



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON  
LA IMPLEMENTACIÓN DEL TRABAJO REMOTO EN EL  
PERSONAL DE VENTAS DE UN OUTSOURCING DEL  
SECTOR FINANCIERO, LIMA METROPOLITANA, 2022**

PRESENTADA POR  
MARIELENA MELANY FARIAS SALAZAR  
FLAVIA JIMENA RABANAL CHÁVEZ

ASESOR  
LUIS GERMAN MARAVÍ ZEGARRA

TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LIMA – PERÚ  
2023



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA  
IMPLEMENTACIÓN DEL TRABAJO REMOTO EN EL  
PERSONAL DE VENTAS DE UN OUTSOURCING DEL SECTOR  
FINANCIERO, LIMA METROPOLITANA, 2022**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:  
MARIELENA MELANY FARIAS SALAZAR  
FLAVIA JIMENA RABANAL CHÁVEZ**

**ASESOR:  
MG. LUIS GERMAN MARAVÍ ZEGARRA**

**LIMA, PERÚ**

**2023**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, a nuestros padres y a toda nuestra familia por su apoyo incondicional.

## **DEDICATORIA**

Dedicado a nuestros padres que fueron el motivo para culminar este proyecto de nuestra carrera profesional.

## INDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
INDICE DE CONTENIDO.....	iv
INDICE DE TABLAS .....	vi
INDICE DE FIGURAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
RESUMEN DEL REPORTE DE SIMILITUD.....	x
CONSTANCIA DE REVISION ANTIPLAGIO.....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	20
1.1.Antecedentes de la Investigación.....	20
1.1.1.Antecedentes nacionales .....	20
1.1.2.Antecedentes internacionales .....	23
1.2 Bases Teóricas.....	26
1.2.1. Compromiso Organizacional .....	26
1.2.2. Trabajo remoto.....	37
1.3 Definición de términos básicos.....	49
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	51
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	51
2.1.2. Hipótesis específicas.....	51
2.2 Variables y definición operacional.....	52
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	55
3.1 Diseño metodológico .....	55
3.2 Diseño muestral.....	57
3.3 Técnicas de recolección de datos .....	58
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	60
3.5 Aspectos éticos .....	61

CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	62
4.1. Descripción de la muestra .....	62
4.2. Estadísticas de fiabilidad de las variables .....	63
4.3. Análisis exploratorio .....	64
4.4. Análisis descriptivo de las variables .....	65
4.4.1. Descripción de la variable Independiente: Compromiso Organizacional....	65
4.5. Correlaciones .....	67
4.6. Contrastación de Hipótesis.....	67
4.6.1. Contrastación de Hipótesis General .....	68
4.6.2. Contrastación de Hipótesis Específica 1 .....	69
4.6.3. Contrastación de Hipótesis Específica 2 .....	69
4.6.4. Contrastación de Hipótesis Específica 3 .....	70
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	72
CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES .....	76
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	77
ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	90
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	94
ANEXO 3: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	98
ANEXO 4: FICHA DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.....	99
ANEXO 5: CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL .....	100
ANEXO 6: CUESTIONARIO DE IMPLEMENTACIÓN DEL TRABAJO REMOTO .....	102
ANEXO 7: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS.....	104

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Niveles de los intervalos del Trabajo Remoto.....	52
Tabla 2: Niveles de los intervalos del Compromiso Organizacional.....	53
Tabla 3: Caracterización de la muestra de estudio.....	62
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad de la variable Compromiso Organizacional....	63
Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad de la variable Trabajo remoto .....	63
Tabla 6: Pruebas de Normalidad .....	64
Tabla 7: Correlación entre la variable Trabajo remoto y el compromiso organizacional y sus dimensiones. ....	67



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Componentes del Compromiso Organizacional.....	28
Figura 2: Cuadro comparativo Teletrabajo y Trabajo Remoto.....	45
Figura 3: Distribución de ítems de las variables.....	51
Figura 4: Ficha técnica del Cuestionario de Compromiso Organizacional.....	60
Figura 5: Dimensiones de Compromiso Organizacional.....	65
Figura 6: Niveles de Compromiso Organizacional.....	66
Figura 7: Niveles de Implementación de Trabajo Remoto.....	66

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.

La presente investigación utilizó un diseño de investigación no experimental descriptivo. La población la compone 305 personas del área de ventas, siendo la muestra de 171 trabajadores.

La principal conclusión que se llegó fue que existe una relación positiva entre el compromiso organizacional y la implementación del trabajo remoto, dando como respuesta a que la nueva modalidad que se implementó a raíz de la pandemia del Covid-19 ha tenido beneficios en el compromiso de los trabajadores al realizar sus actividades laborales, de este modo la empresa al igual que los empleados ha tenido beneficios en dicho proceso.

**Palabras clave:** compromiso organizacional, teletrabajo, trabajo remoto.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship that exists between the Organizational Commitment and the Implementation of Remote Work in the sales staff of an outsourcing of the financial sector in metropolitan Lima during the COVID - 19 pandemic.

The present investigation used a descriptive non-experimental research design, since it will proceed with the description. The population is made up of 305 people from the sales area, with a sample of 171 workers.

The main conclusion that was reached was that there is a positive relationship between Organizational Commitment and the Implementation of Remote Work, in response to the fact that the new modality that was implemented as a result of the Covid-19 pandemic has had benefits in the commitment of workers when carrying out their work activities, in this way the company as well as the employees have had benefits in said process.

Keywords: organizational commitment, telework, remote work.

## NOMBRE DEL TRABAJO

Tesis\_Farias Salazar Marielena Melany -  
Rabanal Chávez Jimena- Asesor Luis Ma  
ravig

## RECuento DE PALABRAS

17203 Words

## RECuento DE CARACTERES

97427 Characters

## RECuento DE PÁGINAS

115 Pages

## TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.8MB

## FECHA DE ENTREGA

Aug 16, 2022 9:37 AM GMT-5

## FECHA DEL INFORME

Aug 16, 2022 9:48 AM GMT-5

● **20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

**OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS**

**CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN**

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE	CORREO DEL DOCENTE
17/08/2022	MG LUIS MARAVÍ ZEGARRA	LMARVIZ@USMP.PE

NOMBRE DE LA TESIS
COMPROMISO ORGANIZACIONAL E IMPLEMENTACIÓN DEL TRABAJO REMOTO EN EL PERSONAL DE VENTAS DE UN OUTSOURCING DEL SECTOR FINANCIERO EN LIMA METROPOLITANA DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID – 19

NOMBRE DEL ASESORADO(A)	TELÉFONO Y CORREO	ESCUELA PROFESIONAL
1) FARIAS SALAZAR, MARIELENA MELANY 2) RABANAL CHÁVEZ, FLAVIA JIMENA	934703822, <a href="mailto:marielena_farias@usmp.pe">marielena_farias@usmp.pe</a> 949554791, <a href="mailto:flavia_rabanal@usmp.pe">flavia_rabanal@usmp.pe</a>	Administración

**RESULTADO:**

20% (EXCLUYENDO CITAS Y BIBLIOGRAFÍA)

**CONCLUSIÓN:**

LA TESIS SE ENCUENTRA APTA PARA CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRÁMITE.

MG LUIS MARAVÍ ZEGARRA  
NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR  
DNI: 06774258

MARIELENA MELANY FARIAS SALAZAR  
NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO  
DNI 72778379

FLAVIA JIMENA RABANAL CHÁVEZ  
NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO  
DNI 73089026

REVISADO POR: MG. CARLOS ANTONIO ESCUDERO CIPRIANI

## INTRODUCCIÓN

El mundo laboral ha sufrido un gran impacto debido a las diversas medidas implementadas para controlar la propagación del COVID-19. En palabras de la Organización de las Naciones Unidas - ONU (2020), esta pandemia es más que solo una crisis sanitaria, pues presenta repercusiones económicas, humanitarias, de seguridad y de derechos humanos. En ese sentido, según la noticia publicada por Gestión (2020), menciona que la Organización Internacional del Trabajo (OIT), indica que más de 25 millones de trabajadores podrían quedarse sin empleo a causa de la pandemia.

A nivel mundial, la OIT (2020) señala que entre unos 5.3 y 24.7 millones de personas han perdido su empleo. Asimismo, el Fondo Monetario Internacional (2020), menciona que, en Europa, el cierre de diversos servicios considerados “no esenciales” nos advierte sobre el advenimiento de una profunda recesión económica. Bajo este contexto, Weller (2020), comenta que los países de América Latina y el Caribe enfrentan también una importante crisis que afecta su estructura productiva y empresarial, siendo el sector servicios uno de los rubros más afectados. Por otro lado, en Argentina, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE (2020) señala que, a fines del 2020, más de 750.500 personas quedarían desempleadas.

En Perú, Delgado (2020) señala que, en función a la adopción de medidas para controlar la expansión del virus (estado de emergencia, cierre de fronteras, cuarentena, otros), las actividades económicas a nivel nacional se vieron reducidas

únicamente a aquellas consideradas “esenciales”, frenando así las actividades productivas.

Ante esta situación, los gobiernos han adoptado diferentes medidas en todo el mundo. La OIT en la publicación *La COVID-19 y el mundo del trabajo en Argentina: impacto y respuestas de política*, indica que en países como Francia, Alemania, Italia y los Países Bajos se ha optado desde una reducción de las horas de trabajo remuneradas, hasta la asignación de subsidios económicos en beneficio del personal; sin embargo, una de las medidas de mayor importancia ha sido la implementación del trabajo remoto.

Según Rankmi (2020) en la investigación “Estado del trabajo remoto en América Latina 2020 Una visión desde la Gestión de Personas en medio de la crisis por Covid-19”, indica que el trabajo remoto, tanto en Latinoamérica como en el mundo, se ha convertido en una nueva manera de mantener a las empresas operativas durante la emergencia sanitaria. Weller (2020) en la investigación “La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales”, comenta que, esta forma de trabajo, en algunas organizaciones tuvo beneficios en el ámbito laboral obteniendo una mejor conciliación entre el trabajo y la vida familiar, y Valera (2020), menciona que el trabajo remoto está fortaleciéndose en el mercado laboral con miras a convertirse en una medida permanente para algunas empresas, ya que, a pesar de utilizar un lugar distinto del centro de trabajo, se desarrollan las tareas con una mayor eficacia, creando una organización flexible, incrementando la productividad y ahorrando costos para la empresa y el empleador. En América Latina, brindar al trabajador la posibilidad de realizar sus labores desde casa era un beneficio, pero en la actualidad es considerado como una necesidad.

Bonavida y Gasparini (2020), mencionan que si bien, el trabajo remoto es un factor que ha ido cobrando importancia entre distintos sectores de actividad y empleo desde hace algún tiempo, solo un 22% de las empresas en Latinoamérica se encuentran trabajando bajo esta modalidad. Toschi (2020), comenta en la Revista Econo que, en Argentina, las estimaciones sugieren que sólo alrededor de un cuarto de la población podría trabajar bajo la modalidad remota debido a que el grado de aplicabilidad por ocupación e industria es muy heterogéneo. Según el estudio publicado por el Centro de Estudios de Tecnologías de Información y Comunicación -CETIC (2020), mencionado por Malave, Brasil tiene un estimado del 25% de empresas que realizan la modalidad de trabajo remoto, el cual seguirá creciendo debido a múltiples beneficios tanto para el trabajador como para el empleador. Asimismo, Malave (2020) indica que el 90% de las empresas afirmaron que contaban con tecnología suficiente para realizar el trabajo desde casa. Siendo las empresas de tecnología y las empresas pequeñas quienes estaban preparadas para este tipo de contingencia y además, el 58% de ellos tienen expectativas positivas para el futuro.

De la Matta (2020), menciona que, el trabajo remoto en el Perú surge a raíz de la declaración del estado de emergencia ante la propagación del COVID-19 y debido a ello se plantea qué trabajadores pueden aplicar a este sistema de trabajo con el objetivo de cumplir sus labores desde sus domicilios, preservando la estabilidad en el empleo, la productividad del empleador y evitar mayores riesgos de contagio en el centro laboral o durante su traslado. De Vita (2020), señala que dentro del contexto de la reciente pandemia del Covid-19 muchas empresas peruanas cambiaron a la modalidad de trabajo remoto, por este motivo se redujo la



comunicación interpersonal, la motivación y la relación entre equipos de los colaboradores, y en algunos casos los colaboradores empezaron a trabajar más horas de las de antes. Para esta modalidad, los autores Casafranca, Correa, Medina, Moane y Quispe (2020) comentan que el medio virtual cambia la comunicación entre equipos, entre jefes y entre áreas, no solo en contenido, sino en lenguaje y hasta tono del mensaje, el cual podría ser uno de los motivos por los que se sentirán desmotivados al realizar sus funciones.

Según Tesei (2020) en el informe "*Living working and COVID-19*", en Europa, los empleados vivieron el cambio al trabajo remoto como una experiencia positiva. La mayoría de los empleados encuestados prefieren trabajar de manera remota, pero solo por algunos días durante la semana. Los trabajadores se han visto beneficiados por las condiciones de trabajo remoto debido a que sus jornadas laborales y la administración de su tiempo personal han mejorado y esto puede llevar a que en la nueva normalidad gran parte de los trabajos se sigan desarrollando de manera remota. Asimismo, según los autores Cortés, Henao y Osorio (2020), existe una valoración positiva de la interacción de ambos mundos debido a que los trabajadores pueden compartir mayor tiempo con la familia debido al confinamiento permitiendo el óptimo desarrollo. Por otro lado, Ortiz (2020) señala que, los empleados también mencionan que en esta modalidad les permite ahorrar el tiempo y el estrés que genera el trasladarse hasta su centro de labores.

Peiró y Soler (2020) indican que, en el Perú, este sistema de trabajo para la mayoría de las empresas ha sido aprovechado gracias a los avances tecnológicos, buscando tener eficacia y eficiencia y también el bienestar de los trabajadores que son un elemento fundamental. Sin embargo, cabe mencionar que existen empresas

que, dado el giro de su negocio, en donde la interacción presencial con el cliente es fundamental, han tenido que modificar sustancialmente la operatividad de su día a día de trabajo. Tal es el caso de las empresas dedicadas a la colocación de productos financieros que vienen realizando la captación de sus clientes a través de un trabajo de campo (en centros comerciales, mercados, asentamientos humanos, otros) y que han tenido que reemplazar muchas actividades habituales por otras nuevas en donde no es posible mantener el mismo grado de interacción social (reuniones de motivación, capacitación, coordinación, otros).

Considerando la coyuntura mencionada, Baltazar y Chirinos (2014) comentan que es de vital importancia para las empresas mantener al colaborador que trabaja desde casa comprometido para llevar a cabo las actividades debido a que el factor humano es el recurso intangible con más valor dentro de la empresa y su óptimo desempeño depende de un ambiente adecuado, teniendo en cuenta que muchas de las actividades realizadas anteriormente de forma presencial son las que impactaban sobre el compromiso laboral del personal. Es por esta razón, se considera importante mencionar que el compromiso permitirá que el factor humano se vincule con la organización. Edel, García y Casiano (2007) mencionan que, el compromiso organizacional ayuda a realizar un análisis en diversas áreas de la organización de tal manera que contribuye a comprender la complejidad en las relaciones interpersonales y a conocer la dinámica de las relaciones intergrupales. Asimismo, Da Silva (2018), indica que, el compromiso organizacional contribuye de manera significativa reduciendo en un 41% los errores de calidad, en 48% los incidentes laborales, en 65% la rotación de empresas y también reduce el ausentismo en un 37%. De igual manera, Chiang, Nuñez, Martín y Salazar (2010)

mencionan que, hoy en día, el compromiso de los trabajadores es un activo muy importante, ya que se analiza la lealtad y la vinculación de los empleados con su empresa. Por lo tanto, las empresas deben de conocer el tipo y grado de compromiso de sus miembros. Es decir, el compromiso organizacional incluye el involucramiento de los empleados y el entusiasmo por el trabajo que realizan.

