



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Diseño organizacional y su relación con la eficiencia del  
servicio al cliente en la empresa los Portales S.A., Santa Rosa,  
2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Milla Nuñez, Jasmyn Paola ([orcid.org/0000-0003-3507-9276](https://orcid.org/0000-0003-3507-9276))

**ASESOR:**

Dr. Molina Muñoz, Gino Eduardo ([orcid.org/0000-0001-9477-5568](https://orcid.org/0000-0001-9477-5568))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación es dedicado a mi familia y en especial a mi padre David por su apoyo incondicional durante mi etapa de estudios.

## **Agradecimiento**

A la universidad, por brindarme a lo largo de los años de estudio, el conocimiento para poder desarrollarme profesionalmente, a mis profesores por su enseñanza, experiencia y exigencia en cada curso desarrollado.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variable y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	45

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Variables de investigación</i>	15
Tabla 2. <i>Número de colaboradores en la empresa</i>	16
Tabla 3. <i>Prueba de Normalidad</i>	20
Tabla 4. <i>Tabla de Frecuencias agrupadas de diseño organizacional</i>	21
Tabla 5. <i>Tabla de Frecuencias agrupadas de cultura organizacional</i>	22
Tabla 6. <i>Tabla de Frecuencias agrupadas de estructura organizacional</i>	23
Tabla 7. <i>Tabla de Frecuencias agrupadas de estrategia organizacional</i>	24
Tabla 8. <i>Tabla de Frecuencias agrupadas de servicio al cliente</i>	25
Tabla 9. <i>Tabla de Frecuencias agrupadas de atención al cliente</i>	26
Tabla 10. <i>Tabla de Frecuencias agrupadas de capacidad de respuesta</i>	27
Tabla 11. <i>Tabla de Frecuencias agrupadas de elementos tangibles</i>	28
Tabla 12. <i>Cuadro de correlación</i>	29
Tabla 13. <i>Existe relación del diseño organizacional con la eficiencia del servicio al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022</i>	30
Tabla 14. <i>Existe relación del diseño organizacional con la atención al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022</i>	31
Tabla 15. <i>Existe relación del diseño organizacional con la capacidad de respuesta en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022</i>	32
Tabla 16. <i>Existe relación del diseño organizacional con los elementos tangibles en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022.</i>	33

## Índice de figuras

Figura 1. <i>Diseño organizacional (Agrupado)</i>	21
Figura 2. <i>Cultura Organizacional (Agrupado)</i>	22
Figura 3. <i>Cultura Organizacional (Agrupado)</i>	23
Figura 4. <i>Estrategia organizacional (Agrupado)</i>	24
Figura 5. <i>Servicio al cliente (Agrupado)</i>	25
Figura 6. <i>Atención al cliente (Agrupado)</i>	26
Figura 7. <i>Capacidad de respuesta (Agrupado)</i>	27
Figura 8. <i>Elementos tangibles (Agrupado)</i>	28

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación existente entre el diseño organizacional y el servicio al cliente en la empresa en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022. La investigación es de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo compuesta por 12 colaboradores entre personal de venta y administrativo. Para realizar un resultado con mayor precisión se realizó un censo, empleándose al total de colaboradores de la empresa Portales S.A. para la recolección de datos se utilizó el instrumento del cuestionario de 20 preguntas en base a la escala Likert. Para el análisis estadístico descriptivo e inferencial de los datos se empleó el programa SPSS v. 26. Finalmente se realizó el contraste de hipótesis, obteniendo un nivel de 0.915 de correlación, concluyendo que el diseño organizacional se relaciona con el servicio al cliente.

**Palabras clave:** Diseño organizacional, estructura organizacional, estrategia organizacional.

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the relationship between organizational design and customer service in the company in Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022. The research is descriptive-correlational, non-experimental cross-sectional design, the population was made up of 12 collaborators between sales and administrative personnel. To obtain a more precise result, a census was carried out, using the total number of collaborators of the company Portales S.A. For data collection, the 20-question questionnaire instrument was used based on the Likert scale. For the descriptive and inferential statistical analysis of the data, the SPSS v. 26. Finally, the hypothesis contrast was carried out, obtaining a correlation level of 0.915, concluding that the organizational design is related to customer service.

**Keywords:** Organizational design, organizational structure, organizational strategy.

## I. INTRODUCCIÓN

El diseño organizacional es un elemento administrativo que se encarga de estructurar responsabilidades, funciones y procesos en una organización, visualizadas a través del organigrama que indicará la jerarquía, relación de funciones y tareas. Siendo importante ser considerado dentro de las organizaciones, ya que se encarga de poner en marcha la estrategia establecida, por lo tanto, es de vital importancia para brindar lo mejor a sus clientes e interrelacionarse de manera óptima con el mercado, sin embargo, a nivel organizaciones pocas empresas toman en cuenta lo importante que es adoptar un correcto diseño organizacional para la estructuración de las estrategias.

En el 2019 el mundo empresarial se vio afectado por la pandemia ocasionada por la Covid – 19, que llevó a las empresas a tener que reestructurar su diseño organizacional para mantenerse vigente. Al respecto, el estudio realizado el 2020 por la firma EY indica que el 55 % de las empresas en el Perú ya modificaron su estructura organizacional con la finalidad de obtener grupos con mayores conocimientos en el ámbito tecnológico, tanto como para el trabajo a distancia, como para llegar a un mayor público objetivo online, debido al aislamiento social impuesto.

A nivel internacional se ha observado que las empresas tienen que adaptarse a los cambios constantes del mercado teniendo como base el diseño organizacional para la competitividad, realizando optimizaciones en el marco estratégico, ya que el mundo moderno empresarial exige competitividad, al respecto Cornejo y Flores (2020), concluyen que toda organización debe contar con orden jerárquico y divisional, estableciendo una cadena de mando para tomar decisiones oportunas dentro de la organización para guiar a que se cumplan todos los objetivos de la organización, en consecuencia, las organizaciones de diversos países brindan importancia al diseño organizacional actualmente ya que genera ventaja competitiva por lo cual es necesario que sean elaborados de manera óptima por profesionales con parámetros teóricos que generen un alto valor a las organizaciones.

García et al. (2019) en el artículo “La importancia de un diseño organizacional en las empresas, permite mejorar la eficiencia y ser competitiva”

considera al diseño organizacional como factor importante en toda organización debido al control y mejora de procesos, permitiendo la integración de los colaboradores, proporcionan y mejora en la tecnología, permitiendo así alcanzar los objetivos establecidos.

A nivel nacional, se ha observado que las organizaciones que emergen logran mantenerse muy poco tiempo debido a un mal diseño organizacional, ya que el mercado exige innovar y cambiar, adaptándose a los cambios, con procesos más eficientes y de calidad para sus usuarios. Al respecto, Castro (2020), concluyó que el diseño organizacional indica las formas organizadas de los procesos, estrategia y gestión de competencias integradas, integrando sistemas y tecnología, brindando herramientas que permitan la optimización del diseño, brindando una plataforma integrada de procedimientos. Por lo tanto, es importante establecer el diseño organizacional ya que es el medio por el cual se ejecutarán las estrategias establecidas por la organización, siendo está considerada como vital importancia.

Frente a la realidad actual de nuestro país, en la cual existe un gran número de empresas informales que no crecen o mueren al poco tiempo de su creación. Nos surge la necesidad de aportar información relevante para que las empresas u organizaciones tengan éxito en sus operaciones, empezando por dar a conocer la importancia de un correcto diseño organizacional.

En el Perú un gran porcentaje de empresas se encuentra en la informalidad. Según el INEI en el mercado laboral a nivel nacional, existe una gran cantidad de empleo informal, personas que trabajan sin beneficios sociales en empresas de producción no registradas (Gestión, 2021, pág. 4)

En el sector de los bienes y raíces otorgar un buen servicio al cliente es uno de los pilares más importantes para que el negocio tenga el éxito deseado, por lo que van más allá de enfocarse en solo realizar ventas, sino que realizan acciones para fomentar una relación estable con los clientes, de manera que se encuentren satisfechos por todo lo que se ha realizado desde inicio a fin y así fidelizarlos.

En la actualidad el servicio al cliente es una actividad desarrollada por todas las organizaciones, por lo que las empresas desean generar satisfacción a sus clientes, logrando de esta manera incrementar la productividad y siendo más competitiva.

Torres et al. (2019) mencionó que el servicio es el proceso por el cual se satisface las necesidades de los clientes, siendo así una herramienta más importante para lograr que el cliente adquiriera un determinado producto o servicio, siendo conocido como un conjunto de prestaciones que el cliente espera recibir a parte del producto o servicio básico.

Aguirre (2020) mencionó que la calidad de servicio brindada al cliente es importante ya que en la actualidad las empresas cambian constantemente, para subsistir en el mercado y lograr diferenciarse de su competencia. Debido a la globalización y a todo lo que esto conlleva, el intercambio cultural, económico, tecnológico y social, el cliente es el que se ha vuelto la principal prioridad para las empresas, teniendo en cuenta que el mayor logro es satisfacer al cliente en su totalidad, logrando esto con una buena calidad de servicio.

Considerando lo expresado, es importante investigar la relación que tiene el diseño organizacional con la eficiencia del servicio al cliente, esto con la finalidad de brindar alternativas prácticas de solución al contexto de estudio y otras características similares.

Problema general y específicos: General: ¿Cuál es la relación del diseño organizacional con la eficiencia del servicio al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022? Específicos: 1. ¿Cuál es la relación del diseño organizacional con la atención al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022? 2. ¿Cuál es la relación del diseño organizacional con la capacidad de respuesta en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022? 3. ¿Cuál es la relación del diseño organizacional con los elementos tangibles en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022?

La investigación tuvo como justificación teórica, porque se investigó de forma detallada el diseño organizacional, la cual permitió un dominio de la variable, así también, se recomienda desarrollar investigaciones más a detalle de los alcances y actualidad del diseño organizacional, desde el punto de vista metodológico, la investigación permitió identificar definiciones y conceptos de diversos autores y conceptos del diseño organizacional, así mismo, se sugiere ampliar y profundizar las investigaciones referidas al diseño organizacional a futuros investigadores. Desde el punto de vista práctico, los hallazgos y conclusiones de diferentes

artículos científicos resultado de investigaciones permitirán resolver problemas prácticos en las empresas y organizaciones.

Objetivo general y específicos: General: Determinar la relación del diseño organizacional con la eficiencia del servicio al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022. Específicos: 1. Determinar la relación del diseño organizacional con la atención al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022 2. Determinar la relación del diseño organizacional con la capacidad de respuesta en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022 3. Determinar la relación del diseño organizacional con los elementos tangibles en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022.

La hipótesis general y específica: General: Existe relación del diseño organizacional con la eficiencia del servicio al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022 Específicas: 1. Existe relación del diseño organizacional con la atención al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022 2. Existe relación del diseño organizacional con la capacidad de respuesta en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022 3. Existe relación del diseño organizacional con los elementos tangibles en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Los artículos de revisión científica considerados precedentes para la variable diseño organizacional son:

Porto y Angarita (2017) tuvo como objetivo analizar las distintas estructuras organizacionales que adoptan distintas empresas u organizaciones. Metodología tipo aplicada descriptiva. Concluyo que no existe una estructura óptima para las organizaciones, el establecer una correcta jerarquía marca la diferencia entre las organizaciones, ya que el correcto control de las funciones a realizar optimiza los procesos y comunicación entre las áreas.

Castro (2020) concluye el implantar un correcto diseño organizacional es de suma importancia dentro de las organizaciones ya que hoy en día los cambios se dan de manera continua en el mercado y para sobrevivir a ello es necesario tener una base sólida a través de una estructura, para identificar y mejorar los puntos débiles dentro de la organización.

