



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Diseño organizacional y estrategia empresarial del contact  
center Lima 2014**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Rivera Marquillo, Nick Michell (ORCID: 0000-0002-4960-8717)

**ASESORA:**

Mg. Candia Menor, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-4661-622)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2014**

Dedicatoria

A mis padres y  
esposa

Eldigardo Rivera

Alina Marquillo

Brenda Malca

## Agradecimiento

Agradecer a Dios y a todas las personas que alentaron siempre al logro de este objetivo, que el camino siempre ha sido muy extenso por muchas circunstancias y hoy que estamos lográndolo, me siento muy agradecidos con todos.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variable y operacionalización	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	47

## Índice de tablas

Pág.

Tabla 1: Todos los puestos de trabajo del área tienen manuales de funciones para garantizar la ejecución de las tareas de forma eficiente... ..	16
Tabla 2: La estructura funcional está difundida a todo el personal a través del portal web de la empresa para el cumplimiento de los objetivos de la empresa	17
Tabla 3: La toma de decisiones en la empresa lo ejecuta una sola área dentro de la organización.....	18
Tabla 4: La automatización de los reportes ayuda de manera efectiva al cumplimiento de metas y estrategias.....	19
Tabla 5: Los trabajadores están alineados al cumplimiento de la misión con la finalidad de minimizar las amenazas del entorno empresarial.....	20
Tabla 6: Se establecen procedimientos en todas las actividades para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.....	21
Tabla 7: Los objetivos establecidos fortalecen la estrategia de la empresa para conseguir eficiencias en las áreas de trabajo.....	22
Tabla 8: Las restricciones informáticas no permiten la fluidez del desarrollo de las actividades en la empresa generando insatisfacción en el trabajador.....	23
Tabla 9: La centralización de las actividades en una persona pone en riesgo el desarrollo normal de las actividades en las áreas.....	24
Tabla 10: Las tardanzas del personal impactan directamente al cumplimiento de la entrega de los reportes al respecto de los servicios brindados.....	25
Tabla 11: El manual de funciones con el que cuenta la empresa se altera con frecuencia en la sobre carga de tareas generando una coacción laboral.....	26
Tabla 12: Es necesario fortalecer el área con una correcta designación de funciones para evitar el deterioro de las relaciones laborales.....	27
Tabla 13: El escaso análisis proactivo debilita el aporte de soluciones en la búsqueda de oportunidades de mejora y es una limitación de los Colaboradores.....	28

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1: Todos los puestos de trabajo del área tienen manuales de funciones para garantizar la ejecución de las tareas de forma eficiente.....	16
Figura 2: La estructura funcional está difundida a todo el personal a través del portal web de la empresa para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.....	17
Figura 3: La toma de decisiones en la empresa lo ejecuta una sola área dentro de la organización. ....	18
Figura 4: La automatización de los reportes ayuda de manera efectiva al cumplimiento de metas y estrategias. ....	19
Figura 5: Los trabajadores están alineados al cumplimiento de la misión con la finalidad de minimizar las amenazas del entorno empresarial. ....	20
Figura 6: Se establecen procedimientos en todas las actividades para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa. ....	21
Figura 7: Los objetivos establecidos fortalecen la estrategia de la empresa para conseguir eficiencias en las áreas de trabajo.....	22
Figura 8: Las restricciones informáticas no permiten la fluidez del desarrollo de las actividades en la empresa generando insatisfacción en el trabajador..	23
Figura 9: La centralización de las actividades en una persona pone en riesgo el desarrollo normal de las actividades en las áreas. ....	24
Figura 10: Las tardanzas del personal impactan directamente al cumplimiento de la entrega de los reportes al respecto de los servicios brindado.....	25
Figura 11: El manual de funciones con el que cuenta la empresa se altera con frecuencia en la sobre carga de tareas generando una coacción laboral .....	26
Figura 12 : Es necesario fortalecer el área con una correcta designación de funciones para evitar el deterioro de las relaciones laborales .....	27
Figura 13: El escaso análisis proactivo debilita el aporte de soluciones en la búsqueda de oportunidades de mejora y es una limitación de los colaboradores.....	28

## Resumen

La presente investigación titulada Diseño Organizacional y Estrategia Empresarial del Contact Center Lima 2014, tuvo como objetivo general identificar la relación del Diseño Organizacional con la Estrategia Empresarial, el diseño organizacional cuyas características son estructurales y contextuales según la teoría del autor Richard Daft, y la estrategia empresarial orienta el comportamiento de la empresa hacia el logro de los objetivos a través del análisis ambiental y el análisis organizacional según la teoría del autor Idalberto Chiavenato.

Se empleó el método deductivo, el tipo de estudio fue el descriptivo, de diseño no experimental, la población fue de 41 personas del Contact Center Lima y 41 personas las cuales llenaron cuestionarios de 69 preguntas de tipo Likert, método de evaluaciones sumarias delimitada a través de cinco opciones, el muestreo aplicado fue el muestreo no probabilístico por conveniencia, el cuestionario fue validado por 4 juicios de expertos y se midió la confiabilidad del instrumento a través del coeficiente Alfa de Cronbach, estas encuestas fueron procesadas a través del programa de análisis estadístico SPSS versión 21.

El cual permitió realizar la discusión para contrastarlas con la teoría explicada en el marco teórico; así mismo, se identificó que el Diseño Organizacional está relacionado favorablemente con la Estrategia Empresarial del Contact Center, Lima 2014, debido a que los resultados arrojaron una relación significativa entre la parte estructural y contextual de la organización con el análisis ambiental, análisis interno y objetivos de la empresa, básicamente concernidas con las limitaciones, debilidades, profesionalismo, especialización, metas/estrategias, tecnología de la organización y la cultura.

**Palabras clave:** Análisis organizacional, análisis ambiental, estrategia empresarial.

## **Abstract**

The present research entitled Organizational Design and Business Strategy of the Contact Center Lima 2014, had as general objective to identify the relationship of Organizational Design with Business Strategy, the organizational design whose characteristics are structural and contextual according to the theory of the author Richard Daft, and the strategy Business guides the behavior of the company towards the achievement of the objectives through environmental analysis and organizational analysis according to the theory of the author Idalberto Chiavenato.

The deductive method was used, the type of study was descriptive, non-experimental design, the population was 41 people from the Lima Contact Center and 41 people who filled out questionnaires with 69 Likert-type questions, a summary evaluation method delimited through Out of five options, the applied sampling was non-probabilistic convenience sampling, the questionnaire was validated by 4 expert judgments and the reliability of the instrument was measured through Cronbach's Alpha coefficient, these surveys were processed through the statistical analysis program SPSS version 21.

Which allowed to carry out the discussion to contrast them with the theory explained in the theoretical framework; Likewise, it was identified that the Organizational Design is favorably related to the Business Strategy of the Contact Center, Lima 2014, because the results showed a significant relationship between the structural and contextual part of the organization with the environmental analysis, internal analysis and objectives. of the company, basically concerned with the limitations, weaknesses, professionalism, specialization, goals / strategies, technology of the organization and culture.

**Keywords:** Organizational analysis, environmental analysis, business strategy.



## I. INTRODUCCIÓN

En tiempos de evolución y revolución del conocimiento, el diseño organizacional no ha sido la excepción frente a los cambios que se generan en cada empresa u organización, organizaciones que tienen por finalidad mantener un margen de ingresos que les permita ser competitivas en este mundo globalizado; por tanto, el diseño organizacional sufre cambios directamente proporcionales a la evolución de la tecnología e información en menor o mayor grado según la complejidad de cada una de ellas. El diseño organizacional a través de la dimensión estructural ayuda a conocer la parte interna de la empresa como: profesionalismo, formalización, razones del personal y jerarquía de la autoridad; también es importante mencionar a la dimensión contextual, que está conformada por: cultura, entorno, metas y estrategia, tamaño y tecnología. Sobre estos elementos podremos tomar acciones que permitan flexibilizar cada una de estas dimensiones permitiendo la adaptación de la organización al entorno competitivo y evolutivo, dejando la rigidez organizacional atrás para lograr la satisfacción de los empleados y accionistas de la compañía a la vez generar valor en cada uno de los entes mencionados.

Por otro lado, la estrategia empresarial tiene tres dimensiones importantes que debemos mencionar: análisis ambiental, objetivos de la compañía y el análisis organizacional. Dentro del análisis ambiental están las amenazas, coacciones, oportunidades, contingencias; dentro de las empresas están las debilidades, fortalezas, habilidades y recursos disponibles; y dentro de la compañía se añaden los objetivos en la visión y misión. Estos elementos permiten establecer un claro objetivo que queremos para la empresa, tiene una implicancia directa con la organización y el diseño que debe seguir para el cumplimiento de las mismas. Es importante mencionar que la hoja de ruta que guía a la empresa lo establece esta dimensión, mostrando las oportunidades de mejora los puntos fuertes que tiene una organización que permitirá

establecer una sólida estrategia a seguir, que aborda desde el entorno en la compañía y lo interno de los objetivos. Haciendo una metáfora de la variable estrategia empresarial con una computadora, podríamos asemejarla a estas tres dimensiones, el hardware, software y las instrucciones que recibe el computador a través del lenguaje de programación.

Es por eso que a través del presente trabajo, diseño organizacional y estrategia empresarial del contact center Lima 2014, realizamos la investigación de la estrategia empresarial y el diseño organizacional, aplicada a una empresa de Telecomunicaciones, en este caso, un contact center (centro de contactos), que busca desarrollar la eficiencia dentro de cada una de sus áreas, en especial en éstas áreas de apoyo y operaciones que están en constante cambio y exigidas por el entorno y cliente respectivamente, teniendo en cuenta el dinamismo de todas las áreas de operaciones en los contact center. A través de la medición de cada uno de los indicadores que conforman las dimensiones antes mencionadas podremos encontrar el nivel de correlación de las variables, así también el status de cada una de las dimensiones y de hacer notar si estamos alineados a los objetivos en la compañía. Finalmente, es de relevancia mencionar sobre las dos teorías de la investigación que corresponden a grandes autores, por el lado del diseño organizacional tenemos al norteamericano Richard Daft y por el lado de la estrategia empresarial Tenemos al Brasileño Idalberto Chiavenato.

Por lo relatado en la investigación se pretendió investigar: ¿Cómo el diseño organizacional se relaciona con la estrategia empresarial del contact center Lima 2014?

En cuanto a los problemas específicos: A) ¿Cuál es el vínculo entre el diseño organizacional y el análisis organizacional del contact center Lima 2014?.B) ¿Cómo el diseño organizacional se relaciona con el análisis ambiental del contact center Lima 2014? .C) ¿Cómo el diseño

organizacional se relaciona con los objetivos del contact center Lima 2014?

