



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Compromiso organizacional y desempeño laboral en el contexto
del teletrabajo en colaboradores de un contact center, Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTORA:

Alama Cordova, Lourdes (ORCID: 0000-0001-8471-3056)

ASESOR:

Dr. Barboza Zelada, Luis Alberto (ORCID: 0000-0001-8776-7527)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA:

A mi ángel en el cielo, mi madre.

AGRADECIMIENTO:

A Dios por darme las fuerzas para seguir adelante, a mi tía Georgina Córdova por estar siempre presente en cada etapa de mi vida y a cada una de las personas que formaron parte de este proceso.

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIÓN	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Distribución de trabajadores según el área de atención al cliente</i>	10
Tabla 2	<i>Distribución de las frecuencias para la variable Compromiso Organizacional</i>	15
Tabla 3	<i>Distribución de las frecuencias para la variable Desempeño Laboral</i>	15
Tabla 4	<i>Análisis de normalidad</i>	16
Tabla 5	<i>Estadística de correlación entre las variables CO y Desempeño laboral</i>	16
Tabla 6	<i>Estadística de correlación entre la variable CO y la dimensión Desempeño de la Tarea</i>	17
Tabla 7	<i>Estadística de correlación entre la variable CO y la dimensión Civismo</i>	17
Tabla 8	<i>Estadística de correlación entre la variable Compromiso Organizacional y la dimensión Falta de Productividad</i>	17

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo demostrar la relación entre compromiso organizacional y el desempeño laboral en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contact center de Lima, 2020. Asimismo, logrando evidenciar los niveles de compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores, de igual manera, la relación de la variable compromiso organizacional con las dimensiones desempeño de la tarea, civismo y falta de productividad. Además, la muestra de la investigación fue de 200 trabajadores, de igual manera, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Por otra parte, el diseño de investigación utilizada fue no experimental de corte transversal, el nivel de investigación descriptivo-correlacional y con enfoque cuantitativo. Por último se obtuvo como resultado Rho de Spearman $r=0,574$ y $p=0.000$, concluyendo que existe relación significativa entre la variable CO y desempeño laboral.

Palabras clave: Compromiso organizacional, desempeño laboral, desempeño de la tarea, civismo, falta de productividad.

ABSTRACT

The objective of the study was to demonstrate the relationship between organizational commitment and job performance in the context of teleworking in employees of a contact center in Lima, 2020. Likewise, achieving evidence of the levels of organizational commitment and job performance of employees, in the same way, the relationship of the organizational commitment variable with the dimensions of task performance, civility and lack of productivity. In addition, the research sample was 200 workers, in the same way, for data collection the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. On the other hand, the research design used was non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational research level and with a quantitative approach. Finally, the result was Spearman's Rho $r = 0.574$ and $p = 0.000$, concluding that there is a significant relationship between the variable CO and job performance.

Keywords: Organizational commitment, job performance, task performance, citizenship, lack of productivity.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones buscan que sus empleados tengan un alto nivel de identificación con su empleador, lo que significa tener un adecuado compromiso organizacional (CO), teniendo como finalidad que realicen sus actividades de manera óptima y satisfactoria, lo que implica un buen desempeño laboral, contribuyendo con el cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa. Coronado et al. (2020)

A nivel internacional Innovum Fundación Chile (2017) realizó un estudio con más de 50 organizaciones públicas y privadas donde dieron a conocer el nivel de compromiso organizacional, la fundación estableció índices de 0 a 6, donde seis significaba un alto compromiso organizacional, dicho estudio realizado en el 2017 obtuvo un indicador de compromiso de 4.21, además realizó una comparación con los resultados de años anteriores, demostrando que en el 2014 obtuvo un resultado de 4.34, en el año 2015 de 4.31, finalmente en el 2016 de 4.30, evidenciando que cada año disminuye el nivel de compromiso en la organizaciones.

A nivel nacional Go Integro (2017) efectuó un estudio donde encontró que las empresas no cuentan con una estrategia adecuada para implementar el compromiso organizacional, lo cual es un riesgo para los recursos financieros. Así pues, el 70% de los colaboradores que participaron en el estudio indicaron que es importante el CO, Sin embargo, el 60% de las organizaciones indicó que no tienen una estrategia de compromiso formal y el 40% si, categorizando al Perú como el segundo país en tener menos estrategias de compromiso organizacional.

En los últimos años el rubro de Contac Center logró convertirse en una de las principales fuentes de trabajo. No obstante, la principal problemática de estas empresas es el abandono laboral, ya que el 56% de ellas presentan rotación entre 6 -11%, siendo la tasa de permanencia entre colaboradores de 0 a 6 meses de 47% y de 6 meses a más del 38%. (Asociación Peruana de Centros de contacto, APECCO, 2016).

Se trabajó con la empresa Dynamicall Contac Center, dedicada al rubro de telecomunicaciones, contando con más 10 años de experiencia, especializado en área ventas, retenciones, servicio de back office y atención al cliente, asimismo cuenta con estrategias innovadoras que permiten adaptarse a los diversos procesos empresariales.

En dicha empresa se observó que existe falta de CO por parte de los colaboradores, puesto que en el teletrabajo, es decir trabajo desde casa, se detectó un bajo rendimiento en sus actividades, ya sean cotidianas o encomendadas por un superior que requieran una atención con carácter de urgencia, ocasionando una baja productividad y afectando los indicadores requeridos en cuanto a la conectividad, flujo de llamadas y ventas, puesto que solo el 40% de colaboradores cumple con los objetivos mensuales. Al mismo tiempo se evidenció el ausentismo que tienen los colaboradores, el cual asciende al 10% del total de los trabajadores del área de ventas, sin presentar información que acredite el motivo de la falta, causando una constante rotación de personal. Por último cuando amerita realizar horas extras debido a la carga laboral, los asesores no demuestran el compromiso con la empresa, ya que no aceptan dicha solicitud por parte de sus superiores.

Por consiguiente, se planteó el problema general ¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional y el desempeño laboral en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center de Lima, 2020?

El presente trabajo de investigación tuvo como justificación teórica aumentar y profundizar el conocimiento sobre el compromiso organizacional y desempeño laboral en el contexto de teletrabajo, al mismo tiempo la relación de ambas variables en un contexto no antes estudiado, ya que debido a la coyuntura que se vivió por el Covid -19 afectó de manera directa el desplazamiento de los colaboradores hacia la empresa y el distanciamiento social, por tal se implementó esta modalidad sin haber realizado previas planificaciones. Por otro lado, a nivel práctico y social, aportó con resultados que van a beneficiar a las organizaciones, específicamente a los Contac Center, ya que fue uno de los rubros más afectados y los que en su mayoría se encontraron realizando teletrabajo, puesto que no se evidenciaron

investigaciones de ambas variables en el trabajo virtual, lo que proporcionó información para futuras investigaciones.

Dicho estudio presentó su objetivo general determinar la relación entre compromiso organizacional y el desempeño laboral en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center de Lima, 2020 y los objetivos específicos describir el nivel de compromiso organizacional en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center, además describir el nivel de desempeño laboral en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center, asimismo se plantearon los objetivos correlacionales determinar la relación entre el compromiso organizacional y el civismo, también determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño de la tarea, además determinar la relación entre el compromiso organizacional y falta de productividad en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center.

