



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Diseño organizacional y teletrabajo en una empresa de call center, Cercado de Lima, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en administración

AUTORAS:

Cano Lopez, Karoll Madeley (ORCID: 0000-0003-2554-4648)

Vigilio Gomez, Cecilia Lisset (ORCID: 0000-0002-8847-5996)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestro divino creador por darnos un año más de vida y disfrutar de todos los conocimientos que nos puedan brindar. Asimismo, a nuestros padres por brindarnos su apoyo incondicional en todo momento.

Agradecimiento

Agradecemos a la universidad César Vallejo por la formación y los conocimientos adquiridos durante todo este proceso académico.

Al Dr. Carranza Estela Teodoro, una persona de gran sabiduría, quien se ha esforzado en ayudarnos a ser profesionales con ética; guiándonos en el proceso ya que no ha sido sencillo, como también las ganas de transmitirnos sus conocimientos, implantando en nosotros hechos reales que afrontaremos en nuestra vida profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Variables y operacionalización.....	10
3.3 Población, muestra y muestreo.....	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos.....	13
3.7 Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Puntuación de ítems en la escala de Likert	12
Tabla 2 - Validación de juicio de expertos	12
Tabla 3 - Estadística de fiabilidad	13
Tabla 4 - Distribución de la frecuencia de datos sobre el diseño organizacional .	14
Tabla 5 - Distribución de la frecuencia de datos sobre la toma de decisiones	14
Tabla 6 - Distribución de la frecuencia de datos sobre el nivel de respuesta	15
Tabla 7 - Distribución de la frecuencia de datos sobre la complejidad	15
Tabla 8 - Distribución de la frecuencia de datos sobre el teletrabajo.....	15
Tabla 9 - Distribución de la frecuencia de datos sobre la comunicación informática	16
Tabla 10 - Distribución de la frecuencia de datos sobre las herramientas digitales	16
Tabla 11 - Distribución de la frecuencia de datos sobre la conexión a internet.....	17
Tabla 12 - Prueba de normalidad de las variables diseño organizacional y teletrabajo	18
Tabla 13 - Correlación entre diseño organizacional y teletrabajo.....	19
Tabla 14 - Correlación entre la toma de decisiones y la comunicación informática	20
Tabla 15 - Correlación entre el nivel de respuesta y herramientas digitales	21
Tabla 16 - Correlación entre la complejidad y la conexión a internet.....	22

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue conocer la relación del diseño organizacional y teletrabajo en una empresa de call center, Cercado de Lima, 2020.

La metodología se basó en un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue básica, con un diseño no experimental de corte transversal y un nivel descriptivo correlacional. La muestra censal fue de 50 colaboradores, quienes respondieron a un cuestionario de 18 preguntas. Asimismo, se tomó como referencia diversas plataformas virtuales como Scopus, Ebsco, Dialnet y otros.

Los resultados que se obtuvieron mediante el estadístico de Pearson, se logró obtener un coeficiente de correlación de 0.767 (positiva alta) y un nivel de significancia de 0.000, determinado que el diseño organizacional si guarda relación significativa con el teletrabajo.

Se concluyó que el análisis organizacional y el teletrabajo sí guardan correlación significativa en una empresa del rubro call center, Cercado de Lima, 2020, otorgando un buen nivel de respuesta y reduciendo costos en la modalidad implementada.

Palabras clave: Diseño organizacional, teletrabajo, plataformas virtuales e inversión.

ABSTRACT

The general objective of the research was to know the relationship of organizational design and telework in a call center company, Cercado de Lima, 2020.

The methodology was based on a quantitative approach, the type of research was basic, with a non-experimental cross-sectional design and a correlational descriptive level. The census sample consisted of 50 collaborators, who responded to a questionnaire of 18 questions. Likewise, various virtual platforms such as Scopus, Ebsco, Dialnet and others were taken as a reference.

The results that were obtained by means of the Pearson statistic, it was possible to obtain a correlation coefficient of 0.767 (high positive) and a significance level of 0.000, determined that the organizational design is significantly related to teleworking.

It was concluded that organizational analysis and teleworking do have a significant correlation in a company in the call center category, Cercado de Lima, 2020, providing a good level of response and reducing costs in the implemented modality.

Keywords: Organizational design, teleworking, virtual platforms and investment.

I. INTRODUCCIÓN

Realidad problemática, a nivel global las empresas están atravesando por una situación de muchos cambios, esto ha llevado a la gran mayoría de las organizaciones a modificar su perfil de trabajo e incluso hasta reinventarse en el rubro que se desempeñaban, implicando a las organizaciones a cambiar su plan estratégico, de esta manera no se verán afectadas en su totalidad ya que les permitiría contribuir con más puestos de trabajo, debido a que las compañías no tenían previsto un cambio de gran magnitud como es el caso de la pandemia, por la que estamos atravesando.

A nivel nacional, a inicios del 2020 la mayoría de empresas se vieron afectados por la pandemia, causando grandes pérdidas económicas en muchas organizaciones, esto conlleva a que los países que no contaban con un sistema tecnológico avanzado como es el caso de nuestro país, suspendan sus actividades hasta poder recibir capacitaciones, es aquí donde las empresas empezaron a trabajar de forma remota, con la finalidad de minimizar pérdidas económicas, sociales, etc.

Es importante investigar estos puntos, ya que, a raíz de lo acontecido (pandemia mundial, COVID-19) deberán organizarse y emplear estrategias que ayuden a las empresas a surgir debido a las pérdidas económicas no previstas por esta situación. Por otro lado, es necesario mencionar que el teletrabajo ayudará a reducir costos y pérdidas; asimismo, cuida la salud de los trabajadores de la empresa. Ante ello, Mazo (2019) menciona que el teletrabajo permite a las empresas ahorrar un espacio físico para la oficina y sus gastos asociados, cómo también aportar en la salud a sus trabajadores. Por otro lado, RIMIAŞ (2021) resalta la importancia del individuo y su buena relación en su hogar, para conducir a un mejor desempeño laboral. Por ello, esta modalidad de trabajo se convierte en una buena alternativa para las empresas.

Asimismo, dicha modalidad ha surgido nuevamente y con mayor fuerza a comparación de antes, ya que fue utilizada como herramienta de trabajo sin tener mucho éxito. Hoy en día esta modalidad está ayudando a varias organizaciones a surgir y replantearse en el trabajo que normalmente se gestionaba de manera presencial, es por ello, que es importante hablar acerca de

este tipo de organizaciones, ya que lo veremos de manera concurrencia de aquí a muchos años por delante.

El diseño organizacional dentro de una empresa es elemental para solucionar problemas o inconvenientes que puedan aparecer, sugiriendo modelos para abordar la complicación presentada y a la vez adecuándose a la cultura del contexto de cada organización. Se toman dimensiones como la toma de decisiones, nivel de respuesta y la complejidad. En un estudio realizado en Colombia García, Vázquez, Blanco y Melamed (2020) mencionan que se usó el análisis como una estrategia que impulse la sostenibilidad y la reflexión para un diseño adecuado, teniendo como resultado la relación de la estructura organizacional y competitividad. Por tal motivo, es elemental mencionar que aplicar un diseño en una organización traerá consigo mayor productividad con objetivos y estrategias más claras.

El teletrabajo ha surgido para brindar mayor flexibilidad a los colaboradores que en parte es bastante colaborativa, por algunos gastos que puedan evitarse al asistir a oficinas presenciales. Además, en el teletrabajo, es importante la presencia de una buena comunicación efectiva, utilizando herramientas digitales y una buena conexión a internet. Choi (2020) menciona que esto hace que para una empresa que brinda salarios de nivel medio como su duración de servicio, cuente con efectos significativos hacia el negocio que presente. Por otro lado, GUERIN (2021) explica como una organización puede minimizar el consumo de energía con la implementación del trabajo remoto y esto conlleva a un menor impacto ambiental. Por ello, es importante dicha modalidad en el contexto actual, ya que de diversas alternativas disminuye costos.

