en una la sociedad que se ha considerado la más conectada, gracias al progreso de las telecomunicaciones. Estas viven formando una nueva perspectiva del mundo, es una de las actividades con mayor dinámica, y que continuamente está generando nuevos servicios de acuerdo a las necesidades del mercado. Al respecto, las Naciones Unidas (2021) indican que:

El teletrabajo irrumpió en los mercados laborales de América Latina y el Caribe como una manera de enfrentar las consecuencias de la pandemia COVID-19, permitiendo la continuidad de actividades en algunos sectores en el contexto de una caída devastadora de la actividad económica, con pérdida de empleo, caída de los ingresos y cierre de empresas.

Del mismo modo, este impacto del confinamiento del COVID 19 también afectó el área educativa, al respecto Muñoz (2020) expresa que:

El COVID-19 ha tenido un gran impacto en los estudiantes, docentes y organizaciones educativas de todo el mundo, provocó que escuelas,

colegios y universidades de todo el mundo cerraran sus campus para que los estudiantes pudieran seguir las medidas de distanciamiento social para preservar la salud.

Por lo expresado anteriormente, la humanidad ha debido cambiar de un entorno presencial a uno virtual y a distancia de una forma rápida, demandando abruptamente el uso de equipos de computación y del internet, este último indispensable para cualquier trabajo o clase a distancia. Es importante destacar que este aumento de uso de la virtualidad llevo para quedarse y que a pesar que ya se ha realizado un llamado a la presencialidad, sobre todo las instituciones de educación superior pretenden continuar con ambas modalidades.

Es por ello que, las poblaciones del mundo se han visto en la necesidad de desplegar políticas de inserción con el objetivo de reducir la brecha digital, siendo transcendental que se esté al tanto de los procesos que junto a las telecomunicaciones se observan, es obligatorio conocer a los actores que participan directamente en la generación de los servicios y que hacen viable las comunicaciones. Es necesario conocerlos para poder gestionarlos de una manera estratégica, y emplear herramientas modernas de la administración para conseguir

su eficiencia teniendo en cuenta que lo único constante en la vida es el cambio.

Cuando las organizaciones se sitúan en sectores estimados importantes para el progreso del país, sus estrategias además de abrir la puerta al logro de objetivos deben guardar correspondencia con los planes de desarrollo financiero y sociales nacionales; tal es el caso de la parte de las telecomunicaciones; siendo la principal empresa en el país la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV), es una empresa del Estado venezolano, instituida el 20 de Junio de 1930, y hoy en día es proveedora de servicios de telefonía fija, inalámbrica, servicios de internet, servicios de venta de equipos tecnológicos y televisión satelital.

Es por esto que Finol, Useche y Queipo (n.d.), reflexionan en relación al tema y afirman que:

La expansión del sector de telecomunicaciones ha llevado a las organizaciones que se mueven en esa área a la exploración de modelos gerenciales, los cuales no son más que un conjunto de asunciones técnico/ metodológicas para orientar el deber ser de los procesos organizacionales, e indicar el camino a seguir para minimizar los costos e incrementar la rentabilidad, facilitando a las empresas el uso eficaz y productivo de los recursos, fuerza laboral y procesos organizacionales. (p. 25)

En este sentido se desarrolla el presente trabajo, cuyo objetivo es realizar un diagnóstico de las condiciones actuales de los procesos administrativos en la oficina de atención al cliente CANTV, San Carlos, Cojedes, principal empresa de telecomunicaciones del país.

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Los procesos administrativos, según Chiavenato, (2011) “se basan en la división del trabajo, en la unidad de mandato y en la amplitud del control, el cual permite una organización capaz de proporcionar la máxima eficiencia posible”. (p.119). Con el pasar del tiempo, la administración general, ha evolucionado en su función principal, ya que, actualmente no solo representa una serie de pasos básicos o procesos para controlar la productividad del negocio, sino que también con el desarrollo de nuevos modelos que han ingresado al círculo de la mejora continua, se hace posible la reducción de los errores en la misma, pero siempre, enmarcada dentro de estos procesos básicos para así garantizar el funcionamiento institucional adecuado. Siendo este proceso una consecución de fases a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Algunos autores que estudian dicho proceso lo han dividido de acuerdo al grado de análisis del proceso, muchos convergen en la división cuatripartita, de cuatro fases: planeación, organización, dirección y control. (May, Romero y Cruz, 2022, p.4).