En la Justificación Teórica, según, Bernal C. (2010, p. 106), menciona que “es generar un debate académico de reflexión sobre las teorías y los resultados” así también, esta investigación el objetivo fue describir la correlación del diseño organizacional, así también como cumple los propósitos de la estrategia empresarial, basado en estas dos variables a través de la teoría de los autores.

Por lo tanto, la investigación fue fundamentada en la teoría por Daft, R., Chiavenato, I. donde las dimensiones se estructuran se sustentan en las metodologías de diseño organizacional y estrategia empresarial que contribuyen a encontrar en los problemas expuestos a la solución a la investigación.

También, la Justificación Práctica, por Bernal C. (2010, p. 106), consideró esta justificación en resolver un problema y propone aplicar las estrategias, así mismo, el trabajo contribuye en cierto nivel en tomar acciones sobre aquellos resultados donde presentan falencias o vacíos en los procesos del diseño organizacional y estrategia empresarial, estas soluciones aportan al logro de objetivos que van relacionados a la eficiencia que busca toda organización que está inmerso en el mercado competitivo y globalizado. Muchos de estos hallazgos estuvieron sustentado en base teóricas, donde los resultados consiguientes fueron obtenidos a través de la práctica del trabajo de investigación, así también es probable que en las empresas, el impacto se reflejen en los problemas los cuales puede que sean mayores o menores; a su vez, esto va relacionado con los objetivos que tiene planteado las empresas y se evidencian en la estrategia organizacional de cada una de ellas.

Finalmente, la Justificación Metodológica, según, Bernal C. (2010, p. 107), menciona que “la metodología en la investigación es donde se

propone una nueva estrategia o un nuevo método para generar conocimiento confiable y válido.” A través del alpha de cronbach validaremos el conocimiento y la confiabilidad, con el juicio de expertos para medir la confiabilidad del conocimiento.

Por todo lo anterior, como formulación del objetivo general: Identificar la correlación del diseño organizacional con la estrategia empresarial del contact center. Lima. 2014.

Respecto a los objetivos específicos: A) Identificar el vínculo del diseño organizacional con el análisis organizacional del contact center. Lima. 2014. B) Determinar la relación del diseño organizacional en el análisis ambiental del contact center. Lima. 2014. C) Determinar la relación del diseño organizacional con los objetivos del contact center. Lima. 2014.

En la hipótesis general: El diseño organizacional se relaciona favorablemente con la estrategia empresarial del contact center. Lima. 2014.

Con respecto a las hipótesis específicas: A) El diseño organizacional se vincula favorablemente con el análisis organizacional del contact center. Lima. 2014. B) El diseño organizacional está directamente relacionado con al análisis ambiental del contact center. Lima. 2014. El diseño organizacional se relaciona favorablemente con los objetivos del contact center. Lima. 2014.

## II. MARCO TEÓRICO

Acerca de los antecedentes internacionales se han recopilado de tesis y artículos en scielo, scopus y redalyc, etc.

Taibe (2020) en su artículo tuvo objetivo el rediseño estructural y organizacional desde un análisis organizacional y un rediseño estructural para empresa de saneamiento. Se basó el diseño estructural en subprocesos, procesos y macro procesos, así también en el entorno de la empresa y el análisis interno, estos resultados en el estudio eran el rediseño de estar alineado y ser flexible en el entorno de la compañía, además el sistema de organización es la implementación basada en formas sistemáticas de un proceso.

Matute (2017). Elaborar un diseño organizacional para aumentar las ventas en la compañía era el objetivo de investigación. Se manejó en la metodología un diseño no experimental, tipo básico y cuantitativo, la población era 350 muestra 186 trabajadores. En los resultados fueron de regresión lineal, donde utilizaron una estadística inferencial, donde obtuvieron  $\chi^2=5,3$  y  $p=0,032 < 0,05$  en el chi cuadrado, donde concluyeron, una relación directa entre el diseño organizacional y el aumento de ventas.

Monroy (2017). Determinar los factores de éxito de la implantación de estrategias empresariales fue el objetivo de investigación. El tipo de investigación fue básica y descriptiva, el instrumento eran cuestionarios referente a las variables. Los resultados se relacionaron directamente con las variables obteniendo un rho de 0,603, en conclusión las variables se relacionan con la implantación que requieren desde el entendimiento, la comunicación efectiva donde se enlazan con la estrategia empresarial, obteniendo las empresas un buen apogeo en los clientes.

Parra y Quirama (2017). Diseñar una estructura organizacional y administrativa, fue el objetivo de estudio. También, es de tipo cualitativa-

descriptiva. La metodología usada se basó en una investigación descriptiva donde se conoce la situación a través de la descripción exacta de los procesos, objetivos y actividades con el fin de relacionar las variables. El autor llegó a la conclusión que la salud y las condiciones de trabajo se encuentran expuestas los laboradores de la compañía.

Asimismo en los antecedentes nacionales fueron recopiladas a través de tesis ya investigadas y de artículos científicos indexados en revistas.

Saavedra (2017). Conocer la relación existente entre el diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional de los trabajadores, fue el objetivo de investigación. Se utilizó la metodología no experimental, descriptiva y la población era 82 y la muestra 62 trabajadores. En los resultados el rho de Spearman fue 0,79, donde se concluye que las variables tienen relación directa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Alfaro (2018). Determinar la relación el diseño organizacional y el potencial humano en trabajadores fue el objetivo de estudio. Se utilizó en la investigación el diseño no experimental y transversal, porque no se manipulan las variables, en la población de estudio fue 150 y la muestra 108 personas, asimismo en los resultados fue rho de Spearman de 0,831, donde se concluyó un efecto positivo en los procesos externos y internos de la compañía y se estableció con claridad cada función de los trabajadores.

Bermúdez (2017). Determinar la relación entre el modelo del diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones de trabajo en equipo fue el objetivo general. La metodología fue correlacional y de diseño no experimental, los datos fueron la recolección de instrumento en un cuestionario referente a las variables, en la población y la muestra era 30 trabajadores, en los resultados fue 0,410 siendo positiva y baja de las variables, por lo que en sus conclusiones se llegó que hay una relación

entre las variables siendo positiva pero con posibles mejoras en el diseño organizacional de las empresas.

Huaco (2017). Analizar el diseño organizacional actual en la municipalidad de pueblo libre, fue el objetivo principal. Se aplicó el tipo de investigación explicativo descriptivo, se empleó el método de la entrevista, en conclusión el autor, menciona que se debe mejorar el diseño organizacional con la estructura organizativa en la municipalidad reforzando las características de un modelo piramidal frondoso.

Muro (2018). Proponer un rediseño organizacional para el instituto cultural peruano norteamericano fue el objetivo de investigación. Se aplicó en la metodología descriptiva, las técnicas y procedimientos fue organizar, recopilar y analizar los datos así también la población y muestra fue 2994 de alumnos matriculados. Así mismo la conclusión fue respecto a la gestión de la documentación de las actividades que se desarrollan pero no están plasmados en documentos oficiales.

Ríos (2017). La alineación estratégica de los ajustes en la estructura organizacional y diseño de mapa en los procesos de la ONG. La metodología usada fue plasmada por Ríos y Human, donde fue un diseño de estructura organizacional basada en la metodología de los autores de las variables, se realizó en reuniones y talleres con los directivos. En conclusión la ong es una organización bastante compleja asimismo los directivos no tienen claro los límites de las funciones entre ellos y también falta mejorar las ventajas competitivas de cada línea de actividad

Por otro lado en la variable1: Diseño organizacional

De acuerdo con Daft (2011) Dar forma a las organizaciones para que tengan un buen desempeño y satisfagan las necesidades de la sociedad. Las dimensiones estructurales de la formalización, especialización, jerarquía de la autoridad, centralización, profesionalismo

y razones personales, así como las dimensiones contextuales de tamaño, tecnología organizacional, entorno, metas y estrategia y cultura proporcionan etiquetas para medir y analizar a las organizaciones (p.109).

De lo citado se desprende que el diseño organizacional es la forma de cómo se estructuran y coordinan los recursos humanos, de tal forma que podamos lograr alcanzar en la organización los objetivos; considerando que una empresa existe si los trabajadores interactúan entre sí, alineados en cumplir propósitos en común. Un mal diseño de esta dimensión podría afectar directamente al cumplimiento del objetivo, porque si no se mide la formalización no se conocería la cantidad de documentación que se debe tener por cada proceso. La especialización que determina que actividades tienen cierto grado de experiencia y la Jerarquía de la autoridad con la centralización, van de la mano, ambas se pueden resumir en el organigrama. El profesionalismo es importante, para saber cuál es el nivel académico de los empleados, las razones del personal indica el número de empleados que se debe tener en cada área de trabajo dentro de la organización. Estos elementos interactúan con el entorno de la organización, la tecnología, las metas, estrategias y cultura.

Así mismo, el proceso de evaluación en una empresa y las altas demandas ambientales es importante para el diseño organizacional (Hitt et al., 2005, p.230).

En consecuencia, el autor manifiesta que la empresa estará determinada por una óptima estrategia que quiera seguir dicha organización y la complejidad que tenga el entorno, que podría ser start-up donde tiene poca formalización, un organigrama horizontal y matricial porque debe rápidamente adaptarse al entorno y consolidar el negocio.

Así mismo en la dimensión 1: Dimensiones estructurales

De acuerdo con Daft (2011) son los elementos internos que se basan en comparar caracterizar diferentes elementos de competencia,



el cual se encuentra los documentos tangibles que son importantes en una empresa a nivel interno (p.110).

También en la dimensión 2: Dimensiones contextuales

Por lo siguiente Daft (2011) es la gestión empresarial y los elementos intangibles, entre estos son las 10 tecnologías, el tamaño, las metas de estas mismas, los elementos internos y el entorno (p. 111).

Por otro lado en la variable 2: Estrategia empresarial

Estrategia empresarial, según Chiavenato (2001) es el conjunto de políticas principales y objetivos capaces de orientar y guiar el comportamiento de la compañía a largo plazo (p.115).

La administración estratégica, según Wheelen y Hunger (2007) son las acciones y decisiones administrativas que determinan el rendimiento de una corporación a largo plazo, así mismo, la estrategia administrativa hace insistencia en la evaluación y vigilancia de las amenazas externas y oportunidades en la compañía (p.3).