A nivel local, una empresa de call center ha atravesado por un cambio considerable a partir de la pandemia que empezó en Perú en marzo del 2020. La finalidad de esta investigación es poder dar a conocer como la empresa se ha adaptado de una modalidad presencial a una remota. Es por ello, que se diseñó un problema general y tres específicos, se detalla a continuación:

El problema general es: ¿Cuál es la relación del diseño organizacional y teletrabajo en una empresa de call center, Cercado de Lima, ¿2020?, asimismo, **los tres problemas específicos** son: (a) ¿Cuál es la relación de la toma de decisiones y la comunicación informática?, (b) ¿Cuál es la relación del nivel de respuesta y las herramientas digitales? y (c) ¿Cuál es la relación de la complejidad y la conexión a internet?

El trabajo de investigación se justifica en base al cambio generado a la modalidad teletrabajo debido a la crisis del coronavirus, por lo cual se pretende informar el diseño organizacional ejecutado en una empresa de call center, distrito Cercado de Lima. Mediante el diseño organizacional de la modalidad teletrabajo en una empresa de call center, distrito Cercado de Lima, se podrá demostrar cómo la empresa ha tomado las decisiones en poder organizarse al trabajo remoto y además, si cumple con las medidas necesarias para brindar un servicio de calidad a sus clientes.

El objetivo general es: Conocer la relación del diseño organizacional y teletrabajo en una empresa de call center, Cercado de Lima, 2020, de igual manera **los objetivos específicos son:** (a) conocer la relación de la toma de decisiones y la comunicación informática, (b) conocer la relación del nivel de respuesta y las herramientas digitales y (c) conocer la relación de la complejidad y la conexión a internet.

Por último, **la hipótesis general** es: Existe relación significativa entre el diseño organizacional y el teletrabajo en una empresa de call center, Cercado de Lima, 2020, así mismo, **las hipótesis específicas** son: (a) Existe relación significativa entre la toma de decisiones y la comunicación informática, (b) existe relación significativa entre el nivel de respuesta y las herramientas digitales y (c) existe relación significativa entre la complejidad y la conexión a internet.

II. MARCO TEÓRICO

De esta manera, se realizó consultas de **antecedentes en el ámbito internacional**, según Agba, Agba y Chukwurah (2020) se enfocaron en su artículo científico sobre el problema de como la pandemia ha cambiado los lugares de trabajo a la forma remota y de qué forma las organizaciones han gestionado este cambio de trabajo, llegando como resultado que ha habido cambios drásticos, tanto en las organizaciones como en los gobiernos y que el teletrabajo ha generado nuevas oportunidades de prepararse e invertir en nuevas tecnologías.

También Kulkarni y Uchgaonkar (2017) en su publicación sobre la adopción del teletrabajo en organizaciones seleccionadas en Pune, presentaron como objetivo de estudio a como las empresas de han acoplado a la modalidad remota de diferentes sectores, concluyendo que las organizaciones se han acondicionado de acuerdo a las necesidades de su industria, trayendo consigo algunos pro y contras tanto para las empresas como para los colaboradores.

Por consiguiente se desarrolló la variable **diseño organizacional**, según los resultados obtenidos en su investigación de Navarro, Arevalo y Suarez (2017) mencionaron que las dimensiones como la comunicación, es un elemento primordial para las empresas que están requiriendo implementar dicha estrategia; asimismo, la toma de decisiones, el compromiso y la adaptación a cualquier tipo de cambio, donde se hace elemental aplicar el diseño organizacional en diferentes empresas, debido al alto requerimiento y aplicación de estrategias para llegar al objetivo deseado.

Así mismo, en un artículo realizado en la ciudad de Valledupar, Pertuz y Pérez (2020) describieron las condiciones de un **diseño organizacional** para la innovación de las empresas compuesta de una muestra de empresas medianas, promoviendo los procesos de implementación en los recursos a base de la tecnología con el fin de obtener proyectos de acuerdo a nuestro entorno. Entre los resultados de un diseño organizacional dentro de las empresas se destacan funciones y complementos que forman parte de los materiales y recursos de una organización como son aspectos: financieros, humanos y tecnológicos.

Dentro del diseño organizacional se estableció tres dimensiones importantes como: Primera dimensión: **Toma de decisiones** según McCann (2020) resaltó que los gerentes tomen en cuenta que la incertidumbre está cada vez más presente, lo cual se busque información constantemente, es por eso que en su artículo científico resalta la importancia del enfoque bayesiano para la toma de decisiones; puesto que, conlleva a apreciaciones más cercanas a la realidad.

Segunda dimensión: **Nivel de respuesta** según Rivera, Vargas y Bohórquez (2018) mencionaron que dar respuesta frente a ciertos problemas en las organizaciones toma un tiempo mientras la información llegue a todos los niveles de la empresa; asimismo, es vital que las personas que laboren en la empresa estén alineados con los objetivos y dar respuestas en menos tiempo.

Tercera dimensión: **Complejidad** según Méndez, Morua y Hernández (2018) afirmaron que junto con la dinámica que abarcan las organizaciones, para una buena gestión empresarial, se considera contar con colaboradores que estén alineados con los objetivos, para enfrentar situaciones cambiantes de la realidad y que la cuestión de implementar más tecnología, involucra más costos a diferencia de otros años, como también implica que las organizaciones cuenten con personal más capacitado, para un buen manejo de los nuevos sistemas.

En la variable **teletrabajo** según Valencia (2018) la consideró como una opción fundamental para las organizaciones, ya que se ven reflejados temas como bajos costos en mano de obra e infraestructura y valorización de los clientes estudiando también las condiciones y ámbitos de sus colaboradores para generar una empresa flexible y un desarrollo económico del 50%, así se ha posicionado entre una de las herramientas más innovadoras y disponibles dentro de las empresas, la cual ha facilitado la información y el contacto del empleador con su colaborador.

Por otro lado, Bhattacharya y Mittal (2020) en su investigación se enfocaron en los conflictos que pueden ocasionarse por actividades laborales y del hogar, evaluando criterios como el tiempo que dedican a su trabajo y la relación que mantienen con su familia; asimismo, buscando soluciones que ayuden a reducir conflictos en casa por el **teletrabajo** y contribuyan a una mejor esperanza de vida.

Primera dimensión: **Comunicación informática** según Castillo, Castellero y Castillo (2020) mencionaron que son las redes sociales las que permiten llegar a una comunicación más relevante y que genera compromiso con los individuos que las usen y así ambas herramientas son parte de una estrategia para llegar a difundir las actividades que puedan presentar un sujeto u organización. Asimismo, se menciona que existe una comunicación en el ámbito laboral o educativo como parte de la identidad de una entidad bajo el uso de los sitios webs o plataformas digitales.

Segunda dimensión: **Herramientas digitales** Rodríguez, Ordoñez, Chinchinilla y León (2020) mencionaron que la era digital trae consigo muchos aportes que ayudarán a crecer económicamente a un país, en este caso en Sevilla se comprueba que las herramientas digitales simplifican cualquier proceso que un estudiante, profesional pueda llevar a cabo y permite comunicarse y desarrollarse de manera eficiente.

Tercera dimensión: **Conexión a internet** según Hernández, Ospina y Leguizamón (2020) mencionaron que el internet es un gran apoyo tanto en el sector privado, público como secciones domésticas; esto ayuda a lograr óptimos resultados para las gestiones de las organizaciones, reconociendo que es una herramienta que sirve en todos los campos de la sociedad.

De la misma forma, se desarrolló los **antecedentes nacionales** según Huauya (2019) en su tesis publicada, se enfocó en una ejecución de un sistema para el trabajo remoto para las empresas de call center y su influencia en su aplicación, obteniendo como resultado que el teletrabajo ha aumentado el nivel de atención en un 14.99%, concluyendo que su implementación influye positivamente la atención a clientes en la empresa investigada.