Por ello se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre el Compromiso Organizacional y la Implementación del Trabajo Remoto del personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19?, donde el objetivo principal es determinar la relación entre dichas variables, sustentando los siguientes objetivos específicos: Primero, Determinar la relación que existe entre el compromiso normativo y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19. Segundo, Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19. Finalmente, determinar la relación que existe entre el compromiso de continuidad y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.

La presente investigación busca generar un conocimiento actualizado en relación con la implementación del trabajo remoto en una empresa de *outsourcing* del sector financiero, para determinar el nivel de Compromiso Organizacional del personal de ventas durante la pandemia del COVID - 19.

Los beneficiados a partir de esta investigación serán los propios trabajadores ya que al finalizar este trabajo de análisis se realizará un reporte con los principales resultados dirigidos al personal correspondiente de la empresa para una mejor toma de decisiones. Al conocer el nivel de compromiso organizacional, se podrán tomar las decisiones correctas para un mejor funcionamiento de la empresa y lograr que el personal se adapte más rápido a esta nueva modalidad de trabajo.

Los resultados que se obtendrán de la presente investigación servirán de referencia para otras investigaciones futuras, pues los resultados serán publicados a través del repositorio institucional de la universidad y futuros estudiantes tendrán acceso a la información.

El presente trabajo de investigación se realizará en un plazo de aproximadamente seis meses, por la ejecución del planteamiento del problema, marco teórico, recopilación de datos, tabulación, conclusiones y recomendaciones. El tiempo para responder a la técnica de investigación que en este caso es la encuesta, es breve, de manera que las preguntas son cerradas y los participantes las tendrán que responder mediante Formularios de Google.

Dentro de las limitaciones se puede considerar, la forma de recopilación de datos, que fue de manera virtual debido a la pandemia del covid-19, demandó mucho más tiempo en contactar a cada uno de los trabajadores a comparación del tiempo que hubiera tomado si hubiera sido de forma presencial.

Asimismo, los cuestionarios auto aplicados pueden ser influenciados por la deseabilidad social y la aquiescencia, estos dos elementos son una debilidad de

este tipo de cuestionarios. No puede garantizarnos que todos los encuestados sean capaces de responder el cuestionario, ni nos da la certeza completa de la identidad de las personas que resuelven el cuestionario o la influencia que puedan tener de terceras personas (Casas, Repullo y Donado, 2003).

Con respecto a los recursos financieros, el trabajo de investigación es autofinanciado por lo cual no requiere del auspicio de alguna entidad.

En relación con los recursos humanos, el estudio se realizó con los trabajadores del área de ventas de la empresa *outsourcing* del sector financiero en Lima Metropolitana donde laboran 305 personas.

Asimismo, en cuanto a los recursos teóricos o materiales, el tema de investigación dispone de información de libre acceso en Internet a través de revistas indizadas, libros, etc.

La naturaleza del trabajo de investigación está dividida en cinco capítulos los cuales son: En el capítulo I se presenta el marco teórico, donde se muestra los antecedentes relacionados con investigaciones anteriores que sirvieron como base para la presente investigación, las bases teóricas y definición de términos básicos. Luego, el capítulo II se presenta la hipótesis general e hipótesis específicas y la definición operacional de las variables de estudio. En el capítulo III, se presentan los aspectos metodológicos, como el enfoque, alcance, diseño y unidad de investigación. Asimismo, se determinó las técnicas de recolección de datos, técnicas estadísticas para el procesamiento de la información. En el IV capítulo, se presentan los resultados de la investigación y análisis de datos, donde finalmente serán contrastadas con las hipótesis planteadas en el estudio y la perspectiva discusión de resultados. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones donde se establecieron aportes que se consideran viables para el estudio.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

El primer capítulo se desarrolla para presentar los principales antecedentes de investigación sobre la relación del trabajo remoto y el compromiso organizacional, teniendo como principal limitante la similitud metodológica y un límite de 5 años de antigüedad. De igual manera, se presenta el sustento teórico de definición de las variables.

### **1.1. Antecedentes de la Investigación**

En el presente subcapítulo se muestran algunas investigaciones en el ámbito nacional e internacional que hacen énfasis al compromiso organizacional y al trabajo remoto.

#### **1.1.1. Antecedentes nacionales**

Inglessi y Rondo (2021). “Trabajo remoto y Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Universidad Nacional Ciro Alegría”. El objetivo fue identificar si el trabajo remoto tiene relación o no significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Nacional Ciro Alegría (UNCA). Se concluyó que existe una relación directa y altamente significativa por parte del trabajo remoto en el compromiso organizacional de la UNCA.

Arias (2021) en su investigación “Satisfacción laboral y trabajo remoto docente de las instituciones educativas JEC de la provincia de Camaná, Arequipa – 2020”. El objetivo general fue determinar la relación existente entre Satisfacción laboral y trabajo remoto docente de las instituciones educativas JEC de la provincia de

Camaná de la región Arequipa. Se concluyó que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables debido que a mayor satisfacción laboral se genera un buen trabajo remoto, contrariamente a menor satisfacción laboral no se genera un buen trabajo remoto.

Mendoza (2021) en su investigación “Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en docentes que dictan clases remotas en una Universidad Privada de Chepén, 2021. La presente investigación tuvo como objetivo general conocer la relación entre el Compromiso Organizacional y Satisfacción laboral en docentes que dictan clases remotas en una Universidad Privada de Chepén. Los resultados indican que existe una correlación directa y significativa entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción laboral, es decir que a mayor grado de satisfacción de los docentes mayor compromiso se genera con la organización y viceversa. Asimismo, se encontró que la mayor parte de docentes presentan un nivel medio y alto, lo que indica que tienen un sentido de identidad y pertinencia hacia la universidad. Por otra parte, se determinó que el componente afectivo se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral, el componente normativo no está asociado a la satisfacción laboral, esto quiere decir que los docentes no sienten obligación moral de continuar en la universidad, así se le haya brindado algún beneficio y el componente de continuidad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral.

Linares & Meza (2021) en su investigación “El compromiso organizacional desde la perspectiva del marketing interno: análisis de los trabajadores en una coyuntura de emergencia sanitaria nacional”, tiene como objetivo general identificar los elementos del marketing interno que tienen mayor incidencia en el desarrollo del

compromiso organizacional en condiciones excepcionales, se ha considera dentro de los principales elementos del marketing interno a los cambios operacionales/procesos, entorno físico, comunicación interna, coordinación interfuncional, liderazgo senior, empoderamiento, formación y desarrollo, sistema de incentivos y recompensas estratégicas. Se concluyó que el elemento más valorado por la mayoría de los trabajadores de la muestra es la comunicación interna, la cual es considerada en nuestro trabajo como una dimensión del trabajo remoto. Asimismo, se concluyó que el elemento del liderazgo senior es el que está asociado a la dimensión afectiva del compromiso, el elemento del entorno físico, coordinación interfuncional y formación y desarrollo está asociado a la dimensión normativa y por último con respecto al compromiso de continuidad no se encontró relación con los elementos del marketing interno.

Cervera (2018) en su investigación “Compromiso Organizacional de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la ciudad de Lambayeque”. La presente investigación tuvo como objetivo determinar el grado de Compromiso Organizacional de los trabajadores del restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque. En la investigación se concluye que, el grado de Compromiso Afectivo se encontró dentro de la categoría MEDIO (> 25 hasta 32); revelando que los trabajadores sienten lazos sentimentales, pero no lo suficiente como para considerarse orgullosos de permanecer en la empresa e identificados con los objetivos de ésta. El compromiso de continuidad se encontró en la categoría MEDIO (> 25 hasta 30); teniendo una moderada necesidad de permanecer en la empresa por más tiempo y esfuerzo que hayan realizado en ella. Por último, el Compromiso Normativo, se encontró en la categoría ALTO (> 19), indicando que los trabajadores



del restaurante se sienten en deuda totalmente con esta empresa, mostrando lealtad, ya que se les dio la oportunidad de ocupar un puesto en el restaurante, pero su vinculación e identificación con la empresa no es muy fuerte. Considerando los resultados antes mencionados, se llega a la conclusión que el Compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante “El Tiburón” de la ciudad de Lambayeque está en la categoría MEDIO con tendencia ALTO, ya que los trabajadores muestran lealtad hacia la empresa, tienen necesidad de permanecer trabajando en ella, sienten lazos sentimentales con la empresa, pero no lo suficiente para sentirse identificados con los objetivos del restaurante.

### **1.1.2. Antecedentes internacionales**

Cortés, Henao y Osorio (2020) en su investigación “Trabajo remoto en tiempos de COVID-19 y su impacto en el trabajador”. El objetivo general de la presente investigación fue comprender cómo un grupo de trabajadores en la ciudad de Bogotá, interpretan y enfrentan la interacción que se presenta entre la vida laboral y la vida familiar en el escenario del trabajo remoto durante tiempos de COVID-19. Los resultados indican que el cambio repentino sobre la modalidad de trabajo presencial al trabajo remoto trajo consigo tensiones que se vieron reflejadas en los trabajadores y que cada organización se vio en la necesidad de buscar estrategias para que sus empleados se lograran adaptar. Debido a ello, existen dos escenarios en donde se ubican las empresas, el primero de ellos hace referencia a aquellas empresas que lograron con una rápida adaptabilidad, debido a que contaban con los recursos tecnológicos necesarios para brindarle a sus empleados; por otro lado, se encuentran las empresas en donde hubo mayor dificultad para la adaptación frente a esta situación con relación al trabajo remoto, ya que no se

contaban con suficientes recursos para apoyar a sus trabajadores. En conclusión, en la presente investigación, se observa que las empresas consideran que la opción del trabajo remoto es un beneficio adicional que se les brinda a los trabajadores, especialmente en el momento por el que se está pasando (COVID-19), ya que les permite seguir desarrollando su actividad económica, teniendo en cuenta la cantidad de trabajos que se han perdido por causa del recorte de personal en diferentes sectores económicos.

López y Reyes (2018) en su investigación teletrabajo vs trabajo convencional. El objetivo general de la presente investigación fue identificar las similitudes y diferencias del teletrabajo vs trabajo convencional, en cuanto al desempeño laboral de las empresas Soluciones Alegra S.A.S. y la empresa Arrendamientos Monserrate Ltda. Los resultados indican que frente al teletrabajo la comunicación es posible gracias a la ayuda de plataformas en la nube, ya que el empleado adquiere más privacidad y, a la vez, concentración a la hora de hacer sus funciones. A diferencia del trabajo convencional la comunicación es directa, este punto es un factor muy positivo, pero igualmente hay factores poco proactivos como lo son las charlas o actividades no laborales, que indirectamente afectan el rendimiento de los empleados. Por otro lado, la implementación del teletrabajo aparte de dar calidad de vida al empleado elimina por completo el tema de ausentismo y retrasos por parte de los empleados, ya que las teles trabajadoras deben cumplir con sus labores, indiferente al horario como el lugar en donde lo realicen. Por último, el teletrabajo tiene las mismas condiciones de seguridad social e iguales condiciones laborales que el trabajo convencional en Colombia.

Ortega (2017) en su investigación “Teletrabajo: Una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados”. El objetivo general de la presente investigación fue analizar el teletrabajo como opción laboral en las organizaciones colombianas. Se concluyó que la implementación del teletrabajo como modalidad laboral conlleva a que la organización obtenga aumento de la productividad, reducción de costos, disminución de ausentismo, lo que se traduce en beneficios económicos para la misma, especialmente para aquellas empresas de servicios, debido al mayor uso que hacen de las tecnologías de la información.

Rojas (2016) en su investigación “Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito, Caso de estudio empresa D.I.T. TELECOM”. El objetivo general de la presente investigación fue realizar un análisis de la modalidad de Teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito. Se concluyó que, desde el punto de vista legal, tecnológico, de las condiciones de infraestructura y laborales, la empresa cumple con los requisitos y condiciones que se necesitan para la implementación de la modalidad de teletrabajo. También, El costo de producción del mantenimiento remoto de la red de datos de la CNT-EP, en la modalidad Teletrabajo para el año 2014, menor frente al costo de la modalidad presencial.

Ardila (2015) en su investigación “Análisis del impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las Organizaciones”. El objetivo general de la presente investigación fue determinar el impacto generado por la implementación del teletrabajo en los resultados de la gestión de la organización, en el año 2013. En la investigación, se concluyó que, el impacto generado por la implementación del

teletrabajo fue positivo ya que cumple con las expectativas de la organización y de esta manera genera mayor productividad y menos ausentismo. También se demostró que el teletrabajo genera mayor beneficio y supera las expectativas de rentabilidad esperada por los inversionistas y que los avances tecnológicos y el apoyo de las tecnologías de información y comunicaciones han favorecido el desarrollo del teletrabajo en Colombia.

Vásquez (2020) en su investigación “Trabajo en casa: percepciones de los trabajadores del call center Konecta del municipio de Itagüí, Antioquia”. El objetivo de la presente investigación fue describir los efectos que ha tenido el trabajo en casa en los trabajadores del call center Konecta del municipio de Itagüí, Antioquia, como consecuencia del cambio de modalidad de trabajo que impuso la pandemia del COVID-19. Se concluyó que más del 50% de los participantes desean continuar en la modalidad de trabajo remoto debido a que les permite ahorrar tiempos de desplazamiento y así pueden pasar más tiempo con sus familiares. No obstante, el 19.4% de los participantes consideran importante el relacionarse con los compañeros de trabajo.

## **1.2 Bases Teóricas**

### **1.2.1. Compromiso Organizacional**

#### **1.2.1.1. Definición de compromiso organizacional**

El compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación entre un trabajador y la organización en la que desempeña sus actividades, de esta manera influye en la decisión de continuar o dejar la organización (Meyer y

Allen, 1997). El compromiso organizacional está relacionado con la actitud que tiene el trabajador frente al trabajo y de esta manera resulta ser importante para los resultados o metas que tiene la organización. (Bohrt, R. y bretones, F. D.2018).

Betanzos y Paz (2007) definen el Compromiso Organizacional como la vinculación del trabajador hacia la empresa, lo cual permite lograr estabilidad laboral y cubrir las necesidades básicas y psicológicas.

Hablar del compromiso organizacional es un asunto de relevancia para las diferentes empresas, ya que en base a esto se puede identificar la lealtad de los empleados. Además, se identifican más con las metas y valores, lo que permite alinear sus objetivos propios a los de la empresa (Hurtado Arrieta, 2017).

#### **1.2.1.2. Importancia del Compromiso Organizacional**

La importancia del compromiso organizacional se da principalmente por el gran impacto que tiene frente a las actitudes del trabajador, como en la aceptación de metas y en la cultura de la empresa, en el menor ausentismo, entre otras actitudes o conductas (Rodas Girón, 2013). Asimismo, otros autores mencionan que dicha importancia radica desde el punto de vista de los trabajadores y que impacta de manera directa en las actitudes y conductas de estos disminuyendo la rotación de los empleados (Betanzos, Díaz y Paz Rodríguez, 2007).

