



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Teletrabajo y compromiso organizacional en una empresa de call  
center, Ate 2022

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

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Angeles Durand, Lucia Britney ([orcid.org/0000-0003-2201-246X](https://orcid.org/0000-0003-2201-246X))

Masciotti Reyna, Flor de Maria ([orcid.org/0000-0003-0378-5598](https://orcid.org/0000-0003-0378-5598))

**ASESORA:**

Mg. Huamaní Cajaleón, Diana Lucila ([orcid.org/0000-0001-8879-3575](https://orcid.org/0000-0001-8879-3575))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## DEDICATORIA

Nuestra investigación lo dedicamos a Dios quien nos ayudó a poder culminar esta etapa cumpliendo nuestro objetivo y a nuestros padres, por amor y por su aliento incondicional, el cual nos impulsó a seguir adelante y cumplir con nuestra meta.

## AGRADECIMIENTO

Al termino de nuestra investigación agradecemos en primer lugar a Dios, seguido a nuestros padres que nos motivaron en cada instante de la elaboración de esta investigación.

Del mismo modo, agradecer a la Universidad César Vallejo, a nuestra asesora Mgtr. Huamaní Cajaleón, Diana Lucila, quien estuvo apoyándonos en el transcurso e impartiendo sus conocimientos logrando así que nos desarrollemos como profesionales.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS .....	40

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Porcentaje de edades	19
<b>Tabla 2.</b> Prueba de normalidad	24
<b>Tabla 3.</b> Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis general	24
<b>Tabla 4.</b> Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis específicas	25
<b>Tabla 5.</b> Prueba de bondad de ajuste	25
<b>Tabla 6.</b> Prueba de Pseudo R cuadrado	26
<b>Tabla 7.</b> Prueba de Estimaciones de parámetro	26

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1.</b> Porcentaje de género	19
<b>Figura 2.</b> Porcentaje de la dimensión autónomo	20
<b>Figura 3.</b> Porcentaje de la dimensión suplementario	20
<b>Figura 4.</b> Porcentaje de la dimensión móvil	21
<b>Figura 5.</b> Porcentaje de la dimensión afectivo	22
<b>Figura 6.</b> Porcentaje de la dimensión de continuidad	22
<b>Figura 7.</b> Porcentaje de la dimensión normativo	23

## RESUMEN

La presente investigación se planteó como como objetivo determinar la influencia del teletrabajo en el compromiso organizacional en los colaboradores en una empresa de call center, Ate 2022. El tipo de investigación fue la aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental con alcance correlacional-causal y de corte transversal. Se obtuvo una muestra de 132 trabajadores, donde se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario con escala de Likert. Asimismo, se alcanzó una validez y confiabilidad del coeficiente del alfa de Cronbach de 0.954 para el teletrabajo y con un 0.919 para el compromiso organizacional demostrando que el nivel de confiabilidad aceptable. Además, en la prueba de normalidad nos enfocamos en Kolmogorov-Smirnov y se trabajó mediante el estadístico de Chi-cuadrado, respecto a la Regresión logística ordinal se tuvo como resultado 12.1%, siendo este el impacto de influencia entre las variables. Se concluye, que existe una influencia entre el teletrabajo con el compromiso organizacional.

**Palabras clave:** Teletrabajo, compromiso, call center.

## **ABSTRACT**

The present research was proposed as an objective to determine the influence of telework in the organizational commitment in the collaborators in a call center company, Ate 2022. The type of research was applied, quantitative approach, non-experimental design with correlational-causal and cross-sectional scope. A sample of 132 workers was obtained, where a Likert scale questionnaire was used as a data collection instrument. Likewise, a validity and reliability of Cronbach's alpha coefficient of 0.954 for telework and 0.919 for organizational commitment was achieved, demonstrating an acceptable level of reliability. In addition, in the normality test we focused on Kolmogorov-Smirnov and worked by means of the Chi-square statistic, with respect to the ordinal logistic regression the result was 12.1%, being this the impact of influence between the variables. It is concluded that there is an influence between telework and organizational commitment.

**Keywords:** Telework, commitment, call center.



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el teletrabajo ha trascendido de manera significativa por lo que su impacto en el performance del compromiso organizacional ha hecho que las de empresas en todo el mundo, recurren a dicha modalidad por el COVID-19, con esta nueva medida, se permitirá gestionar de forma efectiva las responsabilidades de los empleados, lo cual permitirá verificar el compromiso organizacional.

A nivel internacional, Peiró y Soler (2020), afirman que en España, las evidencias asientan un aumento grande en lo que sería las prácticas de teletrabajo, pero ello ha sido inesperado pues en muchos años la planificación ha mostrado ausencia, sin embargo, los datos del INE confirmaron que en el 2019, el 4.8% de los colaboradores realizaron teletrabajo, pero la probabilidad ha aumentado al 22.3%, asimismo, gracias a estudios se ha mejorado notablemente un 34%, laborando bajo esta modalidad por la crisis mundial. Asimismo, Valero y Riaño (2020), indica que las compañías en Colombia, continúan siguiendo su política independientemente de la naturaleza del trabajo a partir de la síntesis de teorías, conceptos, etc, de los riesgos empresariales, asimismo, indica que los componentes del sistema que se pueden modificar para el teletrabajo son la planificación y la organización, etc. Por otro lado, Araya et al. (2020), revelan que, en Chile el compromiso organizacional es un factor importante puesto que mantiene a los colaboradores comprometidos tanto en los objetivos y metas trazadas con su trabajo, asimismo, señalan que dichos trabajadores deben actuar de manera coordinando lo que conlleva el compromiso de dichos colaboradores, como factor importante para el desempeño de las tareas y los propósitos trasados, cabe mencionar que Hung-Yu Tsai (2022), señala también que en China, en la pandemia los colaboradores han atraído un significativo comienzo de estrés, lo cual impacta en el compromiso laboral, buscando de esa manera distintos apoyos por parte de las organizaciones para la mejora de la misma, logrando así mejorar la calidad de servicio y garantizando el cumplimiento de objetivos u metas. Por otro lado, Gallardo y Whitacre (2018), indican que, en Estados Unidos, el teletrabajo cada día gana mayor atracción a nivel nacional, sin embargo, el impacto que la misma genera ha causado asombro, debido a los recientes resultados satisfactorios que presenta

pues han verificado mejoras en los horizontes de complacencia y productividad de los trabajadores.

A nivel nacional Paredes et al. (2022), mencionan que en la actualidad las universidades evalúan mucho la calidad del capital humano de los trabajadores, puesta que de esa manera de destaca pueden evaluar si cumplen con los caracteres de compromiso laboral dentro de las mismas, ya que ello cuenta como un papel significativo, asimismo, Cornejo (2021), manifiesta que el compromiso laboral representa la actitud positiva de un empleado hacia la empresa en la que trabaja, un cambio psicológico que conecta al individuo con la compañía, y un impacto en la disposición de persistir o dejar la organización, lo cual evalúan a través de distintos criterios. Por otro lado, García y Sánchez (2020), señalan que debido al COVID-19, las empresas han tenido que tomar nuevos retos, ya que es una amenaza para la salud, por lo que para prevalecer la misma, el rendimiento de las empresas y los puestos de trabajo, se tomó como opción el teletrabajo. Según El Comercio (2020), señala que debido a el covid-19, los trabajadores/colaborados han generado cambios grandes en su día a día puesto que para cuidarse de dicha enfermedad han tenido que adaptarse a una nueva modalidad que es teletrabajo lo cual el 85% de ellos sienten que laboran más horas que cuando trabajaban de forma presencial. Por otro lado, Quispe y Fernández (2021), indican también que la pandemia ha contraído diferentes cambios mundiales, por lo que esto ha abierto una tendencia grande con un aumento de presencia de teletrabajo o trabajo remoto en las organizaciones, volviéndose de esta manera muy indispensable para la continuidad del cumplimiento de metas trazadas en las organizaciones.

Con respecto a nivel local, se está trabajando con la compañía Teleatento Perú S.A.C, dedicada a la sección de telecomunicaciones, ubicada en el distrito de Ate, que empezó a laborar en el año (1999), sin embargo, en el 2019, debido a la pandemia ha presentado una notable baja en su rendimiento, por ello se ha tomado medidas para salvaguardar la integridad de los colaboradores y recurrir a el Teletrabajo, sin embargo, no se realizó una investigación de cómo dicha medida (teletrabajo), puede impactar de manera negativa en el compromiso organizacional de los colaboradores.

Por tal motivo, se ha planteado el subsiguiente problema general ¿Cómo el teletrabajo influye en el compromiso organizacional en una empresa de call center, Ate 2022?, asimismo, se obtuvo como problemas específicos los siguientes: (a) ¿De qué manera el teletrabajo autónomo influye en el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de Call center, Ate 2022?. (b) ¿De qué manera el teletrabajo suplementario influye en el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de Call center, Ate 2022?. (c) ¿De qué manera el teletrabajo móvil influye en el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de Call center, Ate 2022?.

La justificación práctica, según Álvarez (2020), menciona que sirve para realizar un cambio radical en el estudio, evalúa la aceptación de medidas, por ello, la presente tiene como propósito dar a conocer la sociedad que existe entre la compromiso organizacional de los colaboradores de call center, Ate 2022, que ayudará a los directivos a tomar las medidas para optimizar la utilidad de la empresa, Asimismo, en la justificación social, Fernández (2020), señala que los proyectos de investigaciones deben tener alguna preeminencia social consiguiendo ser trascendente para el consorcio, por ello la presente, consiste en medir el compromiso organizacional de los trabajadores que se hallan realizando sus actividades en teletrabajo, pues la organización tiene que ver la manera de brindar los recursos para que ellos, puedan tener un rendimiento laboral equilibrado y así puedan tener resultados satisfactorios. Por otro lado, Maldonado (2018), señala que la justificación metodológica se utilizará debido a que se indagará acerca de la influencia del teletrabajo en el compromiso organizacional, donde los resultados de la misma puedan ser usados por nuevos investigadores.

Por ello, se ha determinado que el objetivo general es: Determinar la influencia del teletrabajo en el compromiso organizacional en los colaboradores en una empresa de call center. Asimismo, se obtuvo como objetivos específicos los siguientes: (a) Identificar la influencia del teletrabajo autónomo en el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de Call center, Ate 2022. (b) Establecer la influencia del teletrabajo suplementario en el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de Call center, Ate 2022. (c)

Indicar la influencia del teletrabajo móvil en el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de Call center, Ate 2022.

También se ha planteado la siguiente hipótesis general: Existe influencia del teletrabajo en el compromiso organizacional en una empresa de call center, Ate 2022. Asimismo, obtuvimos como hipótesis específicas las siguientes: Existe influencia del teletrabajo autónomo en el compromiso organizacional en los colaboradores en una empresa de call center, Ate 2022. Existe influencia del teletrabajo suplementario en el compromiso organizacional de los colaboradores en una empresa de call center, Ate 2022. Existe influencia del teletrabajo móvil en el compromiso organizacional de los colaboradores en una empresa call center, Ate 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se ha planteado exhibir trabajos de investigación que contribuyan mayor conocimiento en el desarrollo de las variables en estudio, y en ese contexto a nivel internacional, en Chile, Bustamante et al. (2021), cuya investigación “Percepción del teletrabajo de directivos y supervisores de empresas de la Región del Maule en tiempos de la pandemia COVID-19”, tuvo como finalidad identificar las dimensiones para la ejecución del trabajo remoto recopilando información y postura durante la pandemia, el enfoque cuantitativo, con fase descriptiva e inferencial, teniendo una muestra de 317 empleados. Se logró como resultado determinar ocho factores concluyendo que se percibe un gran aporte a la empresa mediante el trabajo remoto teniendo a los encuestados con una actitud positiva por el teletrabajo.

En Caracas, Carbone y Linnewedel (2017), en su trabajo de investigación “Teletrabajadores con discapacidad en estrategias de inserción y reinserción y su compromiso organizacional, Gran Caracas 2016-2017” cuya finalidad fue examinar como el compromiso organizacional influye en las personas con discapacidad que realizan el teletrabajo, se emplea la metodología descriptiva correlacional con un enfoque cuantitativo, se tuvo una investigación relacional, se tuvo una muestra de 15 personas, con un muestreo intencional, se adoptó la encuesta que utilizó como instrumento el cuestionario así como la entrevista, teniendo un alfa de Cronbach de 0,549. Finalmente se concluye que existe una influencia entre el teletrabajo con el compromiso organizacional en las personas con discapacidad.

Por otro lado, Galanti et al. (2021), en su investigación "Trabajar desde casa durante el brote de COVID-19. El impacto en la productividad, el compromiso y el estrés del trabajo remoto de los empleados" tuvo como fin investigar el impacto del conflicto entre el trabajo y el hogar, el aislamiento social, los entornos que distraen, la libertad laboral y el autoliderazgo en la rentabilidad, el compromiso laboral y el estrés de los empleados mientras trabajan desde casa durante el COVID-19.. Se utilizó el método de estudio transversal descriptiva correlacional, análisis de datos, su instrumento de recolección de datos fue el cuestionario el cual fue aplicado a 209 empleados trabajando desde casa durante la pandemia. Las hipótesis se comprobaron mediante regresión lineal jerárquica, por consiguiente, los resultados o efectos obtenidos afirman que, tanto el conflicto entre la familia y el trabajo remoto

( $\beta = 0,31$ ;  $P < 0,01$ ) así como el aislamiento social ( $\beta = 0,48$ ;  $P < 0,01$ ), se relacionan, sin embargo, el ambiente de trabajo ( $\beta = 0,05$ ;  $P > 0,05$ ), se relacionaron negativamente. Por consiguiente, el conflicto entre el trabajo familiar y el aislamiento social de los colaboradores se relacionaron negativamente, mientras que el autoliderazgo y la autonomía se relacionaron positivamente con la productividad y compromiso del trabajo remoto. Por otro conflicto familia-trabajo y el aislamiento social se relacionaron negativamente con el estrés del trabajo remoto, que no se vio afectado por la autonomía y el autoliderazgo. Se concluyó que los directivos, recursos humanos y los colaboradores implicados en funciones de teletrabajo, deben tener en cuenta el compromiso entre la familia, aislamiento social y el trabajo remoto, así como los entornos laborales que distraen siendo impedimentos posibles, y la autonomía laboral con el autoliderazgo como posibles facilitadores de la participación en el trabajo remoto.

Por otro lado, Morelos y Lora (2021), en su investigación “Análisis del teletrabajo en las agencias de viajes turísticas en la ciudad de Cartagena-Colombia”, tuvo una investigación de tipo descriptivo-analítica, diseñando una herramienta estructurada in situ, teniendo una población de 26 agencias de viajes, obteniendo como resultado que el teletrabajo muestra un efecto favorable, pues el 58% de las empresas están de acuerdo en implementarlo. Se concluyó que el 96% de las agencias utilizan herramientas tecnológicas de la información y comunicación, lo cual permite la fácil adaptación del teletrabajo.