Es decir, la estrategia empresarial es el plan que debemos seguir para cumplir los objetivos, disponiendo el uso de recursos para alcanzar los objetivos que se plantea en la compañía y mucho de los casos se expresa a través de los valores, políticas, misión, visión y objetivos, para esto no solo se formula la estrategia, también se debe transmitirla, darla a conocer y que los trabajadores la puedan interiorizar, controlar. El no tener conocimiento de la estrategia empresarial conllevaría a los empleados o colaboradores a no saber qué es lo que está buscando la empresa, en qué dirección va, cuáles son sus prioridades, a no sentirse identificado con ella. En muchos de los casos en ruta el trabajo del colaborador para hacerlo de manera más eficaz.

En relación a la dimensión 1: Análisis organizacional

Chiavenato (2001) es un diagnóstico de situación, funcionamiento de la organización podremos saber de las capacidades, recursos disponibles y recursos necesarios, habilidades, fortalezas y debilidades que tenemos en cada uno de los procesos y/ áreas que conforman la empresa (p.115).

Por tanto el análisis organizacional permite a la empresa crecer en todo aspecto, reducir costos y optimizar procesos. Tener en cuenta que se debe hacer un correcto análisis situacional, porque si no el efecto podría ser totalmente inverso a lo comentado.

Así también en la dimensión 2: Análisis ambiental

Chiavenato (2001) es el análisis, la identificación, la exploración, que afectan al ambiente, con el objetivo en anticiparse o plantear estrategias que permitan o afecten de forma leve a los objetivos financieros que tiene la organización (p.115).

Es decir son los proveedores, sindicatos, competidores, clientes, Gobierno, accionistas, asociaciones comerciales. Al realizar el diagnóstico del entorno podremos conocer las oportunidades, amenazas, limitaciones, coacciones y contingencias.

Según Wheleen y Hunger (2007) es la evaluación, vigilancia difusión el análisis ambiental externo y interno que es importante hasta el trabajador clave en la compañía (p.73).

Quiere decir cuáles son las principales amenazas para la organización, la alta rotación es un ejemplo claro, cuáles son las reglas que tiene establecido el gobierno para las empresas transnacionales, cuáles son nuestras limitaciones para tener el personal correcto, para no tener las limitaciones en licencias. Las oportunidades en nuestra investigación tienen dos puntos de pista, la de la misma empresa como la

misma área (considerándola como un solo sistema) y está relacionado a los aportes que los trabajadores realizan y las expectativas que tienen sobre el área en otras áreas de la empresa. Las contingencias van ligadas a planes de acción para procesos o acciones que pueden o no pueden suceder y que puedan afectar la operatividad del área. Considerar por ejemplo en la exportación de un servicio, es decir Telefónica Argentina contrata los servicios del proveedor peruano, este proveedor le brinda el servicio al cliente argentino pero tiene problemas de cobranza porque el Gobierno Argentino impide la compra excesiva de dólares por darle prioridad a la moneda nacional argentina (peso argentino).

Acerca de la dimensión 3: Objetivos de la empresa

Chiavenato (2001) es la definición de la visión, objetivos y misión que se alcanza en las limitaciones de las condiciones ambientales y potenciales en las decisiones para reducir las contingencias ambientales y las amenazas. Estos efectos se visualizan a futuro en un determinado horizonte estratégico (p.115).

Es decir el motivo, sobre los acontecimientos futuros, se debe proyectar a futuro en la empresa y se debe cumplir con los requisitos importantes de definición clara del futuro deseado, enfoque positivo, reto alcanzable y motivador que debe ser entendida de forma clara.

### **III. METODOLOGÍA**

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

El trabajo de investigación fue tipo básico desde un paradigma positivista y enfoque cuantitativo, también, el diseño fue no experimental porque no hay manipulación de las variables y es de corte transversal y correlacional (Hernández, 2018, p.56).

Cuantitativo fue el diseño de investigación y fue en un año estipulado porque fue de corte transversal y el método deductivo. (Hernández, 2018, p.399). Asimismo, fue de tipo descriptiva correlacional, porque describe y identifica la correlación del diseño organizacional y estrategia empresarial del contact center. Lima. 2014.

#### **3.2. Variable y operacionalización**

##### **Variable 1: Diseño organizacional**

Las necesidades de la sociedad buscan que las organizaciones tengan un buen desempeño para que satisfagan sus necesidades o expectativas (Daft, 2011, p.109)

##### **Definición operacional:**

El diseño organizacional cuenta con la dimensión estructural y contextual que fueron medidos a través de una encuesta que tiene una escala de medición nominal

##### **Variable 2: Estrategia empresarial**

Son las políticas principales y un conjunto de objetivos para orientar y guiar a la empresa en un plazo de un tiempo largo (Chiavenato, 2001, p.115).

### **Definición operacional:**

Está compuesta la estrategia empresarial, por el análisis organizacional, análisis ambiental y objetivos de la empresa, que serán medidos a través de cuestionarios tipo Likert con una escala nominal.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

Es el conjunto de personas la población, que pueden tender hacer un lugar o territorio de un limitado grupo con similitudes y coincidencia (Baena, 2017). Es decir, El objeto de estudio es un contact center, y todos los asesores de servicios y trabajadores administrativos, los primeros están distribuidos en el área de operaciones y los segundos están distribuidos no solamente en el área de operaciones, sino que también se encuentran distribuidos en las distintas áreas de apoyo, llámese RRHH, finanzas, eficiencia operativa, calidad.

#### **Criterios de inclusión:**

Se seleccionaron entre 20 a 50 años trabajadores que sean con asesores de servicio y trabajadores administrativos en la área de operaciones y también la área de RR.HH, finanzas y eficiencia operativa, calidad.

#### **Criterios de exclusión:**

No se seleccionaron a trabajadores de 60 años a más y con asesores de servicio y trabajadores administrativos en la área de operaciones y también la área de RR.HH, finanzas y eficiencia operativa, calidad.

El subconjunto de la población es la muestra (Carrasco, 2017, p.25). Está conformada la muestra por cuarenta y uno (41) trabajadores administrativos del Centro de Información y Análisis del contact center.

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

Son distintas formas de obtener información, las técnicas de recolección de datos. Según, Hernández *et al.* (2013, p. 138), los datos implican tener varios o un instrumento de las variables de estudio para obtener información, pues sin nada de datos no hubiera información.

Según, Hernández *et al.* (2013, p. 200), el instrumento es para registrar datos o información de las variables, que describen también el recurso que utiliza el investigador.

La técnica utilizada fue una encuesta a través de un cuestionario, que según Bernal, C. (2010, p. 250) es la medición de las variables que consiste en un conjunto de preguntas. Así mismo el cuestionario es de tipo Likert en escala de 5 alternativas: 1. Nunca; 2. Casi Nunca; 3. A veces; 4. Casi siempre; 5. Siempre.

También en la Validez del Instrumento, según, (Hernández *et al.*, 2010, p. 204), es la medición de las variables a través de la validez de juicio de expertos.

Se validó por cuatro expertos los datos del instrumento de recolección, los cuales fueron el Doctor Cojal, Doctor Gonzales, Doctor Muñoz. Donde la validación de escala fue: deficiente 0- 20%, regular 21% - 40%, buena 41% - 60%, muy buena 61% - 80%, excelente 81%- 100%.

### **3.5. Procedimientos**

Esta investigación se comenzó con la elección del título, después consigna la aprobación, se solicitó que los instrumentos fueran autorizados para continuar con la formulación de ello. Asimismo, para la realización del marco teórico se empleó diversas bases de datos en

repositorios, fuentes de revistas indexadas como latindex, scielo, scopus, entre otras.

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

Para el método de análisis (Bernal, 2010, p. 198) tiene como finalidad generar resultados a través de datos de ordenadores y datos agrupados, según las hipótesis y los objetivos realizados o ambos, donde los datos son procesados y obtenidos de la población del trabajo de estudio.

Es el procesamiento de datos el método de análisis para obtener el nivel de confiabilidad de un instrumento por el alfa de Cronbach mediante el programa SPSS 21, los cuales reflejaron la estadística descriptiva y inferencial. (Hernández y Rodríguez, 2006). La confiabilidad de la variable de diseño organizacional se encontró un alto grado de confiabilidad con un 0.943 y la variable de la estrategia empresarial fue un alto grado de confiabilidad con 0.892.

### **3.7. Aspectos éticos**

Todas las referencias y fuentes en la investigación han sido añadidas a la bibliografía, así también la identidad de los encuestados se protegió y también hubo veracidad comprobada en los resultados obtenidos.

## IV. RESULTADOS

Habiéndose realizado las encuestas y obtenido los resultados del análisis estadístico, se muestran los resultados siguientes:

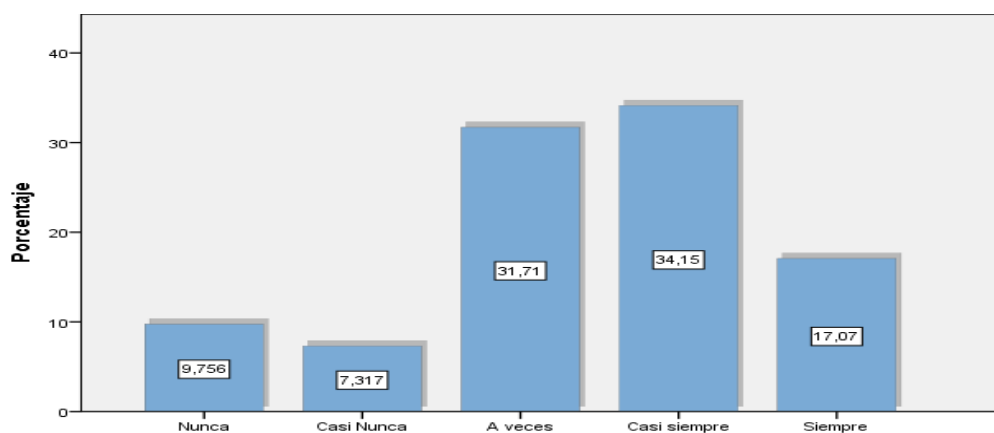
**Tabla 1**

*Todos los puestos de trabajo del área tienen manuales de funciones para garantizar la ejecución de las tareas de forma eficiente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	9,8	9,8	9,8
Casi Nunca	3	7,3	7,3	17,1
A veces	13	31,7	31,7	48,8
Casi siempre	14	34,1	34,1	82,9
Siempre	7	17,1	17,1	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Figura 1**

*Todos los puestos de trabajo del área tienen manuales de funciones para garantizar la ejecución de las tareas de forma eficiente*



Se observa que el 34.15% opina que casi siempre todos los puestos de trabajo del área tienen manuales de funciones para garantizar la ejecución de las tareas de forma eficiente, mientras que el 31.71% opina que a veces, el 17.07% que siempre, el 9.756% que nunca y el 7.317% que casi nunca.