Es importante contar con un nivel alto de compromiso de los empleados ya que tiene muchos beneficios para la organización, desde la calidad en el servicio, hasta el aumento de ventas. Según el estudio realizado por la firma GOIntegro, en las empresas Latinoamericanas, un 70% consideran importante el compromiso en la

organización. Esto implica comprender que el entorno impacta a los empleados, un estudio realizado por la firma Gallup arrojó el porcentaje de impacto de las medidas que toman las empresas y que no permiten que un empleado tenga un compromiso con la organización: 41% en errores de calidad, 48% de incidentes laborales, 65% en baja rotación y 25% en alta rotación (Da Silva, 2018).

El compromiso organizacional puede ser uno de los mecanismos que posee la Dirección de Recursos Humanos para identificar los objetivos de la empresa y la vinculación de los empleados con el lugar donde desempeñan sus actividades (Claure y Böhr, 2003, citado en Bustamante, Santillán y Navarro, 2007).

### 1.2.1.3. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Mediante la siguiente figura, elaborado por Ramos (2005), se observa las dimensiones con los componentes del Compromiso Organizacional gracias al modelo de Meyer y Allen (1991).



Figura1: Componentes del Compromiso Organizacional

## **Compromiso afectivo**

Hace referencia al apego emocional, la identificación psicológica del trabajador o expectativas en la cual disfrutan su permanencia en la organización (Meyer y Allen, 1991). Según Ramos (2005) existen distintos factores para el Compromiso Afectivo, las cuales son:

La Familia. Es considerada un pilar importante dentro de la comunidad, ya que es el primer lugar donde el ser humano se integra, se considera que las empresas deben tener un grupo de políticas, las cuales deben ayudar a los colaboradores a tener una adecuada vida familiar y personal.

Las emociones. Es un sentimiento que involucra admiración, alegría y respeto hacia los demás o hacia la organización y es fundamental desarrollar este tipo de emoción para generar lazos entre los trabajadores y la organización como una acción moral.

Significancia. Es la importancia que el trabajador tiene por la organización en la que se desempeña.

La pertenencia. Es un elemento generador de valor entre el colaborador y la organización en la que se desempeña, la pertenencia es el hecho de formar parte de un grupo.

La lealtad. Es considerado uno de los elementos de mayor relevancia en la dimensión afectiva ya que es un sentimiento de fidelidad, lealtad con su desempeño laboral, con sus compañeros.

El orgullo. Este factor beneficia a la organización de manera que toda empresa debe sentirse orgulloso por lo que brinda y por el talento humano que posee.

La felicidad. Es el estado emocional que posee todo ser humano cuando se obtiene un fin supremo como alcanzar metas, deseos, etc., sin utilizar el egoísmo o la confrontación (Chávez, 1998). Asimismo, otro autor concuerda con que la felicidad se logra obteniendo un fin supremo y que el compromiso se muestra con la solidaridad entre compañeros de trabajo (Ramos, 2005).

La solidaridad. Este factor involucra a ser solidarios entre compañeros de trabajo, ya que permite cumplir los objetivos propuestos bajo un enfoque de ayuda mutua.

La satisfacción. Es una actitud basada en intereses y virtudes que el colaborador realiza en sus actividades laborales, dando como resultado un grado alto de compromiso afectivo. Si un empleado tiene un nivel alto de este compromiso afectivo significa que existe una gran posibilidad de permanecer por mucho tiempo en la organización, significa que está feliz con la función que realiza día a día y lo demuestra participando en la mayoría de las actividades, como por ejemplo las reuniones o coordinaciones, brindando sugerencias o ideas para el mejoramiento de la organización.

### **Compromiso de continuidad**

La presente dimensión hace referencia al apego de carácter material del trabajador hacia la organización, esto hace referencia a los beneficios que recibe el empleado a cambio de la actividad que realiza y esto hace que el empleado esté comprometido con la organización, ya que recibe beneficios que no sacrificaría por



ningún motivo (Arias, 2001). Asimismo, Becker (1960) afirma que “el compromiso continuo hace que el colaborador se apegue a la organización creando un compromiso por omisión”.

Meyer y Allen (1997), comenta que el empleado se muestra identificado con la organización ya que su tiempo y dedicación fueron invertidos en cada actividad laboral lo que abarcaría que, al retirarse de la organización, lo consideraría como una pérdida y por esa razón debe analizar detalladamente su decisión final.

Según Ramos (2005) existen distintos factores para el Compromiso de continuidad las cuales son:

Conveniencia. Se refiere a algo que será beneficioso para el colaborador en relación con los beneficios materiales.

Consecuencia. Acontecimiento que resulta de una acción, el colaborador debe mostrar compromiso o interés para obtener resultados favorables.

Costo económico. Es aquel monto que el trabajador ha invertido dentro de la organización al realizar una actividad en cambio de otra.

Necesidad económica. Es la apreciación que tiene una persona por la ausencia de algunas necesidades monetarias, es por esta razón que el colaborador puede experimentar un sentimiento de compromiso con la organización debido a la necesidad económica.

Comodidad. Es el estado en el que el trabajador se siente cómodo con la empresa y de esta manera se comprometerá más con los objetivos de la empresa.

Beneficios. Son las retribuciones que la empresa le brinda al trabajador por las actividades que desempeña en la empresa.

### **Compromiso normativo**

Meyer y Allen (1997) mencionan que el compromiso normativo es cuando el empleado encuentra el sentimiento de lealtad con la organización. Asimismo, Meyer y Allen (1997) comentan que este compromiso tiene una similitud con el compromiso afectivo, el cual tiene un apego a las emociones. Además, Bayona y Goñi (2016), afirman que el compromiso normativo es el componente menos analizado, este nos muestra el sentimiento de pertenencia que tiene el empleado frente a la organización.

Según Ramos (2005) existen distintos factores para el Compromiso normativo las cuales son:

Lo correcto. Este elemento hace referencia a no tener errores o faltas en este tipo de compromiso ya que este estudia la moral del hombre (Escobar Valenzuela, 2000).

Sentimiento de culpabilidad el colaborador desarrolla un sentimiento de culpabilidad debido a que la empresa le brinda una oportunidad de desarrollarse profesionalmente y el trabajador tiene un sentimiento de deuda hacia la empresa por la oportunidad brindada.

Deber. El colaborador siente la obligación moral de pertenecer a la empresa, es decir tiene el deber de comprometerse con la empresa.

Reciprocidad. Es un intercambio que los trabajadores tienen con la empresa, las tres dimensiones del modelo de Meller y Allen significan que los trabajadores están comprometidos con algo o porque quieren, haciendo referencia al compromiso afectivo, porque necesitan hacer referencia al compromiso de continuidad y porque sienten que deben hacerlo haciendo referencia al compromiso normativo.

### **1.2.1.3 Determinantes del Compromiso Organizacional**

Gema (2008) menciona los posibles eventos que influyen en el Compromiso Organizacional, que están distribuidas en tres principales grupos, uno es aquel que alude a características demográficas, en el segundo es aquel que alude a condiciones laborales y por último aquel que alude a las experiencias de carácter más subjetivo que el empleado tiene en su ambiente laboral.

Características demográficas y personales, en este rango incluyen edad, sexo, nivel de educación, con hijos o sin hijos, casado o soltero. El personal considerado como adulto mayor suele tener años trabajando en una misma organización, lo que implicaría que dicho personal se encuentre más socializado con la empresa. En cuanto al sexo, no está claramente establecido, pero hay estudios que muestran que las mujeres son más comprometidas. (Baugh, 1990) como también hay estudios que demuestran lo contrario. (Aranya, Kushnir y Valency, 1986). Con respecto a la educación y su efecto en el nivel de compromiso, existe una relación negativa ya que los empleados con un mayor grado académico tienen mejores aspiraciones donde en ocasiones la empresa no está en la capacidad de cubrirlas. En el caso de estar casado y tener hijos, estos contribuyen a aumentar las responsabilidades del trabajador fuera de las horas laborables, es por eso que se

les considera que tienen mayor responsabilidad y están más comprometidos porque dependen en gran medida de la empresa donde laboran. (Martin, Magenau y Petterson, 1986).

Características del puesto y condiciones laborales, en este rango se encuentran la antigüedad, el tipo de puesto que ocupa y el número de horas trabajadas.

Como antes ya hemos señalado, los empleados con más años de permanencia en la empresa suelen tener mayor nivel de compromiso, debido a la probabilidad de tener un alto grado de socialización. En el caso del tipo de puesto, está demostrado empíricamente que los trabajadores que tienen posiciones superiores tienden a estar más comprometidos con sus funciones que los que tienen puestos más bajos. (Tilly, 1996). Por último, se menciona a la cantidad de horas laborables que el empleado transcurre en la organización, ya que a mayores horas, mayor socialización.

Experiencias y/o percepciones laborales, en este rango se menciona a la satisfacción con las funciones que realiza, el salario, las posibilidades de promoción y la apreciación sobre las relaciones dentro de la empresa.

En cuanto a la satisfacción laboral, es una variable utilizada muy frecuentemente como predictor del compromiso, quiere decir que los trabajadores más satisfechos son los más comprometidos (Mathieu y Zajac, 1990) considera dentro del indicador de la satisfacción del trabajador el indicador de salario. Por último, las oportunidades de carrera dentro de la organización son una variable que podría predecir el compromiso, (Tansky y Cohen, 2001; Arnold y Mackenzie Davey, 1999).

#### **1.2.1.4. Mejorar el Compromiso Organizacional**

Es importante conocer y entender que los niveles de compromiso dependen de algunos factores diferentes para cada empleado. Estos niveles están relacionados con el rendimiento que tenga la empresa, el aumento de la rentabilidad, el mejoramiento de la productividad, reducción de rotación, entre otras, para que los empleados tengan un alto nivel de compromiso, para lograrlo mencionamos algunas opciones. QuestionPro (2020)

Creación de una cultura de trabajo en equipo fuerte, esto facilitará contar con un ambiente saludable para todos. Sabemos que no todos los empleados son iguales, no obstante, si la organización promueve el espíritu de equipo, se podrá lograr una motivación para trabajar y lograr mejor los objetivos en equipo, creando una armonía en la cultura del trabajo por mucho tiempo.

Comunicar las metas y expectativas claras, muchos de los empleados desean saber el futuro de la empresa y saber cómo lograr la excelencia, la empresa está en el deber de comunicar de forma clara las metas y expectativas de los directivos para lograr que los objetivos sean eficaces.

Transparencia y comunicación abierta, la empresa debe permitir a los empleados que sean participativos en lo que involucre el desarrollo de la empresa, compartir número y cifras, para que el empleado se sienta valorado y tenga un mayor sentido de pertenencia.

Ética del trabajo, la empresa debe contar con altos estándares de ética dentro del trabajo para que los empleados se sientan motivados y respetuosos. El empleado al saber que la empresa tiene una moral alta está más asociado.

Desarrollo de confianza, cuando el empleado empieza a desarrollar la confianza entre los demás empleados, es una señal positiva del desarrollo organizacional, ya que aprenden habilidades en la toma de decisiones.

Fomentar la innovación, es una forma de animar al empleado, ya que cuando el empleado tenga una idea diferente y hasta mejor de hacer las cosas dentro de la empresa, su función de la dirección es motivar.

Delegación de tareas de forma eficiente, una organización eficiente debe conocer el arte de delegar tareas, entender que el trabajo no solo está hecho para que lo haga una sola persona, es mejor distribuirlo para evitar el sobrecargo de labores.

Intensivos, las empresas necesitan valorar la contribución que tiene el empleado, por ejemplo, como ofrecer intensivos.

#### **1.2.1.5. El Compromiso Organizacional en el Perú**

Existe una variedad de investigaciones hechas en Perú sobre el Compromiso Organizacional, este concepto no es ajeno dentro de nuestro país. En medida que la economía del país siga creciendo y se abra paso al mundo, se va a dar la expansión de esta cultura del compromiso del personal, tal vez no sea muy visible pero sí tendrá consecuencias reales y beneficiarias para las empresas. Proponemos algunas investigaciones de referencia:

Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana, de la UNMSM. La globalización ha permitido a las organizaciones valorar mejor el capital humano con el objetivo de mejorar la productividad y este necesita un nivel de compromiso alto en los trabajadores. Pero, por otro lado, la legislación laboral peruana permite a las empresas que tengan diferentes formas de contrato de la mano de obra, lo que provoca una desestabilidad laboral, genera alta rotación, falta de identificación con la empresa, falta de confianza, deficiencia de sentido de permanencia. A esta situación se añade las horas de jornada laboral, donde en la mayoría de la organización es más de diez horas diarias (Loli, Montgómery, Cerón, del Carpio, Navarro, Llacho,). La investigación concluye lo siguiente: El grado de compromiso organizacional es favorable, teniendo en cuenta que un alto porcentaje no se compromete completamente a la organización. Un análisis del factor normativo tiene una tendencia favorable, pero un 29% de los empleados tiene un poco sentido de permanencia en la organización. Finalmente, existe una relación positiva entre el compromiso de conveniencia y el compromiso afectivo, a mayor compromiso de convivencia es mayor el compromiso efectivo.

## **1.2.2. Trabajo remoto**

### **1.2.2.1. Nuevas medidas operativas en las empresas durante el estado de emergencia**

En el Perú, se tomaron medidas como la restricción de libre tránsito, lo que provocó que las empresas paralizarán sus funciones y tuvieron que adaptarse al teletrabajo para evitar una pérdida en sus ventas, otras empresas tuvieron que

hacer uso de la suspensión de los contratos de su personal temporalmente, como también vimos situaciones donde las empresas tuvieron que reducir el personal y redistribuir las funciones. En este trabajo, se ha establecido 4 puntos principales para la investigación, la cual son las siguientes:

**Cambio en la modalidad de trabajo**, para todas las empresas las actividades se paralizaron, los primeros días las empresas dejaron de laborar, pero luego se establecieron utilizar el teletrabajo con sus empleados para evitar el retraso de tareas o incumplimiento de metas de las empresas. Las personas empezaron a establecer un espacio dentro de sus hogares para el cumplimiento de tareas y de esa manera cumplir con las declaraciones del estado, donde prohíben la libertad de tránsito. En una encuesta realizada por EY Perú “Impacto del COVID-19 en la gestión de la compensación” muestra que el 68% de las empresas tiene planeado continuar con el teletrabajo a pesar de que se levante la cuarentena, para evitar los posibles contagios. En la encuesta también menciona que el 71% de empresas tiene planes para brindar beneficios a sus colaboradores, el 51% pretende brindar capacitaciones en la modalidad remota y un 31% considera poder provisionar las herramientas ergonómicas para garantizar una comodidad en casa donde su personal realizará sus funciones (Gestión, 2020).

**Variación de las horas de trabajo**, las empresas tomaron la decisión de aumentar las horas de trabajo ya que los empleados ya no tenían la necesidad de pasar tiempo en el transporte para dirigirse a las oficinas a realizar su trabajo, otras empresas también les brindaron flexibilidad en sus horas para que estos empleados se organicen según sus tareas y con tal de cumplir con las metas, tenían su horario de trabajo. Un estudio en Colombia menciona que por el incremento del teletrabajo



hizo que las jornadas laborales se extiendan y sea indefinido los horarios, el 57,7% de encuestados trabajaba más de ocho horas al día (El Tiempo, 2020).