En Chile, Acevedo et al. (2021), en el estudio sobre “Teletrabajo como estrategia emergente en la educación universitaria en tiempos de pandemia”, tuvo como análisis el trabajo remoto como una nueva estrategia en las organizaciones de los inicios del año 2020, su investigación fue descriptiva, se aplicó el cuestionario mediante escala dicotómica, siendo su población de 384 docentes. Se obtuvo como resultado un alto nivel de confianza 0.92 lo cual permite plantearse la escasez de hallar un equilibrio entre el mantenimiento de la profesionalidad, el encanto del encargo, la responsabilidad, la existencia particular y natural de los empleados, mejorar el teletrabajo, cumpliendo los estándares de calidad y productividad.

Con referente a los antecedentes en el contexto Nacional, Quiñonez y Soriano (2021), en su trabajo de investigación “Teletrabajo y Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Continental, Sede Huancayo, 2020”, con el

propósito de comprobar la relación entre el teletrabajo y el Síndrome de burnout en los educadores de la empresa, tuvo un método de investigación deductivo aplicada, nivel correlacional, destacó el boceto no experimental con corte transversal, teniendo un modelo de 257 docentes. Los resultados mostraron aceptación al método de trabajo remoto en los docentes y un bajo grado de síndrome de Burnout, además la hipótesis general se confirma acople de correlación templada (moderada) de  $-0.492$  a través del Rho de Spearman, y las hipótesis específicas estuvieron corroboradas de modo placentero. Se concluye que, a mayor trabajo en remoto menor será el nivel de desgaste emocional en los profesores de la Universidad Continental.

Por otro lado, Mamani y Salas (2021), en su tesis titulada “El trabajo remoto y su relación con el comportamiento organizacional en una organización no gubernamental, Moquegua 2021”, el fin de este estudio fue identificar cómo el teletrabajo impacta en el comportamiento organizacional en los colaboradores de la organización, su investigación fue tipo aplicada, diseño no experimental y correlacional, la población de 25 empleados, muestreo censal, teniendo como instrumento el cuestionario de 34, aplicándose la escala de Likert. Los resultados que se obtuvieron, demostraron la correlación significativa entre la variable 1 y 2, debido a un valor positivo de  $0,758$  por el R de Pearson.

De la misma forma, García (2022), en su investigación titulada “El teletrabajo y la productividad laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de la provincia de Morropón, Piura 2020”, cuyo objetivo fue fijar la relación que tienen las variables de la institución pública, su metodología empleada fue de diseño básico, experimental correlacional con corte transversal y enfoque cuantitativo, su muestra fue 50 empleados, tuvo como instrumento el cuestionario. Los resultados de esta investigación dejaron entrever de manera favorable que la relación entre las variables. Concluyendo que hay una vinculación inmediata y reveladora entre la variable 1 y 2, con un valor de  $Rho=0,860$ .

Asimismo, Tamara (2021), quien investigó “Teletrabajo y productividad laboral de los cirujanos dentistas en la red de salud Chanchamayo, Junín – 2020”, en su tesis planteó determinar cuál era la relación entre las variables de la empresa en mención, su estudio de investigación diseño no experimental, transversal, con una población de 20 colaboradores siendo la muestra de tipo censal, se aplicaron

el cuestionario de tipo Likert con 37 preguntas. Se obtuvo como resultado al utilizar la prueba de Shapiro Wilk y el método estadístico no paramétrica de Rho de Spearman obteniendo correlación 0.587 concluyendo una relación favorable entre la primera y segunda variable aceptándose la hipótesis general del trabajo.

Por otro lado, Gave (2022), quien investigó “Compromiso organizacional y calidad de servicios de la financiera Crediscotia en agencia Huancayo - 2021”, en su investigación fue determinar cuál era la relación entre las variables de la empresa, su estudio de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo correlacional, de diseño no experimental, siendo con una población de 20 trabajadores siendo la muestra de tipo censal, se aplicaron el cuestionario. Se obtuvo como resultado una relación directa entre las variables de estudio dado que, su nivel de correlación fue de 0.980 y su significancia de 0.000.

Con respecto a los antecedentes en el contexto Local, Cano y Vigilio (2021), en su trabajo de investigación “Diseño organizacional y teletrabajo en una empresa de call center, Cercado de Lima, 2020”, con el fin de saber la asociación de las variables que se estudió, teniendo una metodología de investigación primordial, correlacional descriptiva, cuantitativa y no experimental transversal, a través de una muestra censal de cincuenta trabajadores. Se consiguió como consecuencia con una correlación de 0.767 y un nivel de significancia 0.000 determinando que la variable 1 y la variable 2 tienen una relación directa con el trabajo remoto que permite otorgar un alto nivel de respuesta y reducir costos en el método que se implementa.

Bellasmin y Torres (2021), en su estudio “Trabajo remoto y comportamiento organizacional durante la pandemia covid19 en una empresa constructora, Surco 2021”, con el propósito de comprobar la relación que existe entre ambas variables, su tipo de investigación fue aplicada, siendo de método deductivo con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental con corte transversal, teniendo una muestra de cuarenta y cinco trabajadores; utilizando el instrumento de cuestionario. Obteniendo una respuesta mediante la prueba de Rho Spearman un nivel de significación bilateral de 0.000 siendo menor a  $p < 0.05$ , afirmando la hipótesis general, donde se expone que hay una correlación significativa entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional.



En tal sentido, Barreto (2021), en su estudio de su proyecto titulado “El Teletrabajo y la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria al 2021”, en donde se asumió como propósito principal establecer la influencia entre el teletrabajo con la productividad laboral de los colaboradores, su el tipo de indagación aplicada, correlacional, cuantitativo, de no experimental, transversal, asimismo, la población de 133 colaboradores utilizando como instrumento la encuesta. En los resultados se brindó con el coeficiente de alfa de Cronbach una confiabilidad de 0.930, así como, con el análisis Rho de Spearman con 0.792, obteniendo que, un 77% de los trabajadores percibe eficientemente el trabajo remoto, lo que demuestra una asociación seguida entre las variables de estudio, permitiendo cumplir los objetivos con eficiencia y desempeño las funciones desarrolladas de los trabajadores.

Herrera y Quispe (2021), en su estudio titulado “El Teletrabajo: un análisis de la satisfacción y compromiso laboral en las personas”, en donde se buscó precisar la relación que existe entre la variable satisfacción y la variable compromiso laboral en las personas que realizan teletrabajo, su diseño de investigación fue no experimental con corte transversal, asimismo, la muestra obtenida de 252 colaboradores utilizando como instrumento la encuesta. En los resultados según el Rho de Spearman muestra un grado de correlación de 0.000, lo cual demostró una relación positiva sobre las variables, teniendo en cuenta que el entorno físico y las comodidades son aquellos que sobresalieron en los niveles de asociación con el compromiso laboral.

Con respecto a las teorías para la variable independiente sobre el teletrabajo nos menciona que es una opción de colocación del trabajo, que radica en el desarrollo de prontitudes pagadas o la prestación de servicios a intermediarios empleando como columna las herramientas de las tecnologías de la indagación y declaración para la relación entre el colaborador y la empresa, sin exigir la asistencia de manera presencial del trabajador dentro de la organización. (Ambrosio, 2017).

Por otro lado, Diazgranados, et al. (2018), nos menciona que el teletrabajo es un medio para incentivar la provisión de empleo en condiciones que flexibilizan los contratos de trabajo clásicos, creando nuevas formas de contrato y asociación con fines productivos. El impacto social del trabajo a distancia también puede ser

muy positivo para determinadas poblaciones, que muchas veces quedan excluidas del trabajo, como es el caso de las madres de familia y las personas con discapacidad. Asimismo, el trabajo remoto tiene como fin optimar el uso de los capitales o recursos y de una forma u otra reducir o mejorar la gestión de costes.

En cuanto a las dimensiones, Según Ambrosio (2017), el teletrabajo autónomo se identifica con aquellos trabajadores independientes que utilizan las TIC para el cumplimiento de sus labores en el lugar escogido por ellos mismos. Asimismo, para la dimensión teletrabajo suplementario: se encuentran a los empleados con un contrato laboral asistiendo a la organización parcialmente con facilidades de horarios flexibles lo cual fuera de la empresa utilizan las TIC para el desarrollo de sus funciones. Por consiguiente, la dimensión de teletrabajo móvil: se hallan a los trabajadores que hacen uso de dispositivos móviles para la ejecución de sus tareas laborales lo cual permite la ausencia frecuente en la empresa, sin tener un lugar definido de trabajo.

Por otro lado, la variable teletrabajo, en el Decreto de Urgencia N° 026-2020, Art. 16°, se define como una modalidad que permite a los empleados realizar sus funciones laborales en su hogar o zona de contención designada, utilizando el procedimiento idóneo que facilite el cumplimiento de las labores, de acuerdo las condiciones. (Decreto de Urgencia N° 026-2020).

MacRae y Sawatzky (2020), determina que el trabajo remoto involucra a sujetos que trabajan fuera de una oficina tradicional, es decir, individuos que no tengan que trasladarse en alguna movilidad para llegar a su centro laboral para realizar funciones de trabajo, sino que, utilizando su espacio laboral desde su hogar o a elección haciendo uso de la tecnología. (p.31)

Con respecto a las teorías para la variable dependiente compromiso organizacional, según Infante (2018), nos manifiestan que es un asunto que admite la identificación en base a la importancia del trabajo y la utilidad de las funciones realizadas, asimismo incide en la satisfacción y entusiasmo que se refleja por el cumplimiento de una labor, en la que considera la aprobación y afinidad de la visión y misión de la empresa, con la aspiración de permanecer como miembros activos.

En cuanto a las dimensiones de la variable dependiente compromiso organizacional, según Infante (2018), nos menciona que el compromiso afectivo es una relación emocional del trabajador con la organización siendo decisión propia la

permanencia en el trabajo dado que, siente comodidad y felicidad. Asimismo, el compromiso de continuidad se asocia a la consciencia de culpa de los gastos que conlleva renunciar a la empresa considerando que necesitan el empleo, lo cual se le ofrece beneficios laborales. Además, el compromiso normativo se relaciona con una obligación de sus labores debido a que, se deben cumplir las normas establecidas en la organización.

Larrain (2017), menciona que el compromiso organizacional está ligado a la identificación y participación de los trabajadores que logran sentir con la organización, reconociendo como propio las metas y objetivos de la organización. Al punto de asumiendo responsabilidades y buscando el bienestar de la organización debido que, al lograrlo también serán beneficiados teniendo un crecimiento personal y profesional.

Gálvez (2018), define como compromiso organizacional a la identificación psicológica de un empleado con la empresa donde labora. Siendo visto como una respuesta psicológica con una estimación positiva en el entorno laboral del trabajador, por lo tanto, se considera que el compromiso organizacional es un nivel de desempeño del empleado, teniendo en cuenta una motivación intrínseca siendo un elemento fundamental.

### **III. METODOLOGÍA**

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

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

La presente investigación es de tipo aplicada, pues buscamos brindar nuevas medidas a tomar para un respectivo plan de mejora en la empresa, lo que será beneficioso para la mejora de la organización gracias al índice elevado de compromiso laboral que asumirán los colaboradores.

Según Escudero y Cortes (2018), nos indica que se nombran aplicadas porque se basan en los resultados puros o primordiales de la investigación elemental que hemos visto en las ciencias naturales y sociales. Asimismo, Rodríguez (2020), señalan también que se apoya en la aplicación de la teoría real a los procedimientos que se utilizarán para comparar situaciones de investigación. Por otro lado, Gilroy. et al. (2018), menciona también que las herramientas cuantitativas, se pueden usar con gran facilidad en las investigaciones de tipo aplicada.

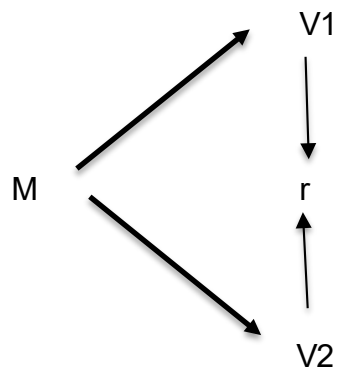
##### **3.1.2. Enfoque**

Con respecto a el enfoque la investigación, tuvo un enfoque cuantitativo, puesto que sostiene dos variables cualitativas que engloban un enfoque cuantitativo.

Ante ello Cao (2019), señala que, en el enfoque cuantitativo, su punto de inicio es poder definir y exponer una consulta científica, lo cual prosigue revisar la literatura notable al tema y usarla para montar un marco teórico de referencia; luego de ello sobre la base de ambos, formular hipótesis de investigación, asimismo, Hernández y Mendoza (2018), manifiesta también que lo mencionado en líneas anteriores. se concretan de forma conceptual y operativamente las variables básicas identificadas de la encuesta.

##### **3.1.3. Diseño**

En la presente investigación se identificó que cuenta con un diseño no experimental, con alcance correlacional – causal de corte transversal.



Dónde:

M= Muestra

V1= Teletrabajo

V2= Compromiso Organizacional

r= Relación

Fuente: Reyes y Cordova 2022:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87649/DelRosario\\_RSD-Flores\\_CMB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87649/DelRosario_RSD-Flores_CMB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Por tal motivo, al tener un alcance correlacional causal se limitan a establecer relaciones entre variables sin reducir el sentido de causa ni intentar probar la causalidad. Asimismo, cuando se definen, se basan en métodos y supuestos correlacionados; tratan de analizar las relaciones causales. En la presente investigación se identificó que cuenta con un diseño no experimental, con alcance correlacional – causal de corte transversal.

Por otro lado, Ñaupas et al. (2018), mencionan que las correlaciones – causales, tienen como conclusión exponer las relaciones de 2 o más variables a estudiar.

Según Swart et al. (2019), señala que, en un modelo no experimental, definen la investigación como aquella que se lleva a cabo sin manipular variables, es decir, recolectan datos de forma pasiva sin introducir cambios o procesamiento.

Por otro lado, Hernández y Mendoza (2018), indican que los diseños transversales permiten a los investigadores recopilar datos durante un período de tiempo determinado, muchas veces con el objetivo de:

- Para describir una variable en un conjunto de observaciones (muestra o población) o para determinar el rango o tipo de variable en un momento específico.
- Evaluar la situación, comunidad, evento, síntoma o contexto en un momento específico.
- Análisis de correlación de la incidencia de una determinada variable con el tiempo o la duración.

### **3.2. Variables y Operacionalización**

Para la presente se ha usado la variable cualitativa con un enfoque cuantitativo, por lo que Espinoza (2018), indica que se centra en la comprensión de determinados acontecimientos estudiándolos desde la perspectiva del entorno real y los temas relacionados con su entorno, asimismo, Pacheco (2019), menciona también que las variables cualitativas exponen distintas cualidades de rangos no numéricos, por lo que lo que no son medidas en números.

#### **3.2.1. Teletrabajo**

##### **3.2.1.1. Definición conceptual y definición operacional**

Con respecto a el teletrabajo Ambrosio (2017), señala que es una actividad relacionada con el trabajo, para laborar en nuestros hogares se encumbra al pasado. El trabajo remoto, o trabajo desde el hogar, es cada vez más habitual en las organizaciones, proverbialmente, esta elección se ha visto como una manera de subcontratar ciertos servicios o descargar parte de la carga de trabajo a profesionales externos a la organización.