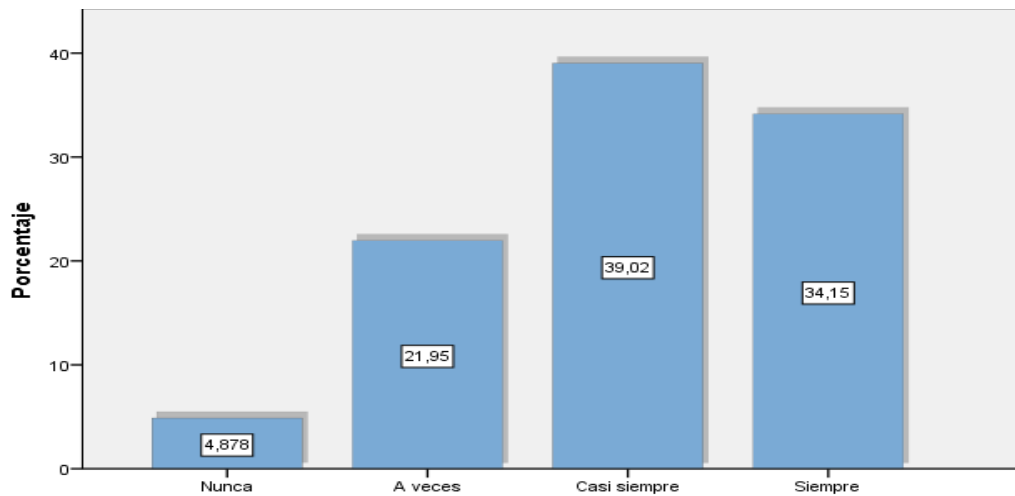
**Tabla 2**

*La estructura funcional está difundida a todo el personal a través del portal web de la empresa para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4,9	4,9	4,9
A veces	9	22,0	22,0	26,8
Casi siempre	16	39,0	39,0	65,9
Siempre	14	34,1	34,1	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Figura 2**

*La estructura funcional está difundida a todo el personal a través del portal web de la empresa para el cumplimiento de los objetivos de la empresa*



Se observa que un 39.02% opina en la escala de casi siempre que la estructura funcional está difundida a todo el personal a través del portal web de la empresa, el 34.15% opina en escala de siempre con un 21.95% que a veces, y finalmente el 4.878% opina que nunca.

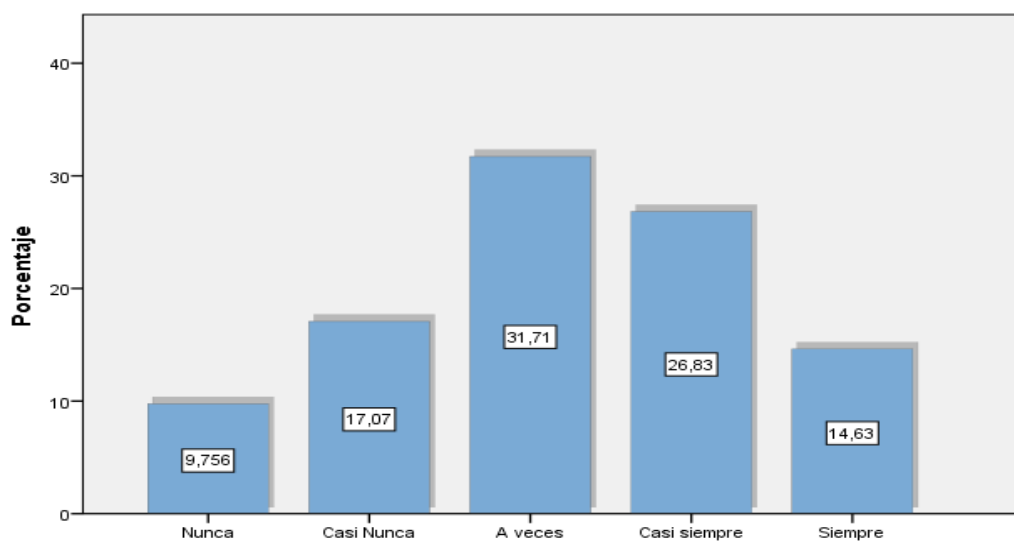
**Tabla 3**

*La toma de decisiones en la empresa lo ejecuta una sola área dentro de la organización.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	9,8	9,8	9,8
Casi Nunca	7	17,1	17,1	26,8
A veces	13	31,7	31,7	58,5
Casi siempre	11	26,8	26,8	85,4
Siempre	6	14,6	14,6	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Figura 3**

*La toma de decisiones en la empresa lo ejecuta una sola área dentro de la organización*



Se observa que el 31.71% opina que a veces la toma de decisiones en la empresa lo ejecuta una sola área dentro de la organización, el 26.83% indicó en la escala de casi siempre, 14.63% indicó la opción siempre, 17.07% casi nunca y 9.756% la opción nunca.

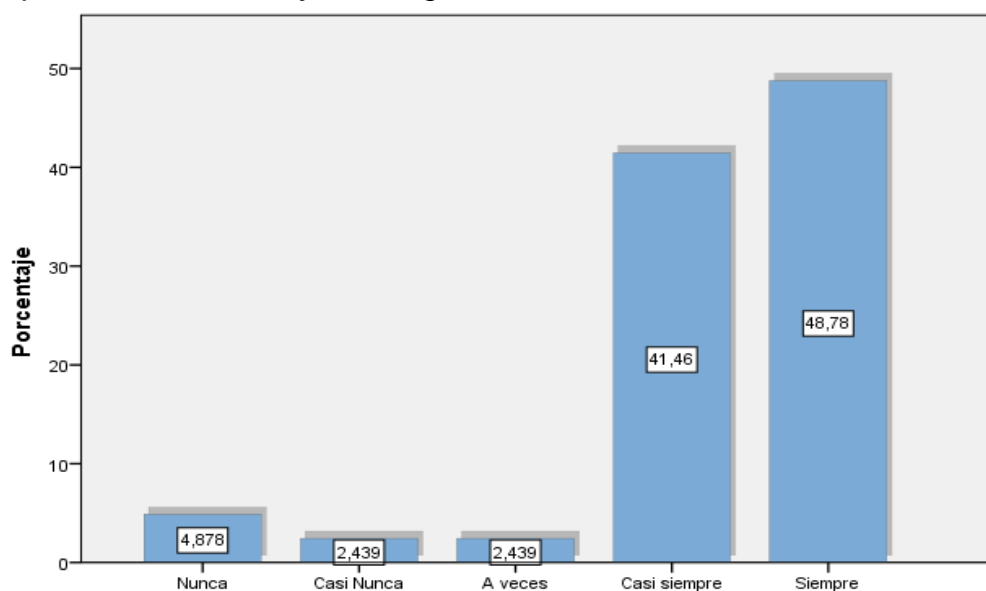
**Tabla 4**

*La automatización de los reportes ayuda de manera efectiva al cumplimiento de metas y estrategias.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4,9	4,9	4,9
Casi Nunca	1	2,4	2,4	7,3
A veces	1	2,4	2,4	9,8
Casi siempre	17	41,5	41,5	51,2
Siempre	20	48,8	48,8	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Figura 4**

*La automatización de los reportes ayuda de manera efectiva al cumplimiento de metas y estrategias*



Se observa que el 48.78% opina que siempre la automatización de los reportes ayuda de manera efectiva al cumplimiento de metas y estrategias, el 41.46% la opción casi siempre, el 4.878% nunca, 2.439% la opción casi nunca y 2.439% la opción nunca.

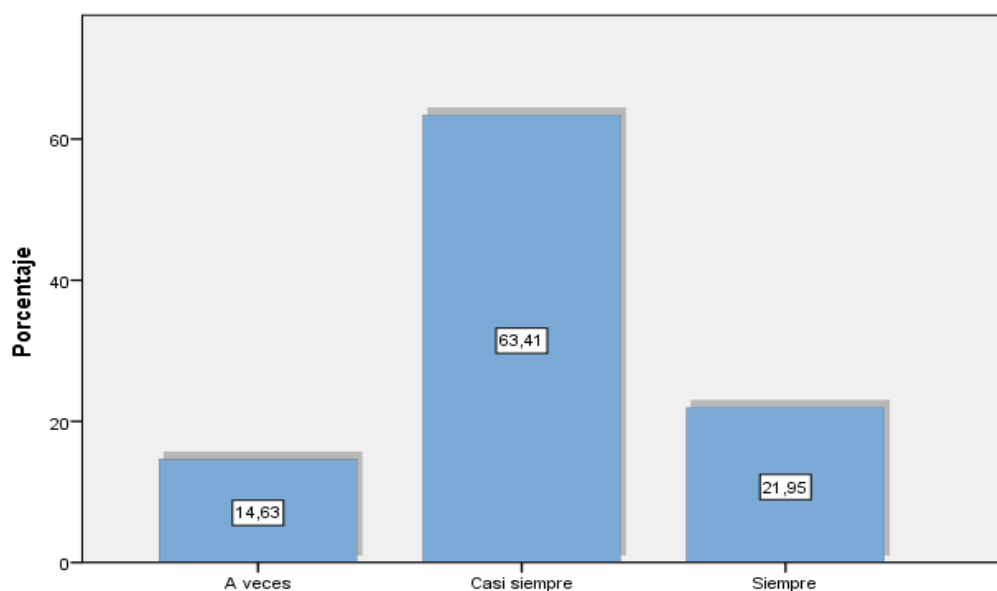
**Tabla 5**

*Los trabajadores están alineados al cumplimiento de la misión con la finalidad de minimizar las amenazas del entorno empresarial.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	6	14,6	14,6	14,6
Casi siempre	26	63,4	63,4	78,0
Siempre	9	22,0	22,0	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Los trabajadores están alineados al cumplimiento de la misión con la finalidad de minimizar las amenazas del entorno empresarial*



Se observa que el 63.41% opina que casi siempre los trabajadores están alineados al cumplimiento de la misión con la finalidad de minimizar las amenazas del entorno empresarial, el 21.95% opina que siempre y el 14.63% opina que a veces.