Carro et al. (2017) concluyeron en que es importante conocer el diseño organizacional y de qué manera la cultura influye en las dimensiones sociales e institucionales, para de esta manera desarrollar estrategias que logren optimizar alcanzar los objetivos a corto y largo plazo.

Vergara et al. (2019) concluyeron que las organizaciones deben adaptarse al cambio para seguir en competencia, creando valor en un mundo globalizado, es por ello que conocer el rol que ejercen los clientes es importante dentro de la estructura del diseño organizacional, midiendo a través de la cultura y valores que puedan encontrar en la organización, generando fidelidad y un mayor alcance en las ventas, estableciendo así un diseño de puestos adecuado para el desarrollo organizacional.

Rivero, et al. (2018) Concluye que las actitudes y comportamientos positivos que ocurren dentro de una organización desarrollan subculturas, generando dimensiones como gobernabilidad, aprendizaje, relacionamiento entre los grupos, mejorando así la relación laboral y trabajo en equipo dentro de la organización estableciendo marco referencial con aspectos positivos, identificando de esta manera aspectos positivos que se deben mejorar y controlar para contar con proyectos exitosos.

Cornejo & Flores (2020) concluye que las instituciones deben contar con un organigrama de funciones, estableciendo una cadena de mando y decisiones, todo ello a través del diseño y estructura, con un adecuado manual de organización, procesos y funciones que realizaran, por ellos es indispensable contar con un diseño organizacional documentado, en el cual se pueda mejorar las áreas y procesos.

Pérez (2020) concluye que se debe elaborar un plan de acción en base al diseño organizacional establecido si es que se busca transformar una organización, bajo un plan de responsabilidad cultural que permita la implementación de funciones.

Trinidad.

Conrero et al. (2019) concluye que el diseño organizacional logra segmentar las funciones dentro de la organización con el fin de tener un óptimo desempeño y alcanzar las metas establecidas, siendo importante dentro de todo este proceso la comunicación que facilitara la rápida articulación del personal para alcanzar los objetivos, de acuerdo a las funciones establecidas.

Nazareno (2020) indicó que la estructura organizacional es un determinante competitivo en las organizaciones, también el conocimiento con el que cuenta los trabajadores acerca de ello y de qué manera contribuye con la sostenibilidad, siendo de manera indispensable su estudio, ya que solo así se puede administrar de manera eficiente el talento humano y los materiales del negocio.

Blanco et al. (2020). Concluyen que la estructura organizacional es determinante para mantenerse en competencia, el lograr mantenerse en el mercado requiere fundamentalmente desde su fundación establecer el diseño organizacional para impulsar de las organizaciones.

Tomalá (2019) concluye que un plan de diseño organizacional tiene como fin administrar y organizar la estructura dentro de empresa, estableciendo normas y objetivos claros y puntuales, indicando los procesos a seguir cada personal según el área en que se desempeñe, por ello el plan debe darse a conocer a todos los miembros de la empresa para lograr los logros organizacionales.

Melendez et al. (2017) concluye que en el mundo actualmente una organización debe transformarse constantemente para crecer y perdurar en el tiempo, a través

de un plan de diseño organizacional, donde describan las funciones y puestos para la obtención de mejoras y rápida adaptación a los cambios.

Peña et al. (2020) concluye que dentro de toda organización se debe establecer un diseño organizacional para el desarrollo del talento humano, para de esta manera retener y mantener a un buen equipo que permita generar ventaja competitiva frente a otras organizaciones, gestionando e indicando un adecuado manual de funciones.

Foronda (2018) concluye que existen elementos que benefician la adaptación del personal en tiempos turbulentos, el diseño organizacional ayuda a formalizar y estandarizar los procesos que el personal desempeñara.

Matus (2018) concluye que el control de las operaciones, planificación y gestión se pueden mejorar a través del control adecuado de funciones, las cuales son establecidas en la aplicación desde diseño organizacional, ya que sin estas no se puede generar indicadores de acuerdo a desempeño por áreas en la organización.

Tesis a nivel internacional relacionada a la variable diseño organizacional son:

Segundo (2018) tuvo como objetivo la investigación de diseñar organizacionalmente en la empresa de servicios públicos, las áreas administrativas y comerciales para la prestación eficiente de servicios, metodología descriptiva – explicativa. Donde concluye el estudio se realizado en el servicio público, indicó la realidad problemática existente en la falta de estructuración adecuada en el diseño organizacional, por lo tanto, se realizó un diagnóstico con la aplicación de herramientas administrativas, para diagnosticar y elaborar de un correcto diseño organizacional.

Torres (2019) tuvo como objetivo de la investigación establecer un diseño organizacional, para las funciones y responsabilidades de cada área, metodología descriptiva – explicativa. Donde concluye que el diseño organizacional cumple una función importante para alcanzar el éxito y aquellas que no cuentan con ello llevarlas al fracaso, por lo tanto, la correcta aplicación de un diseño organizacional

Vélez (2021) el objetivo de la investigación fue determinar el diseño organizacional de la empresa según los objetivos para la optimización de la gestión administrativa, metodología Descriptivo, enfoque cualitativo. Donde concluye que la aplicación de fundamentos teóricos en el diseño de organizacional permite establecer de manera óptima los manuales de funciones para cada puesto, logrando una adecuada gestión administrativa para el cumplimiento de los objetivos.

Las tesis nacionales seleccionadas como antecedentes de la variable de Servicio al cliente:

Daza (2018) el objetivo de la investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el diseño organizacional y el resultado empresarial recibido en una compañía de subcontratación. Investigación aplicada de diseño transversal, no experimental, cualitativo. Se concluyó que la empresa no cuenta con una jerarquía determinada, así como un nivel de especialización por parte del personal, Por lo tanto, se recomendó reforzar la estructura organizacional para el flujo eficiente de las operaciones.

León (2020) el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el diseño organizacional y el desarrollo del potencial humano. La metodología empleada es aplicada, diseño no experimental transversal correlacional. Se concluyó que el conocer las funciones son de suma importancia, ya que permite dividir los trabajos de forma eficiente para el logro de los objetivos, reduciendo los costos y brindando una rápida solución ante algún problema.

Conceptos relacionados a las dimensiones

Cultura

Bayón (2020) mencionó que la cultura comprende un grupo de opiniones, factores que existen dentro de una empresa y que se caracteriza por el comportamiento de los gerentes y colaboradores. La cultura organizacional dentro de una empresa está formada por varias normas, hábitos y valores que son características de un equipo de trabajo en específico dentro de una organización, siendo un elemento intangible, evolutivo que puede ser afectada tanto por factores internos como externos.

García et al. (2021) concluyeron que la cultura se puede considerar como el fundamento del orden social en el cual vivimos y las reglas que respetan, es por

ello las costumbres, tradiciones y la manera de realizar sus operaciones dentro de la organización tiene su origen en gran parte de lo que se vino haciendo antes y el nivel de éxito que tuvieron, llevando a la conclusión de que la principal fuente de cultura son sus fundadores. En la actualidad los fundadores son los que determinan la cultura de una organización.

### Estructura

Rentería (2019) mencionó que es la capacidad en la que una organización se estructura para que pueda adaptarse ante los cambios, ya sea de manera interna o externa con el fin de lograr un óptimo desempeño organizacional. Se define como la capacidad en que una organización divide las funciones y responsabilidades a las personas o grupo de que laboran dentro de la organización.

Beynon (2014) menciona que la estructura hace mención a la división de trabajo, la jerarquía, descripción de los puestos de trabajo del funcionamiento de la organización.

### Estrategia

Armando (2018) Mencionó que todas las organizaciones buscan alcanzar su visión y asegurar su misión, para ello establecen estrategias en base a principios teóricos que permiten tener una alineación hacia el enfoque del desarrollo de objetivos.

La estrategia organizacional busca crear valor, definiendo los objetivos, acciones y recursos a emplear para cumplir sus objetivos a largo plazo

## **Teorías relacionadas al diseño organizacional**

### Teoría clásica de la administración

Conocido como el padre de la teoría moderna de la administración Henry Fayol (1916). Mencionó que toda organización debe de contar con una estructura y determinadas funciones para lograr la eficiencia, así mismo define los procesos administrativos como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. La teoría se centró fundamentalmente en lo importante que es la estructuración dentro de las organizaciones estableciendo una jerarquía para tener un orden claro de los cargos asignados por el personal.

## Teoría científica de la administración

Frederick Taylor (1915) conocido como el padre de la administración científica, define como una metodología que tiene como base la aplicación de la ciencia en los problemas existente en la administración, con la finalidad de lograr la eficacia industrial. Es por ello que el medir y observar los problemas son los métodos más aplicados.

La organización y la administración deben estudiarse y tratarse científicamente y no de forma empírica. La teoría científica tiene como base que se debe dejar el empirismo por la ciencia, la cooperación y no individualismo, así como el planeamiento de las tareas y cargos.

Los artículos de revisión científica considerados en la variable servicio al cliente son: Sampayo y Vega (2020) tuvo como objetivo las estrategias de atención para mejorar la calidad de servicio para obtener mayor competitividad. La metodología empleada es de enfoque cuantitativo. Se concluyó que los aspectos tangibles, respuesta, vestimenta y empatía, son factores importantes para generar mayor satisfacción a los clientes.

Escamilla et al. (2021) tuvo como objetivo determinar las estrategias para la mejora del servicio al cliente. Concluyeron que en una organización la calidad de servicio es importante ya que se muestra como un diferenciador ante la competencia, para ello el analizar las habilidades del equipo de trabajo y la resolución de problemas cumple un rol importante.

Vega et al. (2020) tuvieron como objetivo analizar la capacidad de innovación en procesos de servicio al cliente. La metodología de la investigación es de enfoque cualitativo, correlacional. Se concluyó que existe asociación relevante entre la capacidad de innovación con los factores de servicio al cliente. Es por ello el aprovechamiento de las tecnologías y reducción de tiempos de espera en la empresa deben ser tomados con mayor interés para generar satisfacción al cliente.

Racet et al. (2017) tuvo como objetivo determinar el nivel de servicio y satisfacción del cliente. La metodología empleada es tipo aplicada, enfoque cuantitativo. Se concluyó que la aplicación de herramientas para medir el nivel de servicio al cliente a través de las variables subjetivas o tangibles que intervienen entre proveedor y

cliente, brindando una mejora y control a partir de los resultados obtenidos para brindar de soluciones rápidas a problemas generados.

Morales et al. (2019) tuvo como objetivo principal analizar el servicio al cliente como factor de éxito de las empresas. La metodología empleada es de tipo aplicada. Se concluyó que, debido a la alta competitividad empresarial y a la globalización existen clientes más informados, convirtiendo ello en un punto crucial para la subsistencia de una empresa en el mercado, ya que si no se brinda una adecuada calidad de servicio la empresa está destinada al fracaso.

Vielma et al. (2022) tuvo como objetivo investigar las habilidades blandas y su relación con el servicio al cliente de los colaboradores de venta. La metodología utilizada es tipo aplicada, enfoque cuantitativo, hipotético deductivo. Se concluyó que la comunicación efectiva y motivación son importantes para el área de venta, permitiendo así contribuir aportes para el mejoramiento de las habilidades blandas para brindar un mejor servicio al cliente.

Las tesis internacionales consideradas como antecedentes de la variable servicio al cliente son: Moreno (2014) tuvo como objetivo plantear un modelo de gestión que permita analizar y medir los niveles de satisfacción que perciben los clientes internos y externos. El método utilizado para esta investigación es el inductivo, bajo la modalidad de investigación de campo. Se concluyó que existen deficiencias en calidad de servicio y cultura organizacional, las cuales han causado incumplimiento en un 80% de la producción y falta de parámetros para evaluar el desempeño de los colaboradores.