Asimismo, la variable teletrabajo se medirá a través de las dimensiones formuladas por Ambrosio (2017), las cuales son: autónomo, suplementario y móvil, cabe mencionar que, se evaluará utilizando el instrumento de cuestionario con valores tipo likert, con respecto a la recopilación de datos mediante la encuesta.

#### **3.2.2 Compromiso organizacional**

##### **3.2.2 .1. Definición conceptual y definición operacional**

Según Infante (2018), señala que el compromiso organizacional es un proceso que permite la identificación en base a la importancia del trabajo y la utilidad de las funciones realizadas, asimismo incide en la satisfacción y entusiasmo que se refleja por el cumplimiento de una labor, en la que considera la aprobación y afinidad de la visión y misión de la empresa, con la aspiración de permanecer como miembros activos.

La variable compromiso organizacional se desarrollará a través de las dimensiones propuestas por el autor Infante (2018), las cuales son: compromiso afectivo, de continuidad y normativo se evaluará por medio del cuestionario con valores del tipo Likert.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Salgado et al. (2021), refiere que la población es un conjunto de individuos o distintos componentes y medidas, lo cual ayuda y aprueba las medidas que permiten visualizar sus particularidades o características, en un momento o lugar definido. Por ello, la presente investigación consta por un total de 200 trabajadores de la empresa de call center.

Criterio de inclusión: Colaboradores de una empresa call center, Ate 2022

Criterio de Exclusión: Colaboradores de otras sucursales.

Asimismo, Rasinger (2020), refiere que parte de la población es considerada como muestra, que es un reflejo relativo de dicha parte de la población, que es un subconjunto del total o de población total. Por dicha razón esta investigación se obtuvo una muestra conformando 132 colaboradores en una empresa call center, resultado que se obtuvo luego de aplicar la fórmula de muestra finita.

Por otro lado, se ha considerado en la investigación el muestreo por conveniencia, puesto que Ñaupas et al. (2018), señala que un conjunto de la población tiene las mismas probabilidades de ser escogido, debido a que los componentes /elementos de la muestra son similares.

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

Según Florián et al. (2021), se discurre que las técnicas de investigación son los procesos que hacen posible la diligencia de los métodos de indagación y así alcanzar los objetivos de la indagación. Asimismo, en vista de lo anterior, esta encuesta utilizará el método de prueba psíquica, a través del cuestionario, brindada a cada trabajador de manera unitaria a los colaboradores de un call center, Ate 2022.

Variable Independiente: TELETRABAJO

Variable dependiente: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Según Benito (2018), menciona que una encuesta/herramienta se considera un recurso o medio, computarizado o escrito, que se utiliza para ayudar a los investigadores a abordar los objetivos de la investigación e identificar información. En vista de lo anterior, esta encuesta utilizará el cuestionario como herramientas para analizar estas dos variables, muy aparte de ello también se usará la escala de Likert.

#### **Validez**

Se considera validez a la capacidad cuantificable de medir las características del diseño de un instrumento, y confiabilidad es la confiabilidad que estos brindan para alcanzar los objetivos de la investigación.

Por ello, los instrumentos de esta encuesta fueron validadas por el juicio de expertos que son docentes de la Facultad de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, con el fin de poder revisar cada ítem que constituye el cuestionario para finalmente verificar la validez del instrumento de evaluación.

#### **Confiabilidad**

Dentro la confiabilidad de la encuesta brindada a los trabajadores de la organización/empresa fue precisada por el Alfa de Cronbach. Por tal motivo al



haber realizado la confiabilidad de las variables involucradas teletrabajo y compromiso organizacional.

En esta variable teletrabajo, nos arrojó un resultado de fiabilidad de 0,954, demostrando que tiene un nivel de confiabilidad bueno, puesto que está dentro del nivel aceptable de la valorización estimada por el Alfa de Cronbach.

Respecto a la variable compromiso organizacional, el resultado arrojado por el Alfa de Cronbach fue de 0.919, lo que significa que tiene un nivel excelente en la escala del variolización de la misma.

### **3.5. Procedimientos**

Para iniciar el progreso de la investigación se contactará a la alta dirección de las empresas correspondientes, solicitando permiso para recolectar datos de sus colaboradores, comunicando el propósito de la investigación y su aporte a la empresa.

Después de obtener los permisos necesarios, el cuestionario se distribuirá a los colaboradores de la empresa de manera presencial. Se informará aquí sobre los aspectos fundamentales de la responsabilidad del investigador y la gestión ética de todo el proceso, basada en los principios de autonomía, buena fe, no malicia e integridad hacia los participantes de la investigación.

Una vez respondida la herramienta, se limpian los datos para evitar sesgos de medición en ambas variables, posiblemente con datos atípicos o atípicos. Los datos que se están limpiando se analizarán a nivel estadístico, utilizando SPSS versión 25 para este propósito.

Por otro lado, los datos alcanzados serán eventualmente examinados bajo procesamiento estadístico y sacados en el informe final de investigación como producto de este estudio. Un fragmento de este informe será transmitido a la compañía para proteger la confidencialidad de las reseñas proporcionados por los colaboradores, excluyendo identidades, apellidos o nombres.

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

Mendoza y Hernández (2019), el análisis de datos admite ejecutar acciones que presentarán datos para conseguir los objetivos de la investigación.

Por lo tanto, en estas dos variables se determinarán métodos estadísticos descriptivos para el estudio de datos, en los cuales se examinarán las consideraciones y percepciones de los encuestados de acuerdo a las variables de investigación, y por último se utilizará el SPSS versión 25.

**Estadística descriptiva:** Luego de lograr obtener los resultados de las encuestas ejecutadas y tener todo ordenado, se realizó el análisis con la técnica de la estadística descriptiva, por tal motivo se usó el programa estadístico SPSS – 25 donde se sintetizó la información en gráficos, cuadros o tablas donde se reflejaron los resultados expresados en porcentaje que nos facilitó interpretarlos.

**Estadística Inferencial:** Con la estadística inferencial se obtuvo la interpretación de los resultados mostrados en cada una de las tablas. Asimismo, se logró contrastar las hipótesis con el coeficiente estadístico correspondiente, el cual fue el chi cuadrado y la regresión logística ordinal con el objetivo de mostrar la correlación existente entre ambas variables que fueron estudiadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Salazar (2018), señala que la ética en la investigación científica incluye la moralidad y el comportamiento de los individuos, proporciona principios para el comportamiento ético y es seguido por la ciencia. Por lo tanto, el desarrollo de esta investigación estará en línea con los estándares de ética y valores fijados por la institución universitaria, en los cuales se honrará la autenticidad de la información, se respetará la privacidad de los encuestados y la intencionalidad de la información. Se evitará la manipulación de la información. Asimismo, se consideró el poder del representante legal para verificar la autenticidad de los datos e información proporcionados por la misma organización.

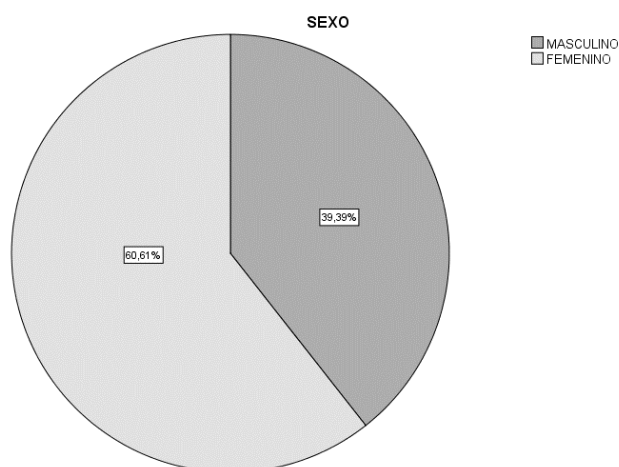
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

#### 4.1.1. Caracterización de la muestra

Figura 1

Porcentaje de género



*Nota.* Se puede verificar en la figura, que del total de personas encuestadas el mayor porcentaje 60.61% fue femenino. Solo un 39.39% masculino.

Tabla 1

Porcentaje de edades.

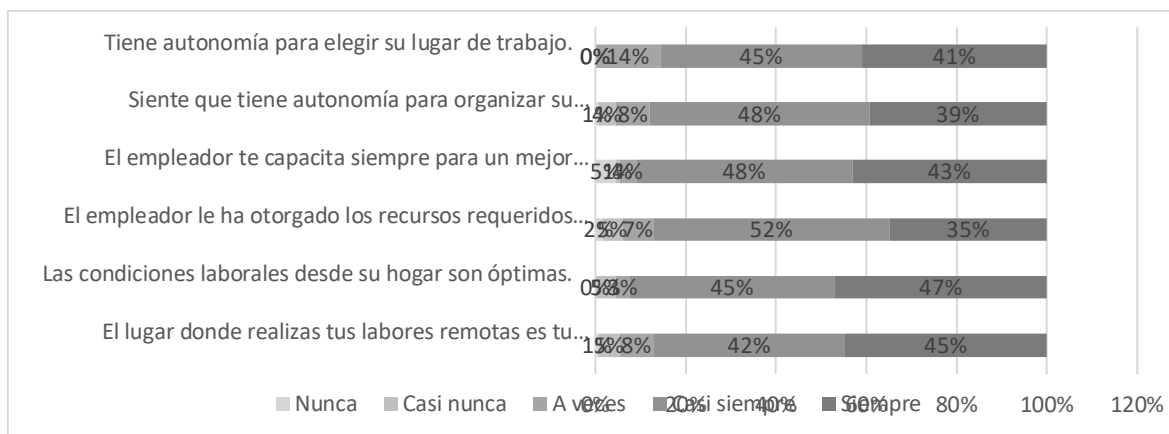
Estadísticos		
EDAD		
N	Válido	132
	Perdidos	0
Media		25,33
Desv. Desviación		5,498
Varianza		30,224

*Nota.* Se puede considerar en la tabla, que la edad promedio de las personas encuestadas fue de 25 años.

### 4.1.2 Caracterización de las dimensiones

**Figura 2**

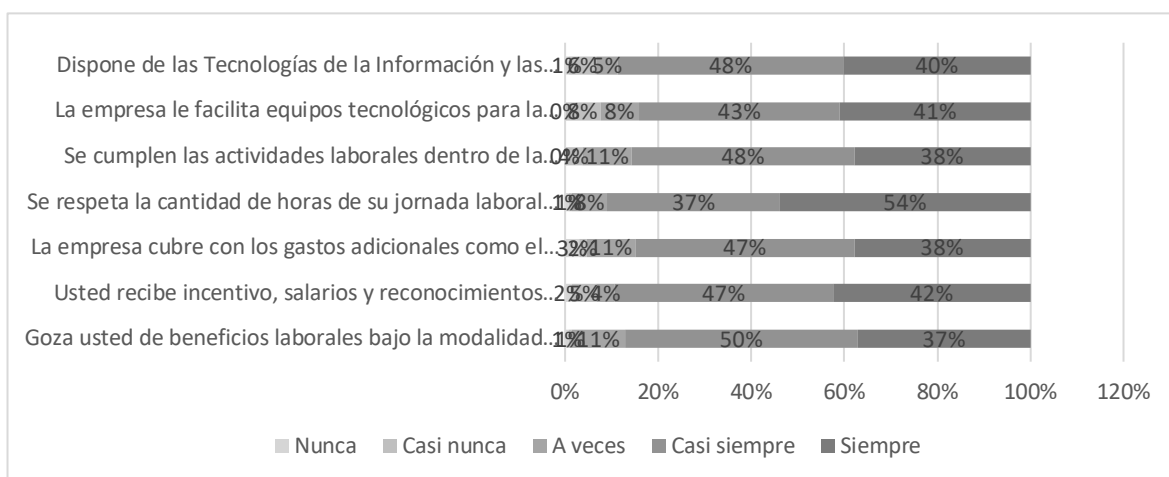
*Porcentaje de la dimensión autónomo de la variable teletrabajo*



**Nota:** El 86% menciona que casi siempre o siempre tiene la autonomía para elegir su lugar de trabajo. Asimismo, el 88% siente que siempre o casi siempre tiene la autonomía para organizar su horario laboral. Mientras, el 91% considera casi siempre o siempre que el empleador capacita a su personal. Por otro lado, el 87% indican que casi siempre o siempre el empleador le ha otorgado los recursos necesarios. Por consiguiente, el 92% consideran que casi siempre o siempre las condiciones laborales en su hogar son óptimas. Finalmente, el 87% de los encuestados mencionan que casi siempre o siempre sus labores lo realizan en su hogar y espacio de aislamiento global.

**Figura 3**

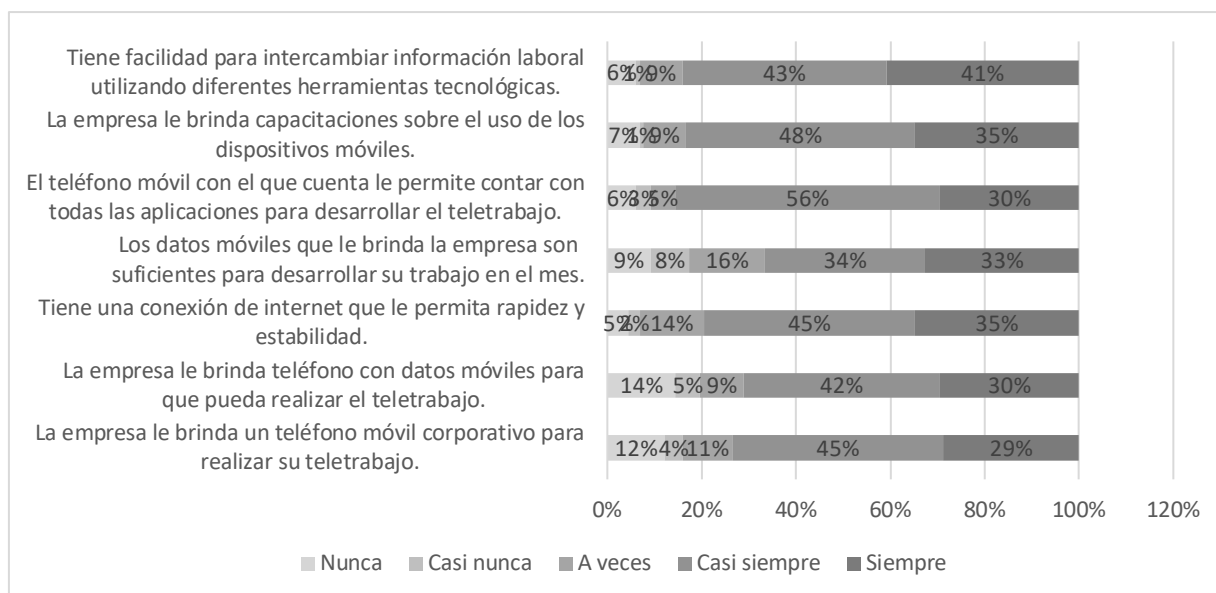
*Porcentaje de la dimensión suplementario de la variable teletrabajo*



*Nota:* El 89% de los encuestados menciona que casi siempre o siempre se dispone de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Por otro lado, el 84% indica que casi siempre o siempre la empresa facilita equipos tecnológicos. Además, el 86% menciona que casi siempre o siempre se cumplen las actividades dentro de la jornada. Mientras, el 91% afirma que casi siempre o siempre se respeta la cantidad de horas trabajadas. El 85% indica que, la empresa cubre los gastos como el servicio de luz e internet. Asimismo, el 89% reconoce que casi siempre o siempre reciben incentivo, salarios y reconocimientos. Finalmente, el 87% indica que obtiene beneficios laborales.