Por otro lado, se planteó la hipótesis general existe relación significativa entre compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un contac center de Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En antecedentes internacionales se encontró a Nieto (2017) en su estudio que realizó en Quito *del análisis de la satisfacción laboral y su relación con el CO de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico, 2017*. Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre satisfacción laboral y CO, una muestra conformada por 126 colaboradores del instituto mencionado. Para dicho estudio utilizó un diseño no experimental de corte transversal. Obteniendo como resultados a través de la escala de Pearson $r=0,60$ y $p>0.01$. Concluyendo que existe correlación moderada entre las ambas variables.

Asimismo, Crespo (2016) realizó un estudio en Bolivia sobre *el clima y CO en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosi, S.L.P*, la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores. Dicho estudio utilizó diseño no experimental con corte transversal. Obteniendo como resultados relación significativa entre las variables de estudio $r=0.644$ y $p<0.05$. Concluyendo que el 56.2% de los colaboradores demostraron tener un nivel adecuado de compromiso organizacional, siendo el principal el compromiso afectivo y el de tipo normativo de menor magnitud.

Además, Yongxing et al. (2017) realizaron un estudio del *CO y desempeño laboral: el papel moderador del apoyo organizacional percibido*, teniendo como objetivo examinar si la relación entre compromiso con el trabajo y el rendimiento en los objetivos de las tareas está moderada por el apoyo perceptivo de la organización, con una muestra conformada por 1094 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del sur de China. Obteniendo como resultados $p< .001$. Concluyendo que la variable compromiso está relacionado de manera positiva con el rendimiento laboral.

En antecedentes nacionales se encontró a Garay (2019) realizó un estudio titulado *CO y desempeño laboral del personal administrativo del órgano desconcentrado de salud en la Municipalidad de Ventanilla*. Buscó determinar la relación entre CO y el desempeño. Fue un estudio tipo aplicada y nivel correlacional, la muestra fue de 46

trabajadores, como resultados obtuvo que el 60.9% de los trabajadores tiene un CO fuerte, también, 21% compromiso débil, además, 15.2% un CO muy fuerte y 2.2% muy débil; para la variable desempeño laboral el 50% de los trabajadores tiene desempeño muy alto, 45.7% un desempeño laboral alto y 4.3% tiene desempeño bajo. Concluye que existe relación significativa de las variables.

Además, Guillen (2018) en su estudio *CO y desempeño laboral en el personal de una empresa del rubro retail de Lima Metropolitana, 2018*. Tenía como objetivo determinar los niveles de CO y desempeño laboral que presenta el personal de una empresa del rubro retail de Lima Metropolitana 2018, su relación y comparación en función al sexo, área laboral, edad y condición laboral. El diseño del estudio fue no experimental y de corte transversal, además tipo de investigación aplicada, la muestra fue conformada por 241 colaboradores. Obteniendo como resultados un Alpha de Cronbach para el CO 0.983 y para el desempeño laboral 0.966, además empleó la correlación de Spearman para las dos variables donde se evidenció que $p=0.000$. Por otro lado respecto a los niveles de compromiso el 18.2% de los trabajadores se encuentran en un nivel inadecuado-moderado, el 81.8% en un nivel de compromiso buena-excelente, asimismo obtuvo como nivel de desempeño que un 16.2% de empleados tienen niveles bajo-moderado y un 83.8% se encuentran en un nivel alto-excelente y las variables de estudio poseen un correlación directa positiva y bien significativa, asimismo al realizar la comparación entre promedio de compromiso y desempeño según área laboral y sexo no se verificó diferencias.

Asimismo, un estudio titulado Flores y Pujadas (2018) realizaron *el compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la universidad nacional J. Faustino Sánchez, Huacho 2017*. La cual tuvo como objetivo demostrar la relación entre CO y desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, la muestra fue representada por 113 trabajadores. La investigación realizada fue tipo aplicada y con diseño no experimental. Como resultado obtuvieron que el nivel de significancia es .01, el valor de P es de 0.000 y la correlación positiva de Pearson 81.7% de las variables estudiadas. Concluyendo que ambas variables se relacionan positivamente y significativa.

También, Saldaña y Cornejo (2017) realizaron una investigación de *la relación entre el CO y el desempeño laboral del personal empleado de la universidad Peruana Unión, Lima*; con una muestra de 280 trabajadores de dicha universidad. Fue investigación descriptiva-correlacional, el diseño no experimental. Obteniendo como resultado correlación significativa débil de las dimensiones del CO con el desempeño que van entre el $r=0.277$ y el $r=0.382$. Concluyendo que existe correlación significativa de $r=0.354$ entre ambas variables.

Respecto a la teoría relacionada con la variable compromiso organizacional, la teoría de Becker (1960) es la primera teoría sobre el constructo, el autor sostiene que el CO es el vínculo que establece el trabajador con la empresa, esto se debe directamente a la inversión de tiempo, por ello abandonar la empresa sería renunciar al tiempo invertido lo que conllevaría al inicio de nuevos sacrificios y proyectos. Desde la posición de Steers (1977) realizó un estudio donde se refleja la relación entre el compromiso con otras variables, con resultados independientes como el ausentismo, desempeño y rotación. Propone tres componentes del compromiso siendo el primero las características personales, características de trabajo y experiencias del trabajo.

En cuanto a los enfoques conceptuales, teniendo en cuenta a Betanzos y Paz (2007) definen el CO como la vinculación de él empleado hacia la empresa, lo cual permite lograr estabilidad laboral, cubrir las necesidades básicas y también las psicológicas, los autores proponen tres componentes para clasificar el compromiso organizacional: Implicación, hace referencia a la identificación que tiene el individuo con la organización; Compromiso afectivo está vinculado con el aspecto emocional del trabajador; finalmente el compromiso de continuidad se relaciona con la conducta del colaborador. Desde la posición de Chiavenato (2009) considera que el CO disminuye el ausentismo, por ende, incrementa la fuerza de trabajo, ya que el ausentismo implica costos elevados a la empresa, independientemente si estas son voluntarias o involuntarias. Asimismo, Salessi y Omar (2017) mencionan que un trabajador comprometido se vuelve más productivo y creativo para la organización, estando dispuesto a realizar sacrificios para que esta sea más

competitiva, logrando resaltar ante las demás. Además, Hurtado (2017) el compromiso organizacional implica que el trabajador participe activamente con la organización, además considera que su desempeño es fundamental para la valoración, por lo general estos trabajadores tiene un bajo nivel en rotación y ausentismo. Por otro lado, Hadian (2017) menciona que el CO es la disposición que tiene cada empleado en como demuestra fidelidad a la empresa en la que labora, la cual se relaciona con el ámbito psicológico, la confianza y valores de la organización. Estar comprometidos significa tener el deseo de permanecer en la organización. También, Meyer y Allen (1993) indican que para lograr un alto compromiso organizacional, dependerá del colaborador y de la organización, debido a que desde el proceso de selección el aspirante tiene expectativas acerca de lo que obtendrá de la organización, a lo que se le conoce como contrato psicológico, a cambio la empresa requiere de su esfuerzo para lograr las metas planteadas.