Asimismo, según Escobedo (2020) las organizaciones deben adecuarse a los cambios constantes que puedan surgir ante cualquier incidencia, y esto compete a la modalidad teletrabajo, ya que traerá consigo productividad y eficiencia ante cualquier cambio laboral, asimismo, se menciona que esta modalidad junto con un buen diseño organizacional traerá consigo la adaptación a nuevos avances tecnológicos que permitan a las empresas producir y no estancarse ante una era tecnológica cada más potente.

En la variable **diseño organizacional** según Peña (2021) Indicó que implementa el orden, estructura y base para el cumplimiento de objetivos dentro de una empresa; asimismo, posee cualidades para un mayor crecimiento dentro de una organización, simplificando procesos que incurren en un negocio tradicional para darle mayor adaptación a avances que sumen a los costos empresariales.

Por otro lado, según Miranda (2018) mencionó que el diseño organizacional se destaca por mejorar los funcionamientos y objetivos dentro de la empresa, ya que ayuda adaptarse a la realidad. El implemento de estas tácticas ayudará en el proceso de formar una empresa consolidada afrontando grandes retos. Por otro lado, menciona las desventajas que tendría la empresa por usar un diseño mal organizado, ya que podría ocasionar costos que serían complicado recuperar a corto plazo.

Primera dimensión: **Toma de decisiones** según Castañeda (2020) orienta el entendimiento en la vida cotidiana considerando las incidencias que podrían ocurrir en cualquier momento, influenciando a los posibles cambios que pudieran existir y encaminar de acuerdo con los objetivos personales que cada uno posea. Asimismo, indica que la toma de decisiones será elemental en cualquier ámbito, ya sea en una empresa o cualquier sector que se requiera.

Segunda dimensión: **Nivel de respuesta** según Quispe y Sotelo (2018) mencionaron que tomar una buena decisión implica tener un buen nivel de respuesta, ya que este dependerá sobre la eficiencia de cómo se ejecuta los planes estratégicos y cómo se aplican de manera eficaz. Asimismo, resalta que la inteligencia de negocios va de la mano con las decisiones tomadas y el nivel de respuesta, debido al alto valor agregado que tienen estos tres componentes dentro de una organización.

Tercera dimensión: **Complejidad** según Bellota (2020) en términos generales está presente en todo sector empresarial, siendo un factor que podría estancar un proceso o desarrollo sino se llega a tratar con estrategias dentro de una empresa. Asimismo, se asocia con nivel de conocimiento que puedan tener los empleadores al momento de querer utilizar una herramienta o servicio.

En la variable **teletrabajo** según Barrios (2018) afirmó que el trabajo remoto en la actualidad ha dado un impacto positivo a las empresas ayudando a aumentar su productividad y flexibilidad de los altos mandos a sus colaboradores, ayudando en las telecomunicaciones, aunque el trabajo puede ser afectado de distintas partes donde recibe la información y los datos de su trabajo por herramientas digitales; asimismo, grandes cambios a nivel general, ya que de noche a la mañana han tenido que cambiar de manera drástica la modalidad de trabajo que normalmente se empleaba.

Del mismo modo Gutiérrez (2020) afirmó que las tecnologías han ido avanzando y se han transformado en un componente primordial para las organizaciones, por lo cual el Perú desea beneficiarse de esta herramienta **teletrabajo** que le permita compensar su economía, haciendo uso de sus beneficios en las áreas laborales.

Primera dimensión: **Comunicación informática** según Mayta (2020) indicó que se ha transformado en un elemento esencial en el contexto educativo, como claro ejemplo se encuentra el desarrollo de la pandemia en la actualidad, ya que las empresas en general tuvieron que adaptarse a distintas maneras tecnológicas para poder continuar sus gestiones sin verse interrumpidas económicamente.

Segunda dimensión: **Herramientas digitales** según Zuñiga (2019) mencionó que los conocimientos digitales han avanzado de acuerdo al contexto que vive la sociedad y este va acompañado de los conocimientos de la población, qué tanto desean aprender o adecuarse. Asimismo, señala que la educación digital cada vez avanza y se adapta a la realidad según la globalización.

Tercera dimensión: **Conexión a internet** según Flores (2020) resaltó la importancia del internet desde su creación hasta la actualidad; además, que nos encontramos en un firme cambio y cada vez más globalizado, pues estar conectados permite trabajar de manera eficiente; asimismo, menciona la calidad de una buena conexión digital entre las organizaciones y adultos mayores de manera que resulte una mejor comunicación.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El trabajo de investigación fue de tipo básica, donde Arias (2020) indica que deben adecuarse según el tema que se desarrollará, ya que, en base a ello, se formará una estructura que describirá los resultados de la investigación; asimismo, destaca las técnicas, metodologías que puedan utilizarse. Por otro lado, menciona las ventajas y desventajas que puede tener una investigación básica.

Diseño de investigación

El diseño fue no experimental de corte transversal, porque las variables de estudio no se manipularon ni se sometieron a prueba. Según Arias (2020) menciona que para identificar un proyecto que deseamos brindar una solución, debemos identificar el tipo de investigación que se realizará, en cuanto a la investigación no experimental de corte transversal menciona que pueden ser utilizadas para proyectar propuestas de mejora; a comparación de una investigación experimental longitudinal medirá la variable dependiente en dos tiempos diferentes.

Enfoque de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que la investigación cuantitativa es cuando se establecen variables, lo cual se miden y se analizan mediante procesos estadísticos, obteniendo conclusiones.

Nivel de investigación

El nivel fue descriptivo correlacional, ya que se basó en describir los datos y todo lo referente a la población estudiada; por otro lado, en lo correlacional se buscó encontrar la relación entre las variables de la investigación.

3.2 Variables y operacionalización

V1: Diseño organizacional

- Definición conceptual

Según Conrero, Trinidad, Chiodi y Antinori (2019) afirman que la estructura del diseño organizacional es una estrategia fundamental para agregar valor en las gestiones de riesgo empresarial.

- Definición operacional

Se elaboró un total de 18 preguntas de tipo Likert que estuvieron relacionadas con las dimensiones del diseño organizacional. El cuestionario que se realizó fue aplicado a una empresa de call center.

- Indicadores: Fueron 3 indicadores; la toma de decisiones, nivel de respuesta y complejidad.
- Escala de medición: La escala de medición fue ordinal.

V2: Teletrabajo

- Definición conceptual

Según Aranda (2021) sostiene que el teletrabajo es la adaptación de un trabajo desde casa, generando oportunidades para las empresas y para la sociedad, con la finalidad de satisfacer necesidades y demandas.

- Definición operacional

Se elaboró un total de 18 preguntas de tipo Likert que estuvieron relacionadas con las dimensiones del teletrabajo. El cuestionario que se realizó fue aplicado a una empresa de call center.

- Indicadores: Fueron 3 indicadores; la comunicación informática, herramientas digitales y conexión a internet.
- Escala de medición: La escala de medición fue ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018) mencionan que la población es un conjunto de elementos que son de interés para una pregunta o experimento a tratarse. El presente proyecto de investigación estuvo constituido por una población de 50 colaboradores de una empresa de call center, Cercado de Lima, 2020.

- Criterios de inclusión

Trabajadores de una empresa de call center

Mayores de edad

Trabajadores del área técnica y operativa

- Criterios de exclusión

Personas que no trabajan en una empresa de call center

Menores de edad

Muestra

Según Baena (2017) menciona que la muestra es un proceso que se lleva a cabo con algunos integrantes o miembros de una población seleccionada e indica que tiene una ventaja principal para reconocer algo de una gran población a un bajo costo.

En la investigación, la población coincidió con la muestra, lo cual el instrumento de medición fue aplicada al total de los 50 trabajadores mediante una encuesta a una empresa de call center.

Muestreo

En la muestra, la investigación fue igual a la población, debido a que estuvo conformado por los 50 trabajadores y no hay muestreo.

Unidad de análisis

Se determinó como unidad de análisis al trabajador que se encontró laborando en una empresa del rubro call center.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada en la investigación fue la encuesta, según Booth, Colomb y Williams (2016) indica que es un instrumento donde se recopila datos mediante preguntas estructuradas de acuerdo a la investigación.