**Figura 4**

*Porcentaje de la dimensión móvil de la variable teletrabajo*

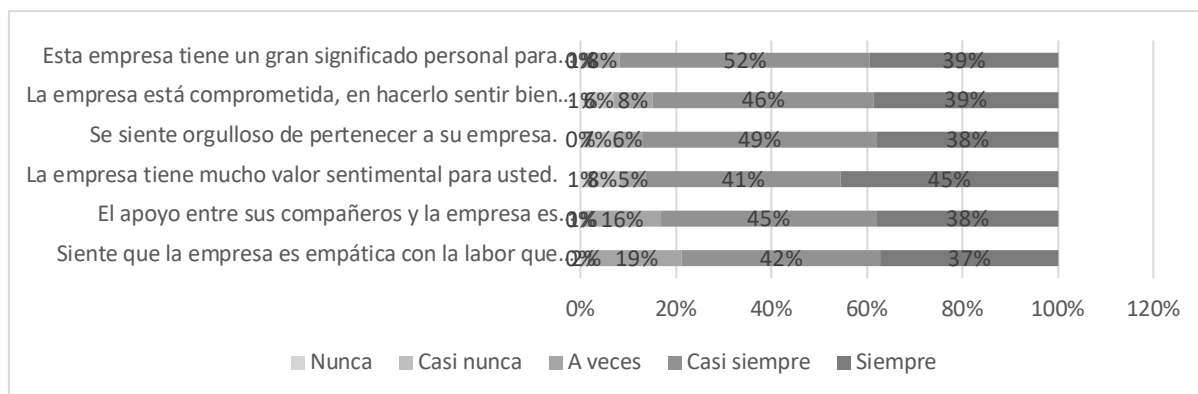


*Nota:* El 84% de los encuestados tiene casi siempre o siempre la facilidad para intercambiar información laboral. Asimismo, el 83% consideran que casi siempre o siempre la empresa brinda capacitaciones para el manejo de dispositivos móviles. Por otro lado, el 86% indican que casi siempre o siempre el teléfono móvil obtenido le permite tener aplicaciones para el desarrollo de su labor. Mientras el 67% considera casi siempre o siempre los datos móviles que ofrece la empresa son suficientes para desarrollar su labor. El 80% tiene siempre o casi siempre la conexión de internet que le permite rapidez y estabilidad. Por consiguiente, el 71% tiene casi siempre o siempre datos móviles para realizar el teletrabajo. Finalmente,

el 73% menciona que casi siempre o siempre la empresa le brinda un teléfono móvil corporativo para realizar su trabajo.

**Figura 5**

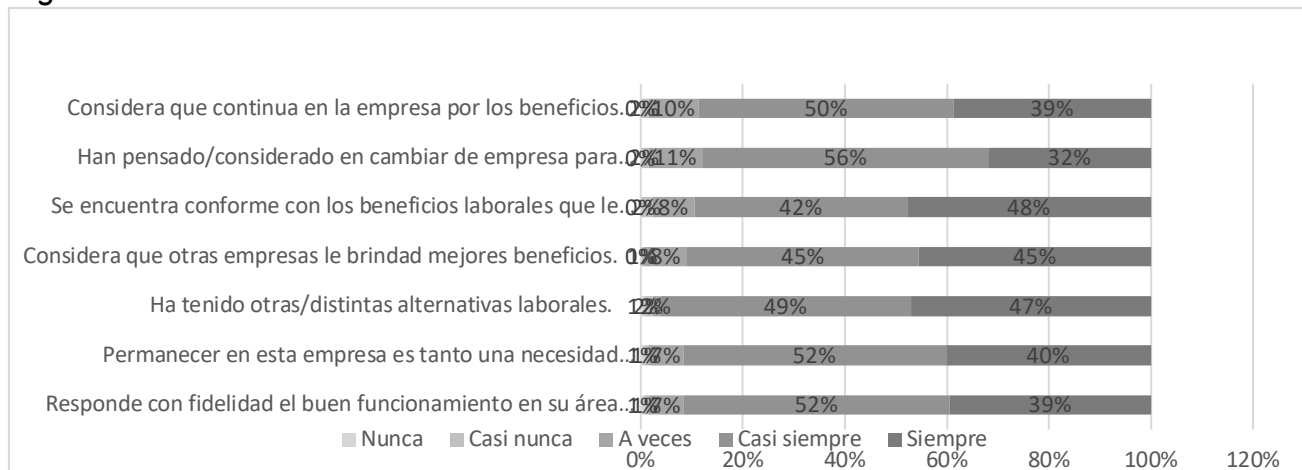
*Porcentaje de la dimensión afectivo de la variable compromiso organizacional*



**Nota:** El 92% de los encuestados indica casi siempre o siempre la empresa tiene un gran significado personal en ellos. Asimismo, el 85% consideran que casi siempre o siempre la empresa está comprometida en hacerlos sentir bien dentro de ella. Por otro lado, el 87% indican que casi siempre o siempre sienten orgullo de pertenecer a la empresa. Mientras el 86% considera casi siempre o siempre la empresa tiene un valor sentimental en ellos. Por consiguiente, el 83% tiene siempre o casi siempre el apoyo de sus compañeros y la empresa. Finalmente, el 79% menciona que casi siempre o siempre la empresa es empática con la labor que realiza.

**Figura 6**

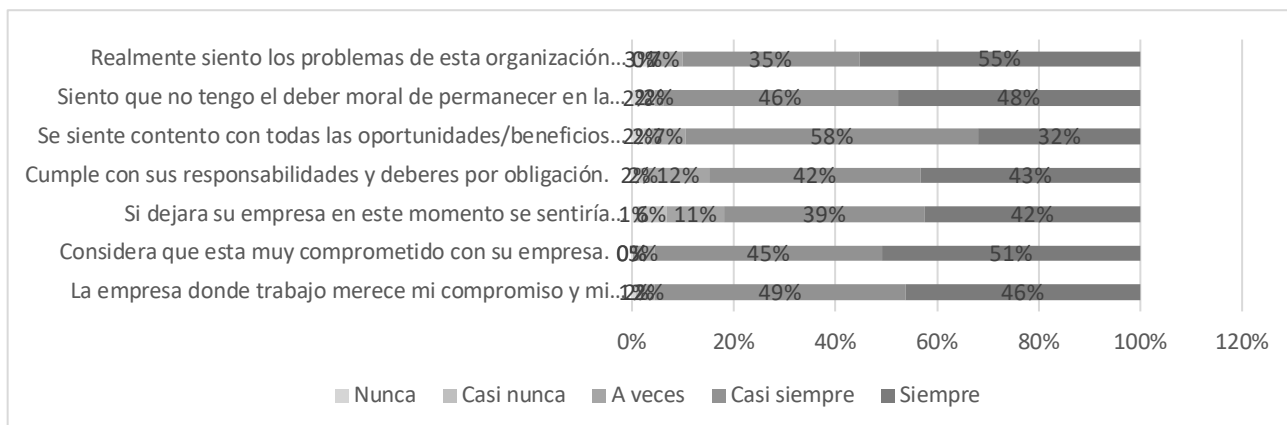
*Porcentaje de la dimensión de continuidad de la variable compromiso organizacional*



*Nota:* El 89% de los encuestados consideran que casi siempre o siempre continua en la empresa por los beneficios que obtiene. Asimismo, el 88% indican que casi siempre o siempre pensaron en cambiar de empresa para el mejor desarrollo o beneficio personal. Por otro lado, el 89% indican que casi siempre o siempre están conforme con los beneficios labores. Mientras el 91% considera casi siempre o siempre hay otras empresas que brindan mejores beneficios. El 96% tiene siempre o casi siempre otras alternativas laborales. Por consiguiente, el 92% consideran que casi siempre o siempre permanecer en la empresa es una necesidad como una voluntad personal. Finalmente, el 92% menciona que casi siempre o siempre responde con fidelidad el buen funcionamiento en su área de trabajo.

### Figura 7

#### *Porcentaje de la dimensión normativo de la variable compromiso organizacional*



*Nota:* El 90% de los encuestados menciona que casi siempre o siempre siente los problemas de la organización como propios. Asimismo, el 94% consideran que casi siempre o siempre tiene deber moral por permanecer en la empresa. Por otro lado, el 89% indican que casi siempre o siempre se siente contento con las oportunidades que brinda la empresa. Mientras el 85% considera casi siempre o siempre cumple con las responsabilidades y deberes por obligación. El 82% menciona que siempre o casi siempre sentiría una culpa si dejara la empresa. Por consiguiente, el 95% considera casi siempre o siempre está comprometido con la empresa. Finalmente, el 95% menciona que casi siempre o siempre la empresa merece su compromiso y lealtad.

## 4.2. Resultados de la base de datos

### 4.2.1. Pruebas de normalidad

**Tabla 2**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
AUTONOMO	,275	132	,000	,694	132	,000
SUPLEMENTARIO	,311	132	,000	,653	132	,000
MOVIL	,239	132	,000	,826	132	,000
TELETRABAJO	,202	132	,000	,705	132	,000
AFECTIVO	,295	132	,000	,715	132	,000
CONTINUIDAD	,288	132	,000	,737	132	,000
NORMATIVO	,288	132	,000	,635	132	,000
COMPROMISO	,232	132	,000	,650	132	,000
LABORAL						

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* En la tabla 4, se muestran las pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk. La muestra es 132, por lo tanto, al ser mayor a 50 se analiza el resultado de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Se obtuvo la sig. < 0.05, se acepta la Ha, por consiguiente, se trabajará con el estadístico del chi cuadrado y la regresión logística ordinal.

### 4.2.2. Contrastación de la hipótesis

Ho: No existe relación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional en una empresa de call center, Ate 2022

Ha: Existe relación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional en una empresa de call center, Ate 2022

**Tabla 3**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,128 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	21,310	4	,000
Asociación lineal por lineal	9,735	1	,002
N de casos válidos	132		



*Nota.* En la tabla 5, se puede evidenciar que la sig.  $<0.000 < 0.05$ , Se acepta la  $H_a$ , es decir que existe relación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional en una empresa de call center.

**Tabla 4**

*Pruebas de chi-cuadrado de las hipótesis específicas (unificadas)*

	Teletrabajo autónomo/ compromiso organizacional			Teletrabajo suplementario/ compromiso organizacional			Teletrabajo móvil/ compromiso organizacional		
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,083 <sup>a</sup>	4	,000	10,501 <sup>a</sup>	4	,033	16,913 <sup>a</sup>	4	,002
Razón de verosimilitud	19,421	4	,001	9,251	4	,055	16,225	4	,003
Asociación lineal por lineal	2,268	1	,132	5,340	1	,021	5,966	1	,015
N de casos válidos	132			132			132		

*Nota.* En la tabla 6, se puede evidenciar que la sig. Es menor a 0.05, Se aceptan todas las hipótesis específicas, es decir que existe una relación entre el teletrabajo autónomo, suplementario y móvil con el compromiso organizacional en una empresa de call center.

#### 4.2.3. Contrastación de la regresión logística ordinal

**Tabla 5**

	Bondad de ajuste		
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	27,501	3	,000
Desviación	10,535	3	,015
Función de enlace: Logit.			

*Nota.* En la tabla 7, se puede evidenciar que la sig.  $<0.000 < 0.05$ , lo cual permite aceptar el supuesto de que el teletrabajo influye en el compromiso organizacional en una empresa de call center, mostrando un buen ajuste del modelo para explicar la asociación significativa de la independiente sobre la dependiente.

**Tabla 6**

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,078
Nagelkerke	,121
McFadden	,078
Función de enlace: Logit.	

*Nota.* En la tabla 8, se observó el coeficiente de determinación R2 con valor más alto es el que corresponde a Nagelkerke (0.121), demostrando que el teletrabajo influye en el compromiso organizacional con un 12.1% en una empresa de call center, indicando un nivel bajo en su influencia lo que se infiere que existen otras variables que se relacionen directamente.

**Tabla 7**

		<b>Estimaciones de parámetro</b>						
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[NIVELE S_V2 = 1]	,778	,862	,813	1	,367	-,912	2,468
	[NIVELE S_V2 = 2]	6,379	1,167	29,898	1	,000	4,092	8,666
Ubicación	NVELES V1	1,604	,472	11,555	1	,001	,679	2,528
		Función de enlace: Logit.						

*Nota.* En la tabla 9, se estableció el coeficiente Wald=0.813 asociado con un p-valor=0,367 mayor al nivel de contraste ( $p < 0.05$ ) Sin embargo el coeficiente de Wald=29,898 asociado a un p-valor=0,000 y el coeficiente 11,555 con un p-valor=0,001 lo cuales son menores al nivel de contraste ( $p < 0.05$ ), por lo tanto se rechaza la H0 y se acepta la Ha, estimando un nivel de confianza del 95%, lo que permite entender que el teletrabajo contribuye a la predicción del compromiso organizacional en una empresa de call center.

## V. DISCUSION

De acuerdo a los resultados logrados en esta presente investigación, se demuestran los primordiales puntos a continuación:

En la hipótesis general, se logró demostrar mediante la prueba de chi-cuadrado que la significancia obtuvo un valor de 0,000 lo cual es menor al 0,05, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa, por tal motivo, existe influencia entre el teletrabajo y el compromiso organizacional en una empresa de call center. Sin embargo, mediante la prueba de Pseudo R cuadrado = 0,121 se mostró un nivel bajo en la influencia entre las variables, por lo que se infiere que existen otras variables que se relacionan directamente.

Estos resultados tienen similitud con los alcanzados por Bellasmin y Torres (2021), en su estudio se dio a conocer que existe correlación entre el trabajo remoto y el comportamiento organizacional, donde se tuvieron deficiencias para el desarrollo de las actividades laborales desde casa debido a las herramientas y equipos tecnológicos faltantes, sin embargo, no declinó el comportamiento organizacional dentro de la empresa constructora aplicado a sus trabajadores. Por otro lado, Mamani y Salas (2021), nos menciona en su estudio que existe relación significativa entre el trabajo remoto y el comportamiento organizacional, donde nos señala que, mientras el trabajo remoto sea óptimo, el comportamiento organizacional mejorará en los trabajadores. Por consiguiente, a pesar que los estudios fueron realizados en otro rubro de empresa, sus resultados no se contradicen que el teletrabajo y el compromiso organizacional tengan una relación significativa, afirmando de esta manera las teorías mencionadas en el marco teórico de la investigación.