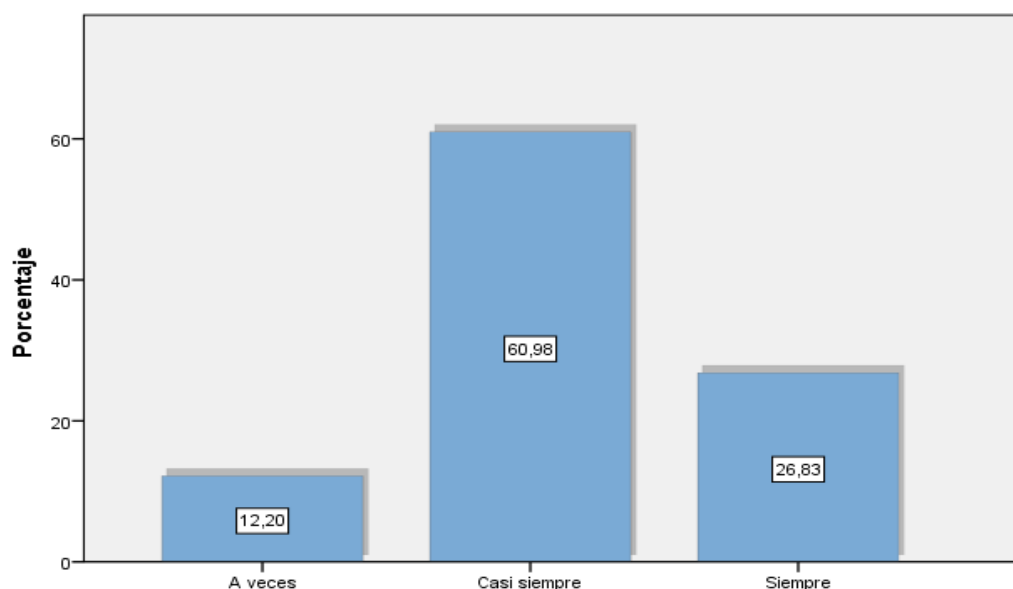
**Tabla 6**

*Se establecen procedimientos en todas las actividades para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	5	12,2	12,2	12,2
Casi siempre	25	61,0	61,0	73,2
Siempre	11	26,8	26,8	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Figura 6**

*Se establecen procedimientos en todas las actividades para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa*



El 60.98% de los encuestados opina que casi siempre se establecen procedimientos en todas las actividades de la empresa, 31.71% opina que siempre y el 14.63% opina que a veces.

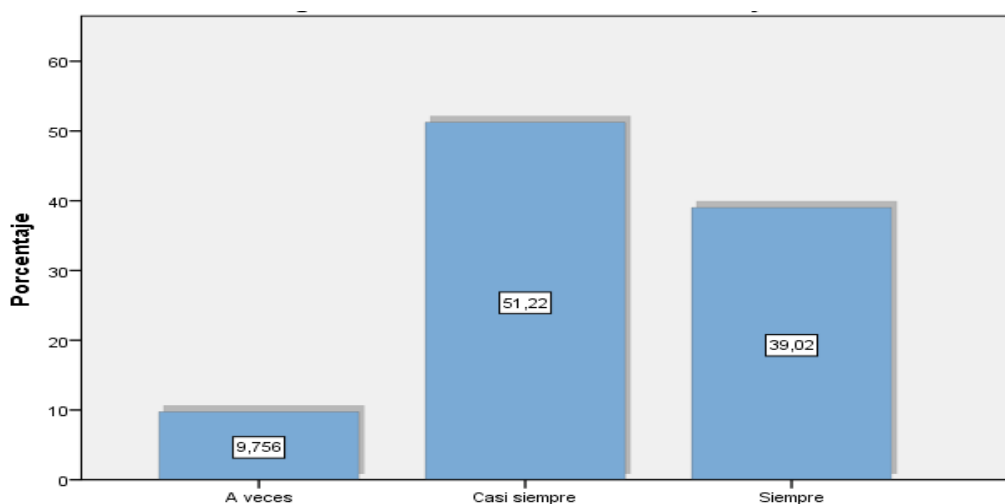
**Tabla 7**

Los objetivos establecidos fortalecen la estrategia de la empresa para conseguir eficiencias en las áreas de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	4	9,8	9,8	9,8
Casi siempre	21	51,2	51,2	61,0
Siempre	16	39,0	39,0	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Figura 7**

Los objetivos establecidos fortalecen la estrategia de la empresa para conseguir eficiencias en las áreas de trabajo



Se aprecia que el 51.22% de los encuestados opina que casi siempre los objetivos establecidos fortalecen la estrategia de la empresa para conseguir eficiencias en las áreas de trabajo, el 39.02% opina que siempre y el 9.756% opina que a veces.

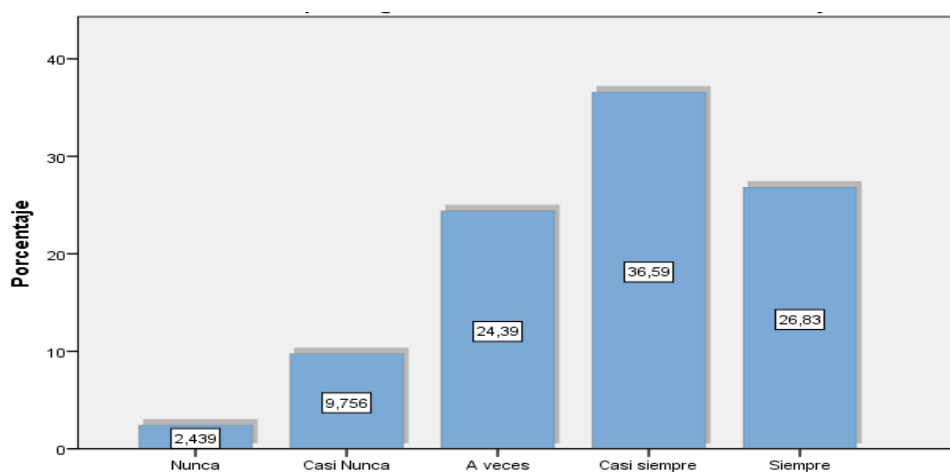
**Tabla 8**

*Las restricciones informáticas no permiten la fluidez del desarrollo de las actividades en la empresa generando insatisfacción en el trabajador.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,4	2,4	2,4
Casi nunca	4	9,8	9,8	12,2
A veces	10	24,4	24,4	36,6
Casi siempre	15	36,6	36,6	73,2
Siempre	11	26,8	26,8	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Figura 8**

*Las restricciones informáticas no permiten la fluidez del desarrollo de las actividades en la empresa generando insatisfacción en el trabajador*



El 36.59% opina que casi siempre, las restricciones informáticas, el 26.83% que siempre, 24.39% con la opción a veces, 9.756% casi nunca y 2.439% nunca.

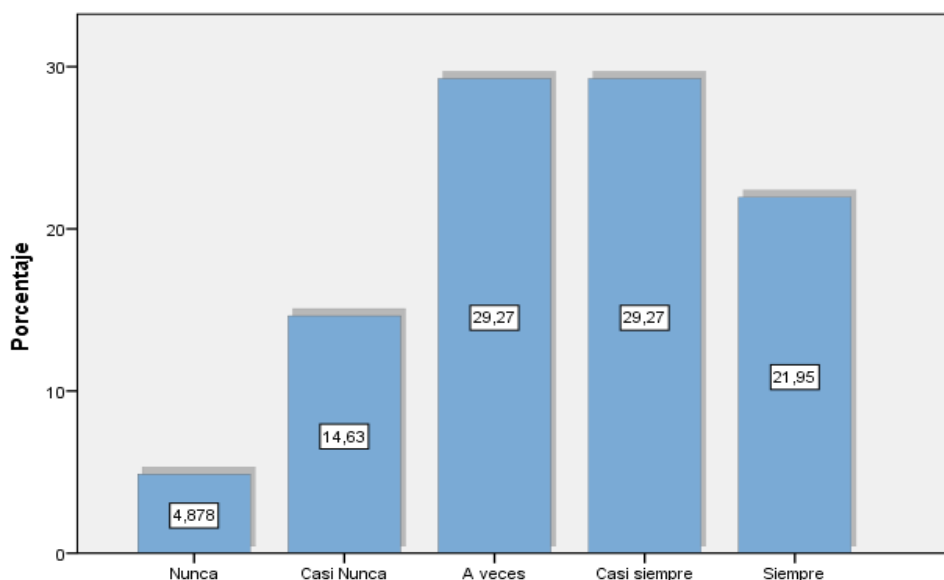
**Tabla 9**

*La centralización de las actividades en una persona pone en riesgo el desarrollo normal de las actividades en las áreas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4,9	4,9	4,9
Casi Nunca	6	14,6	14,6	19,5
A veces	12	29,3	29,3	48,8
Casi siempre	12	29,3	29,3	78,0
Siempre	9	22,0	22,0	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Figura 9**

*La centralización de las actividades en una persona pone en riesgo el desarrollo normal de las actividades en las áreas*



Se observa que el 29.27% opina que a veces y casi siempre la centralización de las actividades en una persona pone en riesgo el desarrollo normal de las actividades en las áreas, el 21.95% con la opción siempre, 14.63% casi nunca, 4.878% nunca.



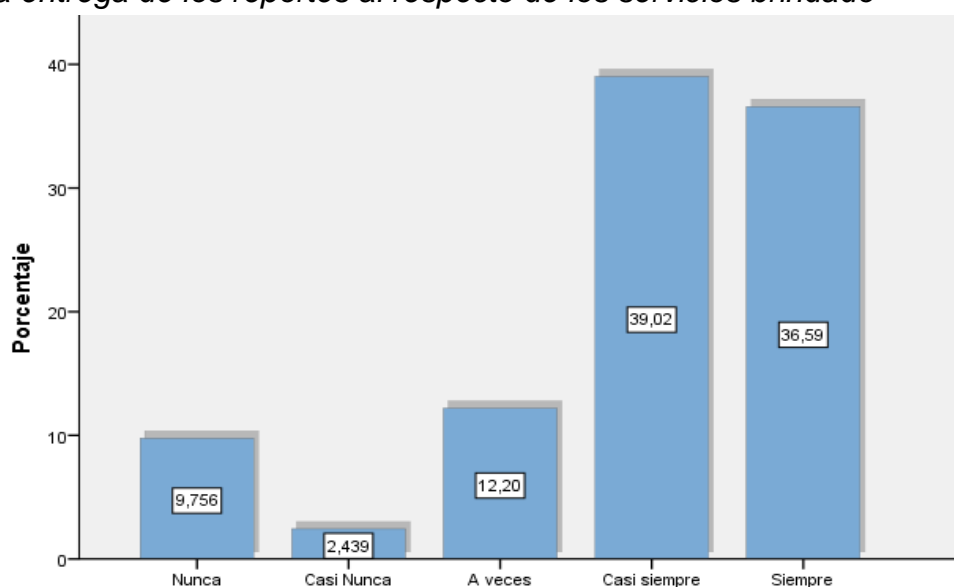
**Tabla 10**

*Las tardanzas del personal impactan directamente al cumplimiento de la entrega de los reportes al respecto de los servicios brindado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	9,8	9,8	9,8
Casi Nunca	1	2,4	2,4	12,2
A veces	5	12,2	12,2	24,4
Casi siempre	16	39,0	39,0	63,4
Siempre	15	36,6	36,6	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Figura 10**

*Las tardanzas del personal impactan directamente al cumplimiento de la entrega de los reportes al respecto de los servicios brindado*



Se observa que el 39.02% opina que casi siempre las tardanzas del personal impactan directamente al cumplimiento de la entrega de los reportes al respecto de los servicios brindado, el 36.59% indicó la opción siempre, 12.20% indicó la opción a veces, 2.439% casi nunca y 9.756% indicó la opción nunca.