Meyer y Allen (citado por Báez et al, 2019) proponen un modelo multidimensional considerando tres dimensiones. Siendo el primero el compromiso afectivo, refiriéndose al vínculo emocional del trabajador hacia la empresa, sintiéndose afianzado con la organización. También el compromiso de continuidad, representado por la inversión en cuanto al tiempo, esfuerzo que el trabajador invirtió en la empresa asociados a la decisión de abandono de la organización; por último, el compromiso normativo hace referencia a la gratitud que debe tener el colaborador hacia la empresa por agradecimiento por la oportunidad otorgada.

Considerando las definiciones detalladas se precisa que el CO es el apego emocional de los trabajadores, desarrollando un vínculo hacia la organización, con el principal objetivo de lograr metas en común.

En relación al desempeño laboral según la teoría de los dos factores de Herzberg (1959) el autor explica el comportamiento de los individuos en el contexto del trabajo el cual hace referencia a dos factores determinantes en el comportamiento de los trabajadores, siendo el primero los factores higiénicos conocido también como los factores extrínsecos, los cuales son ambientales debido a que son las condiciones en las que los colaboradores desempeñan sus labores y no se encuentran al

alcance del control de las personas que son el sueldo, beneficios de ley, condiciones ambientales o físicas, clima y el reglamento de trabajo interno; el segundo son los factores motivacionales o conocidos como factores intrínsecos que se relacionan con el puesto de trabajo y las actividades que realizan, estos factores están al alcance del control de los trabajadores y están asociados al reconocimiento, crecimiento profesional y autorrealización. Por otro lado, Murphy (citado por Salgado y Cabal, 2011) menciona que el desempeño son conductas primordiales para el logro de las metas de la empresa en la que el colaborador trabaja, entre estas conductas se encuentran en relación con la tarea y tener una adecuada relación con los demás es decir con los compañeros y jefes, esta definición fue ampliada por Campbell (1990) describe el desempeño como una conducta interpersonal, cognitiva y motora las cuales son esenciales para la organización.

Para Chiavenato (2000) considera que es el comportamiento o acciones de los trabajadores para lograr las metas trazadas y afirma que el buen desempeño de los colaboradores es esencial para la organización. Charles et al (2002) definen que el desempeño es parte de la interpretación del trabajador, indicando que la organización debe medir el desempeño y comunicarle a los trabajadores si están o no realizando bien su trabajo. Según Sánchez y Calderón (2012) el desempeño de los colaboradores es primordial para la organización, ya que está asociado de forma directa en el éxito de la misma, es la forma en que utilizan el trabajo de ellos, los cuales son considerados recursos valiosos. Asimismo, Chávez et al (2015) definen el desempeño como la capacidad y habilidad que tiene el trabajador con las actividades designadas la cual es de vital importancia para la organización, además mencionan que las empresas que deseen alcanzar sus objetivos deben impulsar la mejora del desempeño de sus colaboradores.

Por otra parte, Dessler y Varela (2011) mencionan que medir el desempeño laboral es un elemento que permite poder obtener mejores resultados en las labores que realizan los trabajadores, puesto que se les brindará una retroalimentación y se tomarán las acciones necesarias para resolver las deficiencias que puedan presentar en el desempeño y de esta manera puedan desempeñarse de manera satisfactoria para la organización. Para Flores (2014) la evaluación sirve para

establecer el desempeño que ha tenido el trabajador en el puesto designado, de esta forma se estima la cantidad y calidad de las actividades que son encomendadas, de tal manera que justifique la permanencia en dicho puesto, la evaluación del desempeño influye de manera positiva en el colaborador porque facilita que el trabajador se adapte a sus funciones y mejore la comunicación organizacional. Por ello argumentan que la evaluación es clave para aumentar el desempeño puesto que la información de los resultados se comparte con los trabajadores.

Además, Robbins y Judge (2013) mencionan que el desempeño laboral es toda acción que realiza el colaborador en la organización, con la finalidad de alcanzar las metas trazadas por la empresa. Además el buen desempeño trae consigo una adecuada productividad, en otras palabras, la capacidad para realizar los trabajos en menos tiempo, con menos esfuerzo y que sea de buena calidad. Al mismo tiempo mencionan tres dimensiones, siendo la primera el desempeño de la tarea, haciendo referencia a realizar las actividades asignadas, contribuyendo con la producción de la empresa. Asimismo la segunda dimensión es el civismo, se refiere a los hechos que ayudan a un buen entorno psicológico en la empresa, es decir, el apoyo a sus compañeros, el respeto hacia los demás y realizar sugerencia acorde a la necesidad de la empresa. Por otro lado la tercera dimensión es la falta de productividad lo cual incluye acciones que perjudican la empresa, comportamientos que dañen la imagen de la empresa como conductas agresivas y absentismo laboral.

En definitiva, el estudio de la variable es de vital importancia dentro de la entidad, se entiende que el desempeño laboral es la conducta que tienen los colaboradores ante las actividades que deben realizar en un determinado puesto de trabajo, los cuales deben contribuir con los objetivos de las organizaciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Carrasco (2005) menciona que el tipo de investigación básica es aquel estudio que busca aumentar e indagar conocimientos ya existentes basados en teorías científicas. Por ello, en dicho estudio se empleó el tipo de investigación básica.

Diseño de investigación

Para Carrasco (2005) un diseño no experimental es cuando no se realiza tratamiento intencional de las variables, es decir se estudiarán las variables en su realidad, por otro lado, corte transversal cuando la recolección de datos se realiza en un tiempo determinado. En la investigación se empleó el diseño no experimental - corte transversal.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Compromiso organizacional

Definición conceptual: Según Meyer y Allen (1997) definen el CO un estado psicológico que representa la conexión entre una empresa y una persona, el cual influye en la elección de permanecer o no en la organización.

Dimensiones: Compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Robbins y Judge (2013) definen el desempeño laboral como el desarrollo óptimo de los colaboradores hacia las tareas asignadas, lo cual es indispensable para la empresa.

Dimensiones: Desempeño de la tarea, civismo y falta de productividad.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para López y Fachelli (2017) la población es un conjunto absoluto de personas que forman parte del ámbito que se quiere estudiar, el cual puede ser infinita o finita. En la investigación se consideró una población 415 trabajadores que se desempeñan como asesores telefónicos de la empresa Dynamicall Contac Center como población. Recursos humanos Dynamicall (2020).

Tabla 1.

Distribución de trabajadores según el área de atención al cliente

Área	Mujeres Fr	%	Hombres Fr	%	Total Fr	%
Pre Pago	55%		45%		211	
Post Pago	65%		35%		204	
Total					415	

Muestra

Hernández (2014) es un subgrupo que se extrae de la población que se pretende estudiar, del cual se obtendrá datos estadísticos. Por ello se utilizó la fórmula de muestra finita, logrando obtener una muestra de 200 trabajadores. Según Lloret et al. (2014) una muestra de dicha cantidad es aceptable. **(Anexo 12)**

Muestreo

La investigación tuvo un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para Otzen y Manterola (2017) muestreo no probabilístico por conveniencia es una técnica que permite escoger la muestra que accedan a ser incluidos en el estudio, Es decir solo aquellas personas que estén dispuestas a participar.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se utilizó la encuesta como técnica, cual fue dirigida para los asesores telefónicos, obteniendo con dicha técnica datos cuantificables para las variables de estudio, además como instrumento se usó el cuestionario, Para López y Fachelli (2015) los cuestionarios tienen como finalidad brindar datos que puedan describir actitudes, problemas o comportamientos de los participantes del estudio.