López (2018) su objetivo principal fue determinar la relación de calidad de servicio con la satisfacción de los clientes. La metodología empleada es de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, se realizó encuesta a los clientes de la empresa. Se concluyó que existe una correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente, recomendando implementar programas de capacitaciones dirigidas al personal de la empresa para crear ventaja competitiva frente a la competencia.

Coronado (2018) su objetivo principal es indicar que tan elevado está los niveles de empatía en un grupo de colaboradores del área de atención al cliente. La investigación es de tipo descriptiva y la metodología es de significación y fiabilidad

de proporciones. Concluyó que, los niveles de empatía eran mayores en estudiantes de 4to año de Licenciatura de Medicina en 5to y 6to año.

Las tesis nacionales consideradas como antecedentes de la variable servicio son: Landa (2017) su objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción en relación a la calidad de servicio que brinda la empresa. La metodología empleada es de Tipo descriptiva, no experimental, transeccional. Se concluye que, el nivel de satisfacción de los clientes es adecuado, debido a la buena calidad de atención del personal de la empresa. Se recomendó controlar que se cumplan los estándares de calidad para lograr mayor fidelización de los clientes.

Sánchez (2019) su objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la atención al cliente. La metodología empleada es de tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental, enfoque mixto. Se realizó una encuesta a una muestra de 240 clientes, obteniendo como resultado que el 58.3% que la empresa a veces cuenta con los equipos necesarios para ofrecer un servicio de calidad. Concluyo que existe relación, así mismo se recomendó fomentar la calidad de servicio con el fin de mejorar los aspectos tangibles, así como implantar capacitaciones al personal de atención

Conceptos relacionados a las dimensiones:

Atención al cliente

López (2020) mencionó que el servicio de atención es una herramienta importante para las organizaciones, ya que la organización debe considerar al cliente como centro de la estrategia, para lograr la fidelización de la clientela. Para ello se debe emplear métodos y técnicas necesarias para el cumplimiento del objetivo, transmitiendo de manera correcta la imagen de la empresa.

La atención al cliente es el conjunto de acciones que encaminan la correcta comunicación con sus grupos de intereses de manera óptima sobre todo los que prestan más atención a los productos, servicio u actividad.

### Capacidad de respuesta

Según Payne y Ballantyne (1994) la capacidad de respuesta hace referencia a los aspectos tales como preparación y conciencia frente a los problemas, lo que muchas veces no se percibe con precisión es que la fiabilidad y la capacidad de respuesta se fundamenta, como la forma en que fue diseñado su área laboral y la facilidad para realizar sus tareas asignadas.

### Elementos tangibles

Schnarch (2021) indicó que son la evidencia física, elementos que intervienen en el servicio, todo aquello que se puede sentir o tocar dentro de la organización. De esta manera se busca enfatizar para lograr una experiencia distinta, teniendo como objetivo la calidad de servicio.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es Aplicada, debido a que se aplicó diversos conocimientos teóricos en una situación fija, identificando los problemas que se medirán para establecer alternativas de solución.

Baena (2014) tiene como objetivo el estudio y resolución de un determinado problema o planteamiento específico. También tiene entre sus posibilidades llevar a la práctica las teorías generales, así como integrar teoría existente.

##### **3.1.2. Diseño de la investigación**

Diseño de investigación No Experimental, ya que se trabajó sobre las realidades de un hecho y de Corte Transversal ya que se realizó en un momento dado.

Hernández et al. (2018) mencionó que el Diseño no experimental no se manipulan intencionalmente las variables, se estudian los fenómenos tal y cual se encuentran en su ambiente natural, describiendo y analizando las variables y relación que probablemente existan entre ellas, sin provocar cambio alguno.

##### **3.1.3. Nivel de la investigación**

Nivel Descriptivo – correlacional, debido a la descripción de ciertas características y datos de la población estudiada para ser analizadas estadísticamente, Correlacional, ya que se busca la relación entre las variables de estudio a través de la medición y prueba de hipótesis.

Hernández (2014) indicó que este estudio describe fenómenos, situaciones de forma detallada buscando describir y analizar las características y propiedades de los sujetos en investigación.

Bernal (2014) correlacional ya que busca identificar el comportamiento de las variables a través de la relación que existe entre ambas.

### 3.1.4. Enfoque

La presente investigación es de enfoque cuantitativo ya que utilizó la recolección y análisis de datos para resolver las preguntas de estudio, probando la hipótesis estadísticamente.

Hernández et al. (2018) mencionaron que en el enfoque cuantitativo se emplea la recolección de datos para probar las hipótesis en base a medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de determinar el comportamiento de las variables y probar las teorías.

Siendo así este enfoque secuencial y probatorio según esta óptica se determinó bajo la medición numérica como el análisis estadístico de los datos obtenidos mediante la aplicación de instrumentos cuantitativos, para corroborar la hipótesis, definida por el marco teórico.

### 3.1.5. Método de investigación

La presente investigación es de método hipotético deductivo, ya que se obtuvo resultados positivos a través del análisis estadístico de las preguntas propuestas de las hipótesis

Hernández et al. (2018). Mencionó que el método hipotético deductivo lleva a plantear hipótesis para la resolución de problemas.

## 3.2. Variable y operacionalización

### Variables

A continuación, se presenta en la tabla

**Tabla 1.**

#### *Variables de investigación*

VARIABLES	
<b>Variable 1</b> (Variable independiente)	Diseño organizacional
<b>Variable 2</b> (Variable dependiente)	Servicio al cliente

## **Variable 1 – Independiente**

### **Diseño organizacional**

#### **Dimensiones**

- Cultura
- Estructura
- Estrategia

## **Variable 2 – Dependiente**

### **Servicio al cliente**

#### **Dimensiones**

- Atención al cliente
- Capacidad de respuesta
- Elementos Tangible

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

La población respecto a la variable diseño organizacional, estuvo compuesta por el total de 12 colaboradores de la empresa los portales S.A., Santa Rosa, Se aplicó un censo para la obtención de resultados.

Según Bernal (2010) mencionó que la población es el conjunto de todos los elementos con ciertas características similares y sobre los cuales se desea hacer inferencia de los cuales menciona la investigación, también se define como el conjunto de todas las unidades de muestreo.

#### **Tabla 2.**

##### *Número de colaboradores en la empresa*

Áreas	Nº de Personas
Administrativa	4
Venta	8
Total	12

*Nota.* Cantidad de colaboradores por área

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### 3.4.1. Técnicas

La técnica que se empleó para obtener los datos fue la encuesta a todos los colaboradores de la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa Bernal (2010) indicó que es una técnica de recolección de datos mayormente usados en investigaciones, se realiza con un cuestionario o conjunto de preguntas que se realizan con el fin de obtener información de las personas.

#### 3.4.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó es el cuestionario, según Bernal (2010) mencionaron que el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para la recolección de datos del objeto de estudio y problema de investigación de las variables que van a medirse.

#### 3.4.3. Validez del instrumento

El instrumento se validó de acuerdo al método de juicio de expertos, los mismos que son integrados por 3 docentes con grado de doctor o maestría. Dicha validación se puede observar en el anexo N°3 Hernández et al. (2014) mencionaron que La validez de expertos hace referencia a la medición de las variables del instrumento a través de expertos en el tema de estudio.

#### 3.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento dirigido a los colaboradores, se obtuvo en base a una encuesta piloto de 12 sujetos de investigación, se realizó el procesamiento de los resultados mediante el programa SPSS, mediante el estadístico Alfa de Cronbach, el mismo que tuvo el índice de confiabilidad de 0.875.

Según Hernández et al. (2014), indicaron que la confiabilidad de un instrumento refiere al grado en el cual el instrumento brinda resultados conscientes y coherentes

### **3.5. Procedimientos**

#### 3.5.1. Planeamiento y preparación de material

Para la obtención de datos a nuestra población objetivo se siguió los siguientes pasos:

- Cuestionario online (formularios)
- Aplicación de la encuesta de manera directa

#### 3.5.2. Recojo de datos

La información se obtuvo mediante un cuestionario de 20 preguntas aplicando la técnica de encuesta de manera directa a los colaboradores de los Portales

### **3.6. Método de análisis de datos**

#### 3.6.1. Descriptivo

El análisis descriptivo brinda información como se manifiesta un fenómeno y sus componentes, así mismo consiste en obtener gráficos porcentuales y tablas de frecuencia mediante el programa SPSS las mismas que serán interpretadas de manera correcta, dicha afirmación se sustenta con el libro de Estadística Descriptiva y Probabilidad de Gonzales (2013) quien mencionó que la estadística descriptiva consiste en mencionar los hechos observados o la descripción de un conjunto de datos.

Según Bernal (2010) mencionó que se define como toda característica, situación o fenómeno que es objeto de estudio.

#### 3.6.2. Inferencial

Consiste en verificar la hipótesis general y específicas tomando en cuenta los resultados estadísticos correspondientes mediante el programa SPSS; la misma que se sustenta en el libro de Metodología de la investigación científica de Hernández et al. (2014) mencionando que el análisis inferencial es el desarrollo de estadísticas para probar hipótesis y estimar parámetros.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se desarrolló empleando los principios éticos como: confidencialidad, Honestidad, confidencialidad y verdad, también se respetará los valores establecidos por la universidad Cesar Vallejo: Autonomía, justicia, Libertad, beneficio y no maleficio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Prueba de normalidad

Para realizar la distribución normal se realiza el cálculo por medio

Si  $N \geq 50$  entonces usamos Shapiro-Wilk

Hi: Existe relación del diseño organizacional con la eficiencia del servicio al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022.

Ho: No Existe relación del diseño organizacional con la eficiencia del servicio al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022.

Regla de decisión

Si el valor de Sig  $< 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Si el valor de Sig  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis nula (Ho)

Se procedió al análisis de los datos en el software SPSSv26, con una muestra de Encuestados el cual presento el siguiente resultado:

**Tabla 3.**

*Prueba de Normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
DISEÑO ORGANIZACIONAL	,832	12	,022
SERVICIO AL CLIENTE	,859	12	,048

### Interpretación

De acuerdo a la Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk que se muestra en la tabla N°3, las variables de estudio tienen una distribución menor a 0.05, el cual es el nivel de significancia, es decir " $0.000 < 0.05$ "; por lo tanto, el presente estudio **no cuenta con una distribución normal**, es por esta razón la cual rechazamos la Hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

## 4.2. Análisis de Resultados estadísticos

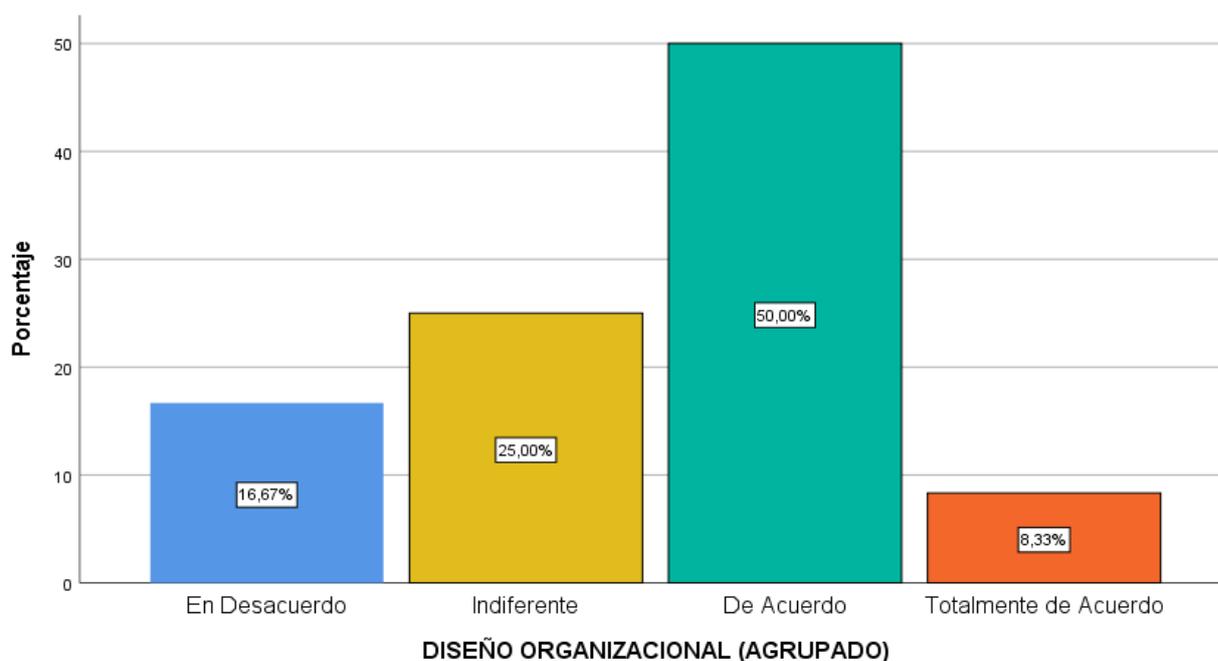
Tabla 4.