**Modificación de funciones del empleado**, por la razón de las paralizaciones, las empresas también tomaron la decisión de hacer una reducción de personal, eliminando funciones que consideraban innecesarias en el estado de emergencia, o funciones que podrán ser redistribuidas a otros empleados, es por esta razón que algunos empleados se les aumentó las funciones de las que estaban acostumbrados día a día.

**Reducción de la remuneración**, en este punto hacemos referencia a la variación de los sueldos que tuvieron los empleados, algunas empresas tuvieron que reducir la remuneración de sus trabajadores, ya que las actividades fueron paralizadas por meses. En una encuesta realizada por EY Perú “Impacto del COVID-19 en la gestión de la compensación” muestra que el 54% de empresas hizo modificaciones en la remuneración de sus empleados por el impacto económico que generó la pandemia. El 69% de empresas otorgó vacaciones, el 34% otorgó licencias no remuneradas, el 54% redujo el salario, todas estas acciones para aliviar la situación financiera (Gestión, 2020).

#### **1.2.2.2. Definición de Teletrabajo**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), determina al teletrabajo como “la forma de trabajo que se realiza fuera de la oficina central”. Asimismo, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTIC, 2012), define al teletrabajo como un modelo organizacional diferente al tradicional que genera nuevos mecanismos de control.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) interpreta que el teletrabajo tiene como característica principal hacer uso de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para ejercer el monitoreo y la fiscalización de labores. De este concepto se deduce que se trata de una forma de trabajar ligada a los avances tecnológicos fuera de la oficina central. (Buirá, 2012).

#### **1.2.2.3. Características del Teletrabajo**

Según la Central de Teletrabajo de Colombia (2000), las características de esta modalidad son: Que goza de una gran cantidad de actividades las cuales tienen la capacidad de ser realizadas en media jornada o jornada completa; y se ejecuta el manejo de las TIC para la conexión entre la empresa y el empleado que realiza el teletrabajo.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTIC, 2016) indica que las características del teletrabajo son: horarios flexibles con el fin de cumplir con los objetivos establecidos por la organización. Uso de diversos mecanismos que brindan las Tecnologías de Información y las Comunicaciones (TIC).

#### **1.2.2.4. Tipos de Teletrabajo**

Según Sierra (2011) la tipología del teletrabajo se divide según el tipo de conexión, que es un elemento comunicativo, el lugar de prestación que es un elemento locativo y el tipo de vinculación que se considera un elemento normativo.

**Tipos según tipo de conexión**, hace referencia al modo de comunicación entre el empleado y el empleador durante la ejecución de las funciones, el cual se divide en tres:

Off line, donde el teletrabajador realiza su actividad informática sin conexión a un ordenador central, se puede dar a través de correo electrónico.

One way line, donde el trabajador realiza sus funciones con una conexión estricta brindada por el video terminal y el computador en la cual no se emplea el control directo al terminal externo.

On line, donde el trabajador realiza sus funciones dado por un video terminal que pertenece a una red informática permitiendo obtener una participación interactiva.

**Tipos según lugar de prestación**, hace referencia al lugar donde se realizan las funciones, el cual se divide en tres:

Teletrabajo a domicilio, esta modalidad es la que posee mayor potencial de crecimiento. El desempeño del teletrabajo en un lugar donde el trabajador goza de una garantía constitucional del domicilio y de protección de un derecho de la intimidad del empleado, puede plantear conflictos con las funciones de inspección de trabajo, esta modalidad tiene la finalidad de reducir las horas de desplazamiento y el estrés, para conseguir más autonomía y más flexibilidad en los horarios laborales.

Teletrabajo en oficinas remotas, esto hace referencia al poder del empresario que tiene para ejercer sus funciones en aquellos lugares donde aparezca la necesidad de hacer el teletrabajo. Esta modalidad engloba diferentes lugares donde se pueda

realizar el teletrabajo como por ejemplo los centros de telecentros, o centros de recursos compartidos, permite a las PYME que no tienen suficientes medios financieros para adaptarse a los cambios continuos de tecnología. En comparación al anterior tipo de teletrabajo, que es realizado en un lugar privado, este se realiza en centros públicos.

Teletrabajo transnacional, este tipo hace referencia a una división de trabajo a nivel global que permite realizar diferentes funciones en países de todo el mundo. Por ejemplo, en países como Brasil, Rusia o India donde encontramos una gran cantidad de técnicos de informática y con un salario relativamente bajo, podemos desempeñar la actividad del teletrabajo que esté relacionada con desarrollos de software.

### **Ventajas y Beneficios del teletrabajo**

Según el MTPE, existen tres tipos de ventajas del teletrabajo las cuales son: Ventajas para el trabajador, para el empleador y para la sociedad.

Para el trabajador. El trabajador o empleado, tiene como ventaja optimizar actividades personales para un mejor manejo del tiempo, permitiendo la conciliación de la vida familiar y personal de tal manera que se reducirá el absentismo y habrá mayor compromiso de los trabajadores y podrán tener un mejor ambiente de trabajo. También, tendrá una mejora en la economía, ya que generará un ahorro de dinero en desplazarse desde su hogar hasta su centro de trabajo.

Por último, y no menos importante, el teletrabajo beneficia a los trabajadores con discapacidad, ya que podrán realizar sus actividades laborales desde la seguridad de donde se encuentren.

Para el empleador. Una de las ventajas o beneficios para el empleador es el incremento de ingresos debido a la mejora de la productividad de los trabajadores. También, permite el ahorro de costos en capacitaciones por la rotación de trabajadores, en costos de ambientación de espacios, entre otros.

Dentro de las ventajas también se encuentra el poder de la fidelización y atracción de talento que va a tener la empresa, va a tener mejoras también en el reclutamiento, ya que podrá contratar a personal mucho más calificado que no necesariamente se encuentre cerca a la ubicación de la empresa o que tenga disponibilidad de desplazarse hacia las oficinas, esto también logra que el trabajador tenga menor desgaste en la vida laboral.

Para la sociedad. La sociedad, tiene como ventaja que personas discapacitadas y madres de familia serán beneficiadas con esta modalidad de trabajo ya que podrán organizarse de una mejor manera al cumplir sus objetivos laborales y familiares. Otra ventaja es que, al haber menos frecuencia de ir al centro laboral, se emite menos CO<sub>2</sub> y favorece al medio ambiente.

#### **1.2.2.5. Definición de Trabajo remoto**

La modalidad del trabajo remoto se utilizó en la mayoría de las empresas a raíz de la aparición del COVID-19, con el objetivo de que los trabajadores realicen sus

labores desde sus domicilios para que de esta manera se evite mayores contagios y se preserve la estabilidad en el empleo (Delgado, 2020).

El poder Ejecutivo emitió un decreto donde da creación al término “Trabajo Remoto” por motivo de la cuarentena frente al coronavirus, la diferencia con el “teletrabajo” vendría a ser el lugar donde se realizan las actividades, ya que dentro de las consideraciones del teletrabajo es posible desempeñarlo en cualquier ambiente, mientras que en el trabajo remoto se realiza solo en el lugar de asilamiento domiciliario. Otra de las diferencias es que, mientras en el teletrabajo se le proporciona los equipos y gastos adicionales necesarios para los empleados, incluso las normas de seguridad y salud, en el caso de trabajo remoto no es necesario para la empresa brindar a sus empleados dichos detalles. (Reyes, 2020).

Desde el punto de vista empresarial, el trabajo remoto permite ahorrar costos y la flexibilidad en cuanto a la realización de las actividades según lugar y tiempo. Desde el punto de vista del empleado esta modalidad aumenta su autonomía para gestionar su tiempo y lugar de trabajo, permitiendo tener una buena relación entre la vida personal y su vida familiar. (Sierra, 2014).

### **Teletrabajo**

- El término “teletrabajo” fue creado años atrás en diferentes partes del mundo.
- La empresa está en la obligación de proporcionar los equipos e insumos necesarios para realizar las actividades.
- Se realiza en cualquier lugar, como en un café o un restaurante, incluso fuera del país.
- La empresa tiene la responsabilidad de cualquier accidente en las actividades del teletrabajo.

### **Trabajo remoto**

- El término “trabajo remoto” fue creado a raíz de la aparición del COVID-19.
- La empresa no está obligada a proporcionar los equipos necesarios para realizar las funciones.
  - Se realiza físicamente en su domicilio o en un lugar de aislamiento.
- La empresa hace la capacitación de seguridad en el trabajo mas no verifica el cumplimiento.

Figura 2: Cuadro comparativo Teletrabajo y Trabajo Remoto

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, existen algunas obligaciones necesarias de los trabajadores frente a la organización para realizar el trabajo remoto: Confidencialidad, cumplir con el reglamento en relación con la ciberseguridad. Seguridad, efectuar con las condiciones de seguridad y salud durante la jornada laboral. Disponibilidad, contar con la disponibilidad para coordinaciones de la organización. Reportes, cumplir con los reportes y ser entregados dentro el horario establecido. Capacitaciones, cumplir con la asistencia de las capacitaciones que se dispongan.

#### **1.2.6. Dimensiones del Trabajo Remoto**

La variable trabajo remoto se ha dividido en tres dimensiones, las cuales son las características principales de la presente variable: espacio físico, TIC, y modificación de la organización.

### **1.2.6.1. La dimensión Espacio físico:**

En la siguiente dimensión se requiere contar con un lugar dentro del domicilio donde mejor se pueda desarrollar las funciones, tomando en cuenta el uso de equipos informáticos, la señal de wifi, el mobiliario, etc., las cuales deben asegurar la seguridad física y laboral en la ejecución de las funciones (Rojas, 2016).

Esta dimensión se dividió en dos indicadores: espacio y mobiliario.

Espacio: Es el lugar donde se realizan las actividades laborales, el cual debe estar bien definido y respetado por los miembros del hogar. Se debe escoger un espacio en casa que sea cómodo, que tenga buena iluminación y ventilación (INS, 2021).

Mobiliario: Son los instrumentos necesarios para el desarrollo del trabajo remoto, por ejemplo, computadora o laptop, un escritorio, una silla ergonómica, etc.

### **1.2.6.2. La dimensión Tecnología de la información y comunicación:**

Dentro de la pandemia mundial debido al COVID-19, prevalece la incertidumbre. Esta crisis nos obliga a cambiar la forma de utilizar la tecnología y a conocer nuestras prioridades. Este miedo causado por la cuarentena obligatoria, los toques de queda, y la desinformación de las redes sociales, definitivamente han afectado la salud mental individual y colectiva.

Cuando decimos que un personal tiene competencias digitales hace referencia a que posee los conocimientos y habilidades que permiten el uso de las TIC. Las TIC son las herramientas de informática que procesan y almacenan todo tipo de información multimedia. Asimismo, brindan una serie de facilidades a las personas



para mejorar el proceso de aprendizaje y utilizarlas ante cualquier situación (Yepez y Cercado, 2021). Por otra parte, es un elemento clave para realizar análisis financieros y promocionar nuestros productos en el mercado y de esta manera producir más cantidad (Galo, 2018).

### **Beneficios de las TIC**

Según Caselli (2011), los beneficios de las TIC son: Su uso correcto puede generar nuevas oportunidades para el acceso a la información, mejora de la productividad, la calidad, el control, entre otros beneficios. Impulsa el desarrollo, ya que las TIC son herramientas cada vez más poderosas ya que son utilizadas a nivel mundial. Promueve un mejoramiento en la prestación de servicios y aumenta las oportunidades de quienes las usan. Almacenamiento de información en grandes cantidades.

Esta dimensión se dividió en los indicadores: tecnología de la información y tecnología de la comunicación.

#### **1.2.6.3. La dimensión Modificación de la organización:**

La modificación de la organización se refiere al cambio de la gestión de la jornada laboral, los procesos son diferentes, las metas cambian, la forma de evaluar también cambia. Los jefes superiores tienen que confiar en sus miembros, ayudándoles a conciliar la vida personal o familiar y la vida laboral, una adecuada

conciliación puede mejorar su desempeño y su productividad del empleado (Rojas, 2021).

Se establecieron tres indicadores para la presente dimensión: Planificación, Organización y Control.

Planificación: La planificación comienza por establecer los objetivos que deben cumplirse en la organización y determina los resultados que se pretenden alcanzar (Bernal, 2012). Asimismo, en la planificación se establecen alternativas para afrontar los riesgos o contingencias que se pueden presentar en el futuro (Münch, 2015).

Organización: Esta etapa se encarga de diseñar y determinar las estructuras, procesos, funciones, etc. Asimismo, se establecen métodos que permitan la simplificación del trabajo (Münch, 2015). Además, establece la autoridad en materia de toma de decisiones y facilita la comunicación y cooperación de los equipos de trabajo con el fin de alcanzar los objetivos propuestos (Hernández, 2011).

Control: En la etapa del control se definen los patrones para calcular los resultados que se obtienen en relación con lo planeado a fin de subsanar desviaciones y perfeccionar constantemente el desempeño de la empresa. Dichas desviaciones deben analizarse detalladamente y saber el motivo por el cual surgieron, para que en un futuro no se vuelvan a presentar (Münch, 2015).

### 1.3 Definición de términos básicos

**Compromiso organizacional.** El Compromiso organizacional es el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. (Davis y Newstrom, 2000).

**Compromiso Afectivo.** Es el apego emocional de un empleado hacia la organización (Uriostegui, 2019).

**Compromiso Normativo.** Este es el nivel de compromiso en el que un empleado se siente obligado a permanecer en la organización porque es lo correcto (Questionpro, 2020).

**Compromiso de continuidad.** Es el nivel de compromiso en el que un empleado pensaría que dejar una organización sería costoso. Cuando existe un nivel de compromiso continuo, significa que quiere permanecer en la organización por un período de tiempo más largo, pues siente que debe quedarse, ya que ha invertido suficiente energía y se ha apegado a la organización. (Questionpro, 2020).

**Estado de emergencia.** Son aquellas “competencias de crisis” que la Constitución otorga al Estado a efectos de que pueda afrontar acontecimientos que, por su naturaleza, ponen en peligro el funcionamiento de los poderes públicos y de los principios básicos de convivencia dentro de una comunidad política (Ip pasión por el derecho,2020).

**Grupos de interés.** Aquellos grupos que tienen un interés en o una demanda hacia la empresa (proveedores, clientes, empleados, accionistas y la comunidad local (Gonzales, 2017).

**Medidas operativas.** Son aquellas que en realidad van destinadas a satisfacer las necesidades de conciliación del trabajador (Iarcealba, 2013).

**Pandemia.** Propagación en el mundo de una nueva enfermedad y la mayoría de las personas no tiene inmunidad frente a esta, la mayoría de virus que han generado pandemia han sido provenientes de los animales (OMS, 2010).

**Teletrabajo.** Nueva forma de organización del trabajo cuya novedad radica en que la prestación se realiza online desde diferentes lugares fuera del entorno físico de la empresa, con la ayuda de las nuevas tecnologías de la comunicación (Belzunegui & Erro, 2014).

**Teletrabajador.** Los tele trabajadores son aquellos que trabajan alejados del negocio de su empleador o de la persona que los contrata y que transmiten los resultados de su actividad vía un vínculo de telecomunicación en base a las TIC (Osio; 2010).