Es importante destacar que, antes de iniciar cualquier acción administrativa es imprescindible determinar los resultados que pretende alcanzar el grupo social, así como las condiciones futuras y los elementos necesarios para que este funcione eficazmente. Esto solo se puede lograr a través de la planeación. Carecer de estos fundamentos implica graves riesgos, desperdicios de esfuerzos y de recursos, y una administración por demás fortuita e improvisada. (May, Romero y Cruz, 2022, p.7).

La planeación, según Munch (2010) “Es cuando se determinan los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos” (p.27).

La organización es el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como la determinación de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo (Ramírez, 2015). Por medio de la organización se determina los pasos para alcanzar los objetivos mediante la coordinación de los recursos disponibles para lograr los objetivos y la simplificación del trabajo. Al respecto, Robbins y Coulter (2014), indican que “Cuando los gerentes organizan, determinan las tareas a realizar, que deben llevarlas a cabo, cómo se agrupan las actividades, quién le

reporta a quién y en dónde se toman las decisiones” (p. 9).

Con respecto a la dirección, Reyes (2005), describe a la dirección como “la acción y efecto de dirigir (llevar algo hacia un término o lugar, guiar, encaminar las operaciones a un fin, regir, dar reglas, aconsejar u orientar)” (p. 41). Bajo este mismo enfoque, Bouloc (2006), afirma que “Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro surge de los pasos de la planificación y la organización” (p. 71).

Es absolutamente necesario revisar frecuentemente los planes, acciones, actitudes, para determinar que tan bien se está haciendo el trabajo. Si no se está en constante revisión no se estará al tanto de los errores cometidos, y en consecuencia los seguiremos repitiendo con su inexorable efecto negativo en el desarrollo de nuestros planes.

Según Bernal y Sierra (2008), el control es el “Proceso que consiste en evaluar y retroalimentar, es decir, proveer a la organización de información que le indique cómo es su desempeño y cuál es la dinámica del entorno en el que actúa, con el propósito de lograr sus objetivos” (p. 54). Gryna (2005) expresa que,

el control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no

podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. (p. 44)

Otro termino importante en esta investigación es el de cliente, este es la persona más importante para cualquier negocio, no son una interrupción en nuestro trabajo, son un fundamento, son personas que llegan a nosotros con sus necesidades y deseos y nuestro trabajo consiste en satisfacerlos; los clientes de las empresas de servicios se sienten defraudados y desalentados, no por sus precios, sino por la apatía, la indiferencia y la falta de atención de sus empleados. Para Quiroa (2019), “el cliente es el principal foco de atención de cualquier empresa, por lo que todos los planes y las estrategias de marketing deben enfocarse, desarrollarse e implementarse en concordancia con ellos”. (n.d.).

Luego de analizar los conceptos obtenidos se puede exponer que el servicio es todo acto o acción que se brinda para satisfacer una necesidad, no dan como consecuencia ninguna pertenencia; en oposición de los bienes físicos, los servicios no logran verse, probarse ni palpase antes de su uso, se originan y consumen al mismo tiempo, no consiguen preservarse, almacenarse o devolverse; siempre son diferentes entre sí, debido a que dependen de quién los proporciona y de cómo o dónde se brindan, al ofrecer un servicio de

forma completa a un cliente, el mismo le añade valor a quien lo recibe.

En el contexto de esta investigación también se considera imprescindible determinar el termino telecomunicaciones, Conatel (2022) en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 4, la define como:

toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza, por hilo, radioelectricidad, medios ópticos, u otros medios electromagnéticos afines, inventados o por inventarse. El establecimiento o explotación de redes de telecomunicaciones y la prestación de servicios de telecomunicaciones se consideran actividades de servicio e interés público, para cuyo ejercicio se requerirá la obtención previa de la correspondiente habilitación administrativa, concesión o permiso.