*Tabla de Frecuencias agrupadas de diseño organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En Desacuerdo	2	16,7	16,7	16,7
Indiferente	3	25,0	25,0	41,7
De Acuerdo	6	50,0	50,0	91,7
Totalmente de Acuerdo	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Figura 1.

*Diseño organizacional (Agrupado)*



**Interpretación:** Según los resultados mostrados en la Tabla 4 y Figura 1, se observa que los 12 colaboradores de la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022, respondieron a las preguntas de la variable “Diseño organizacional”, de la siguiente manera, que 2 colaboradores equivalente a 16,7% contestó la categoría En desacuerdo, 3 colaboradores equivalentes a 25% contestó la categoría Indiferente, 6 colaboradores equivalentes a un 50% contestó la categoría de acuerdo y 1 colaborador equivalente a un 8.3% contestó la categoría Totalmente de Acuerdo.

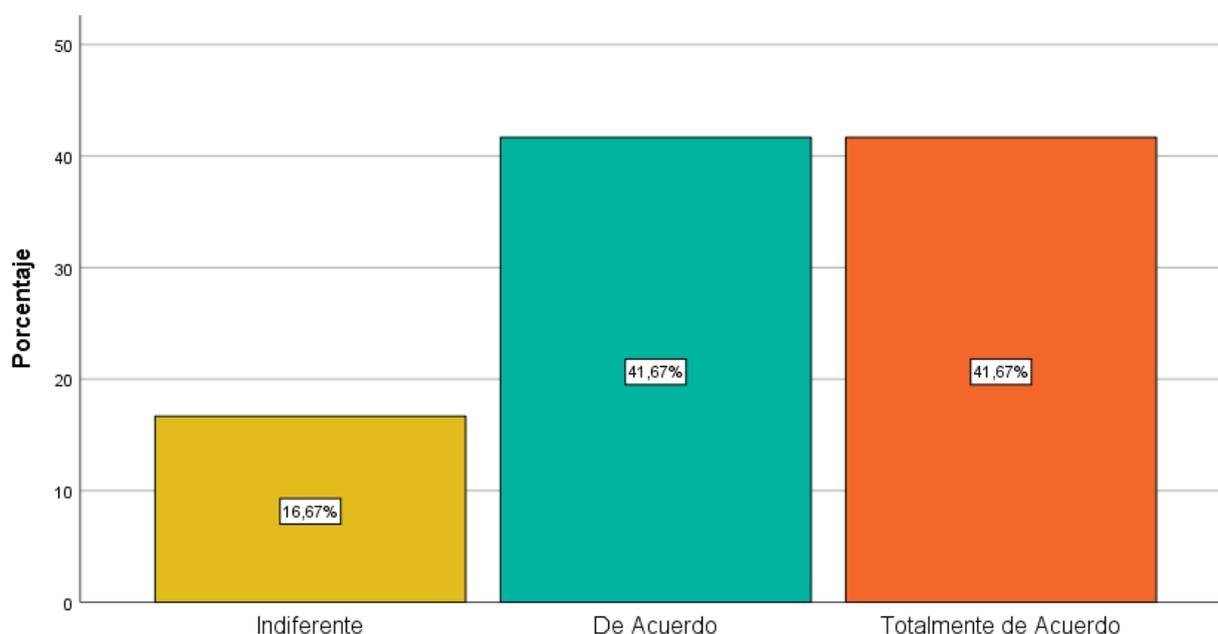
**Tabla 5.**

*Tabla de Frecuencias agrupadas de cultura organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	2	16,7	16,7	16,7
De Acuerdo	5	41,7	41,7	58,3
Totalmente de Acuerdo	5	41,7	41,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

**Figura 2.**

*Cultura Organizacional (Agrupado)*



**Interpretación:** Según los resultados mostrados en la Tabla 5 y Figura 2, se observa que los 12 colaboradores de la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022, respondieron a las preguntas de la dimensión “Cultura organizacional”, de la siguiente manera, que 2 colaboradores equivalente a 16,7% contestó la categoría Indiferente, 5 colaboradores equivalentes a un 41,7% contestó la categoría de acuerdo y 5 colaboradores equivalente a un 41,7% contestó la categoría Totalmente de Acuerdo.

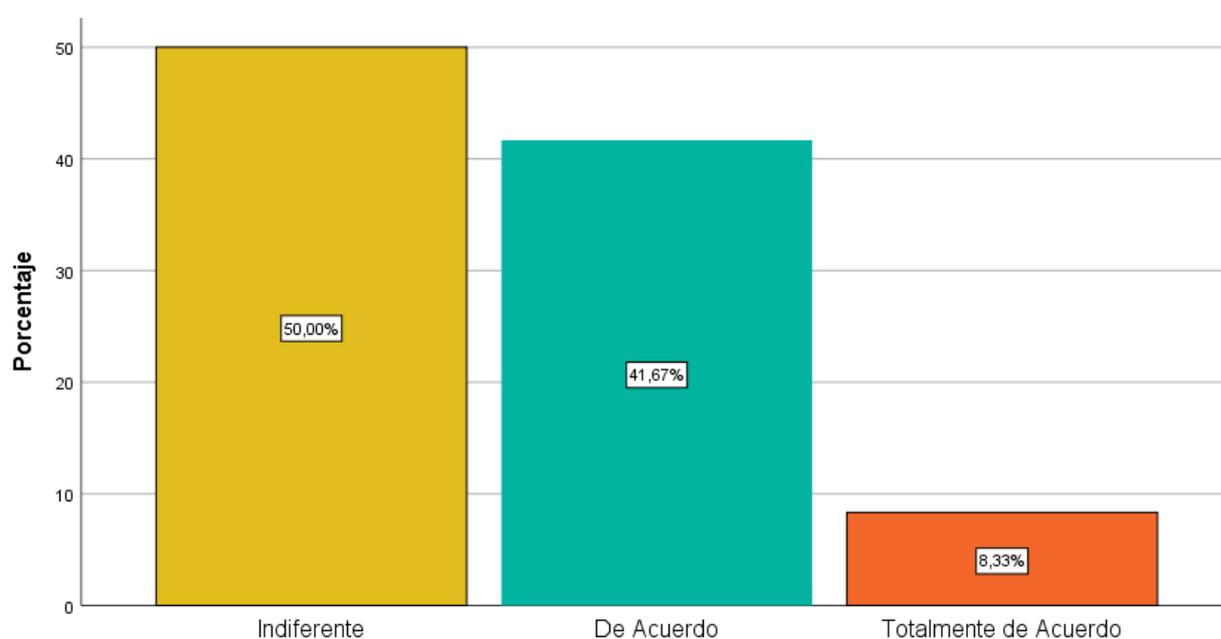
**Tabla 6.**

*Tabla de Frecuencias agrupadas de estructura organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	6	50,0	50,0	50,0
De Acuerdo	5	41,7	41,7	91,7
Totalmente de Acuerdo	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

**Figura 3.**

*Cultura Organizacional (Agrupado)*



**Interpretación:** Según los resultados mostrados en la Tabla 6 y Figura 3, se observa que los 12 colaboradores de la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022, respondieron a las preguntas de la dimensión “Estructura organizacional”, de la siguiente manera, que 6 colaboradores equivalente a 50% contestó la categoría Indiferente, 5 colaboradores equivalentes a un 41,7% contestó la categoría de acuerdo y 1 colaborador equivalente a un 8.3% contestó la categoría Totalmente de Acuerdo.

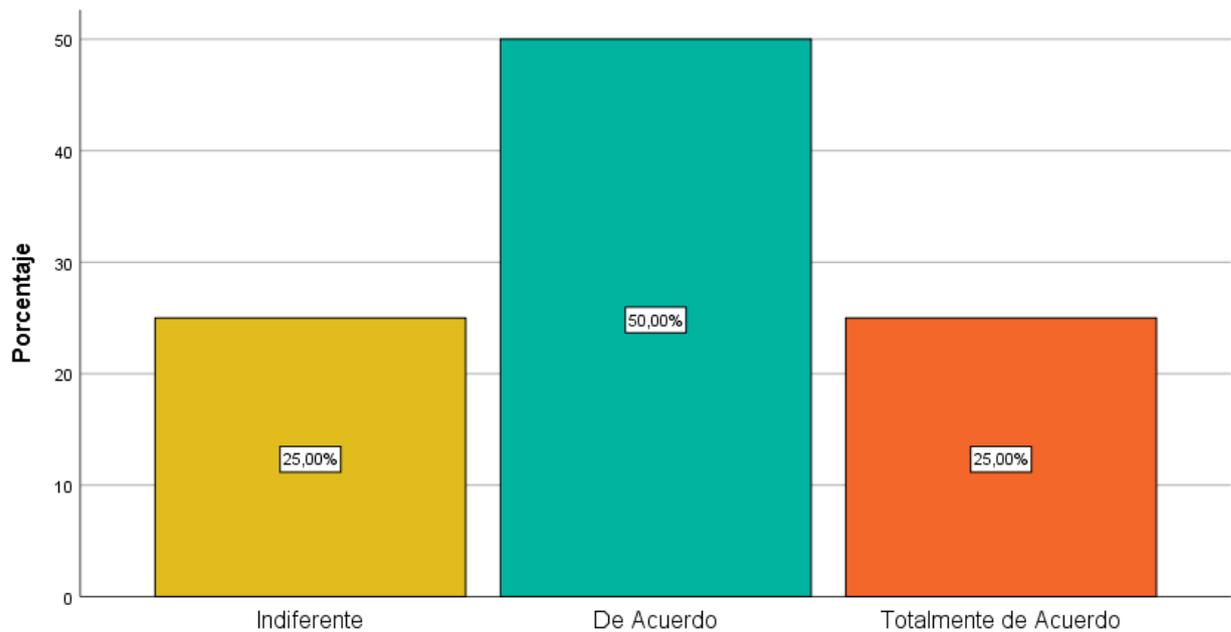
**Tabla 7.**

*Tabla de Frecuencias agrupadas de estrategia organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	3	25,0	25,0	25,0
De Acuerdo	6	50,0	50,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	3	25,0	25,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

**Figura 4.**

*Estrategia organizacional (Agrupado)*



**Interpretación:** Según los resultados mostrados en la Tabla 7 y Figura 4, se observa que los 12 colaboradores de la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022, respondieron a las preguntas de la dimensión “Estrategia organizacional”, de la siguiente manera, que 3 colaboradores equivalente a 25% contestó la categoría Indiferente, 6 colaboradores equivalentes a un 50% contestó la categoría de acuerdo y 3 colaborador equivalente a un 25% contestó la categoría Totalmente de Acuerdo.