Ficha técnica:

Nombre del instrumento: Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen

Autora y año: Meyer y Allen, 1997

Procedencia: Estados Unidos Adaptación peruana: Argomedo, 2013

Edad de aplicación: 17 años en adelante

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso que tienen los colaboradores

Dimensiones: Compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo

Tiempo: 10 a 15 minutos

Propiedades psicométricas:

Instrumento original

Se realizó a través de un análisis factorial confirmatorio, donde se obtuvo los índices relativos de no centralidad (RNI) de .972 para los tres factores, el índice de ajuste normado parsimonioso (PNFI) .89. Tuvo una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.79 y en las dimensiones: Compromiso afectivo de .85, de continuidad de .79 y normativo de .82.

Adaptación del instrumento

Se obtuvo un Alfa de Cronbach 0.822, con una muestra de 187 colaboradores y se realizó la validez de contenido por cinco jueces expertos con grado de Doctor y la prueba binomial ($p < 0.01$).

Propiedades psicométricas según la prueba piloto

Para confirmar las propiedades psicométricas del instrumento se realizó una prueba piloto con 50 trabajadores del rubro de Contac Center. La confiabilidad se analizó a través del coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo una puntuación de 0.835, lo que demostró que la escala presenta una confiabilidad aceptable, también se usó el Omega de McDonald's de 0.840.

Ficha técnica:

Nombre del instrumento: Cuestionario de desempeño Laboral

Autora y año: Sandra Palma Calle, 2018

Procedencia: Perú

Aplicación: Individual y colectivo Edad de aplicación: 18 años en adelante

Objetivo: Conocer la percepción hacia el desempeño laboral

Dimensiones: Desempeño de la tarea, civismo y falta de productividad

Tiempo: 10 minutos

Propiedades psicométricas:

Se realizó la validez de contenido por tres jueces expertos, dos de ellos con el grado de Doctor y un Magister certificando el cuestionario como aplicable, Se obtuvo una V de Aiken de 0.90 y un Alfa de Cronbach .896, el cual se realizó con una muestra de 57 personas.

Propiedades psicométricas según la prueba piloto

Para confirmar las propiedades psicométricas del instrumento se realizó una prueba piloto con 50 trabajadores del rubro de Contac Center. La confiabilidad se analizó a través del coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo una puntuación de 0.860, lo que demuestra que la escala presentó una confiabilidad aceptable, también se usó el Omega de McDonald's de 0.863.

3.5. Procedimientos

En el presente estudio se realizó la elaboración de formularios Google, posterior a ello se compartió el link a la muestra destinada donde se incorporó el consentimiento informado, con ello se efectuó la recolección de datos de las variables de estudio, asimismo no se ejecutó ninguna manipulación de las variables, cabe mencionar que se obtuvo la autorización para el uso de ambos instrumentos, las cuales se adjuntarán en los anexos. La finalidad de la recolección de datos fue realizar prueba piloto para obtener la confiabilidad y validez de ambos instrumentos. Finalmente se procesó lo recolectado en un programa estadístico, para lograr determinar la relación de las variables estudiadas y sus dimensiones respectivas.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se recolectó información a través de formularios Google y se utilizó el método estadístico, ya que fueron procesados en el programa SPSS, donde se ingresaron los datos recaudados en los formularios, asimismo se empleó la estadística descriptiva para observar las medidas de tendencia central y de dispersión, también se realizó la prueba de bondad de ajustes de Shapiro – Wilk, para evaluación de la secuencia de la distribución de los datos para cada instrumento y sus respectivas dimensiones. Para Mohd y Wah (2011) sugieren su uso por la potencia en la detección de comprobar si la muestra se ajusta a la distribución normal de los datos recolectados.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación se manejó el compromiso ético respetando las autorías de las diversas definiciones expuestas de libros, tesis o artículos científicos, con la finalidad de evitar todo tipo plagio, establecidos por el Código Nacional de Integración Científica (CONCYTEC, 2019). Asimismo, los datos que se obtuvieron a través de los formularios fueron anónimos y verídicos, de modo que, se logró obtener resultados confiables. Por otro lado, en el esquema del estudio se empleó bajo la redacción de American Psychological Association – APA (APA, 2020).

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Tabla 2

Distribución de la variable Compromiso Organizacional

<i>Compromiso Organizacional</i>	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	145	72,5
Medio	8	4,0
Alto	47	23,5
Total	200	100,0

Se puede observar en la tabla del total de colaboradores encuestados que desempeñan en un Contac center de Lima, 2020. Donde el 72.5% afirmaron que el nivel del CO es Bajo. Mientras que solo el 23.5% confirman que el nivel del CO es alto.

Tabla 3

Distribución de la variable Desempeño Laboral

<i>Desempeño Laboral</i>	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	136	68,0
Promedio	18	9,0
Alto	46	23,0
Total	200	100,0

Se puede apreciar en la tabla del total de colaboradores encuestados que desempeñan en un Contac center de Lima, 2020. Que el 68% afirmaron que el nivel del desempeño laboral es Bajo. Mientras que solo el 23% confirman que el nivel del desempeño laboral es Alto.

4.2 Estadística inferencial

Tabla 4

Análisis de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	p-valor
Desempeño Laboral	,786	200	,000
Compromiso Organizacional	,722	200	,000
Falta de productividad	,980	200	,005
Desempeño de la tarea	,805	200	,000
Civismo	,850	200	,000

Se puede afirmar que las variables de investigación y las dimensiones no siguen una distribución normal ($p\text{-valor} < 0.05$). Por ese motivo la técnica estadística que se usó para correlacionar es Spearman. Según Pedrosa et al. (2015), la prueba Shapiro – Wik es sólida y potente para la estadística.

4.2.1 Análisis correlacional entre variables y dimensiones de la investigación. (Anexo 17)

Tabla 5

Estadística de correlación entre las variables CO y Desempeño laboral

Correlaciones		Desempeño Laboral
	Coefficiente de correlación	,574**
Compromiso Organizacional	Tamaño de efecto	,33
	Sig. (bilateral)	,000
	N	200

Se observa que existe correlación significativa ($0.000 < 0.05$) y directa ($,574^{**}$) entre CO y desempeño laboral. Dicha información nos da entender que, a mayor CO, será mayor el desempeño laboral. Además se obtuvo un valor de 0.33, indicando que el tamaño de efecto es grande, (Dominguez, 2017).

Tabla 6

Estadística de correlación entre la variable CO y la dimensión Desempeño de la Tarea.

	Correlaciones	Desempeño de la Tarea
	Coefficiente de correlación	,563**
Compromiso Organizacional	Tamaño de efecto	,32
	Sig. (bilateral)	,000
	N	200

Encontramos una correlación significativa ($0.000 < 0.05$) y directa ($,563^{**}$) entre CO y desempeño de la tarea. Ello nos muestra que, a mayor CO, mayor el desempeño de la tarea. Asimismo se obtuvo un valor de 0.32, indicando que el tamaño de efecto es grande, (Dominguez, 2017).

Tabla 7

Estadística de correlación entre la variable CO y la dimensión Civismo

	Correlaciones	Civismo
	Coefficiente de correlación	,564**
Compromiso Organizacional	Tamaño de efecto	,32
	Sig. (bilateral)	,000
	N	200

Se aprecia una correlación significativa ($0.000 < 0.05$) y directa ($,564^{**}$) entre CO y civismo. Interpretándolo que, a mayor CO, será mayor el civismo. Al mismo tiempo se obtuvo un valor de 0.32, indicando que el tamaño de efecto es grande, (Dominguez, 2017).