La telecomunicación es toda transferencia y recepción de señales de cualquier medio, típico que sean electromagnéticas, que contenga símbolos, sonidos, representaciones pictóricas o en concluyente cualquier tipo de información que se quiera participar a incuestionable distancia.

### **Materiales y Métodos**

Esta investigación está circunscrita por el paradigma positivista, Herrera (2018) considera que éste busca explicar, predecir, controlar los fenómenos, verificar teorías y leyes para regular los fenómenos; identificar causas reales,

temporalmente precedentes o simultáneas. Con un enfoque cuantitativo, al cual, Otero (2018) expresa que es aquel que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la estadística de los individuos. Por consiguiente, se asume este enfoque, ya que la realidad es descubierta, descrita de una manera objetiva, lo que permite explicar, predecir y controlar el fenómeno objeto de estudio que es analizado con el empleo de las estadísticas descriptivas. Esto permitirá una medición controlada y objetiva de las variables e indicadores, a la vez que se generalizan sus resultados

El tipo de la investigación fue de campo, según Rus (2020) consiste en: recopilar los datos directamente de la realidad y permite la obtención de información directa en relación a un problema. En la investigación se tomaron los datos directamente de la realidad, en este caso en la empresa CANTV, estos casos son llamados primarios.

Esta investigación es de nivel descriptivo, al respecto Rus (2020), indica que se analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas, y un diseño no experimental, ya que no pretende manipular las variables, sino que los fenómenos se observaron tal como se dieron en su contexto natural.

A estos efectos la población está conformada por los doce (12) trabajadores de la

Oficina de Atención al Cliente (Supervisor y empleados) de Cantv, ubicada en la ciudad de San Carlos, Estado Cojedes. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la muestra es en esencia un subgrupo de la población, es decir, pertenecen al conjunto definido en sus características. En esta investigación se refiere a que por el tamaño de la población se usará una muestra censal, es decir, se considerará toda la población para ser estudiada. Al respecto, Ramírez (2012) establece la muestra censal como aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra. Al tomar la totalidad de la población se asegura su validez.

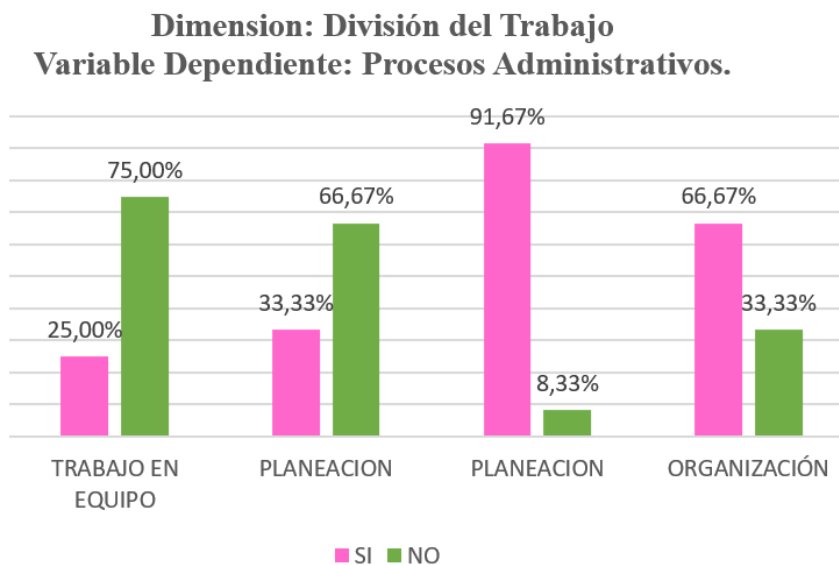
En esta investigación se empleó la técnica de la encuesta por ser una de las más usadas en investigaciones de tipo descriptivo, para Sordo (2022) expresa que la encuesta “Consiste en obtener datos directamente de los sujetos de estudio a fin de conseguir sus opiniones o sugerencias. Para lograr los resultados deseados con esta metodología es importante tener claros los objetivos de tu investigación”. En cuanto al instrumento, se aplicó un cuestionario estructurado, con respuestas dicotómicas, cuyas opciones fueron SI ó NO. La validez de los instrumentos a juicio de tres (03) expertos. La confiabilidad se calculó mediante el coeficiente de Kuder Richardson

obteniéndose un valor de 0,80 que es un resultado elevado.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados y su análisis respectivo. Es importante destacar que el análisis e interpretación se efectuó en

función de la tabulación de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento aplicado al personal de la Oficina de atención al cliente de CANTV de San Carlos estado Cojedes. De esta manera, los resultados, se presentan en porcentajes mediante gráficos de barras.