Por otro lado, tiene una gran similitud con la teoría de Diazgranados, et al. (2018), que nos menciona que el teletrabajo es un medio para impulsar la provisión de trabajo en condiciones que se ajustan los contratos de trabajo tradicionales, estableciendo nuevas formas de contrato con fines productivos. Asimismo, lo mencionado por Infante (2018), indica que el compromiso organizacional es un proceso que admite la identificación en base a la importancia del trabajo y el beneficio de las funciones realizadas.

Asimismo, se obtuvo diferencias con nuestra investigación con los autores, Bustamante et al. (2021), en su investigación donde fue analizada con dos hipótesis generales, utilizándose un análisis factorial exploratorio, donde se determinó ocho factores, indicando que, el teletrabajo es una contribución para la organización, en donde los encuestados tienen una actitud positiva trabajando a distancia y que las herramientas tecnológicas permiten la prolongación de las organizaciones. Por otro lado, Galanti et al. (2021), en su estudio de examinar el efecto que se proyecta en los problemas entre el hogar y el trabajo, el aislamiento, las distracciones, la autonomía laboral y el autoliderazgo en la productividad, el compromiso laboral y el estrés de los teletrabajadores durante la pandemia, podemos percibir que se mencionan nuestras variables de estudio, sin embargo, los resultados alcanzados difieren debido a la estadística utilizada. Por consiguiente, Morelos y Lora (2021), en su estudio por evaluar la conveniencia del teletrabajo en las agencias de viajes donde se utilizó el instrumento de medición la cual fue diseñada in situ donde se aplicó a los directivos y administradores de las 26 agencias de viajes de la ciudad. Asimismo, Carbone y Linnewedel (2017), determinó una influencia entre el teletrabajo y el compromiso organizacional en donde se obtuvo información que permitió describir y demostrar empíricamente el comportamiento de las variables como una estrategia para la inserción y reinserción de personas con discapacidades, por lo tanto, el presente estudio difiere la población a nuestra investigación de estudio.

En la hipótesis específica 1, se evidencia que existe una relación entre el teletrabajo autónomo y el compromiso organizacional con un resultado de  $\chi^2=27,083$  y sig. Bilateral=0,000 lo cual permite afirmar de la autonomía de los trabajadores mediante el ambiente laboral, la facilidad de cumplimiento de funciones y el lugar de trabajo a elegir con el compromiso a la organización.

Los resultados con similitud nos indica, García (2022), en su investigación sobre su objetivo específico de evaluar la relación entre las modalidades del trabajo y la productividad laboral, lo cual se logró como resultado que existe una relación directa entre la dimensión y la variable dependiente, sin embargo, mencionan que se debe determinar un espacio en casa para separar el ámbito laboral con lo familiar estableciendo límites y normas con el fin de no generar conflictos.

En cuanto a la diferencia tenemos, Tamara (2021), en su investigación con respecto a su hipótesis específica de conocer si existe una relación significativa entre el teletrabajo y la eficacia de los cirujanos dentistas, lo cual mediante el resultado obtenido se evidencio como el teletrabajo contribuye en positiva o negativamente en la productividad en la organización, dado a su población difiere con esta investigación.

En la hipótesis específica 2, se evidencia que existe una relación entre el teletrabajo suplementario y el compromiso organizacional con un resultado de chi-cuadrado=10,501 y sig. Bilateral=0,000 lo cual permite afirmar que los indicadores como los beneficios, horarios flexibles y los recursos tecnológicos que poseen los trabajadores se relacionan con el compromiso con la empresa.

Los resultados con similitud nos mencionan, Herrera y Quispe (2021), nos menciona que el reconocimiento, entorno físico y comodidades fueron los que se mostraron con mayor nivel de vinculación con el compromiso laboral debido que las condiciones del teletrabajo se debe mantener una calidad de satisfacción laboral en cada trabajador para la continuidad del desarrollo de la organización.

En la hipótesis específica 3, se evidencia que existe una relación entre el teletrabajo móvil y el compromiso organizacional con un resultado de chi-cuadrado=16,913 y sig. Bilateral=0,000 lo cual permite corroborar que los trabajadores acceden al uso de dispositivos móviles obteniendo una mejor ejecución en sus actividades por lo cual permite la relación con el compromiso organizacional.

Los resultados con similitud nos indica, Barreto (2021), nos menciona que las herramientas tecnológicas en el teletrabajo se relacionan con la productividad laboral, resultando muy importante e interesante, señalando que ha sido un vínculo fundamental y significativo, por la forma como la administración y la Gerencia de Tecnología se ha manifestado ante la crisis sanitaria y a la necesidad de la continuidad de las labores.

Finalmente, se demostró en la presente investigación que existe una influencia entre el teletrabajo y el compromiso organizacional, sin embargo, se recomienda para futuras investigaciones que se indague respecto al teletrabajo donde se pueda encontrar mayor información de esta modalidad de trabajo dado que, se utilizó en

la gran mayoría de organizaciones debido al confinamiento, en tal sentido, permite expectativas en los trabajadores generando un gran aporte positivo en lo laboral, personal y familiar.

#### IV. CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general y los objetivos específicos plasmadas en la presente, detallamos las siguientes conclusiones:

**Primero:** De acuerdo al objetivo general, se comprobó que el teletrabajo si influye de manera significativa en el compromiso organizacional en la empresa de call center, Ate 2022, ello se evidenció de acuerdo a los resultados conseguidos en el chi cuadrado  $X^2 = \text{sig. } 0.000$  dentro de la significancia  $= < 0.05$  definido y en el resultado de la bondad de ajuste de la regresión logística ordinal, se verificó que  $X^2 = 27,501$ ,  $df = 3$ ,  $\text{sig. } = 0.000$  que debido a que es menor al sig. establecido “ $p < 0.05$ ” y el resultado de Nagelkerke (0.121), por la variación de las variables, exponiendo de esta manera que el teletrabajo influye en un 12.1% en el compromiso organizacional en una empresa de call center, Ate 2022.

**Segundo:** Con respecto al objetivo específico número 1, se concluye que, si existe una influencia entre el teletrabajo autónomo para el compromiso organizacional, en los colaboradores de una empresa de call center, Ate 2022, expuesta por los resultados del chi cuadrado siendo el nivel de significancia 0.000 y comprobado por la regresión ordinal.

**Tercero:** En cuanto al segundo objetivo específico, se concluye, el teletrabajo suplementario influye de manera significativa en el compromiso organizacional, en los colaboradores de una empresa de call center, Ate 2022, la cual se demostró bajo el análisis estadístico del chi cuadrado con la que se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 y comprobado por la regresión ordinal.

**Cuarto:** Por último, en tanto al objetivo específico, se concluye y evidencia que, existe una influencia significativa entre el teletrabajo móvil y el compromiso organizacional, en los colaboradores de una empresa de call center, Ate 2022, misma que fue demostraba por los resultados del chi cuadrado, con un nivel de significancia de 0.000 y comprobado por la regresión ordinal, lo que también nos permite comprobar la influencia de las mismas.

## V. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados que se han obtenido en la presente, brindamos las siguientes recomendaciones:

**Primero:** En vista a la influencia que existe de la variable teletrabajo en el compromiso organizacional, se recomienda realizar afiches, carteles, etc donde informen acerca de los beneficios laborales que tienen los colaboradores, para que de esta manera sientan que la compañía, piensa y está siendo empático con los colaboradores, para que de esta manera puedan sobrellevar el teletrabajo y se vean involucrados y beneficiados, generando así un mayor compromiso organizacional, parte importante también es que cada colaborador tenga su equipo con sus respectivas revisiones técnicas, claramente con quienes estarán trabajando de forma remota, con la finalidad de impulsar elocuentemente el compromiso organizacional.

**Segundo:** Por otro lado, al tener influencia la variable teletrabajo autónomo en el compromiso organizacional, recomendamos que se proponga nuevas políticas para el teletrabajador autónomo, creando capacitaciones, feedback, etc, donde se puedan indicar que si bien es cierto se cuenta con autonomía, pero deben tener en cuenta que se debe respetar los horarios laborales, así como buscar espacios adecuados para ejecutar sus tareas, muy aparte de ellos, dichas políticas también deben tenerse en cuenta para que los mismos puedan tomar este modelo como características destacada, para poder compartir más tiempo con, por otro lado, todo lo mencionado puede ser beneficio para los colaboradores, sin embargo, se debe tener en cuenta que para ello deben cumplir con las expectativas o metas planteadas por cada empresa u compañía. Si bien es cierto se cuenta con distintos beneficios, existen indicadores de medición donde permite verificar que colaborador si está rindiendo productivamente en la empresa.

**Tercero:** Considerando la influencia de las variables teletrabajo suplementario en el compromiso organizacional, se recomienda diseñar estrategias de difusión o publicidad donde puedan verificarse los distintos beneficios que puede tener un teletrabajador bajo dicha modalidad, o los consejos para llevar a cabo la misma, se recomienda también a las empresas que para nuevas contrataciones sé que



brinden la opción del trabajo suplementario y que se realicen un análisis psicológico especializado a quienes deseen dicha modalidad, recordando que este debe ser voluntario para lograr un resultado satisfactorio y el compromiso de los colaboradores. Por ello, se considera importante la realización de encuestas, entrevistas, etc, de manera que se puedan establecer oportunidades de mejora para ambas modalidades y trabajadores involucrados, como nuevas contrataciones, cabe mencionar que, muy aparte de ello brindar el teletrabajo suplementario, debe también tener beneficios para los que acepte la misma tales como bonos, movilidad para el desplazamiento del colaborador, etc.

**Cuarto:** Teniendo en cuenta la influencia de la variable teletrabajo móvil en el compromiso organizacional, se recomienda que exista monitoreo continuo para los trabajadores que realizan sus tareas bajo esta modalidad, pues sus actividad laborales permiten que ellos se ausenten de las oficinas u hogar, cabe mencionar que, también se debe capacitar a los colaboradores para que puedan dar uso a las plataformas de videollamadas y otras herramientas como Microsoft Teams para no solo facilitar el intercambio de información laboral, sino también para mantener conexiones sociales entre colaboradores, reduciendo la probabilidad de que los empleados se sientan aislados, y esta manera facilitar el trabajo y brindarles las mejores condiciones de teletrabajo posibles.

## REFERENCIAS

- Álvarez Risco, A. (2020). *Justificación de la investigación*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales.  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Ambrosio. (2017, 1 diciembre). Libro Blanco. Recuperado 12 de octubre de 2020, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/documento-funcional---el-libro-blanco-el-abc-del-teletrabajo-en-colombia>
- Ángel Acevedo-Duque, Romel Ramón González-Díaz, Claudio González-Delard, Lisette Sánchez Díaz. Teletrabajo como estrategia emergente en la educación universitaria en tiempos de pandemia. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 460-476.  
<https://doaj.org/article/0d8983d9f0f641819c3847d6b96c4f73>
- Araya, S., Díaz, V., & Rojas-, Luperfina E. (2020). Compromiso Organizacional de funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización. Propósitos y Representaciones, 8(3), e428.  
<https://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.428>
- Barreto, G. (2021). *El Teletrabajo y la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria al 2021*. [tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73852/Barreto\\_DGY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73852/Barreto_DGY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bellasmin, K. y Torres, N. (2021). *Trabajo remoto y comportamiento organizacional durante la pandemia covid19 en una empresa constructora, Surco 2021*. tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84305>
- Bustamante, M., Campos, R., y Lapo, M. (2022). Percepción del teletrabajo de directivos y supervisores de empresas de la Región del Maule (Chile) en

- tiempos de la pandemia COVID-19. *Información Tecnológica*, 33(1), 157–168.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000100157>
- Cano, K. y Vigilio, C.(2021). *Diseño organizacional y teletrabajo en una empresa de call center, Cercado de Lima, 2020*. [tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80540>
- Cao, W. (2019). Translation of the film titles from Spanish to Chinese: a Descriptive and Quantitative Approach. Universidad Complutense de Madrid. Madrid: Gale Onefile. <https://n9.cl/t4cw>
- Carbone, A. y Linnewedel, I.(2017). *Teletrabajadores con discapacidad en estrategias de inserción y reinserción y su compromiso organizacional, Gran Caracas 2016-2017*. [tesis de licenciatura, Universidad católica Andrés Bello].  
[http://w2.ucab.edu.ve/tl\\_files/escuela\\_ciencias\\_sociales/Trabajo%20de%20Grado/06%20CARBON E%20LINNEWEDEL%20Tesis%20Ana%20Teresa%20Carbone%20e%20I ka%20Linnewedel.pdf](http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/06%20CARBON%20E%20LINNEWEDEL%20Tesis%20Ana%20Teresa%20Carbone%20e%20I%20ka%20Linnewedel.pdf)
- Cornejo, F. (2021) Compromiso Laboral y la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2020. Ediciones de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2125>
- Diazgranados, L., Vallecilla, L., Diazgranados, C., Gómez, S., Montenegro, J. y Almanza, J. (2018). *Derecho Laboral en Colombia*. Editorial Universidad Católica de Colombia.  
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23052/1/derecho-laboral-en-colombia.pdf>
- Galanti, T. Guidetti, G. Mazzei, e. Zappalá, s. y Toscano, F. (2021). Working from home during the COVID-19 outbreak. The impact on employee productivity, engagement, and remote work stress. *Wolters Kluwer Public Health Emergency Collection*, 63(7) 426-432.  
[https://www.researchgate.net/publication/351070493\\_Work\\_From\\_Home\\_During\\_the\\_COVID-](https://www.researchgate.net/publication/351070493_Work_From_Home_During_the_COVID-)

19\_Outbreak\_The\_Impact\_on\_Employees'\_Remote\_Work\_Productivity\_Engagement\_and\_Stress

García, W. (2022). *El teletrabajo y la productividad laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de la provincia de Morropón, Piura 2020*. [tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/79973>

García, Elizabeth, y Sánchez, Raquel. (2020). Prevalencia de trastornos musculoesqueléticos en docentes universitarios que realizan teletrabajo en tiempos de COVID-19. *Anales de la Facultad de Medicina*, 81(3), 301-307. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v81i3.18841>

Gave, J. (2022). *Compromiso organizacional y la calidad de servicios de la financiera Crediscotía en agencia Huancayo – 2021*. [tesis de Maestría, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental.

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11210/1/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Gave\\_Parraga\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11210/1/IV_PG_MRHGO_TE_Gave_Parraga_2022.pdf)

Gilroy, S., Kaplan, B., Reed, D., Koffarnus, M., & Hantula, D. (2018). The Demand Curve Analyzer: Behavioral economic software for applied researchers. *Research Gate*, 3(110), 1-37. doi:10.1002/jeab.479

Escudero, L. y Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala: Editorial UTMACH. <https://cutt.ly/knY6VzH>

Espinoza, E. (2018). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa*. Obtenido de: <https://bit.ly/3xwnfsl>.

Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

Gallardo, R., y Whitacre, B. (2018). 21st century economic development: Telework and its impact on local income. *Regional Science Policy & Practice*, 10(2), 103-123. <https://doi.org/10.1111/rsp3.12117>

Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Por las rutas de la investigación cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico : Mc Grill Han.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas*

cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, ¿S.A. de C. V. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64785777/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_LAS\\_RUTA-with-coverpagev2.pdf?Expires=1636264945&Signature=aRDOIH~9VgnApug1VoSk1G~c4evkF7ZUoUFbASwMoudQXerjtwmvB2sHPmAeZ3S3e3tTji7hBe7z~ovWDAFsxLdH9KMP9M3Zi6n4WvDjRFg5vvDfe](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64785777/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA-with-coverpagev2.pdf?Expires=1636264945&Signature=aRDOIH~9VgnApug1VoSk1G~c4evkF7ZUoUFbASwMoudQXerjtwmvB2sHPmAeZ3S3e3tTji7hBe7z~ovWDAFsxLdH9KMP9M3Zi6n4WvDjRFg5vvDfe)

Herrera, K. y Quispe, Y. (2021). *Teletrabajo: Un análisis de la satisfacción y compromiso laboral en las personas*. [tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión.

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5018/Karina\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5018/Karina_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hung-Yu,. Tsai (2022) The role of job insecurity in emotional exhaustion and work engagement during the COVID-19 pandemic : el efecto moderador de la recompensa organizacional y las políticas de cuidado ), International Journal of Social Psychology, 37:1, 1-32, DOI: 10.1080/02134748.2021.1992887

López, E., Saavedra, J., Diaz del Águila, F., y Paredes Sánchez, C. I. (2022). Compromiso organizacional y su relación con la productividad de los docentes de educación superior. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(2), 1-28. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1862](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1862)

Maldonado, J. E. (2018). Metodología de la Investigación Social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Ediciones de la U [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97489/Cuzco\\_RJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97489/Cuzco_RJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mamani, I. y Salas, K. (2021). *El trabajo remoto y su relación con el comportamiento organizacional en una organización no gubernamental, Moquegua 2021*. [tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94363>

Mendoza, D., Florian, S., Ruiz, R. y Valle, N. (2021). Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana. *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/09-informe-tecnico-mercado-laboral-jun-jul-ago-2021.pdf>

- Morelos-Gómez, J. y Lora-Guzmán, H. (2021). Análisis del teletrabajo en las agencias de viajes turísticas en Cartagena, Colombia. *Saber, Ciencia y Libertas*, 16(1), 116–127. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2021v16n1.7522>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá: Ediciones de la U
- Peiró, J., y Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el covid-19 y los retos que plantea. *IvieLAB*, 1–10
- Quiñonez, E. y Soriano, J.(2021). Teletrabajo y síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Continental, Huancayo, 2020. [Grado de Bachiller, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10377>
- Quispe, A., y Fernández, G. (2021). Teletrabajo en las entidades públicas, una necesidad y prioridad en la actualidad. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3513-3533. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.547](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.547)
- Rasinger, S. (2020). *La investigación cuantitativa en lingüística: Una introducción*. Ediciones Akal. [https://www.akal.com/libro/la-investigacion-cuantitativa-en-linguistica\\_35208/](https://www.akal.com/libro/la-investigacion-cuantitativa-en-linguistica_35208/)
- Rodríguez, D. (2020). Investigación aplicada: características, definición, ejemplos. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacionaplicada/>
- Salazar, M., Icaza, M., y Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rusx>
- Swart, L., Kramer, S., Ratele, K., & Seedat, M. (2019). Non-experimental research designs:: Investigating the spatial distribution and social ecology of male homicide. *ResearchGate*, 19-35. doi:DOI:10.18772/22019032750.7
- Támara, E. (2021). *Teletrabajo y productividad laboral de los cirujanos dentistas en la red de salud Chanchamayo, Junín - 2020*. [tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64272>

Valero, I. Riaño, M. (2020). Teletrabajo: Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia. Arch Prev Riesgos Labor [Internet]: <https://archivosdeprevencion.eu/index.php/aprl/article/view/9>

## ANEXO N.º 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>Teletrabajo</b>	Una opción de organización del trabajo, que radica en el desarrollo de actividades pagadas o la prestación de servicios a terceros empleando como soporte las herramientas de las tecnologías de la información y comunicación para la relación entre el empleado y la empresa, sin exigir la asistencia de manera presencial del trabajador dentro de la organización. (Ambrosio, 2017).	La variable teletrabajo se medirá a través de las dimensiones formuladas por Ambrosio, se evaluará utilizando el instrumento de cuestionario con valores tipo likert, en cuanto a la recopilación de datos mediante la encuesta.	Autónomo	- Ambiente laboral en su hogar	1- 2	Ordinal
			Suplementario	- Facilidad de cumplimiento de funciones	3 - 4	
				- Lugar de trabajo a elegir	5 - 6	
			Móvil	- Beneficios Sociales	7 - 9	
				- Horarios Flexibles	10 - 11	
				- Recursos Tecnológicos	12 - 13	
				- Dispositivos móviles	14 - 15	
				- Paquete de datos asumidos por la empresa	16 - 17	
				- Soporte tecnológico	18 - 20	

Fuente: adaptado de (Ambrosio, 2017).



Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>Compromiso organizacional</b>	Es un proceso que permite la identificación en base a la importancia del trabajo y la utilidad de las funciones realizadas, asimismo incide en la satisfacción y entusiasmo que se refleja por el cumplimiento de una labor, en la que considera la aprobación y afinidad de la visión y misión de la organización, con la aspiración de permanecer como miembros activos. (Infante (2018))	La variable compromiso organizacion al se desarrollará a través de las dimensiones propuestas por el autor Infante se evaluará por medio del cuestionario con valores del tipo Likert.	Afectivo	- Empatía	1 - 2	Ordinal
				- Elección personal		
				- Emociones	3 - 4	
			De continuidad	- Fidelización de la organización	5 - 6	
				- Beneficios laborales		
				- Actitud consciente	7 - 8	
			Normativo	-Obligación	9 - 11	
				- Lealtad		
				- Deber moral		
					12 - 13	
		14 - 16				
		17 - 18				
		19 - 20				

Fuente: adaptado de (Infante, 2018)

## ANEXO N.º2: INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO TELETRABAJO

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrarás preguntas con respecto a la variable teletrabajo. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta con una **X** según corresponda. Recuerda marcar sólo una alternativa.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

Nunca = 1  
Casi nunca = 2  
A veces = 3  
Casi siempre = 4  
Siempre = 5

Nº	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
1.	El lugar donde realizas tus labores remotas es tu hogar y espacio de aislamiento global.					
2.	Las condiciones laborales desde su hogar son óptimas					
3.	El empleador le ha otorgado los recursos requeridos para desarrollar el teletrabajo.					
4.	El empleador te capacita siempre para un mejor compromiso laboral.					
5.	Siente que tiene autonomía para organizar su horario laboral.					
6.	Tiene autonomía para elegir su lugar de trabajo.					
7.	Goza usted de beneficios laborales bajo la modalidad de teletrabajo.					
8.	Usted recibe incentivo, salarios y reconocimientos por su buen trabajo.					
9.	La empresa cubre con los gastos adicionales como el servicio de luz e internet.					
10.	Se respeta la cantidad de horas de su jornada laboral por parte de la empresa.					
11.	Se cumplen las actividades laborales dentro de la jornada de trabajo diario.					
12.	La empresa le facilita equipos tecnológicos para la ejecución de su labor.					
13.	Dispone de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones para realizar su trabajo.					
14.	La empresa le brinda un teléfono móvil corporativo para realizar su teletrabajo.					
15.	La empresa le brinda teléfono con datos móviles para que pueda realizar el teletrabajo.					
16.	Tiene una conexión de internet que le permita rapidez y estabilidad.					
17.	Los datos móviles que le brinda la empresa son suficientes para desarrollar su trabajo en el mes.					
18.	El teléfono móvil con el que cuenta le permite contar con todas las aplicaciones para desarrollar el teletrabajo.					
19.	La empresa le brinda capacitaciones sobre el uso de los dispositivos móviles.					
20.	Tiene facilidad para intercambiar información laboral utilizando diferentes herramientas tecnológicas.					

**Gracias por completar el cuestionario.**

## CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrarás preguntas con respecto al compromiso organizacional. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta con una **X** según corresponda. Recuerda marcar sólo una alternativa

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

Nunca = 1  
 Casi nunca = 2  
 A veces = 3  
 Casi siempre = 4  
 Siempre = 5

Nº	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
1.	Siente que la empresa es empática con la labor que hace.					
2.	El apoyo entre sus compañeros y la empresa es constante.					
3.	La empresa tiene mucho valor sentimental para usted.					
4.	Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa.					
5.	La empresa está comprometida, en hacerlo sentir bien dentro de ella.					
6.	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.					
7.	Responde con fidelidad el buen funcionamiento en su área de trabajo.					
8.	Permanecer en esta empresa es tanto una necesidad material como una voluntad personal.					
9.	Ha tenido otras/distintas alternativas laborales.					
10.	Considera que otras empresas le brindan mejores beneficios.					
11.	Se encuentra conforme con los beneficios laborales que le brinda su empresa.					
12.	Han pensado/considerado en cambiar de empresa para mejorar el desarrollo y beneficio personal.					
13.	Considera que continúa en la empresa por los beneficios que obtiene ahí.					
14.	La empresa donde trabajo merece mi compromiso y mi lealtad.					
15.	Considera que está muy comprometido con su empresa.					
16.	Si dejara su empresa en este momento se sentiría culpable/vacío.					
17.	Cumple con sus responsabilidades y deberes por obligación.					
18.	Se siente contento con todas las oportunidades/beneficios que le brinda su empresa.					
19.	Siento que tengo el deber moral de permanecer en la empresa donde estoy actualmente.					
20.	Realmente siento los problemas de esta organización como propios.					

**Gracias por completar el cuestionario.**

### ANEXO N.º 3: CÁLCULO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{N Z^2 \alpha p q}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \alpha p q}$$

En donde:

$$N = 200$$

$$\alpha = 0.05$$

$$z = 1.96$$

$$p = 0.49$$

$$q = 0.51$$

$$\varepsilon = 0.05$$

Por lo tanto, se obtendrá:

$$n = \frac{200 * 1.96^2 * 0.49 * 0.51}{0.05^2 (200 - 1) + 1.96^2 * 0.49 * 0.51} = 131.73$$

## ANEXO N.º 4: VALIDACIONES DE LOS JUECES CON SU V AIKEN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Señor: Dr. FEDERICO ALFREDO SUASNABAR UGARTE  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **El teletrabajo y compromiso organizacional en una empresa de call center, Ate 2022** siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma  
Masciotti Reyna, Flor de María  
DNI. N.º 47499849

Firma  
Anzeles Durand, Lucia Britney  
DNI. N.º 71287257



## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el teletrabajo

N°	DIMENSIÓN 8 / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	L	A	M	D	L	A	M	D	L	A	
<b>DIMENSIÓN 1: AUTÓNOMO</b>														
<b>Indicador: Ambiente laboral en su hogar</b>														
1	El lugar donde realizas tus labores remotas es tu hogar y espacio de aislamiento global.				X			X						X
2	Las condiciones laborales desde su hogar son óptimas.				X			X						X
<b>Indicador: Facilidad de cumplimiento de funciones</b>														
3	El empleador le ha otorgado los recursos requeridos para desarrollar el teletrabajo.				X			X						X
4	El empleador te capacita siempre para un mejor compromiso laboral.				X			X						X
<b>Indicador: Lugar de trabajo a elegir</b>														
6	Siente que tiene autonomía para organizar su horario laboral.				X			X						X
8	Tiene autonomía para elegir su lugar de trabajo.				X			X						X
<b>DIMENSIÓN 2: SUPLEMENTARIO</b>														
<b>Indicador: Beneficios Sociales</b>														
7	Goza usted de beneficios laborales bajo la modalidad de teletrabajo.				X			X						X
8	Usted recibe incentivo, salarios y reconocimientos por su buen trabajo.				X			X				X		
9	La empresa cubre con los gastos adicionales como el servicio de luz e internet.				X			X						X
<b>Indicador: Horarios Flexibles</b>														
10	Se respeta la cantidad de horas de su jornada laboral por parte de la empresa.				X			X						X
11	Se cumplen las actividades laborales dentro de la jornada de trabajo diario.				X			X						X
<b>Indicador: Recursos tecnológicos</b>														
12	La empresa le facilita equipos tecnológicos para la ejecución de su labor.				X			X						X
13	Dispone de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones para realizar su trabajo.				X			X						X
<b>DIMENSIÓN 3: MÓVIL</b>														
<b>Indicador: Dispositivos móviles</b>														
14	La empresa le brinda un teléfono móvil corporativo para realizar su teletrabajo.				X			X						X
16	La empresa le brinda teléfono con datos móviles para que pueda realizar el teletrabajo.				X			X						X
<b>Indicador: Paquete de datos asumidos por la empresa</b>														
18	Tiene una conexión de internet que le permita rapidez y estabilidad.				X			X						X
17	Los datos móviles que le brinda la empresa son suficientes para desarrollar su trabajo en el mes.				X			X						X
<b>Indicador: Soporte tecnológico</b>														



18	El teléfono móvil con el que cuenta le permite contar con todas las aplicaciones para desarrollar el teletrabajo.				X			X						X
19	La empresa le brinda capacitaciones sobre el uso de los dispositivos móviles.				X			X						X
20	Tiene facilidad para intercambiar información laboral utilizando diferentes herramientas tecnológicas.				X			X						X

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. : FEDERICO ALFREDO SUASNABART UGARTE

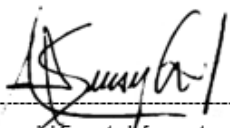
DNI: 09078477

Especialidad del validador: FINANZAS - PROYECTOS

LIMA 14 de septiembre del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

Especialidad

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el compromiso organizacional**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: Afectivo</b>													
	Indicador: Empatía													
1	Siente que la empresa es empática con la labor que hace.				X			X			X			
2	El apoyo entre sus compañeros y la empresa es constante.				X			X			X			
	Indicador: Elección personal													
3	La empresa tiene mucho valor sentimental para usted				X			X			X			
4	Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa.				X			X			X			
	Indicador: Emociones													
5	La empresa está comprometida, en hacerlo sentir bien dentro de ella.				X			X			X			
6	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.				X			X			X			
	<b>DIMENSIÓN 2: De continuidad</b>													
	Indicador: Fidelización de la organización													
7	Responde con fidelidad el buen funcionamiento en su área de trabajo.				X			X			X			
8	Permanecer en esta empresa es tanto una necesidad material como una voluntad personal.				X			X			X			
	Indicador: Beneficios laborales													
9	Ha tenido otras/distintas alternativas laborales				X			X			X			
10	Considera que otras empresas le brindan mejores beneficios.				X			X			X			
11	Se encuentra conforme con los beneficios laborales que le brinda su empresa.				X			X			X			
	Indicador: Actitud consciente													
12	Han pensado/considerado en cambiar de empresa para mejorar el desarrollo y beneficio personal.				X			X			X			
13	Considera que continúa en la empresa por los beneficios que obtiene ahí.				X			X			X			
	<b>DIMENSIÓN 3: Normativo</b>													
	Indicador: Obligación													
14	La empresa donde trabajo merece mi compromiso y mi lealtad.				X			X			X			
15	Considera que esta muy comprometido con su empresa.				X			X			X			
16	Si dejara su empresa en este momento se sentiría culpable/vacío				X			X			X			
	Indicador: Lealtad													
17	Cumple con sus responsabilidades y deberes por obligación.				X			X			X			
18	Se siente contento con todas las oportunidades/beneficios que le brinda su empresa.				X			X			X			
	Indicador: Deber moral													