Además, el instrumento utilizado fue el cuestionario, ya que contó con la participación de 50 trabajadores que respondieron a las 18 preguntas realizadas. Las variables diseño organizacional y teletrabajo se llevó a cabo mediante el sondeo con una medición en escala de Likert, con alternativas de respuestas muy en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y muy en acuerdo.

Tabla 1 - Puntuación de ítems en la escala de Likert

Puntuación	Denominación
1	Muy en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Muy de acuerdo

La validez de contenido del instrumento según Booth, colomb y Williams (2016) es un instrumento que mide el grado de un dominio específico.

Tabla 2 - Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Aplicable
Experto N°1	Dr. Carranza Estela, Teodoro	Aplicable
Experto N°2	Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo	Aplicable
Experto N°3	Dr. Alva Arce, Rosel César	Aplicable

La confiabilidad del instrumento de medición, según Booth, colomb y Williams (2016) es un grado de instrumento donde produce datos sólidos y congruentes.

Tabla 3 - Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	18

Fuente: Análisis Estadístico SPSS

Interpretación: se observó que el Alfa de Cronbach de las 18 preguntas que engloba a ambas variables es de alta confiabilidad.

3.5 Procedimientos

La investigación se ejecutó en una empresa de call center, donde se elaboró un cuestionario de 18 preguntas, el cual se realizó una encuesta virtual a 50 trabajadores, luego se procedió a la recolección de información y finalmente al procesamiento de datos.

3.6 Método de análisis de datos

La data adquirida de la encuesta realizada, se incorporó al programa de IBM SPSS Statistics 25, donde fueron analizadas ambas variables, con la finalidad de mostrar los resultados mediante gráficos y tablas de estadística descriptiva. De este modo, dar a conocer la relación de las variables estudiadas.

3.7 Aspectos éticos

Por ética, el presente proyecto no dará a conocer información sobre la empresa donde se realizó la investigación, por privacidad de los investigadores como también de la organización. Por otro lado, la encuesta se realizó a trabajadores con conocimientos en áreas técnicas y operativas de call center, para un resultado real del cambio de un trabajo presencial a un remoto. Además, el desarrollo de la investigación presenta un alto grado de compromiso y no hay plagio.

IV. RESULTADOS

a) Estadística descriptiva

Tabla 4 - Distribución de la frecuencia de datos sobre el diseño organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	8	16,0	16,0	16,0
	INDIFERENTE	32	64,0	64,0	80,0
	DE ACUERDO	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación: El 80% de los datos sobre el diseño organizacional de una empresa de call center, constituye la brecha. El cual está compuesta por el 64% donde indicaron que le es indiferente y el 16% en desacuerdo. El 20% de los encuestados consideraron que si se realizó una buena implementación del diseño organizacional.

Tabla 5 - Distribución de la frecuencia de datos sobre la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	5	10,0	10,0	10,0
	INDIFERENTE	25	50,0	50,0	60,0
	DE ACUERDO	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación: El 60% de los datos sobre la toma de decisiones de una empresa de call center, constituye la brecha. El cual está compuesta por el 50% donde indicaron que le es indiferente y el 10% en desacuerdo. El 40% de los encuestados consideraron que si realizaron una buena toma de decisiones.

Tabla 6 - Distribución de la frecuencia de datos sobre el nivel de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	10	20,0	20,0	20,0
	INDIFERENTE	23	46,0	46,0	66,0
	DE ACUERDO	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación: El 66% de los datos sobre el nivel de respuesta de una empresa de call center, constituye la brecha. El cual está compuesta por el 46% donde indicaron que le es indiferente y el 20% en desacuerdo. El 34% de los encuestados consideraron que si hubo un buen nivel de respuesta.

Tabla 7 - Distribución de la frecuencia de datos sobre la complejidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	18	36,0	36,0	36,0
	INDIFERENTE	24	48,0	48,0	84,0
	DE ACUERDO	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación: El 84% de los datos sobre la complejidad de una empresa de call center, constituye la brecha. El cual está compuesta por el 48% donde indicaron que le es indiferente y el 36% en desacuerdo. El 16% de los encuestados consideraron que si hubo complejidad en la implementación del teletrabajo.

Tabla 8 - Distribución de la frecuencia de datos sobre el teletrabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	11	22,0	22,0	22,0
	INDIFERENTE	30	60,0	60,0	82,0
	DE ACUERDO	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación: El 82% de los datos sobre el teletrabajo de una empresa de call center, constituye la brecha. El cual está compuesta por el 60% donde indicaron que le es indiferente y el 22% en desacuerdo. El 18% de los encuestados consideraron buena la implementación de la modalidad teletrabajo.

Tabla 9 - Distribución de la frecuencia de datos sobre la comunicación informática

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	12	24,0	24,0	24,0
	INDIFERENTE	32	64,0	64,0	88,0
	DE ACUERDO	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación: El 88% de los datos sobre la comunicación informática de una empresa de call center, constituye la brecha. El cual está compuesta por el 64% donde indicaron que le es indiferente y el 24% en desacuerdo. El 12% de los encuestados consideraron que si hubo una buena comunicación informática.

Tabla 10 - Distribución de la frecuencia de datos sobre las herramientas digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	10	20,0	20,0	20,0
	INDIFERENTE	33	66,0	66,0	86,0
	DE ACUERDO	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación: El 86% de los datos sobre la comunicación informática de una empresa de call center, constituye la brecha. El cual está compuesta por el 66% donde indicaron que le es indiferente y el 20% en desacuerdo. El 14% de los encuestados consideraron un buen manejo de las herramientas digitales.

Tabla 11 - Distribución de la frecuencia de datos sobre la conexión a internet

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	8	16,0	16,0	16,0
	INDIFERENTE	25	50,0	50,0	66,0
	DE ACUERDO	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación: El 86% de los datos sobre la conexión a internet de una empresa de call center, constituye la brecha. El cual está compuesta por el 50% donde indicaron que le es indiferente y el 16% en desacuerdo. El 34% de los encuestados consideraron que si hubo una buena conexión a internet.

b) Estadística inferencial

➤ Prueba de normalidad

Hipótesis

H₀: Los datos no tienen una distribución normal

H₁: Los datos tienen una distribución normal

Tabla 12 - Prueba de normalidad de las variables diseño organizacional y teletrabajo

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico			Estadístico	gl	Sig.
	o	gl	Sig.			
DISEÑO_ORGANIZACION	,101	50	,200*	,972	50	,291
TELETRABAJO	,152	50	,006	,969	50	,204

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de Shapiro-Wilk se observa que $p=0.291 > 0.05$, para la variable diseño organizacional y $p=0.204 > 0.05$, para la variable teletrabajo, en consecuencia, los datos que provienen del tamaño de la muestra tienen una distribución normal. Se concluyó que para contrastar las hipótesis se utilizó los estadísticos paramétricos.

➤ **Prueba de correlación y contrastación de hipótesis**

Hipótesis general

Tabla 13 - Correlación entre diseño organizacional y teletrabajo

		DISEÑO_ORGA NIZACION	TELETRABAJO
DISEÑO_ORGANIZACION	Correlación de Pearson	1	,767**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
TELETRABAJO	Correlación de Pearson	,767**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Protocolo de prueba de hipótesis

a) Prueba de hipótesis

H0: El diseño organizacional no guarda correlación significativa con el teletrabajo

H1: El diseño organizacional sí guarda correlación significativa con el teletrabajo

b) Valores críticos

Si: sig es menor o igual a 0.05 entonces rechazar la hipótesis nula

c) Resultado

sig=0.000 es menor a 0.05

d) Conclusión

Se rechaza la hipótesis nula. Entonces el diseño organizacional si guarda correlación significativa con el teletrabajo

Hipótesis específica 1

Tabla 14 - Correlación entre la toma de decisiones y la comunicación informática

		TOMA_DE_DECI SIONES	COMUNICACIO N_INFORMATIC A
TOMA_DE_DECISIONES	Correlación de Pearson	1	,392**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	50	50
COMUNICACION_INFORMATIC A	Correlación de Pearson	,392**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	50	50