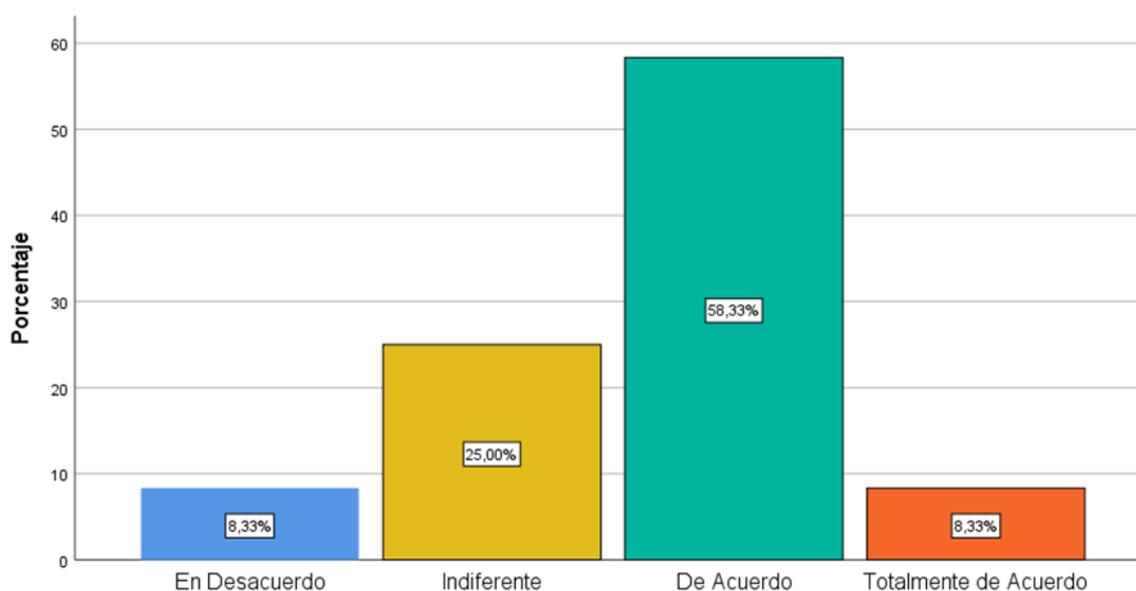
**Tabla 8.**

*Tabla de Frecuencias agrupadas de servicio al cliente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En Desacuerdo	1	8,3	8,3	8,3
Indiferente	3	25,0	25,0	33,3
De Acuerdo	7	58,3	58,3	91,7
Totalmente de Acuerdo	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

**Figura 5.**

*Servicio al cliente (Agrupado)*



**Interpretación:** Según los resultados mostrados en la Tabla 11 y Figura 5, se observa que los 12 colaboradores de la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022, respondieron a las preguntas de la variable "Servicio al Cliente", de la siguiente manera, que 1 colaborador equivalente a 8,3% contestó la categoría En desacuerdo, 3 colaboradores equivalentes a 25% contestó la categoría Indiferente, 7 colaboradores equivalentes a un 58,3% contestó la categoría de acuerdo y 1 colaborador equivalente a un 8.3% contestó la categoría Totalmente de Acuerdo.

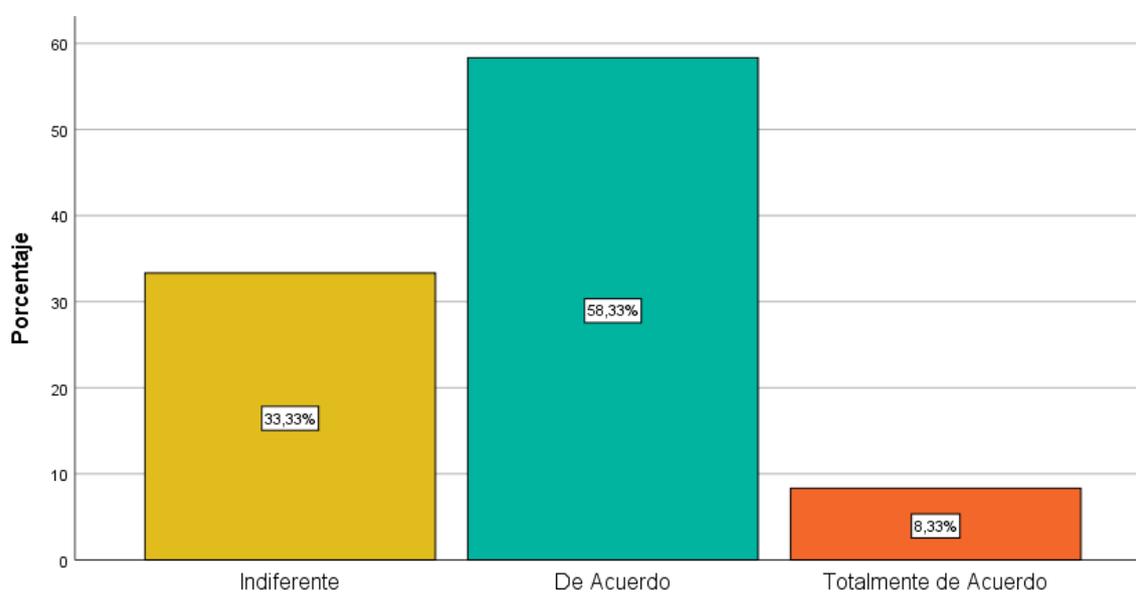
**Tabla 9.**

*Tabla de Frecuencias agrupadas de atención al cliente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	4	33,3	33,3	33,3
De Acuerdo	7	58,3	58,3	91,7
Totalmente de Acuerdo	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

**Figura 6.**

*Atención al cliente (Agrupado)*



**Interpretación:** Según los resultados mostrados en la Tabla 12 y Figura 6, se observa que los 12 colaboradores de la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022, respondieron a las preguntas de la dimensión “Atención al cliente”, de la siguiente manera, que 4 colaboradores equivalente a 33,3% contestó la categoría Indiferente, 7 colaboradores equivalentes a un 58,3% contestó la categoría de acuerdo y 1 colaborador equivalente a un 8,3% contestó la categoría Totalmente de Acuerdo.

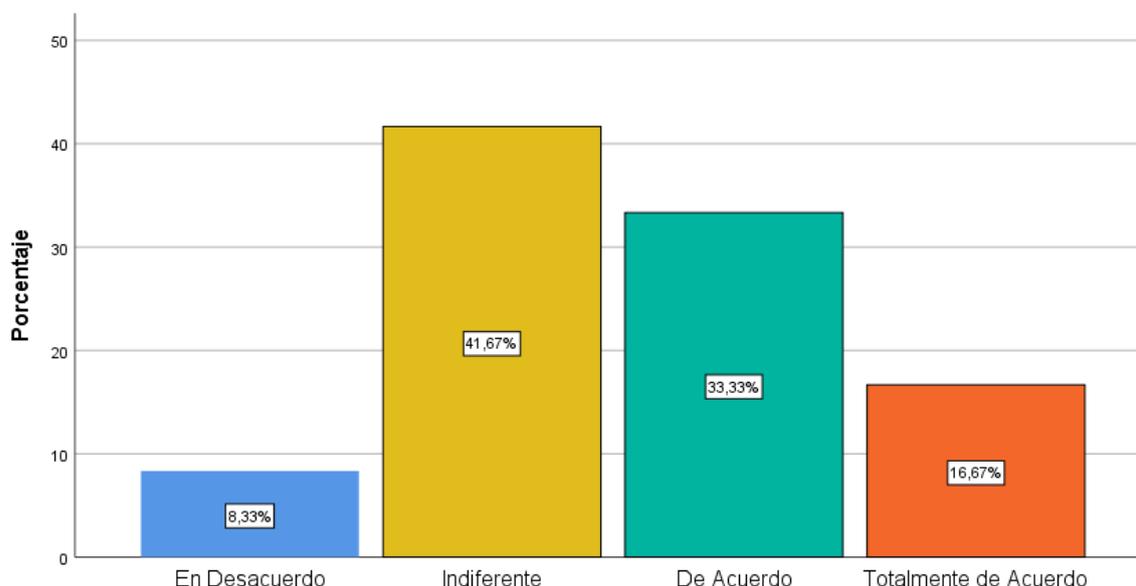
**Tabla 10.**

*Tabla de Frecuencias agrupadas de capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En Desacuerdo	1	8,3	8,3	8,3
Indiferente	5	41,7	41,7	50,0
De Acuerdo	4	33,3	33,3	83,3
Totalmente de Acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

**Figura 7.**

*Capacidad de respuesta (Agrupado)*



**Interpretación:** Según los resultados mostrados en la Tabla 13 y Figura 7, se observa que los 12 colaboradores de la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022, respondieron a las preguntas de la variable “Capacidad de respuesta”, de la siguiente manera, que 1 colaborador equivalente a 8,3% contestó la categoría En desacuerdo, 5 colaboradores equivalentes a 41,7% contestó la categoría Indiferente, 4 colaboradores equivalentes a un 33,3% contestó la categoría de acuerdo y 2 colaborador equivalente a un 16,7% contestó la categoría Totalmente de Acuerdo.

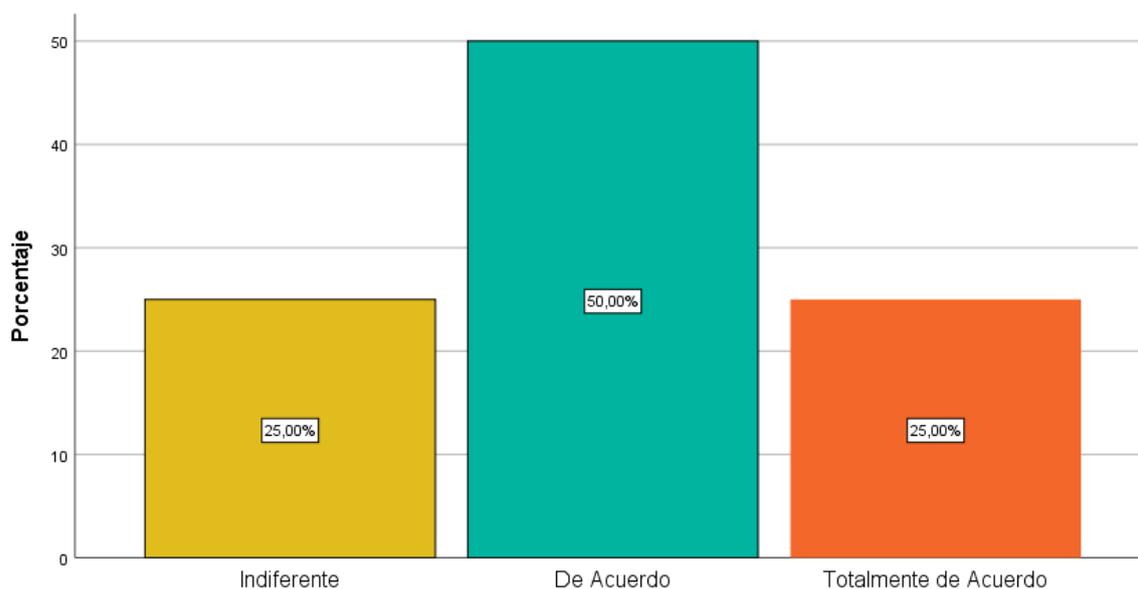
**Tabla 11.**

*Tabla de Frecuencias agrupadas de elementos tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	3	25,0	25,0	25,0
De Acuerdo	6	50,0	50,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	3	25,0	25,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

**Figura 8.**

*Elementos tangibles (Agrupado)*



**Interpretación:** Según los resultados mostrados en la Tabla 14 y Figura 8, se observa que los 12 colaboradores de la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022, respondieron a las preguntas de la dimensión “Elementos tangibles”, de la siguiente manera, que 3 colaboradores equivalente a 25% contestó la categoría Indiferente, 6 colaboradores equivalentes a un 50% contestó la categoría de acuerdo y 3 colaborador equivalente a un 25% contestó la categoría Totalmente de Acuerdo.