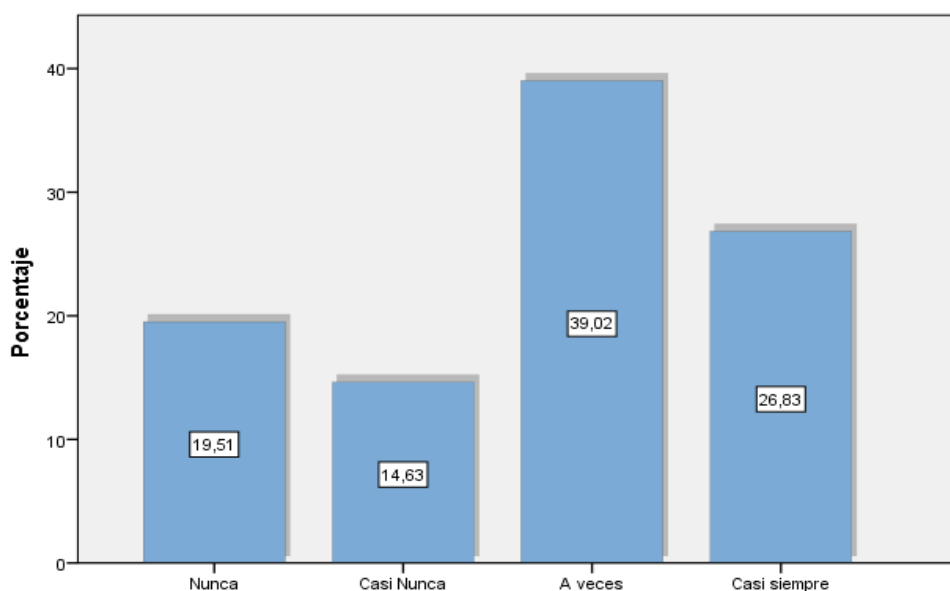
**Tabla 11**

*El manual de funciones con el que cuenta la empresa se altera con frecuencia en la sobre carga de tareas generando una coacción laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	19,5	19,5	19,5
Casi Nunca	6	14,6	14,6	34,1
A veces	16	39,0	39,0	73,2
Casi siempre	11	26,8	26,8	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Figura 11**

*El manual de funciones con el que cuenta la empresa se altera con frecuencia en la sobre carga de tareas generando una coacción laboral*



Se observa que el 39.02% opina que a veces el manual de funciones con el que cuenta la empresa se altera con frecuencia en la sobre carga de tareas generando una coacción laboral, el 26.83% indicó la opción casi siempre, 19.51% nunca y 14.63% la opción casi nunca.

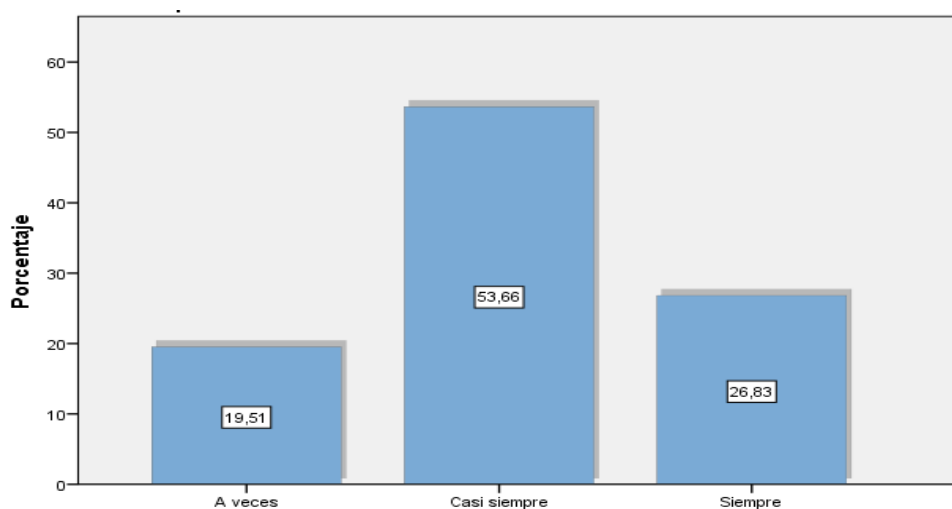
**Tabla 12**

*Es necesario fortalecer el área con una correcta designación de funciones para evitar el deterioro de las relaciones laborales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	8	19,5	19,5	19,5
Casi siempre	22	53,7	53,7	73,2
Siempre	11	26,8	26,8	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Figura 12**

*Es necesario fortalecer el área con una correcta designación de funciones para evitar el deterioro de las relaciones laborales*



Se aprecia que el 53.66% de los encuestados opina que casi siempre es necesario fortalecer el área con una correcta designación de funciones para evitar el deterioro de las relaciones laborales, el 26.83% opina que siempre y el 19.51% opina que a veces.

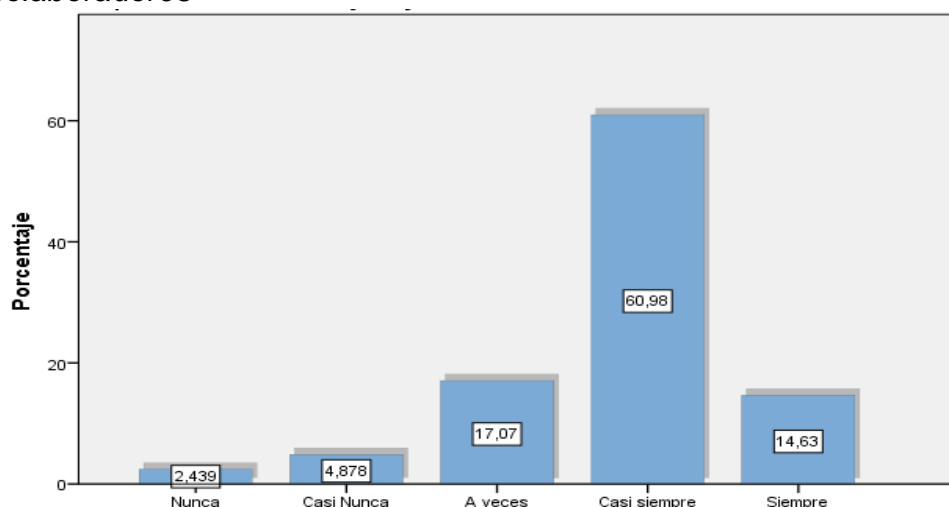
**Tabla 13**

*El escaso análisis proactivo debilita el aporte de soluciones en la búsqueda de oportunidades de mejora y es una limitación de los colaboradores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,4	2,4	2,4
Casi Nunca	2	4,9	4,9	7,3
A veces	7	17,1	17,1	24,4
Casi siempre	25	61,0	61,0	85,4
Siempre	6	14,6	14,6	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Figura 13**

*El escaso análisis proactivo debilita el aporte de soluciones en la búsqueda de oportunidades de mejora y es una limitación de los colaboradores*



Se observa que el 60.98% opina que casi siempre el escaso análisis proactivo debilita el aporte de soluciones en la búsqueda de oportunidades de mejora y es una limitación de los colaboradores, el 17.07% a veces, 14.63% indicó la opción siempre, 4.878% casi nunca y 2.439% nunca.

## V. DISCUSIÓN

El trabajo realizado por Huaco (2017) entre los resultados se concuerda con la presente investigación por la importancia que le dan a las características estructurales y contextuales de la empresa. Teniendo como resultados que el 65.86% de los encuestados expresaron regularmente que todos los puestos de trabajo del área tienen manuales de funciones para garantizar la ejecución de las tareas de forma eficiente; dado que tener un orden laboral para la ejecución de actividades permitirá ahorrar tiempo, costos y fluidez en las actividades, logrando de esta forma obtener mayor eficiencia en los trabajos que realizan los colaboradores. Así mismo el 73.17% de los encuestados indicaron mayormente que la estructura funcional está difundida a todo el personal a través del portal web de la empresa. De igual forma el 90.24% de los encuestados manifestó mayoritariamente que la automatización de los reportes ayuda de manera efectiva al cumplimiento de metas y estrategias; permitiendo cumplir con los tiempos establecidos para la atención de cada uno de los entregables o servicios, dado que impacta directamente a los costos y satisfacción del cliente. Ver Tabla N° 1, N° 2 y N° 4.

La investigación realizada por Muro (2018) se halló que solo el 41.46% opinó que la empresa toma decisiones y lo ejecuta una sola área dentro de la organización; dado que para las decisiones financieras si se requiere que la decisión la tome una sola área y en el caso del presente trabajo la decisión es tomada a nivel regional. La toma de decisiones operativas y administrativas lo debe realizar cada área sin tener que utilizar extensos pasos para poder realizarlas, la centralización de las actividades tiene que ir relacionada a la especialización que puede adquirir cada área dentro de la empresa. Por otro lado tenemos que 80.49% de los encuestados opinaron que es necesario fortalecer el área con una correcta designación de funciones para evitar el deterioro de las relaciones laborales; es importante realizar la designación de funciones de forma correcta para la fluidez laboral, productividad y eficiencias esperadas. Lo que busca la empresa dentro de sus objetivos es

incrementar las fortalezas que tienen y dentro de ellos la que va a permitir mantenerla es la correcta distribución de actividades, las plantillas permiten tener un panorama general de la estructuración de las actividades en cada uno de los colaboradores del área. Ver Tabla N° 3 y N° 12.

La investigación de Monroy (2017) en su tesis en la investigación concuerda en cuanto al indicadores, por cuanto al ser comparado con los hallazgos encontrados en el trabajo realizado tuvimos como resultado que 85.61% de los colaboradores opinó mayormente que el escaso análisis proactivo debilita el aporte de soluciones en la búsqueda de oportunidades de mejora y es una limitación de los colaboradores; se evidencia como una debilidad en ambos trabajos de investigación por lo que impacta directamente en la organización en el cumplimiento de la puntualidad de las actividades de los colaboradores. Una debilidad puede ser mejorada a través de planes de acción que permitan llevar un mejor control y seguimiento, las actividades que no se mide no se pueden controlar y mejorar. Ver Tabla N° 13.