Tabla 8

Estadística de correlación entre la variable Compromiso Organizacional y la dimensión Falta de Productividad.

	Correlaciones	Falta de Productividad
	Coefficiente de correlación	-0.226**
Compromiso Organizacional	Tamaño de efecto	,05
	Sig. (bilateral)	,000
	N	200

Se puede afirmar que existe correlación significativa ($0.000 < 0.05$) y negativa (- 0,226**) entre CO y falta de productividad. Lo que nos hace comprender, a mayor CO, será menor la falta de productividad. Además se obtuvo un valor de 0.05, indicando que el tamaño de efecto es pequeño, (Castillo, 2014).

V. DISCUSIÓN

Según lo analizado en la presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre CO y el desempeño laboral en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contact center, utilizando el coeficiente de correlación Rho Spearman. Además, se obtuvo como resultado una relación directa y significativa, con los valores $r = 0,574$ y $p = 0.000$.

De acuerdo con Garay (2019), coincide con lo planteado en el objetivo general del presente estudio, sin embargo, utilizó un método distinto en la parte inferencial, aplicando la prueba chi cuadrado. Asimismo, obtuvo los mismos resultados de la investigación afirmando que existe relación directa y significativa entre ambas variables de estudio. Para finalizar los valores obtenidos fueron de $X^2 = 30.724$ y $p = 0.000$.

Se evidencia que el CO influye de manera directa al desempeño laboral, esto se debe a que un colaborador satisfecho con las condiciones de trabajo va a desempeñar de manera óptima sus labores logrando así contribuir con la organización.

A diferencia de Guillen (2018), no coincide con el objetivo propuesto de la presente investigación. Ya que además de buscar la relación de ambas variables busca determinar los niveles y realizar comparación según área laboral, función al sexo, edad y situación laboral. Por otro lado, empleó el mismo coeficiente de correlación Rho de Spearman del presente estudio. Además, coincidió con el resultado confirmando que existe relación directa y significativa de entre las variables estudiadas. Por último, obtuvo los valores $r = 0.631$ y $p = 0.000$.

Según el análisis del presente estudio tuvo como primer objetivo específico, determinar los niveles del CO en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contact center. Por otra parte, se encontraron los niveles alto representado por 72.5%, medio conformado por 4% y bajo compuesto por 23.5%.

Según Garay (2019), difiere con lo planteado en la investigación. Puesto que dicho autor buscó determinar la correlación entre la primera dimensión compromiso afectivo y la variable desempeño laboral, logrando obtener como evidencia la

existencia de una relación directa ($X_c=29.676$) y significativa ($p=0.000$) entre la dimensión y variable anteriormente mencionadas.

Mientras que Guillen (2018), coincide con lo propuesto en el estudio. Debido que el autor describió los niveles de la variable compromiso organizacional, obteniendo como resultados que el 8.7% presentan un nivel de compromiso inadecuado, el 9.5% se encuentran en un nivel moderado, el 25.4% se encuentran ubicados en un nivel bueno y el 57.3 en un nivel excelente.

Según el análisis del presente estudio tuvo como segundo objetivo específico, determinar los niveles del desempeño laboral en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contact center. Por otra parte, se encontraron los niveles bajo representado por 68%, nivel promedio por el 9% y nivel alto por el 23%.

Asimismo, Garay (2019), no coincide con lo presentado en el estudio. Dado que el investigador indaga en la relación de la dimensión compromiso de continuidad y la variable desempeño laboral, asimismo, utilizó el coeficiente de correlación Chi Cuadrado, afirmando que existe relación directa ($X_c= 14.562$) y significativa ($p=0.024$).

En cambio, Guillen (2019), plantea el mismo objetivo para su estudio, investigando los niveles de la variable desempeño laboral, evidenciando que el 68% se encuentran en un nivel excelente, el 15.8% en el nivel alto, el 14.5% en el nivel moderado, finalmente el 1.7% tienen un nivel bajo en relación al desempeño laboral.

Según lo analizado en la investigación sobre el tercer objetivo específico, fue determinar la relación entre CO y desempeño de la tarea en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contact center. Además, para la estadística inferencial se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman. Por último, se logró como resultado una relación directa y significativa, con los respectivos valores $r= 0,563$ y $p= 0.000$.

Los resultados afirman que el CO influye en el desempeño de la tarea, lo que indica, que los trabajadores que se encuentran con un CO alto, realizarán sus actividades

laborales de manera satisfactoria, puesto que el colaborador se siente identificado con la empresa, lo que implica involucrarse con los objetivos de la misma, de tal manera que los resultados se verán reflejados en los indicadores. Por el contrario mientras tanto los trabajadores que se encuentren con un CO bajo, su desempeño no será óptimo para la organización.

Según Garay (2019), difiere con lo expresado en el tercer objetivo específico de la investigación. Ya que dicho autor buscó la relación entre la dimensión compromiso normativo y la variable desempeño laboral. Asimismo, utilizó un método distinto en la estadística inferencial, que sería la prueba chi cuadrado. Por otra parte, determinó como resultado que existe relación significativa entre la dimensión y variable estudiada. Para finalizar los valores obtenidos fueron de $X^2 = 27.964$ y $p = 0.000$.

Asimismo, Guillen (2019), también estaría difiriendo con el hallazgo realizado en el tercer objetivo específico del estudio. Puesto que, el autor investigó la relación entre el CO con desempeño laboral y de cada dimensión. Por otro lado, utilizó el mismo coeficiente de correlación del presente estudio Rho de Spearman. Para finalizar, obtuvo que dichas dimensiones presentan correlación directa (positiva) y significativa, con los valores en un rango de $r = 0,558 - r = 0.631$ y $p = 0.000$.

En el análisis sobre el cuarto objetivo específico, se llevó a cabo determinar la relación entre CO y civismo en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contact center. Asimismo, en la parte inferencial se usó el coeficiente Rho Spearman. Por último, se determinó la existencia de una relación directa y significativa, con los respectivos valores $r = 0,564$ y $p = 0.000$.

A raíz de los resultados obtenidos, se comprende que para lograr acciones que ayuden a mantener un ambiente grato para los colaboradores, es fundamental que ellos cuenten con un adecuado CO puesto que se relaciona de manera directa con el civismo y a través de él se obtendrá que los trabajadores mantengan una buena actitud frente a sus compañeros de trabajo.

Según Nieto (2017), existe diferencia en lo que expresa en su cuarto objetivo específico. Ya que el investigador buscaba generar ciertas recomendaciones de la

mejora en el ámbito de las variables satisfacción y compromiso organizacional. Llegando a mencionar lo más relevante que se debería otorgar inducciones adecuadas por parte de la empresa, realizar reconocimientos a los empleados, reuniones continuas.

También, Guillen (2019), difiere con lo que indica como cuarto objetivo específico en su estudio. Dado que, buscó realizar la comparación de los promedios del compromiso laboral en función de área laboral, edad y sexo. Para ello, utilizó como técnica H de Kruskal-Wallis y U de Mann Whitney. Dando a conocer que en dichos resultados tienen y no ciertas diferencias estadísticamente significativas.