La contrastación de las hipótesis planteadas se realizó mediante la comprobación de existencia de correlación entre las variables de estudio, la prueba de resumen de modelo, el Shapiro - wilk ya que la muestra es menor a 50 personas.

La contrastación de las hipótesis planteadas se realizó mediante la comprobación de existencia de correlación entre variables de estudio, la prueba de resumen de modelo.

Para Hernández et al. (2014) señala que el coeficiente de correlación de Pearson, “es una prueba estadística para a analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón, la cual se detalla:

### **Niveles de correlación dependiendo del coeficiente Rho**

**Tabla 12.**

*Cuadro de correlación*

Valor	Tipo de Correlación
- 1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.50	Correlación negativa media
- 0.25	Correlación negativa muy débil
- 0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10	Correlación positiva perfecta
+ 0.25	Correlación positiva muy débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta

**Hipótesis General:**  
**Tabla 13.**

*Existe relación del diseño organizacional con la eficiencia del servicio al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022*

			Diseño organizacional	Servicio al cliente
Rho de Spearman	Diseño Organizacional (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,915**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	12	12
	Servicio al cliente (agrupado)	Coefficiente de correlación	,915**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	12	12

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

**Interpretación:** El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,915 lo que significa que existe una correlación positiva muy fuerte. Así mismo se observa que la significancia encontrada es 0.000 que es menor al nivel de significancia de 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que Existe relación del diseño organizacional con la eficiencia del servicio al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022

**Tabla 14.**

*Existe relación del diseño organizacional con la atención al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022*

		Diseño organizacional	Servicio al cliente
Rho de Spearman	Diseño Organizacional (agrupado)	Coefficiente de correlación	,771**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	12
	Atención al cliente (agrupado)	Coefficiente de correlación	,771**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	12

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

**Interpretación:** El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,771 lo que significa que existe una correlación positiva considerable. Así mismo se observa que la significancia encontrada es 0.003 que es menor al nivel de significancia de 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que Existe relación del diseño organizacional con la atención al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022

**Tabla 15.**

*Existe relación del diseño organizacional con la capacidad de respuesta en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022*

			Diseño organizacional	Servicio al cliente
Rho de Spearman	Diseño Organizacional (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	12	12
	Capacidad de respuesta (agrupado)	Coefficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	12	12

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

**Interpretación:** El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,826 lo que significa que existe una correlación positiva considerable. Así mismo se observa que la significancia encontrada es 0.001 que es menor al nivel de significancia de 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que Existe relación del diseño organizacional con la capacidad de respuesta en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022

**Tabla 16.**

*Existe relación del diseño organizacional con los elementos tangibles en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022.*

		Diseño organizacional	Servicio al cliente
Rho de Spearman	Diseño Organizacional (agrupado)	Coeficiente de correlación	,796**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	12
	Capacidad de respuesta (agrupado)	Coeficiente de correlación	,796**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	12

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

**Interpretación:** El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,796 lo que significa que existe una correlación positiva. Así mismo se observa que la significancia encontrada es 0.001 que es menor al nivel de significancia de 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que Existe relación del diseño organizacional con los elementos tangibles en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022.

## V. DISCUSIÓN

Se tuvo como objetivo principal determinar la relación del diseño organizacional con la eficiencia del servicio al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022. Mediante la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, ambas variables tienen un nivel de correlación de 0.915, relación positiva muy fuerte. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación, indicando que existe relación positiva fuerte entre el diseño organizacional y el servicio al cliente en la empresa. Según Torres (2019). EL objetivo de la investigación es establecer un diseño organizacional, para las funciones y responsabilidades de cada área, metodología descriptiva – explicativa. Donde concluye que el diseño organizacional cumple una función importante para alcanzar el éxito y aquellas que no cuentan con ello llevarlas al fracaso, por lo tanto, la correcta aplicación de un diseño organizacional. Peña et al. (2020). Concluye que dentro de toda organización se debe establecer un diseño organizacional para el desarrollo del talento humano, para de esta manera retener y mantener a un buen equipo que permita generar ventaja competitiva frente a otras organizaciones, gestionando e indicando un adecuado manual de funciones.

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación del diseño organizacional con la atención al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022. Mediante la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.03$ ", por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, ambas variables tienen un nivel de correlación de 0.771, relación positiva. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación, indicando que existe relación positiva entre el diseño organizacional y la atención al cliente en la empresa. Según López (2020) el servicio de atención es una herramienta importante para las organizaciones, ya que la organización debe considerar al cliente como centro de la estrategia, para lograr la fidelización de la clientela. Para ello se debe emplear métodos y técnicas necesarias para el cumplimiento del objetivo, transmitiendo de manera correcta la imagen de la empresa.

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación del diseño organizacional con la capacidad de respuesta de la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022. Mediante la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.01$ ", por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, ambas variables tienen un nivel de correlación de 0.826 relación positiva. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación, indicando que existe relación positiva fuerte entre el diseño organizacional y el servicio al cliente en la empresa. León (2020) el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el diseño organizacional y el desarrollo del potencial humano. La metodología empleada es aplicada, diseño no experimental transversal correlacional. Se concluyó que el conocer las funciones son de suma importancia, ya que permite dividir los trabajos de forma eficiente para el logro de los objetivos, reduciendo los costos y brindando una rápida solución ante algún problema. Según Payne y Peña, Vargas y Rodríguez (2020). Concluye que dentro de toda organización se debe establecer un diseño organizacional para el desarrollo del talento humano, para de esta manera retener y mantener a un buen equipo que permita generar ventaja competitiva frente a otras organizaciones, gestionando y indicando un adecuado manual de funciones.

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación del diseño organizacional con elementos tangibles en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022. Mediante la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.02$ ", por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, ambas variables tienen un nivel de correlación de 0.796 relación positiva. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación, indicando que existe relación positiva entre el diseño organizacional y elementos tangibles de la empresa. Sánchez (2019) su objetivo principal es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la atención al cliente. La metodología empleada es de tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental, enfoque mixto. Se realizó una encuesta a una muestra de 240 clientes, obteniendo como resultado que el 58.3% que la empresa a veces cuenta con los equipos necesarios para ofrecer un servicio de calidad. Concluyo que existe relación, así mismo se recomendó

fomentar la calidad de servicio con el fin de mejorar los aspectos tangibles, así como implantar capacitaciones al personal de atención

Según Torres (2019). EL objetivo de la investigación es establecer un diseño organizacional, para las funciones y responsabilidades de cada área, metodología descriptiva – explicativa. Donde concluye que el diseño organizacional cumple una función importante para alcanzar el éxito y aquellas que no cuentan con ello llevarlas al fracaso, por lo tanto, la correcta aplicación de un diseño organizacional. Schnarch (2021) indicó que son la evidencia física, elementos que intervienen en el servicio, todo aquello que se puede sentir o tocar dentro de la organización. De esta manera se busca enfatizar para lograr una experiencia distinta, teniendo como objetivo la calidad de servicio.

## VI. CONCLUSIONES

A través correspondiente análisis de los resultados obtenidos, del planteamiento de los objetivos y de haber puesto a prueba las hipótesis, se obtuvo las siguientes conclusiones para la presente investigación:

### **Primera:**

Se cumplió con el objetivo general, el cual consistía en determinar la relación que existe entre **el diseño organizacional** y **servicio al cliente**. Asimismo, se consiguió concluir que, sí existe relación entre el diseño organizacional y la atención al cliente de la empresa.

### **Segunda:**

Se cumplió con el objetivo específico N° 1, el cual consistía en determinar la relación que existe entre **el diseño organizacional** y **la atención al cliente**. De lo mencionado se concluye que, existe relación s entre el diseño organizacional y la atención al cliente.

### **Tercera:**

Se cumplió con el objetivo específico N° 2, el cual fue determinar la relación que existe entre **el diseño organizacional** y **la capacidad de respuesta**. Se concluye que, existe relación entre el diseño organizacional y la capacidad de respuesta.

### **Cuarta:**

Se cumplió con el objetivo específico N° 3, el cual fue determinar la relación que existe entre **el diseño organizacional** y **los elementos tangibles**. Se concluye que, existe relación entre el diseño organizacional y los elementos tangibles

## **VII. RECOMENDACIONES**

Después de haber cumplido con el análisis de los resultados de la presente investigación, se plantea las siguientes recomendaciones.

### **Primera:**

Se recomienda dar a conocer la importancia del diseño organizacional en la empresa, a través de reuniones con el personal de venta, para que de esta manera se brinde un mejor servicio al cliente, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

### **Segunda:**

Se sugiere brindar capacitaciones para resolver dudas o preguntas del personal de venta

### **Tercera:**

Reforzar la implementación de plan de trabajo de cada área, apoyándose con la estructura ya brindada, midiendo el nivel de compromiso de cada asesor, motivando y capacitando para lograr mayor satisfacción y disminuir el nivel de reclamos, ya que un personal capacitado brindara seguridad al cliente.

### **Cuarta:**

Reforzar la evaluación del plan de trabajo de cada área, realizando un check list de las labores diarias cumplidas y realizar una medición semanal conforme al abastecimiento de elementos tangibles, para obtener un abastecimiento constante de acuerdo a lo empleado semanal o mensualmente.

## REFERENCIAS

- Aldaz, S., Pacheco., H., Velasco, V. y Calvopiña, D. (2017). Relación de las variables organizacionales y la gestión del talento humano, en las hosterías de ciudad rio bamba, Ecuador. Industrial Data. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81653909008.pdf>
- Becerra, S., Coloapa, J., Ramírez, A. & Acosta, E. (2022). Factores que cuantifican la percepción de calidad en el servicio al cliente en un restaurante mexicano. Ciencia UAT. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v16i2.1568>
- Beynon, P. (2014). Sistemas de información. Editorial Reverte. <https://books.google.com.pe/books?id=5jbeDwAAQBAJ&pg=PA242&dq=estructura++organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwixoufDu734AhV4ALkGHay1D4o4PBDoAXoECAoQAg#v=onepage&q=estructura%20%20organizacional&f=false>
- Blanco, A., Vázquez, A., García, R., & Melamed, E. (2020). Estructura organizacional y competitividad en industrias de alimentos: Análisis relacional. Revista Venezolana De Gerencia, 25(91), 829-845. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i91.33169>
- Bohorquez, A., Castillo, N. & Farfán, M. (2020). Design Of The Organizational Structure And Coordination Of An Observatory Based On Collective Intelligence. Ingeniería Solidaria. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=c0754eaf-9745-4f54-b40f-9108cbbf8ae2%40redis>
- Carro, J., Sarmiento, S. y Rosan, G. (2017). La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura en la sustentabilidad empresarial. Estud.Gerenc, vol.33, n.145, pp.352-365. ISSN 0123-5923. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.11.006>.
- Castro, R. (2020). Diseño organizacional mediante el enfoque sistémico y cibernético: El caso de una empresa prestadora de saneamiento. INGENIARE.<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=22e9b422-b97e-44f9-a291-21fdbfcb73df%40redis>
- Conrero, S., Sosa, M., Chiodi, L., & Antinori, R. (2020). Diseño de la estructura organizacional para la gestión del riesgo de desastres. El caso de la