La investigación realizada por Noren y Wang (2017) en su tesis “Mapeo de la Estrategia de Negocios: Un Análisis de Gestión Estratégica Estudio -Caso De Gekås Ullared” En una de las conclusiones menciona que el mapa de estrategia se puede utilizar como un instrumento de control de gestión y hacer la estrategia de negocio el punto de partida para el desarrollo empresarial. La presente investigación concuerda en cuanto al indicador de objetivos, por cuanto al ser comparado con los hallazgos encontrados en el trabajo realizado tuvimos como resultado que el 92.69% de los encuestados opinó que se establecen procedimientos en todas las actividades para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa. La importancia de establecer mecanismos de control determina el logro de los objetivos en casi un 100%, detectar cuales son los objetivos críticos, el utilizar un mapa estratégico con los indicadores que debemos cumplir y con los tiempos es el punto de partida para el desarrollo empresarial o para el cumplimiento de la estrategia empresarial. Ver Tabla N° 6.

La investigación realizada por Ríos (2017) con la tesis en la investigación concuerda en cuanto al indicador de misión, por cuanto al ser comparado con los hallazgos encontrados en el trabajo realizado tuvieron un 94.46% de los encuestados opinaron mayoritariamente que trabajadores están alineados al cumplimiento de la misión con la finalidad de minimizar las amenazas del entorno empresarial; es importante que la misión deba estar correctamente comunicada y a la vez la interiorizada por cada uno de los colaboradores, las actividades que realice la empresa para dar a conocer y a difundir la importancia de la misión, valores, visión, etc. Todo lo relacionado con la estrategia es la que la hace ser distinta al resto de empresas, con esto contrarresta parte de las posibles amenazas que tiene el entorno. Considerar que esta difusión y compromiso va desde el más alto mando hasta los que están por debajo del mando medio. Ver Tabla N° 5.

La investigación realizado por Saavedra (2017) la tesis concuerda, que hay relación entre el potencial humano y el diseño organizacional en los trabajadores de centro de salud, puesto que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, asimismo los resultados concuerda con el diseño organizacional obteniendo una correlación 0.792 entre las variables. Ver Tabla N° 1, N° 2 y N° 4.

La investigación realizado por Taípe (2020) En su artículo titulado diseño organizacional a través de un enfoque sistémico y cibernético: difieren con los resultados estadísticos donde el nivel fue alto del diseño organizacional con un 84%. Ver Tabla N° 1, N° 2 y N° 4.

La investigación realizado por Matute (2017), en su trabajo de investigación: diseño organizacional para el incremento de ventas en la empresa Labsupply cía. Ltda., se relaciona de forma directa con las variables, donde los resultados obtiene un nivel moderado con un 67%. Ver tabla N° 1, N° 2.

La investigación realizada por Parra y Quirama (2017) Diseño de la estructura organizacional y administrativa, en cual difirió en los resultados de la variable diseño organizacional el cual tiene un nivel bajo

con 96%, por lo que no cuentan con una estructura organizacional. Ver tabla N° 1, N° 2

La investigación realizada por Bermúdez (2017) Realizó el modelo de diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones del equipo de trabajo 22 de la oficina de DEVIDA – Tarapoto, donde llegaron que concuerda con los resultados, donde existió una relación entre las variables, donde fue positiva y moderado 0,410. Donde la toma de decisiones del trabajo en equipo se ve influenciado por el diseño organizacional. Ver Tabla N° 1, N° 2 y N° 4.



## VI. CONCLUSIONES

**Primera :** Se identificó que el diseño organizacional está relacionado favorablemente con la estrategia empresarial del contact center, Lima 2020. De acuerdo a los resultados obtenidos han permitido demostrar que existen debilidades, limitaciones y amenazas dentro de la organización y el entorno de la organización, que hacen que la empresa sea más lenta en el cumplimiento del flujo de trabajo y en algunos casos afecta la puntualidad de los entregables, esto se relaciona significativamente con las características contextuales y estructurales de la organización, es decir con el profesionalismo, la especialización, tecnología de la organización y la cultura. Por otro lado, dentro del análisis ambiental se detecta el bajo grado de proactividad de los colaboradores para la entrega de los análisis, que se relaciona significativamente con el aprendizaje e eficiencia que busca la organización. Finalmente es importante resaltar que los trabajadores se sienten identificados la visión, misión y los objetivos de la empresa, esto fue favorable ya que los objetivos de la empresa tiene relación en las metas y estrategias que tiene la organización a nivel contextual. (Ver Tabla N° 8, 9, 10, 11, 12 y 13).

**Segunda:** Se determinó en el diseño organizacional se correlaciona significativamente a través del análisis organizacional en contact center, Lima 2020, de acuerdo a los resultados obtenidos que permiten demostrarlo, encontrándose que las debilidades, como el escaso análisis en los reportes de forma proactiva va de la mano con el nivel de

profesionalismo, especialización y tecnología de la organización, en la medida de que no favorece a la generación de eficiencias y aprendizaje. (Ver Tabla N° 13).

**Tercera:** Se identificó en el diseño organizacional, donde se correlaciona directamente a través del análisis ambiental del contact center, Lima 2020, de acuerdo a los resultados obtenidos que permiten demostrarlo, encontrándose que las limitaciones en los accesos informáticos hacen que el flujo de trabajo no se realice de forma ágil, por tener políticas de restrictivas de seguridad; por tanto, tiene relación significativa con la tecnología de la organización. Así mismo, las tardanzas del personal impactan directamente al cumplimiento de la entrega de los reportes, generando insatisfacción en el cliente interno; tiene que ver significativamente con el entorno y la cultura de la organización. (Ver Tabla N° 8 y N° 10).

**Cuarta:** Se determinó en la correlación del diseño organizacional con los objetivos del contact center, Lima 2020, es directa, de acuerdo a los resultados obtenidos que permiten demostrarlo, habiéndose reflejado un alto grado de cumplimiento de la Misión que favorece directamente al lineamiento que sigue el diseño organizacional, que va de la mano con el contexto que tiene la organización a través de su meta y estrategia. (Ver Tabla N° 5 y N° 6).

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Desarrollar un programa en la paginan de contact center para el seguimiento y control de actividades del personal que permita tener una mayor visibilidad y una correcta asignación de tareas hacia los colaboradores, donde muestre el indicador de productividad, puntualidad, número de análisis proactivos. (Ver Tabla N° 12).
- Segunda:** Establecer en un cronograma semanal pasantías para el área de operaciones, donde el colaborador pueda tener un mayor alcance de la actividad que realiza cada una de las Jefaturas. (Ver Tabla N° 13).
- Tercera** Implementar un software más rápido y que no consuma recursos del computador permitiendo que el colaborador pueda realizar las tareas sin ningún retraso o complicación. (Ver Tabla N° 8).
- Cuarta:** Establecer un control para las tardanzas del personal, una de ellas es generar actividades internas como concursos de ranking de tardanzas, lo que también puede utilizarse es medidas de sanción para alinear a los objetivos que busca la empresa en cuanto a la puntualidad de los reportes. (Ver Tabla N° 10).

## REFERENCIAS

- Alfaro, M. (2018). *Diseño organizacional y el potencial humano en trabajadores del Centro de Salud Miguel Grau-Chaclacayo, 2018*(Tesis de maestría).Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.
- Arteaga, L., y Burbano, J. (2019).The dilemma of strategy and organizational structure: a look at the evolution of strategic thinking.*Revista De Economía y Administración*,14(2), 13-29.  
<https://revistas.uao.edu.co/ojs/index.php/REYA/article/view/36>
- Barradas, M., Rodriguez, M., y Maya,I.(2021). Organizational performance. A theoretical review of its dimensions and form of measurement. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 10(28),21-40.
- Bermúdez, J. (2017). *Relación entre el modelo de diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones del equipo de trabajo de la oficina de DEVIDA – Tarapoto, 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima -Perú.
- Bernal, C. (2010).*Metodología de la investigación*.Colombia: Pearson Educación.
- Bird, B. (1989). *Entrepreneurial Behavior*. Glenview: Scott Foresman.
- Brooking, A. (1996).*El capital intelectual. El principal activo de las empresas del tercer milenio*. Barcelona: Paidós Ibérica S.A.
- Bentata, L., y López, L.(2019). Design of the organizational structure of a company in the medical field. *Revista del Centro de Graduados e Investigación Instituto Tecnológico de Mérida*, 34(79),59-63
- Cáceres, N., y Haro, Y.(2022). Organizational design plan for the labor efficiency of the microenterprise "El Buen Pan" bakery and pastry shop. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 971-993. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1555](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1555)

- Carrillo, A., Cordova ,C., y Alvarado, M.(2017). Importance of innovation and its execution in business strategy.*INNOVA Research Journal*, 2(5), 88-105. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n5.2017.167>
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion Teoría, proceso y práctica*. Colombia: McGraw-Hill.
- Daft, R. (2011). *Teoria y diseño organizacional*. México: Cengage Learning Editores.
- Edvinsson, J.(1997). *Intellectual capital, realizing your company's true value by finding its hidden brainpower*. New York, NY.: Harper Collins.
- García,J., y Garcia,Y.(2020).Organizational design in organizations.*RevistaGranmense de desarrollo local*, 4,1046-1061. <https://revistas.udg.co.cu/index.php/redel/article/view/2000>
- Hernandez ,T.y Rodriguez, S. (2006). *Introducción a la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández ,S. Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: MC Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Zapata, N. y Mendoza, C. (2013). *Metodología de la Investigación para Bachillerato*. México: MC Graw Hill.
- Hernández,S.(2018).*Metodología de la investigación*.Mexico:Programas educativos S.A.
- Hitt, M. Black, J.y Porter, L. (2006).*Administración*. México: Pearson Educación.
- Hitt, M., Ireland, R., y Hoskisson, R. (2007).*Strategic Administration: "Competitiveness and Globalization: Concepts and Cases"*. México, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A.
- Huaco, E. (2017).*El diseño organizacional de la municipalidad distrital y la propuesta de un modelo alternativo con producción de servicios*

*con estándares de productividad satisfactorios* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.

Matute, K. (2017). *Diseño organizacional para el incremento de ventas en la empresa Labsupply cía. Ltda, Cantón Guayaquil, año 2017*. Quevedo: UNIANDES.

Matus, D. (2018). Operational implementation of an intervention model to improve organizational performance. *SIGNOS*, 10(2), 71-86. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.04>

Gorozabel, Z., Cedeño, S., Robaina, D., y Fleitas, S. (2017). Strategic analysis of the Technical University of Manabí as the basis for the organizational design of the University Cooperation Unit. *Revista electrónica cooperación*, 2, 10-15.