**Figura 1. Distribución porcentual de las frecuencias de la Variable Dependiente: Procesos Administrativos. Dimensión: División del Trabajo.**

**Fuente:** Elaboración Propia (2023).

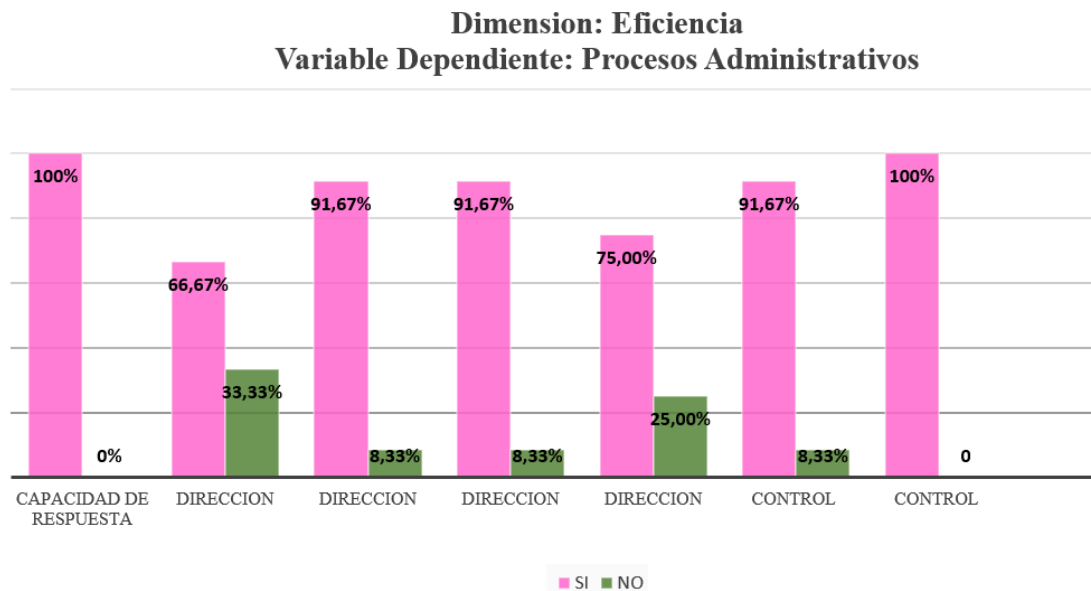
La capacidad de trabajar en equipo es una de las más buscadas por las organizaciones, por ello se le da una especial relevancia, esta capacidad surge por la consideración de que mientras más personas estén comprometidas en la realización de una actividad, son más y mejores los resultados que se obtiene, porque cuando surge un problema es más fácil dar con la solución, es importante resaltar que el objetivo de las empresas es reunir a un grupo de persona con capacidades, inteligencias, ideas y destrezas similares con el fin de realizar tareas

de manera más rápida para obtener mejores resultados. (Sisternas, 2019).

Según los resultados de la encuesta, el 25% de los trabajadores afirma que en la Oficina de atención al cliente CANTV de San Carlos se propicia el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos establecidos, mientras que el 75% restante niega esta afirmación, lo que indica que los trabajadores en gran parte de su tiempo trabajan individualmente, solo realizando sus funciones.

Cuando se les pregunto a los entrevistados acerca de la planificación para el logro de los objetivos el 33,33% respondió que la gerencia si maneja una planificación y el 66,67% manifestó que no posee ningún tipo de información al respecto. Además, se les pregunto sobre la importancia de fortalecer los procesos administrativos y el 25% contesto que si debían fortalecerlos y el 75%. La planificación en una organización establece rutinas, que brindan instrucciones sobre con priorizar las tareas diarias y como se debe enfrentar los posibles obstáculos que se puedan encontrar. Una planificación adecuada genera menos pérdida de tiempo, mayor eficiencia y como resultado una mayor efectividad.