- Provincia de Córdoba, Argentina.. Revista Enfoques, 17(30), 43-64. <http://www.revistaenfoques.cl/index.php/revista-uno/article/view/501>
- Cornejo, V. & Flores, S. (2020). Modelo para el diseño organizacional basado en cualidades. Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Información. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/modelo-para-el-diseño-organizacional-basado-en/docview/2385756028/se-2>
- Cornejo, V., & Flores, S. (2020). Modelo para el diseño organizacional basado en cualidades. Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Información, , 733-750. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/modelo-para-el-diseño-organizacional-basado-en/docview/2385756028/se-2>
- Cornero, S., Trinidad, M., Chiodi, L., & Antinori, R. (2019). Diseño De La Estructura Organizacional Para La Gestión Del Riesgo De Desastres. Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=c0754eaf-9745-4f54-b40f-9108cbbf8ae2%40redis>
- Daza, E. (2018). El diseño organizacional y su incidencia en los resultados de la empresa de subcontratación – área comercial en Praga, República Checa en el periodo 2017 [tesis de titulación]. Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1655>
- Escamilla, R., Segovia, A., Blanco, M. & Mendoza, J. (2021). Las Habilidades Blandas Y El Servicio Al Cliente en Tiempos Del Covid-19. Revista Daena (International Journal of Good Conscience). <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=152670028&lang=es&site=ehost-live>
- Fernando, A., Rodríguez, M., Polo Vargas, J. & Gutiérrez-Carvajal, O. (2022). Características del diseño del trabajo y su relación con el bienestar y la salud. Psicología Desde El Caribe. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/características-del-diseño-trabajo-y-su-relación/docview/2649311437/se-2>
- Gutiérrez, G., Vásquez, K., & Vilca, M. (2019). Influencia de la calidad de servicio en el posicionamiento de Plaza Veá Real Plaza Trujillo primer semestre 2018. SCIÉENDO, 22(2), 109-114. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2019.013>

- López, M. (2002). Administrar en enfermería, Hoy. Murcia. [https://books.google.com.pe/books?id=ZYVjDK6LqH4C&pg=PA41&dq=teoria+clasica+de+la+administraci%C3%B3n+fayol&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiko\\_yGqLv4AhWEI7kGHXlaALkQ6AF6BAgJEA1#v=onepage&q=teoria%20clasica%20de%20la%20administraci%C3%B3n%20fayol&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ZYVjDK6LqH4C&pg=PA41&dq=teoria+clasica+de+la+administraci%C3%B3n+fayol&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiko_yGqLv4AhWEI7kGHXlaALkQ6AF6BAgJEA1#v=onepage&q=teoria%20clasica%20de%20la%20administraci%C3%B3n%20fayol&f=false)
- Marín, D. & Cuartas, J. (2014). Teorías del análisis y diseño organizacional: una revisión a los postulados contingentes y de la colineación estratégica. *Revista Facultad De Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*. <https://www.proquest.com/docview/1912187954/BB647CCF4FB84CD5PQ/2?accountid=37408>
- Matus, D. (2020). Consultoría en desarrollo organizacional y de negocios in situ. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 12(1),23-30. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560465477011>
- Melendez, L., Vergel, M., Martínez, J. (2017) Estrategia organizacional y adopción de prácticas saludables en la región caribe de Colombia. *Revista ciencia y tecnología*, 179. <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517754057017.pdf>
- Morales, F., Terranova, G. & Sandoya, L. (2019). La calidad en el servicio al cliente: factor de éxito de las empresas. *Opuntia Brava*. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=139663380&lang=es&site=ehost-live>
- Nazareno I. (2020). Estudio de las estructuras organizacionales y su contribución a la sostenibilidad de las PYMES en Esmeraldas. *Revista Científica FIPCAEC*. 5(16), 428-450. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i16.181>
- Pérez, J. & Pérez, S. (2020). Organización Inclusiva: Diseño De Desarrollo Organizacional Para El América S.A. *Revista de Psicología GEPU*. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=14&sid=c0754eaf-9745-4f54-b40f-9108cbbf8ae2%40redis>
- Porto, A. & Angarita, L. (2017). Estructuras organizacionales: nuevas tendencias. *Revista ADGNOSIS*. <https://doi.org/10.21803/adnogsis.v6i6.192>
- Quintero, J. & Peñafiel, S. (2020). ORGANIZACIÓN INCLUSIVA: DISEÑO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL PARA EL AMÉRICA S.A. *Revista De Psicología GEPU*. <https://www.proquest.com/scholarly->

- journals/organización-inclusiva-diseño-de-  
desarrollo/docview/2573031831/se-2?accountid=37408
- Racet, A., Espinosa, L., Suárez, J., Pérez, Y., Robaina, D., & Martínez, E. (2017). Modelo matemático para medir el nivel de servicio al cliente basado en la lógica difusa compensatoria. *Ingeniería Industrial*. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=124402964&lang=es&site=ehost-live>
- Ramírez, W. (2022). Gestión del capital humano por competencias laborales en el contexto empresarial. *Lúmina*. <https://doi.org/10.30554/lumina.v23.n1.4081.2022>
- Ramos, L. (2020). Diseño organizacional y el desarrollo del potencial humano personal, Microred Monterrey, Huaraz, 2018 [tesis de titulación]. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4347/T033\\_48066630\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4347/T033_48066630_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivero, J. et al. (2018). Procedimiento para el diseño de un Sistema de Control de Gestión en una organización de Investigación, Desarrollo e Innovación., v. 22, n. 2, p. 00, [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082018000200005&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082018000200005&lng=es&nrm=iso)
- Rodríguez, I., González, A., Noy, P. & Pérez, S. (2012). Metodología de Diseño Organizacional integrando enfoque a procesos y competencias. *Ingeniería Industria*. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=c0754eaf-9745-4f54-b40f-9108cbbf8ae2%40redis>
- Santamaría, C. (2022). Clima organizacional y flexibilidad psicológica en dos organismos públicos que atienden niños/as y adolescentes en Chile. *Informes Psicológicos*. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v22n1a06>
- Schnarch, A. (2021). Dirección efectiva de equipos de venta.: La gerencia de ventas para el siglo XXI. Editorial Ecoe Ediciones, 2021. [https://books.google.com.pe/books?id=9R4\\_EAAQBAJ&dq=elementos+tangibles+servicio+al+cliente&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=9R4_EAAQBAJ&dq=elementos+tangibles+servicio+al+cliente&source=gbs_navlinks_s)
- Silva, J. (2018). La gestión y el desarrollo organizacional: Marco para mejorar el desempeño del capital humano. Editorial Area de innovación y desarrollo, S.

- L. <https://books.google.com.pe/books?id=YMfCGu3B-yMC&pg=PA110&dq=capacidad+de+respuesta&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj0z4LGy734AhV9GbkGHZBxBzYQ6AF6BAgHEAl#v=onepage&q=capacidad%20de%20respuesta&f=false>
- Toro, G., Zabala, G. & Piedrahita, A. (2020). El rol de los modelos en el aprendizaje organizacional y el diseño de políticas. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Información*. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/el-rol-de-los-modelos-en-aprendizaje/docview/2388304873/se-2>
- Torres, E. (2019). *Diseño organizacional para la profesionalización de una pyme*, Celaya, México, 2019 [tesis de titulación]. Universidad Nacional Celaya. <https://rinacional.tenm.mx/bitstream/TecNM/479/1/Torres%20Anahi.pdf>
- Vega, Y., Olivero, E. & Gastelbondo, E. (2020). Desarrollo de la capacidad de innovación en procesos de servicio al cliente del departamento de matrícula en instituciones de educación superior en Barranquilla, Colombia. *Información Tecnológica*. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=146571729&lang=es&site=ehost-live>
- Vega, Y., Olivero, E. & Gastelbondo, E. (2020). Innovation capacity development in customer service processes of enrollment departments in higher education institutions from barranquilla, colombia. *Informacion Tecnologica*. <https://acortar.link/UcMRXT>
- Velásquez, C., & Payán, L. (2022). Organizational model design for small coffee farmers in the municipality of viotá - colombia case study: *Creo en el agro*. *Systemic Practice and Action Research*. <https://doi.org/10.1007/s11213-021-09557-w>
- Vergara, F., Robledo, J., Aguilera, Z. y Camargo, G. (2019). Estrategias no convencionales de servicio: un desafío en el diseño organizacional. *Científica Anfibios*. <https://doi.org/10.37979/afb.2019v2n1.36>
- Vergara, F., Robledo, J., Aguilera, Z., & Camargo, G. (2019). Estrategias no convencionales de servicio: un desafío en el diseño organizacional. *Revista Científica Anfibios*, 2(1), 31-48. <https://doi.org/10.37979/afb.2019v2n1.36>

Vielma, R., Segovia, A., & Pérez, J. (2022). Soft skills in customer service: Sales area in automobile dealers. *Contaduría y Administración*.  
<https://cutt.ly/nH3JdQt>

Yepes, C. y Morales, C. (2020). *Finanzas, Gestión y Entorno organizacional*. Editorial Universidad de la Salle.  
<https://books.google.com.pe/books?id=PRcfEAAAQBAJ&pg=PA50&dq=estrategia+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjxwfxvb34AhVwGLkGHeddBs8Q6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=estrategia%20organizacional&f=false>

## ANEXOS

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	EXPRESADO	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>DISEÑO ORGANIZACIONAL (Variable Independiente)</b>	Daft (2017) el diseño organizacional planifica y orienta las funciones de las personas dentro de la organización en base a los objetivos, para ello se establecen metas y estrategias de forma que los recursos sean aprovechados eficientemente para alcanzar las metas.	Diseño organizacional involucra un proceso dinámico y consecuente de las diferentes dimensiones organizacionales, que en atención a las contingencias externas debe ajustarse para lograr un mayor desempeño	CULTURA	MISIÓN	Ítem 1	Tipo Likert/ Correlacional
				LIDERAZGO	Ítem 2	
				CLIMA LABORAL	Ítem 3	
				COMUNICACIÓN	Ítem 4	
			ESTRUCTURA	MANUAL DE FUNCIONES	Ítem 5	
				ORGANIGRAMA	Ítem 6	
				CONTROL	Ítem 7	
			ESTRATEGIA	VENTAS	Ítem 8	
				MARKETING	Ítem 9	
				DIFERENCIACIÓN	Ítem 10	
<b>SERVICIO AL CLIENTE (Variable Dependiente)</b>	Vallejo (2017) estrategias, acciones y actividades que se implementan para la búsqueda de satisfacción al cliente, así como la optimización de interacción entre cliente empresa.	Servicio al cliente serie de ejercicios orientadas a brindar satisfacción a los pedidos de los clientes, establecidas en base a la cultura y estructura de la empresa	ATENCIÓN AL CLIENTE	PROFESIONALIDAD	Ítem 11	
				POST VENTA	Ítem 12	
				RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Ítem 13	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	AMABILIDAD	Ítem 14	
				ACCESIBILIDAD	Ítem 15	
				COMPRENSIÓN	Ítem 16	
				RÁPIDA ATENCIÓN	Ítem 17	
			ELEMENTOS TANGIBLES	EQUIPOS	Ítem 18	
				MATERIALES	Ítem 19	
APARIENCIA PERSONAL	Ítem 20					

# **“Diseño organizacional y su relación con la eficiencia del servicio al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022.**

## **1. Problema**

### **1.1. Problema general**

¿Cuál es la relación del diseño organizacional con la eficiencia del servicio al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022?

### **1.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación del diseño organizacional con la atención al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022?
- b) ¿Cuál es la relación del diseño organizacional con la capacidad de respuesta en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022?
- c) ¿Cuál es la relación del diseño organizacional con los elementos tangibles en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022?

