



UNIVERSIDAD ESAN

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES

DERECHO CORPORATIVO

“La implementación del *downsizing* reactivo y su impacto en el desempeño en las ventas de una organización dedicada a *call center*”

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
(EXAMEN DE SUFICIENCIA)**

Para optar por el título profesional de Abogado

AUTORES

José Martín Davis Gómez De La Torre

Michael Edwar Espinoza Villanueva

Edwin Jefferson Moncada Huanqui

Juan Carlos Ruiz Del Pozo

Doris Anabel Saldaña Vásquez

ASESOR

Jorge Martín Ramón Santana Ormeño

Diciembre, 2020

Resumen

La presente propuesta de investigación apunta a llenar un vacío existente en la literatura. La mayoría de los textos consultados miden los efectos del *downsizing* en una organización, sin embargo, no se enfocan exclusivamente en la variante reactiva de esta decisión y tampoco miden su efecto concreto en cuanto a desempeño de una empresa. Este estudio propone determinar si la implementación del *downsizing* reactivo tiene un efecto en el clima organizacional que a su vez influye el desempeño del área de ventas de la organización. En la misma línea, se propone determinar si el clima organizacional se ve afectado por la percepción de inseguridad laboral de los trabajadores que permanecen en la organización luego de implementado el *downsizing* reactivo. Con estos objetivos se plantea una metodología mixta con características tanto de un enfoque cualitativo como cuantitativo. El alcance de este método deberá de ser uno exploratorio y descriptivo secuencial, ya que como se aprecia de lo desarrollado, el tema a investigar no cuenta con mucha literatura al respecto y explicativo secuencial, debido a que se deberá tomar la información obtenida, a efectos de que se determine el aspecto cuantitativo a desarrollarse y responder a las hipótesis planteadas. Los resultados de la investigación, de acuerdo con los parámetros propuestos, permitirían evidenciar los efectos en un sector particularmente interesante, como el de las empresas de *call center*. En estas empresas, el eventual efecto de un *downsizing* impactaría más allá de este negocio en sí mismo, sino que potencialmente afectaría a sus clientes.

Abstract

This research proposal aims to fill an existing gap in the literature. Most of the texts consulted measure the effects of downsizing on an organization, however, they do not focus exclusively on the reactive variant of this decision and do not measure its concrete effect in terms of a company's performance. Thus, this study proposes to determine whether the implementation of reactive downsizing has an effect on the organizational climate that in turn influences the performance of the sales area of the organization. Along the same lines, it is proposed to determine if the organizational climate is affected by the perception of job insecurity of workers who remain in the organization after implementing reactive downsizing. With these objectives a mixed methodology is proposed because it will have characteristics of both a qualitative and quantitative approach. The scope of this method should be a sequential exploratory and descriptive one, since, as can be seen from what has been developed, the subject to be investigated does not have much literature on the subject and sequential explanatory, because the information obtained should be taken, for the purpose of determining the quantitative aspect to be developed and responding to the assumptions made. The results of the research, according to the proposed parameters, would make it possible to show the effects in a particularly interesting sector, such as the call center companies. In these companies, the eventual effect of a downsizing would impact beyond this business itself, but potentially affect the customers of this business.

Palabras clave: Downsizing reactivo, clima organizacional, área de ventas, desempeño organizacional, inseguridad laboral.