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

Protocolo de prueba de hipótesis

a) Prueba de hipótesis

H0: La toma de decisiones no guarda correlación significativa con la comunicación informática

H1: La toma de decisiones sí guarda correlación significativa con la comunicación informática

b) Valores críticos

Si: sig es menor o igual a 0.05 entonces rechazar la hipótesis nula

c) Resultado

sig=0.000 es menor a 0.05

d) Conclusión

Se rechaza la hipótesis nula. Entonces la toma de decisiones sí guarda correlación significativa con la comunicación informática

Hipótesis específica 2

Tabla 15 - Correlación entre el nivel de respuesta y herramientas digitales

		NIVEL_DE_RESPUESTA	HERRAMIENTAS_DIGITALES
NIVEL_DE_RESPUESTA	Correlación de Pearson	1	,627**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
HERRAMIENTAS_DIGITALES	Correlación de Pearson	,627**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Protocolo de prueba de hipótesis

a) Prueba de hipótesis

H0: El nivel de respuesta no guarda correlación significativa con las herramientas digitales

H1: El nivel de respuesta sí guarda correlación significativa con las herramientas digitales

b) Valores críticos

Si: sig es menor o igual a 0.05 entonces rechazar la hipótesis nula

c) Resultado

sig=0.000 es menor a 0.05

d) Conclusión

Se rechaza la hipótesis nula. Entonces el nivel de respuesta sí guarda correlación significativa con las herramientas digitales

Hipótesis específica 3

Tabla 16 - Correlación entre la complejidad y la conexión a internet

		COMPLEJIDAD	CONEXION_A_IN TERNET
COMPLEJIDAD	Correlación de Pearson	1	,549**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
CONEXION_A_INTERNET	Correlación de Pearson	,549**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Protocolo de prueba de hipótesis

a) Prueba de hipótesis

H0: La complejidad no guarda correlación significativa con la conexión a internet

H1: La complejidad sí guarda correlación significativa con la conexión a internet

b) Valores críticos

Si: sig es menor o igual a 0.05 entonces rechazar la hipótesis nula

c) Resultado

sig=0.000 es menor a 0.05

d) Conclusión

Se rechaza la hipótesis nula. Entonces la complejidad sí guarda correlación significativa con la conexión a internet

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación fue Conocer la relación del diseño organizacional y teletrabajo en una empresa de call center, Cercado de Lima, 2020, al respecto y de acuerdo con los resultados que se obtuvieron mediante el estadístico de Pearson, se logró obtener un coeficiente de correlación de 0.767 (positiva alta) y un nivel de significancia de 0.000, determinado que el diseño organizacional si guarda correlación significativa con el teletrabajo.

Plaza, Guilcatoma, Lara y Pizango (2021) manifestaron que para implementar el teletrabajo, el pensamiento estratégico es fundamental y para ello la gerencia administrativa cuente con colaboradores con conocimientos en la parte operativa y de ésta manera lograr con los objetivos planteados en los procesos de la organización. En las organizaciones todos deben estar involucrados para lograr implementar nuevos métodos de trabajo y mediante el liderazgo de cada participante convertirse en una empresa competitiva.

Po otro lado, Rivadeneira, Erazo, Bermeo, y Cisneros (2021) diseñaron modelos de gestión organizacional y administrativo, para optimizar las labores empresariales y adaptarse a la nueva modalidad de trabajo; además, los cambios en la empresa también ayudaron a mejorar la toma de decisiones y a un mejor clima organizacional. La base para implementar la modalidad teletrabajo va de la mano con un buen diseño organizacional y no solo para temas administrativos o financieros, sino también un mejor ambiente para los colaboradores que necesitan sentirse cómodos, más aun en tiempos de crisis sanitaria.

El objetivo específico 1 fue Conocer la relación de la toma de decisiones y la comunicación informática, al respecto y de acuerdo con los resultados que se obtuvieron mediante el estadístico de Pearson, se logró obtener un coeficiente de correlación de 0.392 (positiva baja) y un nivel de significancia de 0.005, determinado que la toma de decisiones sí guarda correlación significativa con la comunicación informática.

Esquerda (2021) manifestó que el teletrabajo tiene consigo ventajas y desventajas éticas en el ámbito organizacional, en la salud y en la tecnología. Con respecto a la implementación organizacional se debe tener en cuenta la decisión y precisión en la aplicación de una nueva modalidad y los cambios que traerá por primera vez, cómo será la comunicación y la producción ante una nueva peculiaridad de trabajo. Además, de evaluarse las herramientas y los aspectos éticos vinculados con la privacidad, la confidencialidad y la protección de datos siendo este un conjunto de problemas éticos cuya solución depende en una respuesta de comunicación informática, técnica con relación al desarrollo de la seguridad dentro de una empresa que trabaja con datos de clientes como es en un call center.

Olaz (2018) indica que tomar decisiones ya sea empresariales o personales siempre va de la mano del desarrollo integral y la perspectiva que uno desea lograr, debido a que se encuentra en elegir, optar para crecer y no fracasar. Por lo cual, en un ámbito empresarial como es en un call center es válido tener herramientas que faciliten en seleccionar decisiones para un buen avance dentro de una empresa, tal es el caso como la comunicación informática actualizada, donde se verá puntos críticos ante la conectividad y productividad o cualquier percance que pueda solucionarse en un corto plazo.

El objetivo específico 2 fue Conocer la relación del nivel de respuesta y las herramientas digitales, al respecto y de acuerdo con los resultados que se obtuvieron mediante el estadístico de Pearson, se logró obtener un coeficiente de correlación de 0.627 (positiva moderada) y un nivel de significancia de 0.000, determinado que el nivel de respuesta sí guarda correlación significativa con las herramientas digitales.

Díaz, Muñoz y Contreras (2021) manifestaron que, en un modelo de trabajo virtual, el nivel de comunicación y acción dependerá mucho del tipo de herramienta digital que se emplee y cómo se aplica. Asimismo, mencionan la importancia del uso de dichas herramientas en la actualidad, ya que todas las organizaciones deben tener un medio de comunicación eficaz, donde tengan un nivel de respuesta rápida para contrarrestar cualquier tipo de incidencia o sugerencia que puedan nacer de un momento a otro. En tal sentido, se entiende

que modernizar a una empresa aplicando redes sociales como parte de un medio de comunicación permite avanzar hacia una era tecnológica que favorece en la producción a cualquier tipo de empresa.

El objetivo específico 3 fue Conocer la relación de la complejidad y la conexión a internet, al respecto y de acuerdo con los resultados que se obtuvieron mediante el estadístico de Pearson, se logró obtener un coeficiente de correlación de 0.549 (positiva moderada) y un nivel de significancia de 0.000, determinado que la complejidad sí guarda correlación significativa con la conexión a internet.

Pantoja (2019) manifestó que se hace un uso frecuente del internet como vida social ya sea para la educación, trabajo, salud. Ante un uso frecuente de la sociedad con el internet es importante que cada nación permita a la población hacer uso de una buena calidad, ya que de esa forma se aporta en el crecimiento económico, y para ello se debe revisar la complejidad que pueda existir el brindar la conexión a toda una nación o gran parte de ella. Por otro lado, se necesita ver factores importantes que impidan llegar con una buena señal como es en el caso del rubro de los call center, una empresa que depende mucho de la conexión y estándar de calidad, cabe recalcar que empresas como estas dependen mucho de esa herramienta tecnológica para una buena producción.

Con respecto a la metodología utilizada en la investigación fue de enfoque cuantitativo, el cual la técnica utilizada fue la encuesta a una población de 50 colaboradores en una empresa de call center. El instrumento implementado brindó ventajas en la elaboración del proyecto, tales como: facilidad en la encuesta, de modo que fue de manera virtual y tomó menos tiempo en obtener los resultados a diferencia de haberse realizado de manera presencial. El sistema de la investigación permitió un estudio más profundo de la realidad y dio a conocer como las empresas implementaron la modalidad teletrabajo; dichos resultados fueron respaldados por diferentes autores tanto nacionales como internacionales dentro del contexto actual.