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

19	Siento que tengo el deber moral de permanecer en la empresa donde estoy actualmente.				X			X			X			
20	Realmente siento los problemas de esta organización como propios.				X			X			X			

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. : FEDERICO ALFREDO SUASNABAR UGARTE

DNI: 09078477

Especialidad del validador: FINANZAS - PROYECTOS

LIMA 14 de septiembre del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad

---

Señor: Mgr. Carlos Alberto Sarango Seminario  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

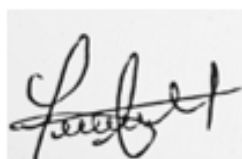
El título del proyecto de investigación es: **El teletrabajo y compromiso organizacional en una empresa de call center, Ate 2022** siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

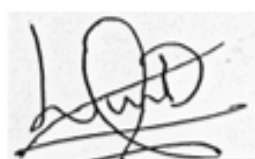
- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma  
Masciotti Reyna, Flor de María  
DNI N° 47499849



Firma  
Angeles Durand, Lucia Britney  
DNI N° 71287257



## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el teletrabajo

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
<b>DIMENSIÓN 1: AUTÓNOMO</b>														
<b>Indicador: Ambiente laboral en su hogar</b>														
1	El lugar donde realizas tus labores remotas es tu hogar y espacio de aislamiento global.			X			X					X		
2	Las condiciones laborales desde su hogar son óptimas.			X			X							X
<b>Indicador: Facilidad de cumplimiento de funciones</b>														
3	El empleador le ha otorgado los recursos requeridos para desarrollar el teletrabajo.			X			X					X		
4	El empleador te capacita siempre para un mejor compromiso laboral.			X			X					X		
<b>Indicador: Lugar de trabajo a elegir</b>														
5	Siente que tiene autonomía para organizar su horario laboral.			X			X							X
6	Tiene autonomía para elegir su lugar de trabajo.			X			X							X
<b>DIMENSIÓN 2: SUPLEMENTARIO</b>														
<b>Indicador: Beneficios Sociales</b>														
7	Goza usted de beneficios laborales bajo la modalidad de teletrabajo.			X			X							X
8	Usted recibe incentivo, salarios y reconocimientos por su buen trabajo.			X			X							X
9	La empresa cubre con los gastos adicionales como el servicio de luz e internet.			X			X							X
<b>Indicador: Horarios Flexibles</b>														
10	Se respeta la cantidad de horas de su jornada laboral por parte de la empresa.			X			X							X
11	Se cumplen las actividades laborales dentro de la jornada de trabajo diario.			X			X							X
<b>Indicador: Recursos tecnológicos</b>														
12	La empresa le facilita equipos tecnológicos para la ejecución de su labor.			X			X							X
13	Dispone de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones para realizar su trabajo.			X			X							X
<b>DIMENSIÓN 3: MÓVIL</b>														
<b>Indicador: Dispositivos móviles</b>														
14	La empresa le brinda un teléfono móvil corporativo para realizar su teletrabajo			X			X							X
15	La empresa le brinda teléfono con datos móviles para que pueda realizar el teletrabajo.			X			X							X
<b>Indicador: Paquete de datos asumidos por la empresa</b>														
16	Tiene una conexión de internet que le permita rapidez y estabilidad.			X			X							X
17	Los datos móviles que le brinda la empresa son suficientes para desarrollar su trabajo en el mes.			X			X							X
<b>Indicador: Soporte tecnológico</b>														

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

18	El teléfono móvil con el que cuenta le permite contar con todas las aplicaciones para desarrollar el teletrabajo.			X			X							X
19	La empresa le brinda capacitaciones sobre el uso de los dispositivos móviles.			X			X							X
20	Tiene facilidad para intercambiar información laboral utilizando diferentes herramientas tecnológicas			X			X							X

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr: Carlos Alberto Sarango Seminario            DNI: 40339577

Especialidad del validador: **Magister**

LIMA 14 de septiembre del 2022



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el compromiso organizacional

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: Afectivo</b>													
	<b>Indicador: Empatía</b>													
1	Siente que la empresa es empática con la labor que hace.			X				X					X	
2	El apoyo entre sus compañeros y la empresa es constante.			X				X					X	
	<b>Indicador: Elección personal</b>													
3	La empresa tiene mucho valor sentimental para usted			X				X					X	
4	Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa.			X				X					X	
	<b>Indicador: Emociones</b>													
5	La empresa está comprometida, en hacerlo sentir bien dentro de ella.			X				X					X	
6	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.			X				X					X	
	<b>DIMENSIÓN 2: De continuidad</b>													
	<b>Indicador: Fidelización de la organización</b>													
7	Responde con fidelidad el buen funcionamiento en su área de trabajo.			X				X					X	
8	Permanecer en esta empresa es tanto una necesidad material como una voluntad personal			X				X					X	
	<b>Indicador: Beneficios laborales</b>													
9	Ha tenido otras/distintas alternativas laborales			X				X					X	
10	Considera que otras empresas le brindan mejores beneficios.			X				X					X	
11	Se encuentra conforme con los beneficios laborales que le brinda su empresa.			X				X						
	<b>Indicador: Actitud consciente</b>													
12	Han pensado/considerado en cambiar de empresa para mejorar el desarrollo y beneficio personal.			X				X				X		
13	Considera que continúa en la empresa por los beneficios que obtiene ahí.			X				X				X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Normativo</b>													
	<b>Indicador: Obligación</b>													
14	La empresa donde trabajo merece mi compromiso y mi lealtad.			X				X				X		
15	Considera que esta muy comprometido con su empresa.			X				X				X		
16	Si dejara su empresa en este momento se sentiría culpable/vacío			X				X				X		
	<b>Indicador: Lealtad</b>													
17	Cumple con sus responsabilidades y deberes por obligación.			X				X					X	
18	Se siente contento con todas las oportunidades/beneficios que le brinda su empresa.			X				X					X	
	<b>Indicador: Deber moral</b>													
19	Siento que tengo el deber moral de permanecer en la empresa donde estoy actualmente.			X				X				X		
20	Realmente siento los problemas de esta organización como propios.			X				X				X		



Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr. Carlos Alberto Sarango Seminario

DNI: 40339577

Especialidad del validador: Magister

LIMA 14 de septiembre del 2022

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el teletrabajo**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	N	M	D	A	N	M	D	A	N	
	<b>DIMENSIÓN 1: AUTÓNOMO</b>													
	<b>Indicador: Ambiente laboral en su hogar</b>													
1	El lugar donde realizas tus labores remotas es tu hogar y espacio de aislamiento global.				X				X				X	
2	Las condiciones laborales desde su hogar son óptimas.				X				X				X	
	<b>Indicador: Facilidad de cumplimiento de funciones</b>													
3	El empleador le ha otorgado los recursos requeridos para desarrollar el teletrabajo.				X				X				X	
4	El empleador te capacita siempre para un mejor compromiso laboral.				X				X				X	
	<b>Indicador: Lugar de trabajo a elegir</b>													
5	Siente que tiene autonomía para organizar su horario laboral.				X				X				X	
6	Tiene autonomía para elegir su lugar de trabajo.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 2: SUPLEMENTARIO</b>													
	<b>Indicador: Beneficios Sociales</b>													
7	Goza usted de beneficios laborales bajo la modalidad de teletrabajo.				X				X				X	
8	Usted recibe incentivo, salarios y reconocimientos por su buen trabajo.				X				X				X	
9	La empresa cubre con los gastos adicionales como el servicio de luz e internet.				X				X				X	
	<b>Indicador: Horarios Flexibles</b>													
10	Se respeta la cantidad de horas de su jornada laboral por parte de la empresa.				X				X				X	
11	Se cumplen las actividades laborales dentro de la jornada de trabajo diario.				X				X				X	
	<b>Indicador: Recursos tecnológicos</b>													
12	La empresa le facilita equipos tecnológicos para la ejecución de su labor.				X				X				X	
13	Dispone de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones para realizar su trabajo.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 3: MÓVIL</b>													
	<b>Indicador: Dispositivos móviles</b>													
14	La empresa le brinda un teléfono móvil corporativo para realizar su teletrabajo				X				X				X	
15	La empresa le brinda teléfono con datos móviles para que pueda realizar el teletrabajo.				X				X				X	
	<b>Indicador: Paquete de datos asumidos por la empresa</b>													
16	Tiene una conexión de internet que le permita rapidez y estabilidad.				X				X				X	
17	Los datos móviles que le brinda la empresa son suficientes para desarrollar su trabajo en el mes.				X				X				X	
	<b>Indicador: Soporte tecnológico</b>													

18	El teléfono móvil con el que cuenta le permite contar con todas las aplicaciones para desarrollar el teletrabajo.				X				X				X	
19	La empresa le brinda capacitaciones sobre el uso de los dispositivos móviles.				X				X				X	
20	Tiene facilidad para intercambiar información laboral utilizando diferentes herramientas tecnológicas				X				X				X	

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]
**Apellidos y nombres del juez validador Dr. :** AGLIBERTO CESAR CIFUENTES LA ROSA

**DNI:** 09534164

**Especialidad del validador:** ECONOMISTA

**LIMA 28 de noviembre del 2022**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**



## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el compromiso organizacional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: Afectivo</b>													
	<b>Indicador: Empatía</b>													
1	Siente que la empresa es empática con la labor que hace.				X				X				X	
2	El apoyo entre sus compañeros y la empresa es constante.				X				X				X	
	<b>Indicador: Elección personal</b>													
3	La empresa tiene mucho valor sentimental para usted				X				X				X	
4	Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa.				X				X				X	
	<b>Indicador: Emociones</b>													
5	La empresa está comprometida, en hacerlo sentir bien dentro de ella.				X				X				X	
6	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 2: De continuidad</b>													
	<b>Indicador: Fidelización de la organización</b>													
7	Responde con fidelidad el buen funcionamiento en su área de trabajo.				X				X				X	
8	Permanecer en esta empresa es tanto una necesidad material como una voluntad personal				X				X				X	
	<b>Indicador: Beneficios laborales</b>													
9	Ha tenido otras/distintas alternativas laborales				X				X				X	
10	Considera que otras empresas le brindan mejores beneficios.				X				X				X	
11	Se encuentra conforme con los beneficios laborales que le brinda su empresa.				X				X				X	
	<b>Indicador: Actitud consciente</b>													
12	Han pensado/considerado en cambiar de empresa para mejorar el desarrollo y beneficio personal.				X				X				X	
13	Considera que continúa en la empresa por los beneficios que obtiene ahí.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Normativo</b>													
	<b>Indicador: Obligación</b>													
14	La empresa donde trabajo merece mi compromiso y mi lealtad.				X				X				X	
15	Considera que esta muy comprometido con su empresa.				X				X				X	
16	Si dejara su empresa en este momento se sentiría culpable/vacío				X				X				X	
	<b>Indicador: Lealtad</b>													
17	Cumple con sus responsabilidades y deberes por obligación.				X				X				X	
18	Se siente contento con todas las oportunidades/beneficios que le brinda su empresa.				X				X				X	
	<b>Indicador: Deber moral</b>													



19	Siento que tengo el deber moral de permanecer en la empresa donde estoy actualmente.				X				X				X	
20	Realmente siento los problemas de esta organización como propios.				X				X				X	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. AGLIBERTO CESAR CIFUENTES LA ROSA

DNI: 09534164

Especialidad del validador: ECONOMISTA

LIMA 28 de noviembre del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## ANEXO N.º 5: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Tabla 1.**

*Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable Teletrabajo*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,954	20

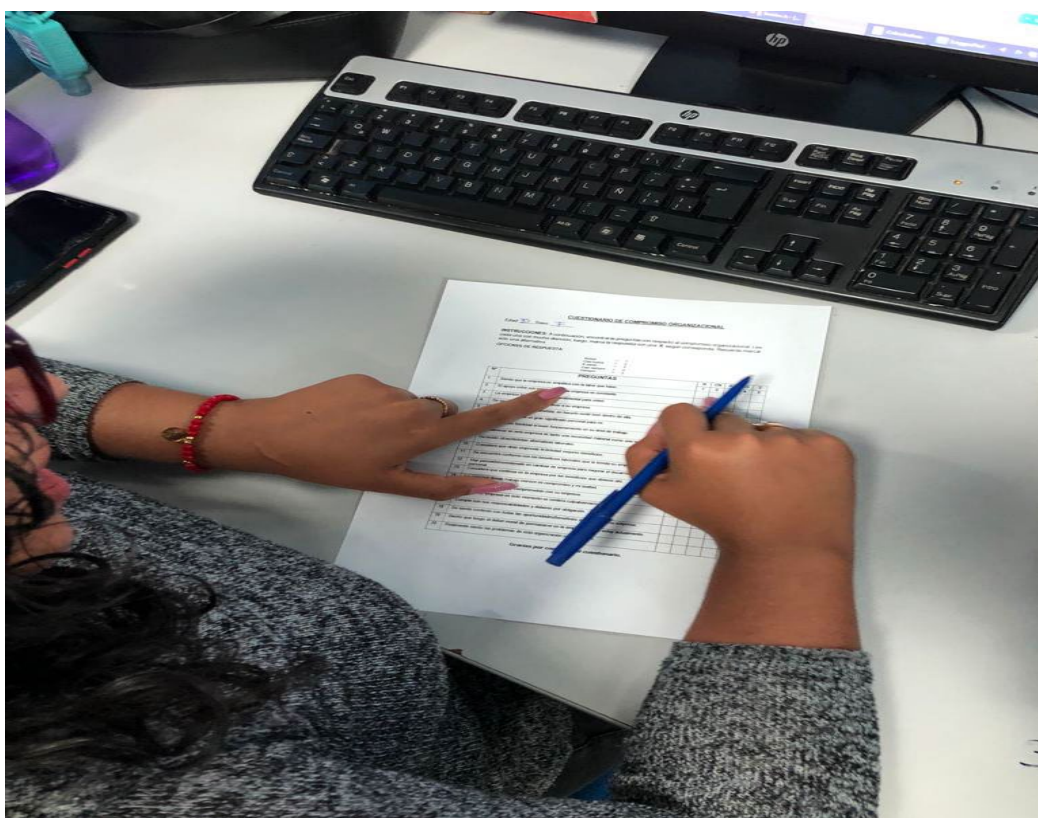
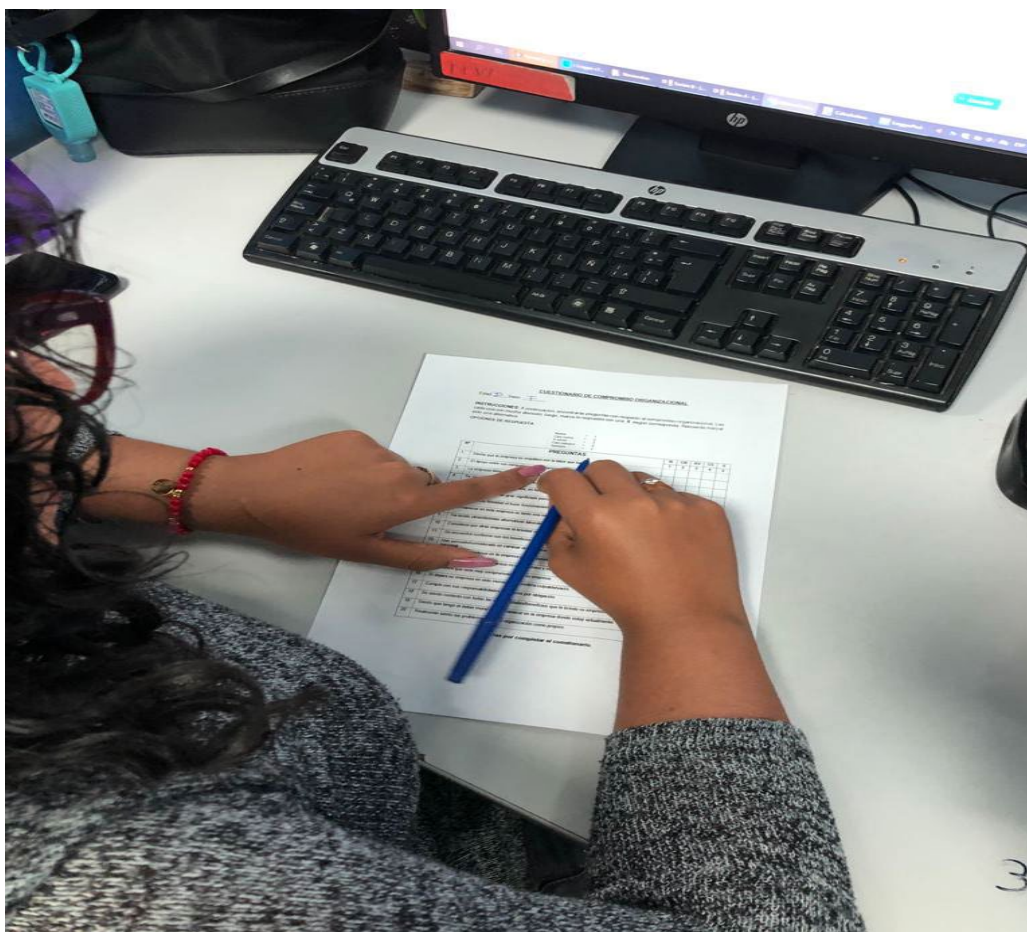
**Tabla 2.**