En lo analizado sobre el quinto objetivo específico, se buscó lograr determinar la relación entre CO y falta de productividad en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contact center. Además, en la comprobación de hipótesis se empleó Rho Spearman. Para finalizar, se determinó la existencia de una relación negativa y significativa, los valores alcanzados fueron $r = -0,226$ y $p = 0.000$.

De modo que, el CO y la falta de productividad se relacionan de manera inversa, comprendiendo que la falta de productividad son conductas que dañan la organización en cuanto a indicadores y costos, esto no sería beneficioso para empresa. Por ello es fundamental que el colaborador tenga un apropiado CO, con el fin de evitar comportamientos inadecuados que sean perjudiciales para la organización.

Según, Guillen (2019), se diferencia con lo que expresa como quinto objetivo específico en su investigación. Puesto que, buscaba realizar la comparación de los promedios de desempeño laboral en función de edad, sexo y área laboral. Para ello, utilizó como técnica U de Mann Whitney y H de Kruskal-Wallis. Indicando que en dichos resultados podrían existir ciertas diferencias estadísticamente significativas.

VI. CONCLUSIÓN

PRIMERO: En referencia al objetivo general, se determinó que el CO y el desempeño se relacionaron de forma positiva y significativa, lo que hace referencia que, a un mayor CO, mayor será el desempeño laboral en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contact center.

SEGUNDO: Así mismo, respecto al primer objetivo específico se evidenció el nivel de CO en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contact center, obteniendo los siguientes niveles: que el 23.5% de los colaboradores que participaron en el estudio cuentan con un nivel alto de CO, mientras tanto el 4% se ubica en el nivel medio y bajo 72.5%.

TERCERO: En relación al segundo objetivo específico, se observaron los niveles: alto 23,0% representado 46 trabajadores, promedio 9% conformado 18 colaboradores y bajo 68% equivalente a 136 trabajadores, representando el nivel de desempeño laboral en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contact center.

CUARTO: En relación al tercer objetivo específico, se estableció que el CO se correlaciona de forma positiva y significativa con el desempeño de la tarea en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contact center, lo que indica que Al incrementar el CO, se obtendrá un mayor desempeño de la tarea.

QUINTO: En conexión al cuarto objetivo específico, se determinó que el CO se relaciona de forma positiva y significativa con el civismo en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contact center, afirmando que al aumentar el CO, será mayor el civismo.

SEXTO: Respecto al último objetivo específico, se determinó que existe correlación de forma negativa y significativa entre el CO y la falta de productividad en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contact center, lo que demuestra que a un mayor CO, menor será la falta de productividad.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda a la organización implementar estrategias de compromiso laboral, haciendo que el colaborador se sienta involucrado con las metas de la empresa, brindándoles mayor información y aprendizaje con diversos cursos, con la finalidad de mejorar su desempeño y habilidades en las funciones que realizan, por tal tendrían un mejor CO, al darse cuenta que la entidad invierte en ellos

SEGUNDO: Se debería considerar que la empresa realice capacitaciones constantes sobre las tareas que desempeñan los trabajadores, puesto que se pueden presentar nuevas casuísticas en la jornada laboral y al estar capacitados los colaboradores, podrán desarrollarlo sin dificultad, así con ello aumentaría la eficacia y eficiencia de los mismos. Asimismo mejoraría el CO.

TERCERO: Se aconseja a la empresa realizar reuniones semanales, entre los asesores y supervisores, con la finalidad de sentirse involucrados con la organización y poder aumentar su CO, por ende desarrollarían mejor sus funciones laborales. Asimismo realizar actividades en equipo de trabajo conformados por sus superiores, obteniendo una retroalimentación entre ellos, asimismo aumentaría la proactividad en los colaboradores.

CUARTO: Se recomienda mejorar los programas de beneficios, en cuanto a la asistencia, puntualidad y bonos de productividad para los trabajadores que cumplan con sus objetivos mensuales, con el propósito de motivarlos en su desempeño, con ello los trabajadores podrán mejorar el CO.

REFERENCIAS

- Apecco. (2016). Data survey APECCO 2016. Gestión de Capital humano.
http://www.apecco.org/cms/wpcontent/uploads/2016/05/datasurvey2016_Gesti%C3%B3nCapitalHumano.pdf
- Báez, S. et al. (2019). *Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresascubanas*. Ingeniería Industrial, 40(1),14-23.
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100014&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100014&lng=es&tlng=es)
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. The American Journal of Sociology, 66 (1). <https://www.jstor.org/stable/2773219>.
- Betanzos, N. & Paz. F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. Anales de Psicología.
https://www.um.es/analesps/v23/v23_2/05-23_2.pdf
- Carrasco, S. (2005). Metodología de Investigación Científica. Lima, Perú. Editorial San Marcos.
- Castillo, W. (2014). Reporte del tamaño de efecto en los artículos de tres revistas de psicología peruanas en los años 2008 al 2012. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3850/Castillo_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y.](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3850/Castillo_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Coronado, G. et al (2020). Compromiso organizacional: Antecedentes y consecuencias. Conciencia tecnológica.
<https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>

Charles et al. (2002). *Evaluación organizacional, marco para mejorar el desempeño*.

IDB

Bookstore.

[https://idl-bnc-](https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/32442/1/IDL-32442.pdf)

[idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/32442/1/IDL-32442.pdf](https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/32442/1/IDL-32442.pdf)

Chávez, S. et al. (2015). Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradores. Centro de investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6430951.pdf>.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. Mc Graw Hill.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizational_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ta ed.).

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

Crespo, C. (2016). Clima y compromiso organizacional en una empresa manufacturera de San Luis de Potosí. S.L.P. [Tesis de Maestría].

Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

<https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3742/MAD1CYC01601.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dessler, G. & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos, enfoque latinoamericano*. Pearson.

https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1V2wGsZeP_wgXH1y2hKiL_rn_hiaqgRHZU

Dominguez, L. S. (2017). Magnitud del efecto, una guía rápida. Educación Médica.,

19(4) 251-254 <http://dx.doi.org/10.1016/j.edumed.2017.07.002>

Flores, B. & Pujadas, A. (2018). Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1931/TFCE-04-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, R. (2014). *Administración de recursos humanos*. UNID editorial digital. https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1V2wGsZeP_wgXH1y2hKiL_rn_hiaqgRHZU

Garay, H. (2019). Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de salud en la Municipalidad de ventanilla, Callao 2019. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45251/Garay_BHE_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Go Integro. (2017). Los 3 desafíos del Employee Engagement en 2017: Resultados del 1er Estudio Latinoamericano de Employee Engagement. Go integro.com. <https://mktg.gointegro.com/hubfs/PDF/Los%203%20desafios%20del%20Employee%20Engagement%20en%202017/GOintegro%20%5BLos%203%20desafios%20del%20Employee%20Engagement%20en%202017%5D.pdf>

Guillén, E. (2018). Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de una empresa del rubro retail de Lima Metropolitana 2018. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional Federico Villarreal. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2619/GUILLEN%20LEGUIA%20ENID%20MAGNORI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hadian, D. (2017). The relationship organizational culture and organizational commitment on public service quality; perspective local government in

bandung, indonesia. *International Review of Management and Marketing*, 7
(1). <https://www.econjournals.com/index.php/irmm/article/view/3355/pdf>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (6ª Ed.). Mc Graw Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hurtado, M. (2017). Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada de Piura. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1