**Trabajo remoto.** Prestación de servicios subordinada con la presencia física del empleado en su domicilio, utilizando cualquier mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo. Este no se limita al trabajo que puede ser realizado mediante medios informáticos, de telecomunicaciones u análogos, sino que se extiende a cualquier tipo de trabajo que no requiera la presencia física del/la trabajador/a en el centro de labores. (Diario El Peruano,2020)

## CAPÍTULO II

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

En el presente capítulo se muestra la hipótesis general y específica y definición operacional de las variables de estudio basadas en el marco teórico consultado en el acápite anterior. Además, se plantean las hipótesis a ser contrastadas en el capítulo de resultados y discutidas en la sección final de la presente investigación.

#### 2.1 Formulación de hipótesis principal y derivada

##### 2.1.1. Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un *outsourcing* del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un *outsourcing* del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.

##### 2.1.2. Hipótesis específicas

**Hipótesis específica 1:** Existe relación significativa entre el compromiso normativo y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un *outsourcing* del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.

**Hipótesis específica 2:** Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un *outsourcing* del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.

**Hipótesis específica 3:** Existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.

## 2.2 Variables y definición operacional

Para el presente tema a investigar, se definieron las siguientes variables:

### Variable 1: Trabajo remoto

**Definición conceptual:** Es la prestación de servicios subordinada donde el empleado realiza sus actividades desde su domicilio (MTPE).

**Definición operacional:** Los indicadores “Espacio Físico”, “Tecnología de la información y comunicación” y Modificación de la organización, respondían de forma cuantitativa a la percepción sobre la implementación del trabajo remoto.

Tabla 1. Niveles de los intervalos del Trabajo Remoto

Niveles	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
Intervalos del Trabajo Remoto	0-10 puntos	11-13 puntos	Más de 13 puntos

## Variable 2: Compromiso Organizacional

**Definición conceptual:** “Estado psicológico que caracteriza la relación entre un empleado y la organización, presenta consecuencias en la decisión de continuar o dejar la organización” (Meyer y Allen, 1997).

**Definición operacional:** evaluado por las dimensiones componente activo, componente de continuidad y el componente normativo.

Tabla 2 Niveles de los intervalos del Compromiso Organizacional

Niveles	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
Intervalos del Compromiso Normativo	0-28 puntos	29-34 puntos	35-42 puntos
Intervalos del Compromiso Afectivo	0-28 puntos	29-36 puntos	37-42 puntos
Intervalos del Compromiso Continuidad	0-23 puntos	24-27 puntos	28-42 puntos

### Distribución de ítems de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	TIPO DE VARIABLE	NIVEL DE MEDICION
Compromiso Organizacional	Componente Afectivo	1,2,3,4,5 y 6	Cuantitativo	De intervalo
	Componente de continuidad	7,8,9,10,11 y 12		
	Componente Normativo	13,14,15,16,17 y 18		
Trabajo remoto	Espacio físico	1,2 y 3	Cualitativo	Nominal
	Tecnología de la información y comunicación	4,5 y 6		
	Modificación de la organización	7,8,9,10 y 11		

Figura 3: Distribución de ítems de las variables



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

A continuación, se presenta la metodología de investigación, delimitando el enfoque, tipo, alcance y diseño. Además, se presenta el método de determinación de la muestra, el cual fue probabilístico. Finalmente, se plantean las técnicas de recolección y procesamiento de la información, juntamente con los aspectos éticos.

#### 3.1 Diseño metodológico

El diseño metodológico es de suma importancia para la unidad de investigación, por ende, a través de la aplicación del diseño metodológico se puede determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un *outsourcing* del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.

**Enfoque.** El enfoque es cuantitativo, la técnica cuantitativa por utilizar es la encuesta, la cual permite determinar el nivel de compromiso organizacional del personal de ventas que realiza trabajo remoto durante la pandemia del COVID - 19.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que “La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas”.

**Tipo** La investigación del presente trabajo es básica o pura, ya que tiene como fin obtener y recopilar la información para ir componiendo una base de conocimiento

que se va agregando a la información previa existente, es por esta razón que es importante conocer los antecedentes para generar nuevos criterios.

Egg y Hernández (2011), comentan que: “Las investigaciones básicas o puras son aquellas dirigidas a conocer las leyes generales de los fenómenos estudiados, elaborando teorías de alcance significativo.

**Alcance.** Esta investigación según su alcance es descriptiva-correlacional, ya que se procede con la descripción de fenómenos, situaciones o contextos detallando como son, pretenden medir de manera independiente o conjunta las variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), comentan que: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, pretenden recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere”.

Por otro lado, el autor Vara (2012) menciona que “Evalúa la relación entre dos o más variables. Intenta explicar cómo se comporta una variable en función de otras. Existe bibliografía sobre el tema y estudios empíricos descriptivos” (p.203)

**Diseño.** El trabajo de investigación usó el diseño no experimental, porque se realiza sin manipular o variar intencionalmente la variable seleccionada. Es de corte transversal porque los datos fueron obtenidos durante la investigación, siendo recolectados en un solo momento.

Parella y Martins (2010), mencionan que: “El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable”. El investigador no

sustituye intencionalmente las variables independientes. De corte transeccional o transversal porque los datos recopilados se generan en un momento único o determinado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

**Unidad de investigación.** Personal del área de ventas de la empresa *outsourcing* del sector financiero que realizan trabajo remoto.

### **3.2 Diseño muestral**

#### **Población**

Para el trabajo de investigación se consideró como población al personal del área de ventas que realizan trabajo remoto en una empresa *outsourcing* del sector financiero en Lima Metropolitana, donde laboran 305 personas.

#### **Muestra**

Para la selección del tamaño de la muestra de los trabajadores del área de ventas de la empresa *outsourcing* del sector financiero, se utilizó el programa Decisión Analyst STATS 2.0.

Donde:

Tamaño del universo= 305 trabajadores

Margen de error= 5%

Nivel de porcentaje estimado= 50%

Nivel de confianza deseado= 95%

Sea:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{E^2 * (N-1) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 305 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (305-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 171$$

El tamaño de la muestra es de 171 trabajadores. En cuanto al muestreo, se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que te permite obtener datos representativos y permiten reducir el sesgo.

Criterios de inclusión:

- Personal que labore en el puesto de promotor de ventas.

Criterios de exclusión:

- Personal que labore en un puesto diferente al de promotor de ventas.

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica que se aplicó fue la encuesta, realizada a través de la aplicación de tres cuestionarios, todos realizados virtualmente, dirigidos al área de ventas de la empresa *outsourcing* del sector financiero, los tres cuestionarios fueron presentados en forma conjunta y su separación en la presente investigación corresponde a los intereses de diferenciación de las variables y contenido en el proceso de validación.

El primero cuestionario corresponde a una ficha de datos sociodemográficos de elaboración propia y cuenta con 6 preguntas.

El segundo instrumento que se utilizó fue el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, compuesto de 18 ítems de escala tipo Likert con puntajes del 1 al 7. Este cuestionario se divide en tres dimensiones: la dimensión afectiva, la cual cuenta con 6 ítems, la dimensión de continuidad, la cual cuenta con 6 ítems y, por último, la Dimensión Normativa, la cual cuenta con 6 ítems.

Finalmente, el tercer cuestionario está elaborado a través de 11 ítems, el cual permite conocer la opinión del personal de ventas de un outsourcing financiero que realiza trabajo remoto durante la pandemia del COVID-19, según las dimensiones e indicadores.

<b>Nombre del Test</b>	Cuestionario de Compromiso Organizacional
<b>Autores</b>	Meyer y Allen
<b>Procedencia</b>	Estados Unidos
<b>Particularidad</b>	Instrumento de Información Psicológico
<b>Objetivo</b>	Conocer el Nivel de Compromiso Organizacional que presentan los individuos con su organización.
<b>Estructuración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Componente Afectivo = 6 ítems</li> <li>- Componente de Continuidad = 6 ítems</li> <li>- Componente Normativo = 6 ítems</li> </ul>
<b>Escala tipo</b>	Likert

<b>Niveles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alto</li> <li>- Promedio o Medio</li> <li>- Bajo</li> </ul>
<b>Adaptado por</b>	<u>Argomedo (2013)</u>
<b>Validado por</b>	Figuerola (2016)

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 4: Ficha Técnica del Cuestionario de Compromiso Organizacional

### 3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

En primer lugar, se descargará la información de la hoja de cálculo del Formulario de Google que se utilizará para el cuestionario. Luego se procederá a registrar los

datos en una hoja de cálculo de MS Excel para luego ser exportados a la última versión del software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS v.25) para su análisis y posterior interpretación, así como para desarrollar las conclusiones y recomendaciones con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos y contrastar la hipótesis planteada en la investigación. A nivel descriptivo, se utilizarán 61recuencia para presentar las variables categóricas; mientras que, para las variables cuantitativas se utilizará el promedio y la desviación estándar.

Para el análisis de la distribución de datos, en el caso que los datos cuenten con una distribución normal, se utilizará la prueba T de Student. En caso de que no cuenten con distribución normal, se utilizará pruebas no paramétricas.

### 3.5 Aspectos éticos

La investigación tiene el fin de demostrar que los instrumentos son de calidad y de confianza, contiene aspectos éticos que es importante resaltarlos como el respeto por las personas, que hace referencia a la honestidad que debe tener cada autor para citar las fuentes correspondientes que se utilizaron para la realización de la investigación, haciendo cumplir la ley de autoría. De esta manera el investigador establece procesos transparentes para identificar conflictos de intereses que involucren a la universidad. Por otro lado, se tiene en cuenta también la confidencialidad que hace referencia al secreto profesional que obliga al autor evitar la divulgación de resultados con mala intención de lograr un beneficio a cambio. Con respecto a los resultados se está tomando en cuenta la veracidad, confirmando que ninguno de los datos fue manipulado o inventado por el autor y que todos los procedimientos se realizaron de acuerdo con los parámetros; entre otras.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

A continuación, se presenta a detalle los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento, iniciando con la descripción de la muestra, la evaluación de fiabilidad y siguiendo con el análisis exploratorio de datos para luego presentar los resultados descriptivos y correlacionales. Finalmente, se presenta la contrastación de hipótesis.

#### 4.1. Descripción de la muestra

Tabla 3: Caracterización de la muestra de estudio

Variable	Modalidad	f	%
Edad <sup>a</sup>	De 18 a 24 años	37	21.6
	De 25 a 29 años	43	25.1
	De 30 a 37 años	46	26.9
	De 38 a 81 años	45	26.3
Género	Hombre	87	50.9
	Mujer	84	49.1
Estado civil	Soltero	106	62.0
	Casado o conviviente	58	33.9
	Viudo o divorciado	7	4.1
Hijos	No tiene hijos	83	48.5
	1 hijo	41	24.0
	De 2 a más hijos	47	27.5
Grado de instrucción	Secundaria completa	11	6.4
	Carrera técnica no concluida	9	5.3
	Carrera técnica en curso	6	3.5
	Carrera técnica concluida	33	19.3
	Carrera universitaria no concluida	14	8.2
	Carrera universitaria en curso	28	16.4
Región	Carrera universitaria concluida	70	40.9
	Lima	50	29.2
	Norte	65	38.0
	Centro y oriente	19	11.1
	Sur	37	21.6
	Total	171	100.0



La muestra está caracterizada por tener una distribución homogénea de edades y género, sin embargo, la mayoría de los encuestados es de estado civil soltero, con un porcentaje mayoritario de personas con 1 o sin hijos. El grado de instrucción más.

#### 4.2. Estadísticas de fiabilidad de las variables

Tabla 04: Estadísticas de fiabilidad de la variable Compromiso Organizacional

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Compromiso Afectivo	0.725	6
Compromiso de Continuidad	0.769	6
Compromiso Normativo	0.766	6
<b>Compromiso Organizacional</b>	<b>0.753</b>	<b>18</b>

Como se puede observar en la tabla 02, el coeficiente de Alfa de Cronbach para la escala total en el análisis de fiabilidad es de 0.753; para las dimensiones de compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo el Alfa de Cronbach es 0.725, 0.769 y 0.766 respectivamente.

Tabla 05: Estadísticas de fiabilidad de la variable trabajo remoto

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Espacio físico	0.717	3
Tecnología de la información y la comunicación	0.756	3
Modificación de la Organización	0.779	5

Como se puede observar en la tabla 03, el coeficiente de Alfa de Cronbach para las dimensiones de Espacio físico, tecnología de la información y la comunicación y la modificación de la organización es 0.717, 0.756 y 0.779 respectivamente.

#### 4.3. Análisis exploratorio

Tabla 06: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso Afectivo	0.125	171	0.000
Compromiso de Continuidad	0.078	171	0.012
Compromiso Normativo	0.101	171	0.000
Compromiso Organizacional	0.093	171	0.001
Espacio Físico	0.171	171	0.000
Tecnología de la Información y comunicación	0.193	171	0.000
Modificación de la Organización	0.108	171	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la presente tabla se ha utilizado la prueba Kolmogorov – Smirnov que muestra las dimensiones de la variable de estudio que es Compromiso Organizacional y trabajo remoto, en donde tiene un nivel de significancia menor al nivel de significancia asumido para la investigación, es decir <0.05, por lo tanto, no presenta una distribución normal, por lo cual se determina que al llevar a cabo pruebas de estadística inferencial optamos por pruebas de tipo no paramétricas.

#### 4.4. Análisis descriptivo de las variables

##### 4.4.1. Descripción de la variable Independiente: Compromiso Organizacional

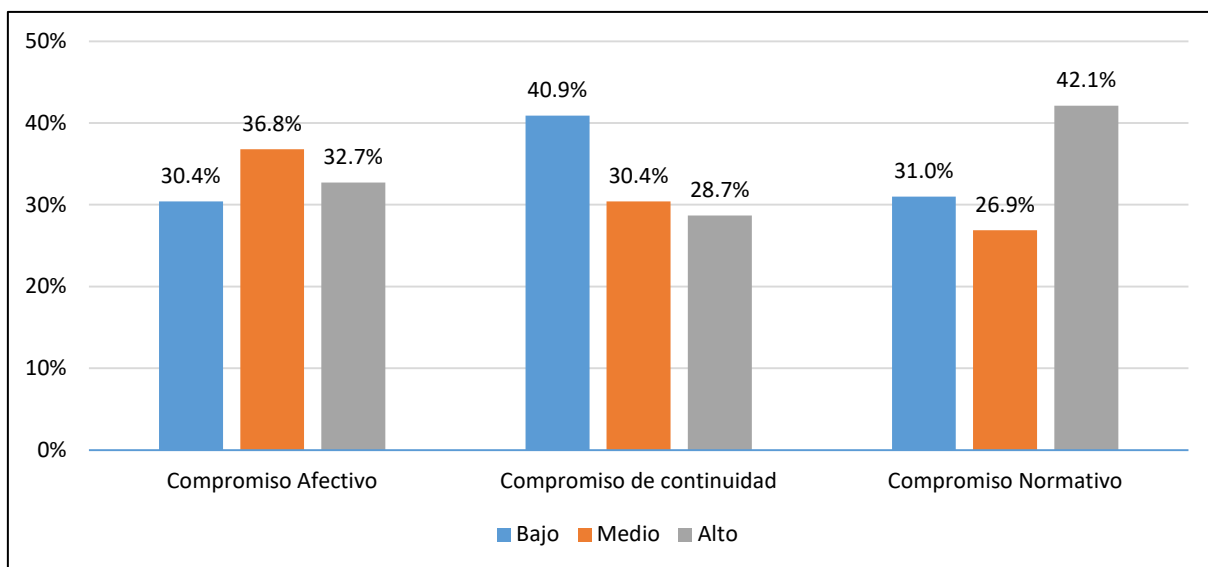


Figura 5: Dimensiones de Compromiso Organizacional

Se observa en la figura 5, Un mayor número de personas presentaron un nivel medio de compromiso afectivo (36.8%), la dimensión con el nivel más bajo es el de compromiso de continuidad (40.9%). Dentro de las dimensiones del compromiso organizacional, el compromiso normativo es el más resaltante en este grupo, ya que tiene el número con más encuestados dentro del nivel alto.