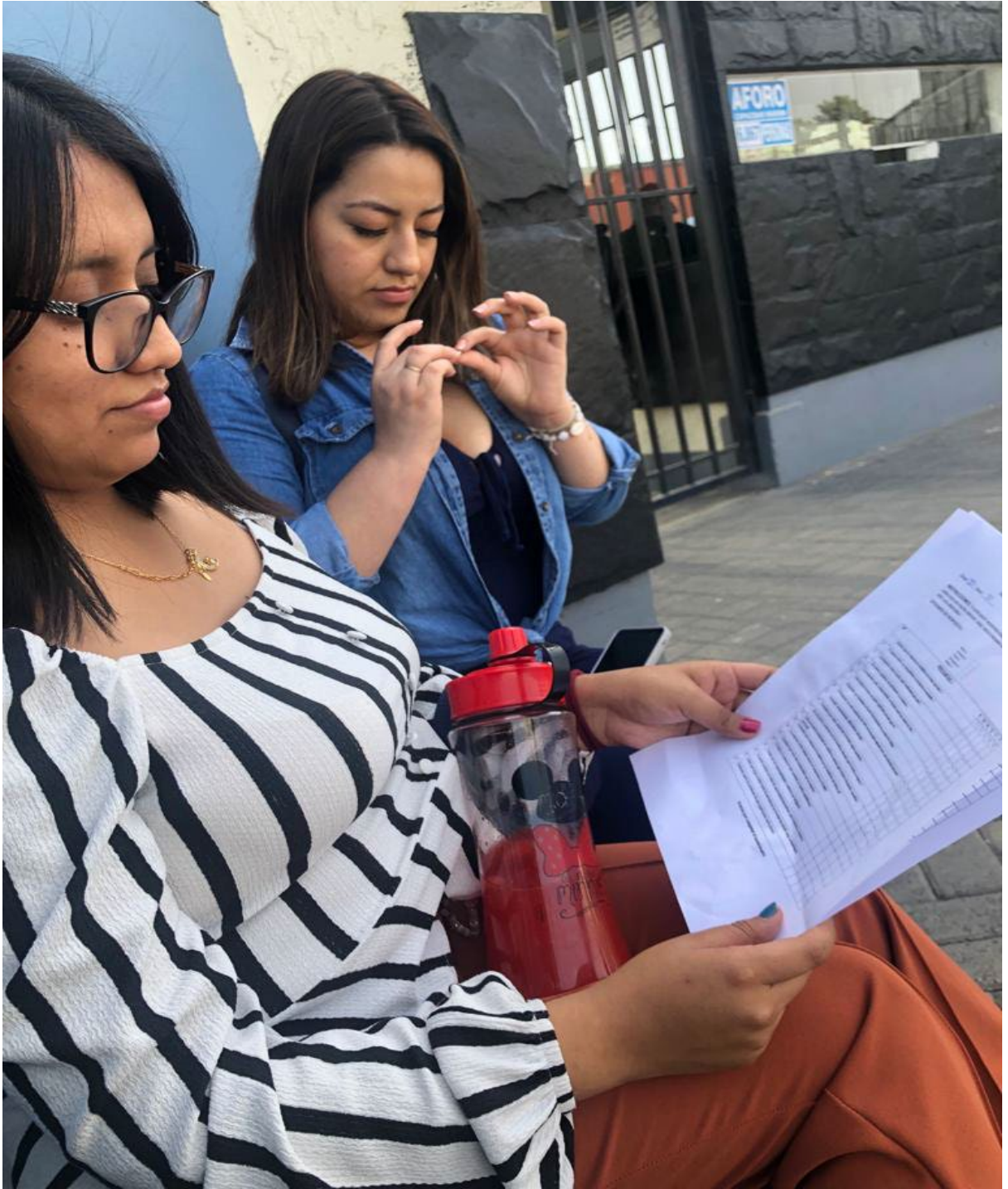
*Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable Compromiso Organizacional.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,919	20

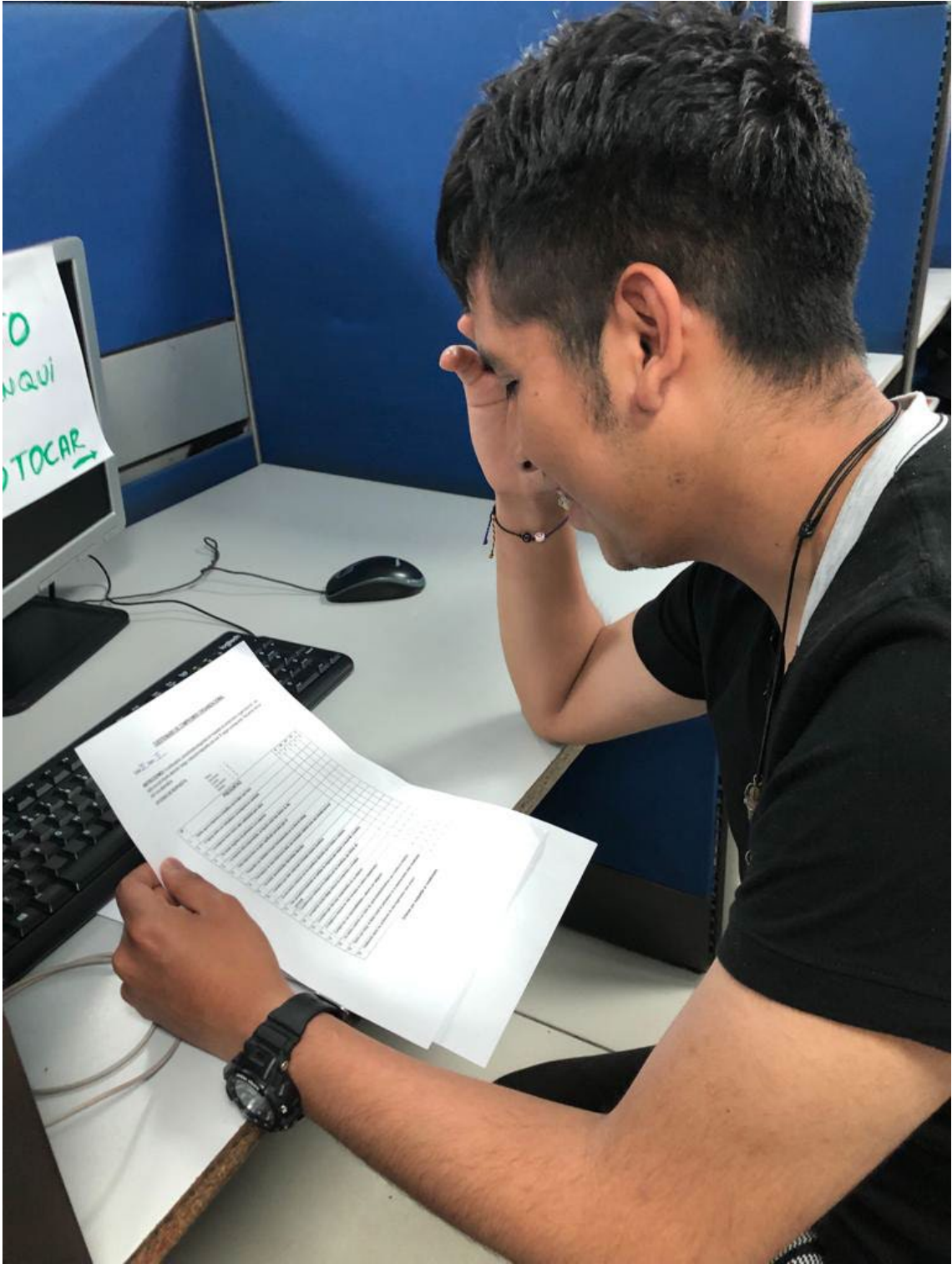


## ANEXO N.º 6: EVIDENCIAS











## ANEXO N.º 7: MATRIZ DE EVIDENCIAS INTERNAS

PLANTEAMIENTO	HIPOTESIS	RESULTADOS
HIPOTESIS GENERAL	Existe relación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional en una empresa de call center, Ate 2022	Chi - Cuadrado: 27,128 Sig. Bilateral: 0,000
HIPOTESIS ESPECIFICA 1	Existe relación entre el teletrabajo autónomo y el compromiso organizacional en los colaboradores en una empresa de call center, Ate 2022	Chi - Cuadrado: 27,083 Sig. Bilateral: 0,000
HIPOTESIS ESPECIFICA 2	Existe relación entre el teletrabajo suplementario y el compromiso organizacional de los colaboradores en una empresa de call center, Ate 2022	Chi - Cuadrado: 10,501 Sig. Bilateral: 0,033
HIPOTESIS ESPECIFICA 3	Existe relación entre el teletrabajo móvil y el compromiso organizacional de los colaboradores en una empresa call center, Ate 2022	Chi - Cuadrado: 16,913 Sig. Bilateral: 0,002

*Matriz de evidencias internas*

## ANEXO N.º 8 MATRIZ DE EVIDENCIAS EXTERNAS

### Matriz de evidencias externas

AUTOR	HIPOTESIS	RESULTADO
Bustamante et al. (2021)	Determinar la percepción y actitud de directivos y supervisores de las empresas de la Región del Maule, Chile, respecto del teletrabajo en tiempos de pandemia.	Análisis factorial explicatorio
Carbone y Linnewedel (2017)	El teletrabajo influye en el compromiso organizacional de las personas con discapacidad que se encuentran bajo situación de inserción o reinserción laboral.	R de Pearson =0,524 correlacional
Galanti et al. (2021)	Investigar el impacto que tienen los conflictos entre la familia y el trabajo, el aislamiento social, el entorno de distracción, la autonomía laboral y el autoliderazgo en la productividad, el compromiso laboral y el estrés de los empleados cuando trabajan desde casa durante la pandemia.	Regresión Lineal ( $\beta = 0,31$ ; $P < 0,01$ ) ( $\beta = 0,48$ ; $P < 0,01$ ) ( $\beta = 0,05$ ; $P > 0,05$ )
Morelos y Lora (2021)	Evaluar la conveniencia del teletrabajo en las agencias de viajes en Cartagena, Colombia	El 96% utilizan las TIC que facilita la adaptación al teletrabajo
Acevedo et al. (2021)	Analizar el teletrabajo como estrategia emergente en las organizaciones de educación universitaria ante la situación de la pandemia de los inicios del año 2020 en Santiago de Chile	Nivel de confianza: 0,92
Quiñonez y Soriano (2021)	Existe relación entre el Teletrabajo y el cansando emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020	Rho de Spearman: -.452 correlación moderada
Mamani y Salas (2021)	Existe relación significativa entre el trabajo remoto y el comportamiento organizacional en una organización no gubernamental, Moquegua 2021	R de Pearson valor positivo de 0,758 sig= 0,000
García (2022)	Evaluar la relación entre las modalidades del trabajo y la productividad laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (Ugel) de la provincia de Morropón-Piura, 2020.	Valor de Rho de Spearman= 0,805
Tamara (2021)	Existe una relación significativa entre el teletrabajo y la eficacia de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020	Valor de Rho de Spearman= 0,334 correlación positiva debil
Gave (2022)	Existe una relación directa y significativa entre el compromiso afectivo y la calidad de servicios en la agencia Huancayo de la financiera Crediscotia – 2021	Nivel de correlación de Pearson de 0.945 y una significancia de 0.000.

Cano y Vigilio (2021)	Existe relación significativa entre el diseño organizacional y el teletrabajo en una empresa de call center, Cercado de Lima, 2020	Nivel de correlación de Pearson de 0.767 y una significancia de 0.000.
Bellasmin y Torres (2021)	Existe relación directa entre el trabajo remoto y el comportamiento organizacional durante la pandemia covid19 en una empresa constructora, Surco 2021.	Nivel de correlación de Pearson de 0.631 y una significancia de 0.000.
Barreto (2021)	Determinar la relación entre el teletrabajo y la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria.	correlación positiva y significancia de 0.001
Herrera y Quispe (2021)	Existe una relación significativa entre los pagos que perciben los teletrabajadores y el compromiso laboral de los mismos.	Valor de Rho de Spearman= 0,000

---



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, HUAMANI CAJALEON DIANA LUCILA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Teletrabajo y compromiso organizacional en una empresa de call center, Ate 2022", cuyos autores son MASCIOTTI REYNA FLOR DE MARIA, ANGELES DURAND LUCIA BRITNEY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 24 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUAMANI CAJALEON DIANA LUCILA <b>DNI:</b> 43648948 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8879-3575	Firmado electrónicamente por: DLHUAMANIC el 05- 12-2022 17:19:04

Código documento Trilce: TRI - 0453515