Innovum fundación Chile. (2017). Medición de Engagement Chile 2017. https://www.circularhr.cl/wpcontent/uploads/2019/10/Estudio_Engagement_2017.pdf

López, P. & Fachelli, S. (2017) *Metodología de la investigación social cuantitativa*. UAB. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua_cap2-4a2017.pdf

López, P. & Fachelli, S. (2017) *Metodología de la investigación social cuantitativa*. UAB. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap1-2.pdf

Lloret, S., Ferreres, A., Hernández, A. & Tomas, I. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de Psicología*. 30(3), 1151-1169. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16731690031.pdf>

Meyer, J. & Allen, N. (1993). Organizational commitment: evidence of effects in the professional stage?. Business Research Magazine.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/014829639390042> N

Modeling and Analytics. 2(21)

http://www.de.ufpb.br/~ulisses/disciplinas/normality_tests_comparison.pdf

Mohd, N., & Wah, B. (2011), Power comparisons of Shapiro-Wilk, KolmogorovSmirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. Journal of Statistical.

http://www.de.ufpb.br/~ulisses/disciplinas/normality_tests_comparison.pdf

Nieto, E. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico, 2017. [Tesis de licenciatura]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertaci%C3%B3n%20Erika%20Estefan%20ADa%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población de estudio. 35 (1). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>.

Palma, S. (2018). Engagement y desempeño laboral en una empresa privada de servicios de consultoría, Miraflores, Lima 2018. [Tesis de Licenciatura].

Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37418/Palma_CS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pedrosa, I., Juarros, J., Robles, A., Basterio, J., & García, E. (2015). Pruebas de bondad de ajustes en distribuciones simétricas, que estadístico utilizar.

Pontificia Universidad Javeriana.
<https://www.redalyc.org/pdf/647/64739086029.pdf>

- Robbins, S. & Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. Always Learning. https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1V2wGsZeP_wgXH1y2hKiL_rnhiaqgRHZU
- Saldaña, C. & Cornejo, F. (2017). Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/738/Christian_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Salessi, S. & Omar, A. (2017). Satisfacción laboral: Un modelo Explicativo basado en variables disposicionales. Revista Colombiana de Psicología. <https://www.redalyc.org/pdf/804/80454275010.pdf>
- Salgado, J. & Cabal, A. (2011). Evaluación del desempeño en la administración pública principado de Austria: Análisis de las propiedades psicométricas. Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones. <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v27n2/v27n2a1.pdf>
- Sánchez, J. & Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. Pensamiento & Gestión. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64623932004.pdf>
- Steers, R. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly. <https://www.jstor.org/stable/2391745>.
- Yongxing, G. et al. (2017). Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. Anales de Psicología. http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v33n3/psicologia_social2.pdf

Matriz de consistencia

Compromiso organizacional y desempeño laboral en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center, Lima, 2020

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Enfoque: Cuantitativo
¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y el desempeño laboral en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center de Lima, 2020?	Determinar la relación entre compromiso organizacional y el desempeño laboral en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center de Lima, 2020.	Existe correlación significativa entre compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un contac center de Lima, 2020.	Compromiso organizacional	Tipo de Investigación:
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Dimensiones	Básica
¿Cuáles son los niveles de compromiso organizacional en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center de Lima, 2020?	Determinar los niveles de compromiso organizacional en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center de Lima, 2020.	Existe correlación significativa entre compromiso organizacional y desempeño de la tarea en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center de Lima, 2020.	• Compromiso Afectivo	Diseño de estudio:
¿Cuáles son los niveles de desempeño en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center de Lima, 2020?	Determinar los niveles de desempeño laboral en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center de Lima, 2020.	Existe correlación significativa entre compromiso organizacional y civismo en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center de Lima, 2020.	• Compromiso de Continuidad	No experimental – corte
¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y desempeño de la tarea en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center de Lima, 2020?	Determinar la relación entre compromiso organizacional y desempeño de la tarea en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center de Lima, 2020.	Existe correlación significativa entre compromiso organizacional y falta de productividad en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center de Lima, 2020.	• Compromiso Normativo	Transversal
¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y civismo en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center de Lima, 2020?	Determinar la relación entre compromiso organizacional y civismo en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center de Lima, 2020.		Variable 2	Nivel de estudio
¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y falta de productividad en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center de Lima, 2020?	Determinar la relación entre compromiso organizacional y falta de productividad en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center de Lima, 2020.		Desempeño laboral	:
			Dimensiones	Descriptivo - correlacional
			• Desempeño de la tarea	
			• Civismo	
			• Falta de productividad	

Matriz operacional de la variable compromiso organizacional

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Compromiso Organizacional	Meyer y Allen (1997) consideran que el CO un estado psicologico que representa la conexión entre una empresa y una persona, proponen un modelo considerando tres dimensiones, compromiso afectivo, compromiso de Continuidad y compromiso normativo.	El compromiso organizacional se medirá mediante el cuestionario de los autores Meyer y Allen (1997).	Compromiso Afectivo	Deseo	6,9,12,14,15 y 18	Ordinal
			Compromiso de Continuidad	Necesidad	1,3,4,5,16 y 17	
			Compromiso Normativo	Deber	2,7,8,10,11 y 13	

Matriz operacional de la variable desempeño laboral

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño Laboral	Robbins y Judge (2013) indican que el desempeño laboral es el desarrollo óptimo de los colaboradores hacia las tareas asignadas, los autores proponen un modelo de tres dimensiones desempeño de la tarea, civismo y la última dimensión que es la que deberían presentar los colaboradores, la falta de productividad	El desempeño laboral se medirá mediante el cuestionario de Palma (2018).	Desempeño de la tarea	Eficiencia	1, 2 y 3	Ordinal
				Eficacia	4,5,6 y 7	
			Civismo	Solidaridad	8 y 9	
				Trabajo en equipo	10,11,12	
			Falta de productividad	Reactivo	13 y 14	
				Ausentismo	15,16,17	

ANEXO 8
Instrumento

Cuestionario de compromiso organizacional Autores: Meyer y Allen (1997)

Adaptado por: Argomedo (2013)

INSTRUCCIONES GENERALES Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serian presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

1= Totalmente en desacuerdo, **2=** Moderadamente en desacuerdo, **3=** Débilmente en desacuerdo, **4=** Ni de acuerdo ni en desacuerdo, **5=** Débilmente de acuerdo, **6=** Moderadamente de acuerdo, **7=** Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.							
Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							
Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
Permanezco en mi organización porque lo siento y lo deseo.							
Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.							
Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento							
Esta organización merece mi lealtad.							
Realmente siento los problemas de mi organización como propios.							
No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.							
No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.							
Esta organización significa mucho para mí.							
Le debo muchísimo a mi organización.							
No me siento como "parte de la familia" en mi organización.							
No me siento parte de esta organización.							
Una de las consecuencias de renunciar a esta organización seria la escasez de alternativas de trabajo.							
Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.							
No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.							