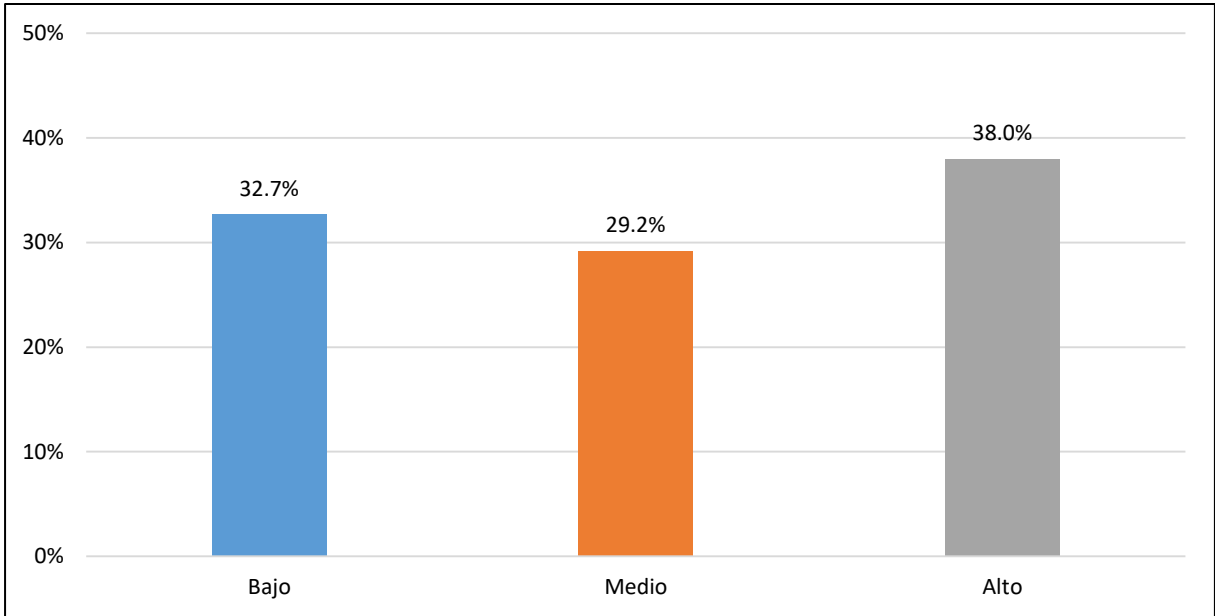


Figura 6: Niveles de Compromiso Organizacional

Se observa en la figura 6, un mayor número de personas presentaron un nivel alto de Compromiso Organizacional (38.0%).

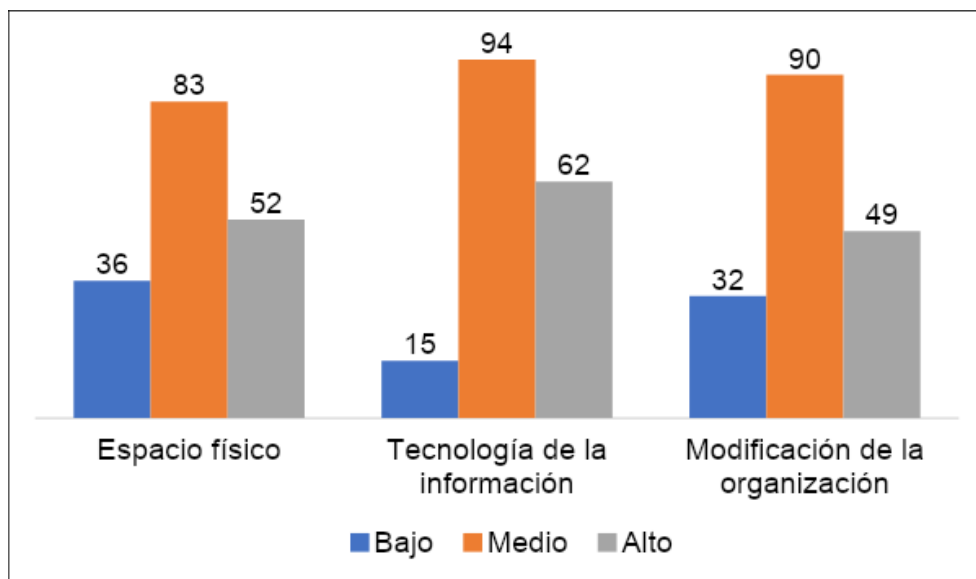


Figura 7: Niveles de Implementación de Trabajo Remoto

Según los resultados de la figura 7, se identifican los niveles de trabajo remoto según cada dimensión, podemos observar que un mayor número de encuestados presentan un nivel medio en cada dimensión.

#### 4.5. Correlaciones

Los resultados de correlación de las variables corresponden a la evaluación mediante coeficiente de correlación basado en pruebas no paramétricas, ya que en la etapa de análisis exploratorio se demostró la no normalidad de datos. Es por ello que se presenta la siguiente tabla de correlación con el Rho de Spearman para las

Tabla 07: Correlación entre la variable trabajo remoto y el compromiso organizacional y sus dimensiones.

		Compromiso			
		Compromiso Afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional
Trabajo Remoto	Coeficiente de correlación (Rho)	0.222*	0.268**	-0.102	0.221*
	Sig. (bilateral)	0.012	<0.001	0.101	0.014
	N	171	171	171	171

La tabla 05 presenta los resultados de correlación entre la variable trabajo remoto y la variable compromiso organizacional, así como con las dimensiones de esta última, datos que son necesarios para la contratación de hipótesis planteadas en la presente investigación, paso desarrollado a continuación.

#### 4.6. Contrastación de Hipótesis.

Para el desarrollo de las contrastaciones de hipótesis se presenta la comparación de la T-Student, de tabla, frente a la T-Calculada basada en el coeficiente de correlación de Spearman obtenido, mediante la siguiente fórmula.

$$T = \frac{r_{xy} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{xy}^2}}$$

Donde  $r_{xy}$  es el Coeficiente de correlación de Spearman y “n” es el tamaño de la muestra.

Estos datos serán enfrentados con la T-Student, de tabla, la cual se asigna para un nivel de confianza del 95% y una muestra de 171, la cual es de 1.6449.

#### 4.6.1. Contrastación de Hipótesis General

Sea la siguiente regla de decisión:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un *outsourcing* del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un *outsourcing* del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.

H<sub>0</sub> se rechaza si T<sub>Cal</sub> < T-Tab.

Dada la correlación Rho de Spearman entre las variables de 0.221, se obtiene una T<sub>Cal</sub> = 2.9458, la cual es superior a la T Tabla 1.6449, por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación, comprobando así que existe

relación significativa entre el compromiso organizacional y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un *outsourcing* del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.

#### **4.6.2. Contrastación de Hipótesis Específica 1**

Sea la siguiente regla de decisión:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el compromiso continuidad y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un *outsourcing* del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre el compromiso continuidad y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un *outsourcing* del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.

H<sub>0</sub> se rechaza si  $T_{Cal} < T_{Tab}$ .

Dada la correlación Rho de Spearman entre las variables de 0.222, se obtiene una  $T_{Cal} = 2.9598$ , la cual es superior a la T Tabla 1.6449, por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación, comprobando así que existe relación significativa entre el compromiso normativo y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un *outsourcing* del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.

#### **4.6.3. Contrastación de Hipótesis Específica 2**

Sea la siguiente regla de decisión:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.

H<sub>0</sub> se rechaza si  $T_{Cal} < T_{Tab}$ .

Dada la correlación Rho de Spearman entre las variables de 0.268, se obtiene una  $T_{Cal} = 3.6162$ , la cual es superior a la T Tabla 1.6449, por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación, comprobando así que existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.

#### **4.6.4. Contrastación de Hipótesis Específica 3**

Sea la siguiente regla de decisión:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el compromiso de normativo y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre el compromiso de normativo y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.



H0 se rechaza si  $T_{Cal} < T_{Tab}$ .

Dada la correlación Rho de Spearman entre las variables de -0.102, se obtiene una  $T_{Cal} = 1.3329$ , que es inferior a la T Tabla 1.6449, por lo que se acepta la hipótesis nula y se confirma estadísticamente que no existe relación entre el compromiso normativo y el trabajo remoto.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

A continuación, se presenta la discusión de los resultados de las variables de estudio, basado en los resultados identificados en el acápite anterior y los antecedentes seleccionados del capítulo de marco teórico, lo cual permite definir si los resultados además de estadísticamente válidos son generalizables.

El principal objetivo de la presente investigación es determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la implementación del trabajo remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID – 19.

A continuación, se presentará la discusión de los principales hallazgos del estudio, los resultados obtenidos confirman que existen correlaciones positivas y significativas entre las variables compromiso organizacional y el trabajo remoto. Con respecto a cada indicador, espacio físico ( $r=0.324$ ) tecnología de la información ( $r=0.310$ ) y modificación de la organización ( $r=0.336$ ). Las razones de los resultados se fundamentan en que el personal en esta modalidad de trabajo tuvo mayor comodidad para realizar sus funciones dentro del hogar y tener una mejor relación familiar, encontrando un equilibrio en su vida personal, y así lograr sentirse motivado y realizar sus funciones con una mejor actitud. Por otro lado, el personal evidenció tener un sentimiento de lealtad, ya que la empresa se preocupa por brindarle las herramientas y el seguimiento a su trabajo necesario para lograr en equipo los objetivos, las razones que fundamenta la investigación de Inglessi y Rondo (Inglessi y Rondo, 2021).

Para el primer objetivo, los resultados corroboran que existe una correlación significativa y positiva entre las dimensiones del Trabajo Remoto y el Compromiso continuidad, con respecto a cada indicador, espacio físico ( $r=0.323$ ) tecnología de la información ( $r=0.331$ ) y modificación de la organización ( $r=0.344$ ). La empresa en estudio ha tomado en cuenta a los trabajadores y su desarrollo profesional, también se ha preocupado en lograr una comunicación eficiente al implementar canales de comunicación como redes sociales corporativas para que tengan la confianza de preguntar lo que no sepan y aprender cada día más, realiza monitoreos y evalúa los cumplimientos de las actividades de cada trabajador para conocer sus mejoras y ayudarlos con ser cada vez mejor. Los resultados evidencian que la empresa le brinda al trabajador la oportunidad de obtener mejoras en el ámbito profesional o económico y esto genera un sentimiento de reciprocidad y de obligación moral hacia la empresa (Ramos, 2005).

Para el segundo objetivo, los resultados evidencian que existe una correlación positiva entre el compromiso afectivo y las dimensiones del trabajo remoto, con respecto a cada indicador, espacio físico ( $r=0.389$ ) tecnología de la información ( $r=0.378$ ) y modificación de la organización ( $r=0.411$ ). Esto se debe a que la empresa se ha esforzado en formar lazos emocionales con sus trabajadores, brindándoles un horario de trabajo flexible y una adecuada asignación de sus actividades que les genera un sentimiento de obligación frente a la empresa. Por otro lado, los trabajadores se encuentran más comprometidos y a su vez les permite pasar más tiempo con la familia (Vásquez, 2020). En el compromiso afectivo la familia es un factor de importancia, hace referencia al apego emocional y considera

que toda empresa debe tomar acciones que fomenten que los trabajadores tengan una buena relación en su entorno familiar (Ramos, 2005)

Para el tercer objetivo específico, la correlación entre las dimensiones del trabajo remoto y el compromiso de normativo los resultados indican que no existen correlaciones estadísticamente significativas entre el compromiso de continuidad y las dimensiones del trabajo remoto, con respecto a cada indicador, espacio físico ( $r=0.004$ ) tecnología de la información ( $r=-0.015$ ) y modificación de la organización ( $r=-0.008$ ). Los trabajadores siempre han mantenido un alto nivel de compromiso de continuidad frente a la empresa tanto en la modalidad de trabajo remoto como en la modalidad presencial, es por esta razón que no se encuentra correlación entre estas dos dimensiones utilizadas.

## CONCLUSIONES

- En base al objetivo principal de la investigación, se puede concluir que existe una relación positiva entre el compromiso organizacional y la implementación del trabajo remoto en el personal que fue la unidad de análisis, donde a mayor compromiso organizacional se observan resultados más altos en la evaluación de la implementación del trabajo remoto, con intensidad baja.
- Con respecto al primer objetivo específico, se concluye que existe una relación positiva entre el compromiso normativo y la implementación del trabajo remoto en el personal, los cuales indican que tienen una orientación mayor al cumplimiento de sus tareas, basado en un compromiso normativo de nivel medio.
- En el segundo objetivo específico se concluye que existe una relación positiva entre el compromiso afectivo y la implementación del Trabajo Remoto en el personal. En base a las medidas tomadas por la empresa, los trabajadores han sentido un apego emocional con la organización.
- Para el tercer objetivo específico se halló que no existe relación entre el compromiso de continuidad y la implementación del trabajo remoto en el personal, identificando que los trabajadores realizan sus labores en la modalidad de trabajo remoto sin la presencia del sentimiento de conveniencia o necesidad económica.

## RECOMENDACIONES

- Con respecto al primer resultado, la empresa al implementar una nueva forma de trabajo para sus empleados debería fomentar una cultura de trabajo en equipo para poder contar con un ambiente saludable para todos, es importante que todos tengan las metas claras y que exista una comunicación transparente para así fomentar la confianza en sus trabajadores.
- En cuanto al segundo resultado, durante el proceso de la implementación del trabajo remoto, la empresa debe crear programas integrales de desarrollo para que los empleados puedan crecer dentro de la misma empresa, con un plan de desarrollo, ofreciendo vacantes y una línea de carrera para su desarrollo profesional, para que este pueda tener un sentimiento de reciprocidad y lealtad frente a la empresa y así cumplir con las metas planteadas.
- En referencia al tercer resultado, la empresa debe crear un programa de coaching a ejecutivos para fortalecer el crecimiento de las personas en el ámbito profesional, permitiendo el uso de herramientas para saber gestionar diversas situaciones.
- En relación con el cuarto resultado, se debe crear una política de retribución económica basado en la evaluación del desempeño y logro de objetivos.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aranya, N., Kushnir, T. y Valency, A. Organizational commitment in a male-dominated profession. *Human Relations*, Vol. 39, 1986, p. 433-448.
- Ardila (2015). "Análisis del impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las Organizaciones". Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá - Colombia.
- Arias (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*, N°200.
- Arias (2021). Satisfacción laboral y trabajo remoto docente de las instituciones educativas JEC de la provincia de Camaná, Arequipa – 2020". [Tesis magistral, Universidad César Vallejo]  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55730>
- Arnold, J. y Mackenzie, K. Graduate work experiences as predictors of organizational commitment: what experiences really matter?. *Applied Psychology: An International Review*, Vol. 48, 1999, p. 211-238.
- Baltazar y Chirinos (2014). "Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el Norte del Perú, 2013". Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú.