Por otro lado, durante la investigación realizada se presentaron algunos inconvenientes como fue el caso de la encuesta, el cual las personas que participaron tuvieron dudas en las preguntas que se les facilitó, es por ello que nos comunicamos con cada uno, para que puedan responder de manera certera de acuerdo a como estaban implementado el trabajo remoto. Asimismo, otro inconveniente fue la aprobación del instrumento de validación, de modo que tenía que ser validado por 3 expertos en la materia y uno de ellos no respondió a tiempo y se tuvo un retraso, pero en coordinación con el docente asesor, el cuestionario fue validado por los 3 expertos requeridos.

VI. CONCLUSIONES

1. Mediante la investigación realizada se obtuvo como resultado, que el análisis organizacional y el teletrabajo sí guardan correlación significativa en una empresa del rubro call center, Cercado de Lima, 2020, otorgando un buen nivel de respuesta sobre dicha modalidad.
2. Se ha determinado que sí existe relación significativa entre de la toma de decisiones y la comunicación informática en una empresa del rubro call center, Cercado de Lima, 2020, con un coeficiente de correlación de 0.392.
3. Se ha determinado que sí existe relación significativa entre el nivel de respuesta y las herramientas digitales en una empresa del rubro call center, Cercado de Lima, 2020, con un coeficiente de correlación de 0.627.
4. Se ha determinado que sí existe relación significativa entre la relación de la complejidad y la conexión a internet en una empresa del rubro call center, Cercado de Lima, 2020, con un coeficiente de correlación de 0.549.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda buscar otros proveedores que ayuden a minimizar costos ante futuros empleados que está captando las empresas, de esta manera llegarían a un acuerdo ganando ambas partes.
2. Asimismo, se recomienda no dejar esta modalidad de trabajo a futuro, ya que permite reducir costos a nivel empresarial. Por otra parte, se sugiere tener presente al momento de reclutar trabajadores que estén dispuestos a adecuarse bajo esta modalidad contando con las herramientas necesarias para poder hacerlo.
3. De otra manera, se recomienda a la empresa medir la complejidad con el uso de internet de cada asesor que se encuentre trabajando en casa, ya que dependerá la productividad de la organización su conexión, y de acuerdo a ello, tomar medidas que puedan ayudar no solo a la empresa sino al asesor.
4. Por último, se recomienda a la empresa que no pierda la base de un estudio a su entorno, para que así pueda desarrollar nuevas estrategias e implementar herramientas digitales como zoom, Google Drive para un trabajo conjunto o un Focus Group para el análisis de nuevas decisiones; así mismo, se recomienda a la empresa seguir ofreciendo todas las comodidades que han brindado a sus colaboradores como un plan activo de internet, llamadas o reuniones a los encargados, entre otros, permitiendo así que estos otorguen un buen servicio a sus usuarios.

REFERENCIAS

- Agba, M.S., AM Agba, A.M.O., & Chukwurah, D.C.Jr. (2020). COVID-19 Pandemic and Workplace Adjustments/Decentralization: A Focus on Teleworking in the New Normal. *BRAIN: Broad Research in Artificial Intelligence & Neuroscience*, 11(4), 185-200. <https://doi.org/10.18662/brain/11.4/148>
- Aranda, I. (2021). El teletrabajo, una nueva forma de entender la actividad laboral. *Capital Humano*, 363, 100-104.
- Arias, J. (2020) *Métodos de investigación online*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- Arias, J. (2020) *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª. ed.). Grupo Editorial Patrio.
- Barrios, R. (2018). *El teletrabajo*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú
- Bellota, H. (2020) *Cumplimiento de normas que regulan la estabilidad laboral del personal del Policlínico de Complejidad Creciente Metropolitano, Huánuco, 2020*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado, desde: <https://n9.cl/yk76k9>
- Bhattacharya, S., & Mittal, P. (2020). The Impact of Individual Needs on Employee Performance while Teleworking. *Australasian Accounting Business & Finance Journal*, 14(5), 65-85. <https://doi.org/10.14453/aabfj.v14i5.5>
- Booth, W., Colomb, G. y Williams, J. (2016). *The Craft of Research*. The University Of Chicago Press.
- Camilo Rivera-Silva, A., Esteban Vargas-Reyes, R., & Esperanza Bohórquez-Arévalo, L. (2018). Implementación de los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) en las organizaciones desde la coevolución. *Ingeniería Solidaria*, 14(24), 1-22. <https://doi.org/10.16925/in.v14i24.2161>

- Castañeda, T. (2020) *Gestión de conflictos vecinales y toma de decisiones en la municipalidad de Sullana, Piura*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Piura. Recuperado, desde <https://n9.cl/ckjfi>
- Castillo, A., Castellero, E. y Castillo, A. (2020). The think tanks in Spain. Analysis of their digital communication strategies. *Revista Latina de Comunicación Social*. 2020, (77), 253-273.
- Choi, S. (2020). Flexible Work Arrangements and Employee Retention: A Longitudinal Analysis of the Federal Workforces. *Public Personnel Management*, 49 (3), 470 – 495
- Conrero, S., Trinidad Sosa, M., Chiodi, L., & Antinori, R. (2019). Diseño De La Estructura Organizacional Para La Gestión Del Riesgo De Desastres. El Caso De La Provincia De Córdoba, Argentina. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 17(30), 43-64.
- Díaz, P., Muñoz, J. y Contreras, D. (2021) Herramientas digitales para la obtención de registros, posicionamiento y articulación virtual de modelos Vol 24, 75-83
- Escobedo, J. (2020) *El teletrabajo y la productividad laboral en las empresas. Revisión sistemática de la literatura*. (Tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado, desde <https://n9.cl/5mlbr>
- Esquerda, M. (2021) Ventajas, inconvenientes y aspectos éticos del teletrabajo, 28(4), 207-209.
- Flores, M. (2020). La Alfabetización digital en el público adulto mayor. Un acercamiento desde la comunicación de las relaciones públicas en Perú. *ComHumanitas: Revista Científica De Comunicación*, 11(2), 65-80. <https://doi.org/10.31207/rch.v11i2.239>
- García, R., Vázquez, A., Blanco, A. & Melamed, E. (2020). Competitiveness and organizational structure at food industries. *Relational analysis*, 25 (91), 829-845.
- GUERIN, T. (2021). Remote possibilities: Environmental benefits of teleworking. *Governance Directions*, 73(2), 69-74.

- Gutiérrez, F. (2020). *El teletrabajo como estrategia empresarial sostenible en una empresa de servicios de consultoría*. Lima, Perú.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. y Moreno L. (2018). *Metodología de la investigación científica* (3ª. ed.). Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. ed.). Mc Graw Hill Education. México.
- Hernández-Abaunza, S., Ospina-Ramos, J. A., & Leguizamón-Páez, M. Á. (2020). Bibliometric Analysis about the Evolutionary Process of the Internet of Things. *Scientia et Technica*, 25(4), 559-568. <https://doi.org/10.22517/23447214.23401>
- Huauya, R. (2019). *Sistema de teletrabajo para el servicio de atención al cliente en la empresa Servicios de Call Center del Perú S.A.* (Tesis de postgrado). Universidad César Vallejo. Recuperado desde <https://n9.cl/mf5ds>
- Kulkarni, V., & Uchgaonkar, M. (2017). A Study of adoption of Teleworking in Select Organizations in Pune. *Vishwakarma Business Review*, 7(1), 73-81.
- Mayta, C. (2020) *Tecnologías de la información y comunicación y gestión de cambio en estudiantes de la Institución Educativa Daniel Alcides Carrión, Ate, 2020*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado, desde: <https://n9.cl/srf0x>
- Mazo, I. (2019). *Los mitos de Silvia, acción empresarial*. Madrid, España: Acción empresarial de LID Editorial Empresarial, S.L.
- McCann, B. T. (2020). Using Bayesian Updating to Improve Decisions under Uncertainty. *California Management Review*, 63(1), 26-40. <https://doi.org/10.1177/0008125620948264>
- Méndez, S., Morua, J. y Hernández, R. (2018). Complejidad y dinámica, la necesidad de considerarlas en la evaluación organizacional. *Revista de Ciencias Sociales*, 24(2), 9-23.
- Miranda, B. (2018) Trabajo en equipo y comunicación organizacional interna en el compromiso organizacional de los docentes de la Universidad Enrique