Monroy, D. (2017). *Factores de éxito de la implantación de estrategias empresariales* (Tesis de maestría) .Universidad Nacional Autónoma, México.

Muro, M. (2018). *Propuesta de rediseño organizacional para el instituto cultural peruano norteamericano – Chiclayo, Perú* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo – Perú.

Parra, J. y Quirama, L. (2017). *Diseño de la estructura organizacional y administrativa, así como el programa de salud ocupacional en la estación de servicio Brio la ponderosa* (estación de servicio, restaurante y mini mercado). Tesis para obtener el grado de Ingeniero Industrial. Recuperado el 10 de agosto del 2020, sitio web: <http://repositorio.utp.edu.co/>

Parra, M., Visbal, O., Duran, S., y Badde, G. (2019). Quality of communication and attitude of employees before processes of organizational change. *Interdisciplinaria*, 36(1) ,155-170.

- Pérez,C., y Morán, Á. (2020). Comparison of the determinants of the potential of economic development of the municipalities of Andalusia with population range 15.000-20.000 Inhabitants between the years 2007 and 2012. *Revista de Estudios Regionales*, 118, 115–147.
- Perdomo, G., Murillo, G., y González, C. (2019). Organizational and institutional change from theoretical perspectives. *Entramado*, 15, (2), 1900-1913.
- Porto, A., y Angarita, L. (2017). Organizational structures: new trends. *Revista-adgnosis*, 6(6),77–83.  
<https://doi.org/10.21803/adnognsis.v6i6.192>
- Rangel, A., Mata, S., y Franco, R. (2020). The influence of business strategy on the intellectual capital and innovation of small and medium-sized enterprises. *Repositorio De La Red Internacional De Investigadores En Competitividad*, 13, 1099–1115.  
<https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1841>
- Ríos, F.(2017). *Alineamiento estratégico: ajustes en la estructura organizacional y diseño de mapa de procesos en una ONG orientada a salud* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú , Lima –Perú.
- Rodríguez, M., y Ojinaga, E. (2021). A high-impact business strategy: the six sigma methodology. *Revista dyna*, 96,128-143.  
<https://doi.org/10.6036/10010>
- Saavedra, M. (2017). *El diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Max Arias Schreiber del distrito de La Victoria en noviembre-diciembre del 2017* (Tesis de maestría) .Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.

- Sanoja, F. (2021). The Management of Organizational Change: A necessary business strategy in a digital society after COVID-19. *Revista científica global netgotium*, 4(2), 92-107.
- Taípe, R. (2020). Organizational design through a systemic and cybernetic approach: The case of an enterprise of sanitation. *Revista Chilena de Ingeniería*, 28 (1), 354-456.
- Vásquez, M., Zambrano, T., y Muñoz, M. (2020). Corporate Social Responsibility: Business Strategy for Sustainable Development: Review Article. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada yachasun*, 4(6), 1-7. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i6.0020>
- Vera, R., Cortez, F., y Ibarra, O. (2019). Vertical integration as a business strategy. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 1(2), 35-42. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/8>
- Wheelen, T. y Hunger, D. (2007). *Administración estratégica y política de negocios*. México: Pearson Educación.



## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Diseño organizacional	Según Daft (2011) Dar forma a las organizaciones para que tengan un buen desempeño y satisfagan las necesidades de la sociedad (p.109).	El diseño organizacional cuenta con la dimensión estructural y contextual que serán medidos a través de un cuestionario tipo likert con una escala de medición nominal	Dimensiones estructurales	Formalización	
				Especialización	
				Jerarquía de la autoridad	
				centralización	
				Profesionalismo	
				Razones de personal	
			Dimensiones contextuales	Tamaño	
				Tecnología organizacional	
				Entorno	
				Metas y estrategias	
Estrategia empresarial	Chiavenato (2020) la estrategia es un conjunto de objetivos y políticas principales capaces de guiar y orientar el comportamiento de la empresa a largo plazo (p.115).	La estrategia empresarial está compuesta por el análisis organizacional, análisis ambiental y objetivos de la empresa, que serán medidos a través de cuestionarios tipo likert con una escala nominal	Análisis organizacional	Cultura	Nunca=1
				Fortalezas	Casi nunca=2
				Debilidades	A veces= 3
				Recursos disponibles	Casi siempre=4
				Capacidad	Siempre =5
			Análisis ambiental	Habilidades	
				Oportunidades	
				Limitaciones	
				Amenazas	
				Coacciones	
			Objetivos de la empresa	Contingencias	
				Misión	
				Visión	
	Objetivos				

Anexo 02 .Matriz de consistencia

TÍTULO	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR
<b>Diseño organizacional y estrategia empresarial del contact center Lima 2014</b>	<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>Diseño organizacional</b>			Dimensiones Estructurales	Formalización
	¿Cómo el diseño organizacional se relaciona con la estrategia empresarial del contact center Lima 2014?	Identificar la relación del diseño organizacional con la estrategia empresarial del contact center Lima 2014.					Especialización
							Jerarquía de la autoridad
							Centralización
	<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	Razones de personal				
	¿Cuál es el vínculo entre el diseño organizacional y el análisis organizacional del contact center Lima 2014?	Identificar el vínculo del diseño organizacional con el análisis organizacional del contact center Lima 2014.	<b>Estrategia empresarial</b>	La estrategia es un conjunto de objetivos y políticas principales capaces de guiar y orientar el comportamiento de la empresa a largo plazo. Chiavenato, I. (2001)	La estrategia empresarial está compuesta por los objetivos de la empresa, análisis ambiental y el análisis organizacional que serán medidos a través de cuestionarios tipo Likert con una escala de medición nominal.	Análisis organizacional	Tamaño
							Tecnología organizacional
							Entorno
	Metas y estrategias						
	¿Cómo el diseño organizacional se relaciona con el análisis ambiental del contact center Lima 2014?	Determinar la relación del diseño organizacional en el análisis ambiental del contact center Lima 2014.	Análisis ambiental	Limitaciones			
Fortalezas							
Debilidades							
¿Cómo el diseño organizacional se relaciona con los objetivos del contact center Lima 2014?	Determinar la relación del diseño organizacional con los objetivos del contact center Lima 2014.	Objetivos de la empresa	Recursos disponibles				
			Capacidad				
			Habilidades				
			Oportunidades				
			Amenazas				
			Coacciones				
			Contingencias				
			Misión				
			Visión				
			Objetivos				

## Anexo 03 .Validación de expertos



### UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. COJAL LACI BERNARDO  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DIRECTOR UCV  
 1.3 Especialidad del validador: ECONOMISTA  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_  
 1.5 Título de la Investigación: Diseño Organizacional y Estrategia Empresarial del Contact Center Lima 2014  
 1.6 Autor del Instrumento: Nick Michell Rivera Marquillo

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				✓	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					70%	

#### Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento.

##### Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

38 #

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

  
Firma del Experto Informante.  
DNI. N° 17598066 Teléfono N° 966247895

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Jabieros Rivero
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: \_\_\_\_\_
- 1.3 Especialidad del validador: \_\_\_\_\_
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_
- 1.5 Título de la Investigación: **Diseño Organizacional y Estrategia Empresarial del Contact Center Lima 2014**
- 1.6 Autor del Instrumento: Nick Michell Rivera Marquillo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				70	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				70	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				70	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				70	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				70	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				70	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				70	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				70	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				70	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					70	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento.**

**Primera variable:**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Jabieros Rivero 23 ítems

Segunda variable:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

*total 26 ítems*

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
(  ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

*17.02.15*  
Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. N° \_\_\_\_\_ Teléfono N° 995274243



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. GONZALES, TERESA  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: \_\_\_\_\_  
 1.3 Especialidad del validador: \_\_\_\_\_  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_  
 1.5 Título de la Investigación: DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL DEL CONTACT CENTER UNA  
 1.6 Autor del Instrumento: NICK MICHELL, RIVERA MARQUILLO.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				/	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				/	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				/	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				/	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				/	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					65%	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento.**

**Primera variable:**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ( ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° \_\_\_\_\_ Teléfono N° \_\_\_\_\_



#### Anexo 4. Confiabilidad cuestionario 1: Diseño organizacional

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	2	3
8	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2
11	1	1	2	1	1	1	2	2
12	1	1	1	1	1	2	2	1
13	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	1	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	8

Fuente: Resultado del análisis estadístico SPSS Versión 21

Se observa que el resultado del Alfa de Cronbach arrojó el valor de 0.943, lo que representa un alto grado de confiabilidad y por lo tanto, es aplicable por alcanzar un 94% de veracidad.

## Anexo 5. Confiabilidad cuestionario 2: Estrategia empresarial

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
7	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
11	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1
12	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	12

Se observa que el resultado del Alfa de Cronbach arrojó el valor de 0.892, lo que representa un alto grado de confiabilidad y por lo tanto, es aplicable por alcanzar un 89% de veracidad.



**Acta de Sustentación de Tesis**

Siendo las 12:00 horas del 18 de julio de 2015, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulado: "DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL DEL CONTACT CENTER LIMA 2014", Presentado por el / los autores RIVERA MARQUILLO NICK MICHELL estudiante de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN. Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

<b>Autor</b>	<b>Dictamen</b>
RIVERA MARQUILLO NICK MICHELL	APROBADO POR UNANIMIDAD

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:

\_\_\_\_\_  
DRA. PLASEÑCIA MARIÑOS, CECILIA  
PRESIDENTE

\_\_\_\_\_  
MG. CANDIA MENOR MARCO ANTONIO  
SECRETARIO

\_\_\_\_\_  
MG. SUASNABAR UGARTE ALFREDO  
VOCAL



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

## **Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**


Yo, RIVERA MARQUILLO NICK MICHELL identificado con DNI N° 40992766, estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, autorizo ( X ), no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL DEL CONTACT CENTER LIMA 2014".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

.....  
.....

Lima 18 de julio de 2015

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
RIVERA MARQUILLO NICK MICHELL DNI: 40992766 ORCID 0000-0002-4960-8717	





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

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

Yo, MARCO ANTONIO CANDIA MENOR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL DEL CONTACT CENTER LIMA 2014" del autor RIVERA MARQUILLO NICK MICHELL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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 el Trabajo de Investigación / 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, 18 de julio de 2015

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CANDIA MENOR MARCO ANTONIO DNI: 10050551 ORCID: 0000-0002-4661-622	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores**

Yo, RIVERA MARQUILLO NICK MICHELL estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL DEL CONTACT CENTER LIMA 2014", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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.

<b>Apellidos y Nombres del Autor</b>	<b>Firma</b>
RIVERA MARQUILLO NICK MICHELL DNI: 40992766 ORCID: 0000-0002-4960-8717	