Bayona & Goñi (2016). Compromiso Organizacional. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=497997>

Baugh, S. G. Gender influences on organizational commitment. Proceedings of the Southern Management Association, 1990, p. 204-206.

BBC News Mundo (2020) Coronavirus: Perú decreta cuarentena general en el país y el cierre de fronteras durante 15 días ante la pandemia de covid-19. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-51902989>

Becker, A. (1960). Notas sobre el concepto de compromiso. Revista americana de sociología.

Bernal (2012). La Planificación: Conceptos Básicos, Principios, Componentes, Características y Desarrollo del Proceso. Universidad Santa María - Venezuela.

Betanzos y Paz (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. Volumen 23, pág. 207- 215.

Belzunegui, A. y Erro, A. (2014). El teletrabajo en España: regulación y experiencias piloto en empresas españolas. Revista Iberoamericana de Ciencias Empresariales y Economía.

Blog QuestionPro(2020). ¿Qué es el compromiso organizacional y cómo mejorarlo? Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/compromiso-organizacional/>



- Bonavida, C. y Gasparini, L. (2020). El Impacto Asimétrico de la Cuarentena. Documentos de Trabajo del CEDLAS N° 261. Universidad Nacional de La Plata.
- Bohrt, R. y Bretones, F. D. (2018). El compromiso organizacional y su relación con el intercambio líderempleado y la satisfacción laboral. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, 419, 187-212.
- Buira (2012). "El teletrabajo entre el mito y la realidad". Primera edición. Editorial UOC. Barcelona – España.
- Casas, Repullo y Donado (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos.
- Casafranca; A., Correa; C., Medina; D., Moane; I. y Quispe; C. (2020). La Junta: Proyecto de Comunicación para el Desarrollo sobre espacios de comunicación interpersonal durante el trabajo remoto con Grupo Avatar PUCP. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Caselli; J. (2011). Nivel de planteamiento y organización de TIC's: Definición del plan estratégico y la arquitectura de la información, determinación de la dirección tecnológica y definición de procesos, organización y relaciones en los Colegios particulares de educación secundaria del distrito de Nuevo Chimbote, en el año 2011". Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5826/GESTION\\_TIC\\_CASELLI\\_GISMONDI\\_JORGE\\_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5826/GESTION_TIC_CASELLI_GISMONDI_JORGE_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=1)

- Central de Teletrabajo de Colombia (2000). Trabajo y actividad a distancia. ed. Organización. Recuperado de [www.centraldeteletrabajo.com](http://www.centraldeteletrabajo.com)
- Cervera (2018). "Compromiso Organizacional de los trabajadores del Restaurante "El Tiburón" en la ciudad de Lambayeque". Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
- Claire M.& Bohrt,M. (2004). Tres dimensiones del Compromiso organizacional: Identificación, membresía y lealtad. Universidad Católica Boliviana San Pablo. Vol.2.
- Cortés, Henao y Osorio, (2020). Trabajo remoto en tiempos de COVID-19 y su impacto en el trabajador. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá - Colombia.
- Chiavenato (2007). Administración de Recursos Humanos. Mc Graw Hill / Interamericana Editores. 8va edición. México.
- Chiang, Nuñez, Martín y Salazar (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. Panorama Socioeconómico. Universidad de Talca. Chile.
- Da Silva (2018). "Compromiso Laboral y felicidad del colaborador". Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/compromiso-laboral-y-felicidad-del-colaborador/>
- Davis, K. y Newstrom, J. (2000): "Comportamiento Humano en el Trabajo". México, ed. Mc. Graw Hill.

Delgado (2020). La Covid-19 en el Perú: Una pequeña tecnocracia enfrentándose a las consecuencias de la desigualdad. Fundación Carolina. Madrid – España.

Delgado de la Matta; A. (2020). El Trabajo remoto en el Perú en tiempos del Covid-19. Revista Iberoamericana de derecho del trabajo y de la seguridad social “Guillermo Cabanellas”. Vol.2.

De Vita, V. (2020). El teletrabajo ha generado más estrés y también ha obligado a ampliar el horario laboral. Los Andes. Recuperado de <https://www.losandes.com.ar/el-teletrabajo-ha-generado-mas-estres-y-tambien-ha-obligado-a-ampliar-el-horario-laboral/>

Diario El Peruano (2020). Decreto Supremo que desarrolla disposiciones para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto previsto en el Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID – 19. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-desarrolla-disposiciones-para-el-sector-decreto-supremo-n-010-2020-tr-1865130-2/>

Edel, García y Casiano (2007). Clima y Compromiso Organizacional. Vol. I, Versión electrónica gratuita. Biblioteca Nacional Española.

Egg y Hernández (2011). Tesis de Investigación. Recuperado de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/11/tipos-de-investigacion-segun-ander-egg.html>

Periódico virtual El Tiempo (2020). Colombia. Recuperado de:  
<https://www.eltiempo.com/economia/sectores/coronavirus-el-57-7-por-ciento-de-trabajadores-en-colombia-labora-mas-de-ocho-horas-al-dia-538053>

Galo; E. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. Vol 4. pp. 449-510.

Gestión (2020). El 54% de empresas peruanas recortaría sueldos, como medida de alivio financiero ante crisis del COVID-19. Recuperado de  
<https://gestion.pe/economia/coronavirus-peru-el-54-de-empresas-peruanas-recortaria-sueldos-como-medida-de-alivio-financiero-ante-el-covid-19-nndc-noticia/?ref=gesr>

Gema (2008). Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? Universidad de Vigo. Vol.18.

Gonzales; V. (2013) La importancia de las personas en las empresas. Recuperado de  
<https://nexian.es/importancia-de-las-personas-en-las-empresas/#:~:text=Las%20personas%20aportan%20ventajas%20competitivas,la%20Direcci%C3%B3n%20de%20RRHH%20son%3A&text=Ser%20FLEXIBLE%20y%20Fo%20adaptable%20a%20las%20necesidades%20de%20la%20empresa.>

Garriga, E. y Melé, D. (2004). «Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory». Journal of Business Ethics, vol. 53, n.º 1, pp. 51-71.

Gonzales J. (2017) Los grupos de interés y su importancia en la propuesta de valor de las empresas. Departamento de Organización de Empresas. Universidad Complutense de Madrid. Versión de noviembre de 2017.

Guerrero; P. (2019). "Compromiso Organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un Banco Chiclayano, 2018". [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1635>

Hernández; R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Investigación cuantitativa, cualitativa y mixta. Universidad de Colima El portal de la tesis, México.

Hernandez, S. (2011). Definición de Organización. En S. H. Rodriguez, Fundamentos de gestión empresarial (pág. 192). México: Mexicana.

Hurtado (2017). Bases conceptuales del Compromiso Organizacional. Una visión de implicación, según Meller y Allen y su medición en dos empresas del sector retail de Piura.

Iarcealba (2013). Medias operativas y estratégicas que suponen motivación para el empleado y beneficios para la empresa. Recuperado de <https://iarcealba.wordpress.com/2013/05/06/medidas-operativas-y-estrategicas-que-suponen-motivacion-para-el-empleado-y-beneficios-para-la-empresa/#:~:text=Son%20aquellas%20que%20en%20realidad,por%20motivos%20personales%20o%20familiares.>

Inglezzi y Rondo (2021). Trabajo remoto y Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Universidad Nacional Ciro Alegría. [Tesis de maestría. Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI ]

<http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/1175>

INSteractúa. Blog de Salud, Ciencia y Tecnología (2021). Ergonomía en el trabajo remoto: Adaptando un espacio de trabajo en casa. Recuperado de

<http://insteractua.ins.gob.pe/2020/10/ergonomia-en-el-trabajo-remoto.html>

Linares & Meza (2021). El compromiso organizacional desde la perspectiva del marketing interno: análisis de los trabajadores en una coyuntura de emergencia sanitaria nacional. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/19176>

Loli, Montgomery, Cerón, Del Carpio, Navarro y Llacho (2015). "Compromiso Organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana". Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.

López y Reyes (2018). "Teletrabajo vs trabajo convencional". Universidad de San Buenaventura. Medellín - Colombia.

Ip pasión por el derecho (2020).Perú. Recuperado de : <https://lpderecho.pe/que-es-estado-emergencia/>

- Malave; O. (2020). Trabajo remoto: ¿Cómo se regula en Latinoamérica?. Recuperado de <https://medium.com/aremoto/est%C3%A1-regulado-el-trabajo-remoto-en-mi-pa%C3%ADs-1e4a7d572f4c>
- Mathieu, J. y Zajac, D. A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, Vol. 108, 1990, p. 171-194.
- Martin, J., Magenau, J. y Peterson, M. Variables related to patterns of union stewards' commitment. *Journal of Labor Research*, Vol. 7, 1986, p. 323-336.
- Mendoza (2021). Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en docentes que dictan clases remotas en una Universidad Privada de Chepén, 2021. [Tesis magistral, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69767?locale-attribute=es>
- Meyer; J. y Allen, N. (1997) *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Meyer & Allen (1991). Una conceptualización de los tres componentes del compromiso organizacional. California: Revisión de Gestión de Recursos Humanos.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2020) Protocolo sanitario sectorial ante el covid-19 para hoteles categorizados.
- Münch, L. (2015). *Manejo del proceso administrativo*. México: Pearson Educación.

Organización Internacional del Trabajo (2020). La COVID-19 y el mundo del trabajo en Argentina: Impacto y respuestas de política. Argentina.

Organización de las Naciones Unidas (2020). Respuesta de las Naciones Unidas frente al COVID-19. Recuperado de <https://www.un.org/es/coronavirus/UN-response#:~:text=La%20Respuesta%20establece%20lo%20que,sist%C3%A9micas%20expuestas%20por%20la%20pandemia>.

Organización Mundial de la Salud (2010). ¿Qué es una pandemia? Recuperado de [https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently\\_asked\\_questions/pandemic/es/](https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/)

Ortega (2017). “Teletrabajo: Una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados”. Universidad Santo Tomás. Bogotá - Colombia.

Ortiz, A. (2020). ¿Qué es el trabajo remoto? Beneficios o ventajas. Host Dime Blog. Recuperado de <https://www.hostdime.com.pe/blog/que-es-el-trabajo-remoto-beneficios-ventajas/>

Osio, L. (2010). El teletrabajo: Una opción en la era digital. Observatorio Laboral Revista Venezolana. Venezuela.

Parella; S. & Martins; F. (2010). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas.

Peiró y Soler (2020). El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea. Universidad de Valencia – España.



Rankmi (2020). Estado del trabajo remoto en América Latina 2020. Una visión desde la Gestión de Personas en medio de la crisis por Covid-19.

Ramos (2005). El Compromiso Organizacional y su relación con el desempeño docente de los Profesores del Programa Universitario de Inglés de la Universidad de Colima. Tesis para optar el grado de Maestría en Pedagogía. Universidad de Colima, México.

Reyes, C. (2020). Trabajo remoto y teletrabajo: sus principales diferencias y similitudes. Gestión, Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/trabajo-remoto-y-teletrabajo-sus-principales-diferencias-y-similitudes-noticia/?ref=gesrencia%20de%20lo%20que,%2C%20Internet%2C%20por%20ejemplo>

Rodas; A. (2013). Relación entre estima y compromiso laboral en docentes de una institución educativa. Universidad de Guatemala Rafael Landívar.

Rojas (2016). “Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito, Caso de estudio empresa D.I.T. TELECOM”. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito - Ecuador.

Sierra; E. (2014). Buenas y/o <<malas>> prácticas jurídico-laborales en el teletrabajo como fórmula de implantación del trabajo remoto en las empresas privadas.

- Tansky, J. y Cohen, D. The relationship between organizational support employee development and organizational commitment: an empirical study. *Human Resource Development Quarterly*, Vol. 12, 2001, p. 285-300.
- Tesei; C. (2020). La Implantación del teletrabajo en la Unión Europea: Análisis antes y después de la pandemia del COVID-19. Universidad Politécnica de Cartagena.
- Tilly, C. Half a job: bad and good jobs in a changing labor market. Philadelphia, PA. Temple University Press, 1996.
- Toschi; D. (2020). Trabajo remoto y pobreza en tiempos de COVID-19. Facultad de Ciencias económicas. UNLP. *Revista Econo.*
- Uriostegui M. (2019) Compromiso Afectivo. Desarrollando el talento. Recuperado de <https://desarrollandoeltalento.com.mx/compromiso-afectivo/>
- Valera (2020). El teletrabajo en la legislación peruana y latinoamericana. Recuperado de <https://laley.pe/art/9680/el-teletrabajo-en-la-legislacion-peruana-y-latinoamericana>
- Vara Horna, A. (2012) *7 Pasos para una Tesis Exitosa: desde la idea inicial hasta la sustentación*. Editorial de la Universidad de San Martín de Porres. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Vásquez; D. (2020). Trabajo en casa: Percepciones de los trabajadores del call center Konecta del municipio de ITAGUI, Antioquia. Universidad EAFIT-Medellin.

Weller; J. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Yépez; E. y Cercado; D. (2021). Aplicación de las TICS en el proceso de enseñanza-aprendizaje de estudiantes con necesidades educativas en la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID 19. Recuperado de

<http://www.dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/3722/1/Proyecto%20Geanella%20y%20Tatiana%20%281%29.pdf>

## ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS:	<b>Compromiso Organizacional Y Su Relación Con La Implementación Del Trabajo Remoto En El Personal De Ventas De Un Outsourcing Del Sector Financiero En Lima Metropolitana Durante La Pandemia Del Covid – 19</b>
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	<b>MYPES Y EMPRENDIMIENTO</b>
AUTOR(ES):	FARIAS SALAZAR, MARIELENA MELANY RABANAL CHAVEZ, FLAVIA JIMENA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Qué relación existe entre el Compromiso Organizacional y la Implementación del Trabajo Remoto del personal de ventas de un <i>outsourcing</i> del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19?.	Determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la Implementación del Trabajo Remoto en el personal de ventas de un <i>outsourcing</i> del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.	H0: No existe relación significativa entre el Compromiso Organizacional y la Implementación del Trabajo Remoto en el personal de ventas de un <i>outsourcing</i> del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.	Compromiso Organizacional	Compromiso Normativo  Compromiso Afectivo  Compromiso de Continuidad	Enfoque: Cuantitativo  Tipo: Básico  Alcance: Descriptivo Cuantitativo  Diseño: No experimental

		H1: Existe relación significativa entre el Compromiso Organizacional y la Implementación del Trabajo Remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.	Trabajo Remoto	Espacio físico Tecnología de la información y comunicación Modificación de la organización	Unidad de investigación: Trabajadores del área de ventas de la empresa <i>outsourcing</i> del sector financiero en Lima Metropolitana.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicos</b>		<b>Indicadores</b>	<b>Fuente de Información</b>
¿Qué relación existe entre el Compromiso Normativo y la Implementación del Trabajo Remoto del personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19?	Determinar la relación que existe entre el Compromiso Normativo y la Implementación del Trabajo Remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.	H0: No existe relación significativa entre el Compromiso Normativo y la implementación del Trabajo Remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.	<b>Dimensión 1:</b> Espacio físico	*Espacio *Mobiliario.	