En cuanto al indicador organización, se les pregunto a los trabajadores, si la organización posee manuales de normas y procedimientos, para lo cual el 66,67% respondió que, si posee y el 33,33% que no, lo que permite asumir que estos manuales existen, pero no todos los trabajadores los conocen. Cuando se elabora una planificación obtenemos un mayor control sobre las tareas que debemos realizar, lo que permitirá alcanzar los objetivos de una forma mucho más fácil, reduciendo el tiempo de trabajo ya que todo estará organizado y solo se tendrá que focalizarse en la realización de las tareas, como resultado los trabajadores serán mucho más productivos y eficaces. (Baena, 2019).



**Figura 2. Distribución porcentual de las frecuencias la dimensión Eficiencia. Variable Dependiente: Procesos Administrativos**  
**Fuente:** Elaboración Propia (2023)

En cuanto al indicador Capacidad de respuesta, el 100% de los encuestados tienen

disposición de ayudar a sus clientes y ofrecerles una rápida respuesta para satisfacer sus



necesidades, quedando claro que la organización cuenta con trabajadores proactivos, dispuestos a trabajar para alcanzar sus objetivos.

Al referirse al indicador Dirección, cuando se les pregunta acerca de la influencia del estilo de dirección de la Oficina de Atención al Cliente el 66,67% respondió que influye positivamente y el 33,37% indicó que no influye. El 66,67% reveló que la organización se rige por un manual de normas y procedimiento y el 33,33% respondió de forma negativa.

Refiriéndose a que los empleados desarrollan sus actividades de acuerdo a los criterios establecidos por la Oficina de atención al cliente, el 91,67% de los encuestados consideran que esta afirmación es cierta y el 8,33% que es negativa. Y cuando se les pregunta que, si ellos consideran que la ejecución de los procesos en la Oficina de atención al cliente CANTV, San Carlos Cojedes contribuye al logro de los objetivos, el 75% respondieron de manera positiva y el 25% de forma negativa.

Luego se preguntó si existe una estrategia en la Oficina de atención al cliente CANTV, San Carlos Cojedes que permita medir el rendimiento de los procesos administrativos, a lo que los encuestados respondieron el 91,67% que sí y el 8,33% que no. Además, se preguntó que, si considera que la Oficina de atención al

cliente CANTV, San Carlos Cojedes debería implementar mecanismos de control que permitan mejorar los procesos administrativos el 100% de los trabajadores encuestados respondieron positivamente.

## CONCLUSIONES

A través del desarrollo de la presente investigación, se pudo observar el comportamiento de los gerentes de una organización pública de las cuales se desprenden las siguientes conclusiones: La gerencia es responsable del éxito o fracaso de una organización, es indispensable para dirigir los asuntos de la misma, siempre que exista un grupo de individuos que persigan un objetivo, se hace necesario, para el grupo, trabajar unidos a fin de lograr el mismo. Los integrantes del equipo deben subordinar, hasta cierto punto, sus deseos individuales para alcanzar las metas del grupo, y la gerencia debe proveer liderazgo para la acción del equipo. Existe un desconocimiento alto de la misión, visión y políticas de la organización, esto se debe a la alta rotación de personal, debido a renuncia de los trabajadores y nueva contratación, y no alcanza el tiempo para capacitarlos. Para concluir, al observar y valorar el comportamiento de los gerentes de la Oficina de Atención al Cliente de CANTV, se aprecia que las estrategias gerenciales aplicadas dentro de su organización, no están basadas en el principio fundamental de la planificación

estratégica, lo cual incide negativamente en los procesos que allí se ejecutan. Los gerentes de la Oficina de Atención al Cliente de CANTV, parecen no haber comprendido las características de las organizaciones actuales y sus realidades para de esta manera gerenciar su talento humano y financiero a través del enfoque de las oportunidades utilizando diferentes estrategias gerenciales, comunicacionales y administrativas para el logro de los objetivos empresariales.