## **2. Hipótesis**

### **2.1. Hipótesis general**

Existe relación del diseño organizacional con la eficiencia del servicio al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022

### **2.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe relación del diseño organizacional con la atención al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022
- b) Existe relación del diseño organizacional con la capacidad de respuesta en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022
- c) Existe relación del diseño organizacional con los elementos tangibles en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A COLABORADORES DE LA EMPRESA LOS PORTALES S.A.

Estimado(a) cliente(a): El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada “Diseño organizacional y su relación con la eficiencia del servicio al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022” por ello se le solicita responda con veracidad los siguientes enunciados.

**INSTRUCCIONES:** Está Ud. de acuerdo con llenar el formulario **SI ( ) No ( )** Si está de acuerdo, a continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá marcar con una **X** de acuerdo a su criterio o lo que considere conveniente.

N°		5 Totalmente de Acuerdo	4 De Acuerdo	3 Indiferent e	2 En Desacuerd o	1 Totalmente En Desacuerdo
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: DISEÑO ORGANIZACIONAL DIMENSIÓN: CULTURA</b>					
1	En la organización está claramente definida la misión					
2	Cuenta con el respaldo del gerente ante cualquier circunstancia que no pueda resolver					
3	Existe buena relación laboral entre las distintas áreas de trabajo					
4	Existe comunicación fluida entre todos los trabajadores de la empresa					
	<b>DIMENSIÓN: ESTRUCTURA</b>					
5	Los objetivos de trabajo se cumplen en el plazo indicado					

6	Existe un manual de instrucciones por cada proceso a realizar por área					
7	Existe indicadores de gestión para el desarrollo de procesos					
	<b>DIMENSIÓN: ESTRATEGIA</b>					
8	Se establecen los objetivos de venta mensuales					
9	Se utiliza el internet y las redes sociales para las ventas					
10	La empresa ofrece mejores beneficios que la competencia					

N°		5 Totalmente de Acuerdo	4 De Acuerdo	3 Indiferente	2 En Desacuerdo	1 Totalmente En Desacuerdo
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SERVICIO AL CLIENTE DIMENSIÓN: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>					
11	El ejecutivo de venta, genera confianza					
12	Las consultas son absueltas por nuestro canal post venta					
13	Los problemas que se presentan son solucionados de forma inmediata					
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
14	Ha recibido buen trato de parte del ejecutivo de venta					
15	Le permiten hacer sus consultas en cualquier momento					
16	El personal escucha y comprende a los clientes					
17	La atención en nuestras casetas, es rápida					
	<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
18	Existen adecuados ambientes para la recepción y atención de clientes					
19	La empresa cuenta con información escrita o folletos para ofrecer sus productos					
20	El personal de venta tiene indumentaria adecuada					

Título de la investigación: "Diseño organizacional y su relación con la eficiencia del servicio al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022"

Apellidos y nombres de los investigadores: Milla Nuñez, Jasmyn Paola

Apellidos y nombres del experto: Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio

ASPECTO POR EVALUAR

OPINIÓN DEL EXPERTO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En	Totalmente en desacuerdo			
<b>DISEÑO ORGANIZACIONAL (Variable Independiente)</b>	CULTURA	MISIÓN	1. En la organización está claramente definida la misión						X		
		LIDERAZGO	2. Cuenta con el respaldo del gerente ante cualquier circunstancia que no pueda resolver						X		
		CLIMA LABORAL	3. Existe buena relación laboral entre las distintas áreas de trabajo						X		
		COMUNICACIÓN	4. Existe comunicación fluida entre todos los trabajadores de la empresa						X		
	ESTRUCTURA	MANUAL DE FUNCIONES	5. Los objetivos de trabajo se cumplen en el plazo indicado						X		
		JERARQUÍA	6. Existe un manual de instrucciones por cada proceso a realizar por área						X		
		CONTROL	7. Existe indicadores de gestión para el desarrollo de procesos						X		
	ESTRATEGIA	NIVEL DE VENTAS	8. Se establecen los objetivos de venta mensuales						X		
		TECNOLOGÍA	9. Se utiliza el internet y las redes sociales para las ventas						X		
		DIFERENCIACIÓN	10. La empresa ofrece mejores beneficios que la competencia						X		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
				Totalmente de	De	Indifere	En	Totalmente en			
<b>SERVICIO AL CLIENTE (Variable Dependiente)</b>	ATENCIÓN AL CLIENTE	PROFESIONALIDAD	11. El ejecutivo de venta, genera confianza						X		
		POST VENTA	12. Las consultas son absueltas por nuestro canal post venta						X		
		RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	13. Los problemas que se presentan son solucionados en forma inmediata						X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	AMABILIDAD	14. Ha recibido buen trato de parte del ejecutivo de venta						X		
		ACCESIBILIDAD	15. Le permiten hacer sus consultas en cualquier momento						X		
		COMPRENSIÓN	16. El personal escucha y comprende a los clientes						X		
		RÁPIDA ATENCIÓN	17. La atención en nuestras casetas, es rápida						X		
	ELEMENTOS TANGIBLES	INFRAESTRUCTURA	18. Existen adecuados ambientes para la recepción y atención de clientes						X		
		MATERIALES	19. La empresa cuenta con información escrita o folletos para ofrecer sus productos						X		
		APARIENCIA PERSONAL	20. El personal de venta tiene indumentaria adecuada						X		
Firma del experto:			Fecha <u>09</u> / <u>06</u> / <u>2022</u>		Resultado:			<input checked="" type="checkbox"/> *Aplicable <input type="checkbox"/> * No aplicable			
											

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

Título de la investigación: "Diseño organizacional y su relación con la eficiencia del servicio al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022"												
Apellidos y nombres de los investigadores: Milla Nuñez, Jasmyn Paola												
Apellidos y nombres del experto: Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham												
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA		ESCALA					SI CUMPL E	NO CUM PLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
					Totalm ente.de	De	Indifere	En	Totalm ente.en			
<b>DISEÑO ORGANIZACIONAL (Variable Independiente)</b>	CULTURA	MISIÓN	1. En la organización está claramente definida la misión							√		
		LIDERAZGO	2. Cuenta con el respaldo del gerente ante cualquier circunstancia que no pueda resolver							√		
		CLIMA LABORAL	3. Existe buena relación laboral entre las distintas áreas de trabajo							√		
		COMUNICACIÓN	4. Existe comunicación fluida entre todos los trabajadores de la empresa							√		
	ESTRUCTURA	MANUAL DE FUNCIONES	5. Los objetivos de trabajo se cumplen en el plazo indicado							√		
		JERARQUÍA	6. Existe un manual de instrucciones por cada proceso a realizar por área							√		
		CONTROL	7. Existe indicadores de gestión para el desarrollo de procesos							√		
	ESTRATEGIA	NIVEL DE VENTAS	8. Se establecen los objetivos de venta mensuales							√		
		TECNOLOGÍA	9. Se utiliza el internet y las redes sociales para las ventas							√		
		DIFERENCIACIÓN	10. La empresa ofrece mejores beneficios que la competencia							√		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA					SI CUMPL E	NO CUM PLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
				Total	De	Indif	En	Total			
<b>SERVICIO AL CLIENTE (Variable Dependiente)</b>	ATENCIÓN AL CLIENTE	PROFESIONALIDAD	11. El ejecutivo de venta, genera confianza						√		
		POST VENTA	12. Las consultas son absueltas por nuestro canal post venta						√		
		RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	13. Los problemas que se presentan son solucionados en forma inmediata						√		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	AMABILIDAD	14. Ha recibido buen trato de parte del ejecutivo de venta						√		
		ACCESIBILIDAD	15. Le permiten hacer sus consultas en cualquier momento						√		
		COMPRENSIÓN	16. El personal escucha y comprende a los clientes						√		
		RÁPIDA ATENCIÓN	17. La atención en nuestras casetas, es rápida						√		
	ELEMENTOS TANGIBLES	INFRAESTRUCTURA	18. Existen adecuados ambientes para la recepción y atención de clientes						√		
		MATERIALES	19. La empresa cuenta con información escrita o folletos para ofrecer sus productos						√		
		APARIENCIA PERSONAL	20. El personal de venta tiene indumentaria adecuada						√		
Firma del experto:			Fecha <u>29 / 06 / 2022</u>		Resultado:			<input checked="" type="checkbox"/> *Aplicable <input type="checkbox"/> * No aplicable			
											

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

Título de la investigación: "Diseño organizacional y su relación con la eficiencia del servicio al cliente en la empresa Los Portales S.A., Santa Rosa, 2022"

Apellidos y nombres de los investigadores: Milla Nuñez, Jasmyn Paola

Apellidos y nombres del experto: Dr. Molina Muñoz, Gino Eduardo

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En	Totalmente en desacuerdo			
<b>DISEÑO ORGANIZACIONAL (Variable Independiente)</b>	CULTURA	MISIÓN	1. En la organización está claramente definida la misión						X		
		LIDERAZGO	2. Cuenta con el respaldo del gerente ante cualquier circunstancia que no pueda resolver						X		
		CLIMA LABORAL	3. Existe buena relación laboral entre las distintas áreas de trabajo						X		
		COMUNICACIÓN	4. Existe comunicación fluida entre todos los trabajadores de la empresa						X		
	ESTRUCTURA	MANUAL DE FUNCIONES	5. Los objetivos de trabajo se cumplen en el plazo indicado						X		
		JERARQUÍA	6. Existe un manual de instrucciones por cada proceso a realizar por área						X		
		CONTROL	7. Existe indicadores de gestión para el desarrollo de procesos						X		
	ESTRATEGIA	NIVEL DE VENTAS	8. Se establecen los objetivos de venta mensuales						X		
		TECNOLOGÍA	9. Se utiliza el internet y las redes sociales para las ventas						X		
		DIFERENCIACIÓN	10. La empresa ofrece mejores beneficios que la competencia						X		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
				Totalmente de	De	Indifere	En	Totalmente en			
<b>SERVICIO AL CLIENTE</b> (Variable Dependiente)	ATENCIÓN AL CLIENTE	PROFESIONALIDAD	11. El ejecutivo de venta, genera confianza						X		
		POST VENTA	12. Las consultas son absueltas por nuestro canal post venta						X		
		RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	13. Los problemas que se presentan son solucionados en forma inmediata						X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	AMABILIDAD	14. Ha recibido buen trato de parte del ejecutivo de venta						X		
		ACCESIBILIDAD	15. Le permiten hacer sus consultas en cualquier momento						X		
		COMPRENSIÓN	16. El personal escucha y comprende a los clientes						X		
		RÁPIDA ATENCIÓN	17. La atención en nuestras casetas, es rápida						X		
	ELEMENTOS TANGIBLES	INFRAESTRUCTURA	18. Existen adecuados ambientes para la recepción y atención de clientes						X		
		MATERIALES	19. La empresa cuenta con información escrita o folletos para ofrecer sus productos						X		
		APARIENCIA PERSONAL	20. El personal de venta tiene indumentaria adecuada						X		
Firma del experto:			Fecha <u>10</u> / <u>11</u> / <u>2022</u>		Resultado:			<input checked="" type="checkbox"/> *Aplicable <input type="checkbox"/> * No aplicable			



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MOLINA MUÑOZ GINO EDUARDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "DISEÑO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA LOS PORTALES S.A., SANTA ROSA, 2022.", cuyo autor es MILLA NUÑEZ JASMYN PAOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 25 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MOLINA MUÑOZ GINO EDUARDO : 41735065 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9477-5568	Firmado electrónicamente por: GMOLINAMU el 25- 11-2022 06:03:42

Código documento Trilce: INV - 1005493