- Guzmán y Valle, Lima 2018 (Tesis de Doctorado) Universidad César Vallejo:
Lima
- Navarro, G, Arevalo, J & Suarez, S. (2017). Organizational climate: An analysis in financial entities. *Revistas espacios*, 38(44), 13.
- Olaz, A. (2018) Guía para el análisis de problemas y toma de decisiones. Madrid: Esic Editorial.
- Pantoja, A. (2019) Complejidad en la falta de conexión a redes de Internet. Madrid: Grin verlag
- Peña, E. (2021) *Análisis del diseño organizacional de las redes de mercadeo en la ciudad de Trujillo 2020*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo. Recuperado, desde <https://n9.cl/vtabg>
- Pertuz, V. & Pérez, A. (2020). Organizational learning conditions and innovation management practices. *An analysis of medium-sized firms*, 31 (3), 209-218.
- Plaza-Castillo, M., Guilcatoma-Moreira, P., Lara-Andrade, P. y Pizango-Cevallos, F. (2021). Pensamiento estratégico para la gestión del teletrabajo ante la pandemia por COVID-19. *GICOS*, 6(e2), 180-192.
- Quispe, H. y Sotelo, J. (2018) *Solución Business Intelligence para mejorar la toma de decisiones en el área de ventas de la empresa Mega Corporación S.A.C.* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado, desde <https://n9.cl/ev718>
- RIMIAŞ, T. (2021). Considerations on Teleworking Before and during the Covid-19 Pandemic. *Review of Management & Economic Engineering*, 20(2), 154-160.
- Rivadeneira, M., Erazo, J., Bermeo, K. y Cisneros, D. (2021). Cambios administrativos y organizativos como propuesta emergente en Pandemia. *CIENCIAMATRIA*, 7, 782-806.
- Rodriguez, M., Ordoñez, F., Chinchinilla, M. y León, E. (2020). Diseño de un instrumento de evaluación de aplicaciones digitales (Apps) que permiten desarrollar la competencia artística. *Universidad de Sevilla*, 58, (1), 25.

Valencia, M. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista IUS*, 12 (41), 203 - 226.

Zuñiga, J. (2019) *Competencias digitales en docentes de una institución educativa, San Camilo, 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
Recuperado, desde: <https://n9.cl/180wm>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Diseño organizacional	Según, Conrero, Trinidad, Chiodi y Antinori (2019) afirman que la estructura del diseño organizacional es una estrategia fundamental para agregar valor en las gestiones de riesgo empresarial.	Se va a elaborar un total de 18 preguntas de tipo Likert que estarán relacionado con las dimensiones del diseño organizacional, los cuales son: toma de decisiones, nivel de respuesta y complejidad. El cuestionario que se realizará será aplicado al personal de una empresa call center.	Toma de decisiones	Alternativas de ejecución	ORDINAL
				Cooperación	
				Planificación	
			Nivel de respuesta	Tiempo	
				Capacitación	
				Eficiencia	
			Complejidad	Herramientas de conexión	
				Manuales de guía	
				Adaptación	
Teletrabajo	Según Aranda (2021) sostiene que el teletrabajo es la adaptación de un trabajo desde casa, generando oportunidades para las empresas y para la sociedad, con la finalidad de satisfacer necesidades y demandas.	Se va a elaborar un de 18 preguntas de tipo Likert que estarán relacionado con las dimensiones del teletrabajo, los cuales son: comunicación informática, herramientas digitales y conexión a internet. El cuestionario que se realizará será aplicado al personal de una empresa call center.	Comunicación informática	Comunicación adecuada	ORDINAL
				Frecuencia de uso	
				Coordinación	
			Herramientas digitales	Dominio	
				Satisfechos	
				Eficiencia digital	
			Conexión a internet	Estabilidad	
				Solución	
				Cambio	

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

OBJETIVO: Conocer la relación del diseño organizacional y teletrabajo en una empresa de call center, Cercado de Lima, 2020

INSTRUCCIONES: Se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una "X" en el espacio que crea conveniente, según el número que le corresponda a cada alternativa que muestra a continuación.

MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La diversidad de alternativas es importante para la toma de decisiones					
2	Considera importante la cooperación entre las áreas implicadas para ejecutar la modalidad teletrabajo					
3	Qué tan de acuerdo estuvo con la planificación presentada por el área técnica para ejecutar una buena decisión					
4	Es importante el tiempo empleado para ejecutar la modalidad teletrabajo					
5	Los colaboradores del área técnica deben estar capacitados para dar soluciones más eficientes					
6	Considera eficiente el nivel de respuesta que le brinda la empresa ante una complejidad con la conexión remota					
7	Las herramientas (VPN, FORTITOKEN y TEAMWIEVER) que le brindó la empresa para establecer una conexión remota fueron de fácil entendimiento					
8	Los manuales de las herramientas para establecer la conexión remota que les brindó la empresa fueron de fácil entendimiento					
9	El nivel de adaptación a la modalidad teletrabajo de manera masiva fue compleja					
10	Tienes un buen manejo de la comunicación informática (Meet, Zoom y Drive)					
11	Los medios de comunicación informática (teléfono, sesiones virtuales, videoconferencias, correos, etc) se utilizan frecuentemente en su centro laboral					
12	Hay buena comunicación entre el área de soporte (técnico) con el área operativa (asesores)					
13	Que tanto dominas las herramientas digitales en tu centro laboral					
14	Que tan satisfechos se consideran al usar las herramientas digitales					
15	El uso de las herramientas digitales empleadas en su centro de trabajo son eficientes					
16	Que tan estable es la conexión a internet que brinda la empresa					
17	Que tan rápida son las soluciones cuando hay problemas de conexión a internet					
18	Que tan dispuesto estarías en trabajar de manera presencial ante un fallo frecuente de internet					

¡Gracias por su colaboración

ANEXO 4: Matriz de validación del instrumento de obtención de datos

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Título de investigación: " DISEÑO ORGANIZACIONAL Y TELETRABAJO EN UNA EMPRESA DE CALL CENTER, CERCADO DE LIMA, 2020"							
Apellidos y Nombres del investigador: Cano Lopez, Karoll Madeley y Vigilio Gómez, Cecilia Lisset							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. CARRANZA ESTELA, Teodoro							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Diseño organizacional	Toma de decisiones	Alternativa de ejecución	La diversidad de alternativas es importante para la toma de decisiones	1= Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3=Indiferente 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	X		
		Cooperación	Considera importante la cooperación entre las áreas implicadas para ejecutar la modalidad teletrabajo		X		
		Planificación	Qué tan de acuerdo estuvo con la planificación presentada por área técnica para ejecutar una buena decisión		X		
	Nivel de respuesta	Tiempo	Es importante el tiempo empleado para ejecutar la modalidad teletrabajo		X		
		Capacitación	Los colaboradores del área técnica deben estar capacitados para dar soluciones más eficientes		X		
		Eficiencia	Considera eficiente el nivel de respuesta que le brinda la empresa ante una complejidad con la conexión remota		X		
	Complejidad	Herramientas de conexión	Las herramientas (VPN, FORTITOKEN y TEAMWIEVER) que le brindó la empresa para establecer una conexión remota fueron de fácil entendimiento		X		
		Manuales de guía	Los manuales de las herramientas para establecer la conexión remota que les brindo la empresa fueron de fácil entendimiento		X		
		Adaptación	El nivel de adaptación a la modalidad teletrabajo de manera masiva fue compleja		X		
Teletrabajo	Comunicación informática	Comunicación adecuada	Tienes un buen manejo de la comunicación informática (Meet, Zoom y Drive)	X			
		Frecuencia de uso	Los medios de comunicación informática (teléfono, sesiones virtuales, videoconferencias, correos, etc) se utilizan frecuentemente en su centro laboral	X			
		Coordinación	Hay buena comunicación entre el área de soporte (técnico) con el área operativa (asesores)	X			
	Herramientas digitales	Dominio	Que tanto dominas las herramientas digitales en tu centro laboral	X			
		Satisfechos	Que tan satisfechos se consideran al usar las herramientas digitales	X			
		Eficiencia digital	El uso de las herramientas digitales empleadas en su centro detrabajo son eficientes	X			
	Conexión a internet	Estabilidad	Que tan estable es la conexión a internet que brinda la empresa	X			
		Solución	Que tan rápida son las soluciones cuando hay problemas de conexión a internet	X			
		Cambio	Que tan dispuesto estarías en trabajar de manera presencial ante un fallo frecuente de internet	X			
Firma del experto:			Fecha : / / 2021				