### Referencias Bibliográficas

- Baena, M. (2019). Planificación y organización en el estudio: clave del éxito académico. [En línea] <https://www.flup.es/planificacion-organizacion-estudio/#:~:text=%C2%BFPor%20qu%C3%A9%20es%20importante%20la,una%20forma%20mucho%20m%C3%A1s%20f%C3%A1cil>. [Consulta: 11 enero 2023].
- Bernal, C. y Sierra, H. (2008) *Proceso Administrativo para las Organizaciones del Siglo XXI*. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Bouloc, P. (2006). *Dirección por objetivos: estrategias para su implantación*. España: Técnicos Asociados S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Colombia McGraw – Hill Interamerica. S.A. séptima Edición.
- Conatel (2022). *Telecomunicaciones*. [En línea] <http://www.conatel.gob.ve/telecomunicaciones-2/> [Consulta: 14 enero 2023].
- Finol, V., Useche, M y Queipo, B. (S/F) *Modelos Gerenciales Implantados por C.A.N.T.V., a partir del Proceso de Privatización*. [en línea] disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/a13n24/13-24-5.pdf> [Consulta: 15 enero 2023].
- Gryna, J. (2005). *Manual de control de la calidad*. España: Reverte.
- Hernández, Fernández, y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México, McGraw-Hill.
- Herrera, J. (2018). *Las prácticas investigativas contemporáneas*. [En línea] [https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/173#:~:text=El%20paradigma%20positivista%20tambi%C3%A9n%20llamado,reales%2C%20temporalmente%20precedentes%20o%20simult%C3%A1neas](https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/173#:~:text=El%20paradigma%20positivista%20tambi%C3%A9n%20llamado,reales%2C%20temporalmente%20precedentes%20o%20simult%C3%A1neas) [Consulta: 12 enero 2023].
- May, J., Romero, D. y Cruz, M. (2022). *Temas de Administración*. [En línea] [https://www.cecytcampeche.edu.mx/BibliotecaVirtual/6toSemestrePropedeuticas\\_Feb-Jul\\_2022/Temas\\_de\\_Administracion\\_2do\\_parcial.pdf](https://www.cecytcampeche.edu.mx/BibliotecaVirtual/6toSemestrePropedeuticas_Feb-Jul_2022/Temas_de_Administracion_2do_parcial.pdf). [Consulta: 09 enero 2023].

- Munch, L. (2010). Administración Gestión Organizacional, enfoques y Proceso Administrativo. México: Editorial Pearson.
- Muñoz, D. (2020). Educación virtual en pandemia: una perspectiva desde la Venezuela actual. Revista EDUCARE. UPEL-IPB Barquisimeto. Vol. 24 N° 3. Septiembre - diciembre 2020. [En línea] <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1377/1379/>. [Consulta: 15 enero 2023].
- Naciones Unidas (2021) Teletrabajo en América Latina: 23 millones de personas trabajaron desde casa durante la pandemia de COVID-19. [En línea] <https://news.un.org/es/story/2021/07/1494012> [consulta: 30 enero 2023]
- Otero, A. (2018). Enfoques De Investigación. [en línea] disponible en [https://www.researchgate.net/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION) [Consulta: 24 febrero 2023]
- Quiroa, M. (2019). Cliente. [En línea] <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>. [Consulta: 26 febrero 2023]
- Ramírez, F. (2012). Como hacer un Proyecto de Investigación. Editorial Panapo. Caracas.
- Reyes, A. (2005). Administración de empresas/ Business Administration. México: Limusa.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). Administración. Décimo segunda edición. México: Pearson
- Rus, E. (2020). Investigación de Campo. [En línea] <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html> [Consulta: 24 febrero 2023]
- Sisterna, P. (2019) ¿Por qué es importante trabajar en equipo?. [En línea] <https://emprendepyme.net/la-importancia-del-trabajo-de-equipo-en-las-organizaciones.html>. [Consulta: 28 febrero 2023]
- Sordo, A. (2022). Recolección de Datos: Métodos, Técnicas e Instrumentos [En línea] <https://blog.hubspot.es/marketing/recoleccion-de-datos> [Fecha de Consulta: 01 marzo 2023].