		<p>H1: Existe relación significativa entre el Compromiso Normativo y la implementación del Trabajo Remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.</p>	<p><b>Dimensión 2:</b> Tecnología de la información y comunicación</p>	<p>*Tecnología de la información. *Tecnología de la comunicación.</p>	
		<p>H0: No existe relación significativa entre el Compromiso Afectivo y la implementación del Trabajo Remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre el Compromiso Afectivo y la implementación del Trabajo Remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en</p>	<p><b>Dimensión 3:</b> Modificación de la organización</p>	<p>*Planificación. *Organización. *Control.</p>	
<p>¿Qué relación existe entre el Compromiso Afectivo y la Implementación del Trabajo Remoto del personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el Compromiso Afectivo y la Implementación del Trabajo Remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.</p>				

		Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.			
¿Qué relación existe entre el Compromiso de Continuidad y la Implementación del Trabajo Remoto del personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19?	Determinar la relación que existe entre el Compromiso de Continuidad y la Implementación del Trabajo Remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.	<p>H0: No existe relación significativa entre el Compromiso de Continuidad y la implementación del Trabajo Remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre el Compromiso de Continuidad y la implementación del Trabajo Remoto en el personal de ventas de un outsourcing del sector financiero en Lima metropolitana durante la pandemia del COVID - 19.</p>			



## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla N°1

Operacionalización de la variable 1

<b>Variable:</b> Trabajo remoto		
<b>Definición conceptual:</b> Es la prestación de servicios subordinada donde el empleado realiza sus actividades desde su domicilio o en el lugar de aislamiento domiciliario (Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo).		
<b>Instrumento:</b> CUESTIONARIO		<b>Técnica:</b> ENCUESTA
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
Espacio físico	<ul style="list-style-type: none"><li>- Espacio</li><li>- Mobiliario</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cuento con un espacio adecuado para realizar las actividades de trabajo remoto.</li><li>2. Cuento con las herramientas necesarias para realizar las actividades de trabajo remoto.</li><li>3. La empresa debe facilitar el mobiliario y equipo para realizar las actividades de trabajo remoto.</li></ol>
Tecnología de la información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tecnología de la información</li><li>- Tecnología de la comunicación.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Cuento con el equipo tecnológico (PC, laptop, celular, etc.) para el desarrollo eficiente de las actividades de trabajo remoto.</li><li>5. Es importante el conocimiento y uso de herramientas telemáticas (correo electrónico, navegación web, etc.) para el desarrollo eficiente de las actividades de trabajo remoto.</li><li>6. Es importante el uso de videoconferencias, wasap, etc., para lograr una comunicación eficiente con mi equipo de trabajo y mi jefe inmediato para el logro de los objetivos de la empresa.</li></ol>





<p>Modificación de la organización</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Planificación</li><li>- Organización</li><li>- Control.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>7. Considera adecuada la asignación de actividades a realizar.</li><li>8. Estoy incluido en las actividades de capacitación para la correcta realización de las funciones del trabajo remoto.</li><li>9. Cuento con un horario de trabajo flexible.</li><li>10. Realizo más horas de trabajo de las establecidas en el contrato.</li><li>11. El jefe inmediato monitorea y evalúa el cumplimiento de mis actividades.</li></ol>
--	---	---

Tabla N°2

Operacionalización de la variable 2

<b>Variable: Compromiso Organizacional</b>		
<b>Definición conceptual:</b> Estado psicológico que caracteriza la relación entre un empleado y la organización, presenta consecuencias en la decisión de continuar o dejar la organización (Meyer y Allen, 1997)		
<b>Instrumento: CUESTIONARIO</b>		<b>Técnica: ENCUESTA</b>
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
Dimensión Afectiva		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.</li> <li>2. Realmente siento los problemas de mi organización como propios.</li> <li>3. Esta organización significa mucho para mí.</li> <li>4. No me siento como "parte de la familia" en mi organización.</li> <li>5. No me siento parte de mi organización.</li> <li>6. No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.</li> </ol>
Dimensión de Continuidad		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.</li> <li>8. Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.</li> <li>9. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.</li> </ol>



		<p>10. Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.</p> <p>11. Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.</p> <p>12. Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.</p>
Dimensión Normativo		<p>13. Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.</p> <p>14. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.</p> <p>15. Esta organización merece mi lealtad.</p> <p>16. No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.</p> <p>17. No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.</p> <p>18. Le debo muchísimo a mi organización.</p>

### ANEXO 3: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	TIPO DE VARIABLE	NIVEL DE MEDICION
Compromiso Organizacional	Componente Afectivo	1,2,3,4,5 y 6	Cuantitativo	De intervalo
	Componente de continuidad	7,8,9,10,11 y 12		
	Componente Normativo	13,14,15,16,17 y 18		
Trabajo remoto	Espacio físico	1,2 y 3	Cualitativo	Nominal
	Tecnología de la información y comunicación	4,5 y 6		
	Modificación de la organización	7,8,9,10 y 11		



## ANEXO 4: FICHA DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

A continuación, encontrará una serie de preguntas. Especifique su respuesta según corresponda a su situación actual.

1. EDAD: \_\_\_\_\_
2. GÉNERO:
  - a. Femenino
  - b. Masculino
3. CIUDAD: \_\_\_\_\_
4. ESTADO CIVIL:
  - a) Soltero
  - b) Casado o conviviente
  - c) Viudo
  - d) Divorciado
5. HIJOS:
  - a) No tiene hijos
  - b) 1 hijo
  - c) 2 hijos
  - d) 3 hijos
  - e) otros: \_\_\_\_\_
6. GRADO DE INSTRUCCIÓN:
  - a) Secundaria completa
  - b) Carrera técnica en curso
  - c) Carrera técnica no concluida
  - d) Carrera técnica concluida
  - e) Carrera universitaria en curso
  - f) Carrera universitaria no concluida
  - g) Carrera universitaria concluida

## ANEXO 5: CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer el nivel de compromiso organizacional del personal de ventas que realiza trabajo remoto de un *outsourcing* financiero durante la pandemia del COVID-19.

La información recolectada es confidencial, teniendo un fin estrictamente académico, por el cual el instrumento es de carácter anónimo.

**Instrucciones:** Para responder lea detalladamente cada ítem y luego marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación: (1): Totalmente en desacuerdo; (2): Moderadamente en desacuerdo; (3): Débilmente en desacuerdo; (4): Ni de acuerdo ni en desacuerdo; (5): Débilmente de acuerdo; (6): Moderadamente de acuerdo; (7): Totalmente de acuerdo.

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.							
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo							
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor							
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							



7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.								
8	Esta organización merece mi lealtad.								
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.								
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.								
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.								
12	Esta organización significa mucho para mí.								
13	Le debo muchísimo a mi organización.								
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.								
15	No me siento parte de mi organización.								
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.								
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.								
18	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.								



## ANEXO 6: CUESTIONARIO DE IMPLEMENTACIÓN DEL TRABAJO REMOTO

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer la opinión del personal de ventas de un *outsourcing* financiero que realiza trabajo remoto durante la pandemia del COVID-19, según las dimensiones e indicadores.

La veracidad de su respuesta es de suma importancia. No existen respuestas buenas ni malas. La información recolectada es confidencial, teniendo un fin estrictamente académico, por el cual el instrumento es de carácter anónimo.

**Instrucciones:** Para responder lea detalladamente cada ítem y luego marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación: (1): Totalmente en desacuerdo; (2): en desacuerdo; (3): Indiferente; (4): De acuerdo; (5): Totalmente de acuerdo.

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Cuento con un espacio adecuado para realizar las actividades de trabajo remoto.					
2	Cuento con las herramientas necesarias para realizar las actividades de trabajo remoto.					
3	La empresa debe facilitar el mobiliario y equipo para realizar las actividades de trabajo remoto.					
4	Cuento con el equipo tecnológico (PC, laptop, celular, etc.) para el desarrollo eficiente de las actividades de trabajo remoto.					
5	Es importante el conocimiento y uso de herramientas telemáticas (correo electrónico, navegación web, etc.) para el desarrollo eficiente de las actividades de trabajo remoto.					
6	Es importante el uso de videoconferencias, wasap, etc., para lograr una comunicación					





	eficiente con mi equipo de trabajo y mi jefe inmediato para el logro de los objetivos de la empresa.					
<b>7</b>	Considera adecuada la asignación de actividades a realizar.					
<b>8</b>	Estoy incluido en las actividades de capacitación para la correcta realización de las funciones del trabajo remoto.					
<b>9</b>	Cuento con un horario de trabajo flexible.					
<b>10</b>	Realizo más horas de trabajo de las establecidas en el contrato.					
<b>11</b>	El jefe inmediato monitorea y evalúa el cumplimiento de mis actividades.					

## ANEXO 7: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS


Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

### Variable 1 Trabajo Remoto

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Farias Salazar Marielena Melany Rabanal Chávez Flavia Jimena					
Variable 1:	Trabajo Remoto					
Población:	Personal del área de ventas que realizan trabajo remoto en una empresa outsourcing del sector financiero en Lima Metropolitana.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1: Espacio Físico</b>						
Indicadores: - Espacio - Mobiliario	Cuento con un espacio adecuado para realizar las actividades de trabajo remoto.	4	4	4	4	
	Cuento con las herramientas necesarias para realizar las actividades de trabajo remoto.	4	4	4	4	
	La empresa debe facilitar el mobiliario y equipo para realizar las actividades de trabajo remoto.	4	4	4	4	
<b>D2: Tecnología de la Información y comunicación</b>						
Indicadores: - Tecnología de la información - Tecnología de la Comunicación	Cuento con el equipo tecnológico (PC, laptop, celular, etc.) para el desarrollo eficiente de las actividades de trabajo remoto.	4	4	4	4	
	Es importante el conocimiento y uso de herramientas telemáticas (correo electrónico, navegación web, etc.) para el desarrollo eficiente de las actividades de trabajo remoto.	4	4	4	4	
	Es importante el uso de videoconferencias, wasap, etc., para lograr una comunicación eficiente con mi equipo de trabajo y mi jefe inmediato para el logro de los objetivos de la empresa.	4	4	4	4	

<b>D3: Modificación de la Organización</b>					
Indicadores: - Planificación - Organización - Control	Considera adecuada la asignación de actividades a realizar.	4	4	4	4
	Estoy incluido en las actividades de capacitación para la correcta realización de las funciones del trabajo remoto.	4	4	4	4
	Cuento con un horario flexible.	4	4	4	4
	Realizo más horas de trabajo de las establecidas en el contrato.	4	4	4	4
	El jefe inmediato monitorea y evalúa el cumplimiento de mis actividades.	4	4	4	4

<b>Firma de validador experto</b>	
-----------------------------------	---



**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> )          Externo (    ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Luis German <del>Maravi</del> Zegarra
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> )    Mujer (    )
<b>Profesión:</b>	<del>Relaciondor</del> Industrial
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> (    )          Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> )          Doctor (    )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 (    )    De 11 a 15 (    )    De 16 a 20 (    )    De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Farias Salazar Marielena Melany Rabanal Chávez Flavia Jimena					
Variable 1:	Trabajo Remoto					
Población:	Personal del área de ventas que realizan trabajo remoto en una empresa outsourcing del sector financiero en Lima Metropolitana.					
Dimensión / Indicador	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1: Espacio Físico</b>						
Indicadores: - Espacio - Mobiliario	Cuento con un espacio adecuado para realizar las actividades de trabajo remoto.	4	4	4	4	
	Cuento con las herramientas necesarias para realizar las actividades de trabajo remoto.	4	3	4	4	A que herramientas se refiere? Habría que ser más específico
	La empresa debe facilitar el mobiliario y equipo para realizar las actividades de trabajo remoto.	4	4	4	4	
<b>D2: Tecnología de la Información y comunicación</b>						
Indicadores: - Tecnología de la información - Tecnología de la Comunicación	Cuento con el equipo tecnológico (PC, laptop, celular, etc.) para el desarrollo eficiente de las actividades de trabajo remoto.	4	4	4	4	
	Es importante el conocimiento y uso de herramientas telemáticas (correo electrónico, navegación web, etc.) para el desarrollo eficiente de las actividades de trabajo remoto.	4	4	4	4	
	Es importante el uso de videoconferencias, wasap, etc., para lograr una comunicación eficiente con mi equipo de trabajo y mi jefe inmediato para el logro de los objetivos de la empresa.	4	4	4	4	Wasap: NO Whatsapp: SI

<b>D3: Modificación de la Organización</b>					
Indicadores: - Planificación - Organización - Control	Considera adecuada la asignación de actividades a realizar.	4	4	4	4
	Estoy incluido en las actividades de capacitación para la correcta realización de las funciones del trabajo remoto.	4	4	4	4
	Cuento con un horario flexible.	4	4	4	4
	Realizo más horas de trabajo de las establecidas en el contrato.	4	4	4	4
	El jefe inmediato monitorea y evalúa el cumplimiento de mis actividades.	4	4	4	4

<b>Firma de validador experto</b>	 <b>Mg. Hugo Martin Villar Lavallo</b>
-----------------------------------	--



**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Externo (    ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Hugo Martín Villar Lavalle
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> )    Mujer (    )
<b>Profesión:</b>	Gestor de Recursos Humanos
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>2</sup> (    )                      Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Doctor (    )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 (    )                      De 11 a 15 (    )    De 16 a 20 (    )    De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )


<sup>2</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.



Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Farias Salazar Marielena Melany Rabanal Chávez Flavia Jimena					
Variable 1:	Trabajo Remoto					
Población:	Personal del área de ventas que realizan trabajo remoto en una empresa outsourcing del sector financiero en Lima Metropolitana.					
<b>Dimensión / Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
<b>D1: Espacio Físico</b>						
Indicadores: - Espacio - Mobiliario	Cuento con un espacio adecuado para realizar las actividades de trabajo remoto.	4	4	4	4	
	Cuento con las herramientas necesarias para realizar las actividades de trabajo remoto.	4	4	4	4	
	La empresa debe facilitar el mobiliario y equipo para realizar las actividades de trabajo remoto.	4	4	4	4	
<b>D2: Tecnología de la Información y comunicación</b>						
Indicadores: - Tecnología de la información - Tecnología de la Comunicación	Cuento con el equipo tecnológico (PC, laptop, celular, etc.) para el desarrollo eficiente de las actividades de trabajo remoto.	4	4	4	4	
	Es importante el conocimiento y uso de herramientas telemáticas (correo electrónico, navegación web, etc.) para el desarrollo eficiente de las actividades de trabajo remoto.	4	4	4	4	
	Es importante el uso de videoconferencias, wasap, etc., para lograr una comunicación eficiente con mi equipo de trabajo y mi jefe inmediato para el logro de los objetivos de la empresa.	4	4	4	4	

<b>D3: Modificación de la Organización</b>						
Indicadores: - Planificación - Organización - Control	Considera adecuada la asignación de actividades a realizar.	4	4	4	4	
	Estoy incluido en las actividades de capacitación para la correcta realización de las funciones del trabajo remoto.	4	4	4	4	
	Cuento con un horario flexible.	4	4	4	4	
	Realizo más horas de trabajo de las establecidas en el contrato.	4	4	4	4	
	El jefe inmediato monitorea y evalúa el cumplimiento de mis actividades.	4	4	4	4	

□

<b>Firma de validador experto</b>	
-----------------------------------	---

**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( )                      Externo ( X) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Griselda Guerrero <u>Paucar</u>
<b>Sexo:</b>	Hombre ( )    Mujer ( X)
<b>Profesión:</b>	
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>3</sup> ( X)                      Maestro ( )                      Doctor ( )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( )    De 11 a 15 ( )    De 16 a 20 ( )    De 21 a más ( )