ANEXO 4: Matriz de consistencia

DISEÑO ORGANIZACIONAL Y TELETRABAJO EN UNA EMPRESA DE CALL CENTER, CERCADO DE LIMA, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS Y VARIABLES	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación del diseño organizacional y teletrabajo en una empresa de call center, Cercado de Lima, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>A. ¿Cuál es la relación de la toma de decisiones y la comunicación informática?</p> <p>B. ¿Cuál es la relación del nivel de respuesta y las herramientas digitales?</p> <p>C. ¿Cuál es la relación de la complejidad y la conexión a internet?</p>	<p>Objetivo general Conocer la relación del diseño organizacional y teletrabajo en una empresa de call center, Cercado de Lima, 2020</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>A. Conocer la relación de la toma de decisiones y la comunicación informática</p> <p>B. Conocer la relación del nivel de respuesta y las herramientas digitales</p> <p>C. Conocer la relación de la complejidad y la conexión a internet</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre el diseño organizacional y el teletrabajo en una empresa de call center, Cercado de Lima, 2020</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre la toma de decisiones y la comunicación informática</p> <p>H₂: Existe relación significativa entre el nivel de respuesta y las herramientas digitales</p> <p>H₃: Existe relación significativa entre la complejidad y la conexión a internet</p> <p>1.-Variable 1: Diseño organizacional El diseño organizacional dentro de una empresa es elemental para solucionar problemas o inconvenientes que puedan aparecer, sugiriendo modelos para abordar la complicación presentada y a la vez adecuándose a la cultura del contexto de cada organización. Se toman dimensiones como la toma de decisiones, nivel de respuesta y la complejidad.</p> <p>2.-Variable 2: Teletrabajo El teletrabajo ha surgido para brindar mayor flexibilidad a los colaboradores que en parte es bastante colaborativa, por algunos gastos que puedan evitarse al asistir a oficinas presenciales. Además, en el teletrabajo, es importante la presencia de una buena comunicación efectiva, utilizando herramientas digitales y una buena conexión a internet.</p>	V1: Diseño organizacional				<p>✓ Tipo básica</p> <p>✓ El diseño para la investigación fue no experimental de corte transversal</p> <p>✓ Investigación cuantitativa</p> <p>✓ El nivel es descriptivo correlacional</p>
			DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	METODOLOGIA	
			Toma de decisiones	Alternativas de ejecución	O	R	
				Cooperación			
				Planificación			
			Nivel de respuesta	Tiempo	D	I	
				Capacitación			
				Eficiencia			
			Complejidad	Herramientas de conexión	A	L	
				Manuales de guía			
				Adaptación			
			V2: Teletrabajo				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA		
			Comunicación informática	Comunicación adecuada	O	R	
				Frecuencia de uso			
Coordinación							
Herramientas digitales	Dominio	D	I				
	Satisfechos						
	Eficiencia digital						
Conexión a internet	Estabilidad	N	A				
	Solución						
	Cambio						

ANEXO 5: Base de datos de las variables

	Diseño organizacional									Teletrabajo								
	Toma de decisiones			Nivel de respuesta			Complejidad			Comunicación informática			Herramientas digitales			Conexión a internet		
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18
1	4	5	4	5	5	2	5	3	4	4	4	2	4	3	4	2	2	2
2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
6	4	5	2	4	5	1	1	3	4	4	5	2	4	3	2	1	1	2
7	5	5	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2
8	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2	4	4	3	4	5	3
9	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	3	3	1
10	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4
13	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
15	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	2	4	4
16	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2
19	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3	3	2
20	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2
21	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	2	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	4	4	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2
25	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	5	4	3
26	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	2	5	5	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	1	2	3
28	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3
29	4	5	4	5	5	2	4	4	3	5	5	3	5	4	2	1	2	2
30	5	5	4	4	5	2	4	4	2	5	5	2	5	4	4	4	3	4

31	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1
32	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
33	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	2	4
34	4	4	3	4	5	2	2	4	4	4	4	1	4	4	1	4	2	2
35	5	5	4	5	5	5	4	4	2	4	5	5	4	5	5	5	4	2
36	4	4	4	4	5	2	2	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4
37	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2
38	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	2
39	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
40	5	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4
41	5	4	4	3	5	2	4	4	2	5	5	3	4	4	3	3	3	1
42	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4
43	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	2	2	4
44	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	3	2	3	3	2
45	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4
46	4	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	1
47	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	2	5	4	5	4	3	2
48	5	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4
49	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	2	4	5	5	4	4	5	3
50	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3

ANEXO 6: Base de datos de las dimensiones

*ESTADISTICA INFERENCIAL A Y B.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1:

	DISEÑO_ORGANIZACION	TOMA_DE_DECISIONES	NIVEL_DE_RESPUESTA	COMPLEJIDAD	TELETRABAJO	COMUNICACION_INFORM.	HERRAMIENTAS_DIGITALE	CONEXION_A_INTERNET
1	37	13	12	12	27	10	11	6
2	37	12	13	12	33	12	12	9
3	44	15	15	14	43	14	15	14
4	38	15	11	12	32	12	12	8
5	44	15	14	15	43	15	15	13
6	29	11	10	8	24	11	9	4
7	38	14	14	10	34	12	12	10
8	42	14	14	14	35	12	11	12
9	35	12	13	10	32	13	12	7
10	39	12	13	14	39	14	13	12
11	44	15	14	15	45	15	15	15
12	36	14	12	10	34	12	12	10
13	36	13	11	12	36	12	12	12
14	36	13	11	12	34	11	12	11
15	39	13	14	12	33	11	12	10
16	40	15	14	11	37	13	12	12
17	36	12	12	12	36	12	12	12
18	34	12	12	10	33	12	12	9
19	40	14	15	11	33	13	12	8
20	41	14	14	13	40	15	15	10
21	38	14	12	12	32	12	12	8
22	36	12	12	12	36	12	12	12
23	42	15	15	12	41	13	15	13
24	36	12	12	12	29	12	12	5
25	35	12	13	10	34	10	12	12
26	41	11	15	15	45	15	15	15
27	35	10	13	12	25	9	10	6
28	36	13	13	10	36	12	13	11
29	36	13	12	11	29	13	11	5
30	35	14	11	10	36	12	13	11
31	38	13	13	12	34	12	13	9
32	41	14	14	13	43	14	14	15
33	38	14	12	12	34	12	12	10
34	32	11	11	10	26	9	9	8
35	39	14	15	10	39	14	14	11
36	31	12	11	8	31	12	9	10
37	39	13	14	12	39	15	14	10
38	36	12	12	12	34	14	12	8
39	38	12	13	13	41	13	15	13
40	39	15	14	10	34	12	12	10

41	33	13	10	10	31	13	11	7
42	35	12	13	10	34	12	12	10
43	38	12	14	12	31	12	11	8
44	29	11	10	8	27	10	9	8
45	38	14	12	12	32	10	12	10
46	33	13	12	8	31	12	12	7
47	36	14	12	10	34	11	14	9
48	33	13	10	10	34	10	12	12
49	41	13	14	14	37	11	14	12
50	41	14	13	14	40	15	12	13
E4								