Cuestionario de Desempeño Laboral Autor: Palma (2018)

INSTRUCCIONES GENERALES A continuación, encontrará algunas situaciones relacionadas con el desarrollo de trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta

**1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= Algunas veces, 4= Regularmente, 5= Bastantes veces
6= Casi Siempre, 7= Siempre**

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
Puedo identificar las dificultades de las tareas.							
Utilizo todas las herramientas que brinda la institución							
Contribuyo en su totalidad con las metas del equipo.							
Busco mejorar el procedimiento de las tareas.							
Obtengo un alto estándar en el rendimiento de las tareas.							
Optimizo el tiempo en el desarrollo de las tareas.							
Optimizo el uso de los recursos en el desarrollo de la tarea.							
Apoyo a los que tienen bajo rendimiento.							
Soy flexible con los que muestran bajo aprendizaje							
Evidencio equidad en la distribución del trabajo.							
Aporto mis conocimientos al equipo de trabajo.							
Tomo en cuenta los aportes de mis compañeros de trabajo.							
Me adapto con facilidad a las nuevas tareas o tecnología.							
Acepto tareas adicionales a mi trabajo diario.							
Tengo un buen record de asistencia libre de faltas y permisos							
Tengo flexibilidad cuando solicitan apoyo en periodos de contingencia.							
Realizo actividades exclusivamente laborales en la institución.							

Los datos personales se mantendrán en completa reserva

1. Correo electrónico:

2. Edad:

3. Sexo:

- Mujer (1)
- Hombre (2)

4. Grado de instrucción:

- Secundaria completa (1)
- Técnico superior culminado (2)
- Técnico superior en curso (3)
- Técnico trunco (4)
- Universitario culminado (5)
- Universitario en curso (6)
- Universitario trunco (7)

5. Tiempo que lleva laborando en la empresa:

- Menos de seis meses (1)
- Más de seis meses (2)
- Más de un año (3)

Autorización del cuestionario Compromiso organizacional

28/11/2020

Encuesta de compromiso de los empleados de TCM | Mide tres formas de compromiso de los empleados



El Paquete académico incluye la encuesta, instrucciones para usar, calificar e interpretar los resultados de la encuesta, así como fuentes adicionales para obtener más información sobre las escalas de compromiso y el compromiso de los empleados. La licencia proporciona un aviso de permiso adecuado para el uso de las escalas con fines académicos.

La licencia del Paquete académico (<https://employeecommitment.com/assets/TCM-Academic-License.pdf>) se limita al uso de la Encuesta de compromiso del empleado de TCM en un solo proyecto de investigación. Los usos posteriores de la Encuesta requieren una licencia de renovación. El acuerdo de licencia para el Paquete Académico estipula que las escalas se utilizarán únicamente con fines académicos y que el usuario no cobrará a los clientes por administrar / interpretar las escalas o utilizar las escalas como parte de una encuesta organizacional patentada.

Licencias académicas

Investigador académico (proyecto de investigación único)	Gratis
Estudiante (proyecto de investigación único)	Gratis

[Descargar licencia académica \(https://innovify.com/shop/?pid=54dc178c2007a\)](https://innovify.com/shop/?pid=54dc178c2007a)

Nota: La licencia académica es gratuita y está destinada únicamente al uso académico. Si desea utilizar el producto en una aplicación comercial, obtenga una licencia comercial comprando. Si su institución requiere una carta de permiso para usarla en su proyecto, comuníquese con ecomm@worlddiscoveries.ca

Autorización del cuestionario Desempeño laboral

Permiso para uso del Cuestionario de Desempeño Laboral

SS sandra sandy <sanpalc@hotmail.com>
Sáb 17/10/2020 14:16
Para: Usted

Buenos tardes Lourdes, recién veo tu correo de casualidad, por que estaba en bandeja "no deseado", si crees conveniente respecto a tu investigación, puedes usarlo, solo te recuerdo que fue construido bajo las dimensiones de la teoría utilizada en mi tesis Robbins & Judge y con indicadores que quize evaluar en mi población sujeta a estudio, no hay problema puedes usarlo e imagino como cada asesor pide modificaciones, también puedes hacerlas, que tengas buena semana y muchos éxitos.

Saludos
Sandra Palma

...

[Responder](#) | [Reenviar](#)

LC lourdes alama cordova
Mié 14/10/2020 22:21
Para: sanpalc@hotmail.com

Buenas noches,
Mi nombre es Lourdes Alama Córdoba, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, el motivo de mi correo es para solicitar tu autorización para hacer uso del Cuestionario de Desempeño Laboral el cual se validó a través de juicio de expertos, con fines académicos ya que me encuentro realizando mi proyecto de investigación para obtener el grado de Licenciada en Psicología.

antemano gracias por el apoyo, Quedo atenta a tu respuesta.

ANEXO 11
Consentimiento informado

Estimado colaborador, la participación en la presente investigación es de manera voluntaria, los datos brindados serán confidenciales y de uso estrictamente académico, para ello le solicitaremos su correo electrónico (en caso de que no tenga, puede continuar sin inconveniente alguno) lo cual será como evidencia de transparencia de la investigación.

En caso usted tenga alguna duda puede realizar las consultas al siguiente correo electrónico:

lalamac@ucvvirtual.edu.pe

El estudio de investigación será supervisado por el Dr. Barboza Zelada, Luis Alberto, cualquier duda o consulta con respecto al manejo de los datos puede realizarlas al siguiente correo:

labarbozab@ucvvirtual.edu.pe

ANEXO 12
Tamaño de muestra

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

Donde:

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza, 95%

p = probabilidad de éxito, 50%

q = probabilidad de fracaso, 50%

d = precisión, 5%

$$= \frac{415 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (415 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$= 199.74$$

$$= 200$$

ANEXO 13

Base de datos de la prueba piloto

PRUEBA PILOTO SIN DECIMAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

18: Item35 2 Visible: 35 de 35 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15
1	4	4	5	5	5	5	3	3	4	6	5	7	3	3	4
2	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	6	5
3	4	5	6	5	3	5	3	6	6	4	7	4	5	4	4
4	6	6	3	4	6	4	6	4	5	3	4	4	6	7	5
5	4	3	4	3	3	4	5	3	4	5	6	3	6	3	4
6	3	5	3	6	5	3	3	6	6	6	3	5	3	4	4
7	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	2	2	4	6
8	3	2	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	2
9	6	2	6	3	4	6	2	3	2	3	3	2	2	6	3
10	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	6	2	3	2	4
11	4	3	3	4	4	6	3	6	7	2	3	2	3	4	4
12	2	2	3	2	6	2	4	4	3	3	3	6	4	6	3
13	3	7	6	6	3	3	3	2	7	6	2	4	2	3	4
14	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	4	1	3	1	1
15	3	2	2	2	2	6	6	3	2	1	3	2	3	7	3
16	4	4	3	3	1	1	3	4	3	3	3	1	1	2	1
17	3	3	4	3	3	3	1	3	1	5	6	2	3	3	2
18	3	3	2	6	1	4	1	3	6	7	2	2	2	3	1
19	6	4	5	2	6	5	3	2	2	3	2	1	1	5	3
20	3	2	3	4	1	7	2	1	4	3	3	2	3	3	2
21	4	1	3	6	4	1	2	2	3	5	2	3	1	2	6
22	3	2	3	3	1	6	1	4	3	1	1	1	2	1	1
23	1	6	1	2	5	1	3	2	1	3	3	3	2	4	6

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Confiabilidad de la variable 1: Compromiso organizacional

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		50	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>.835</u>	<u>18</u>

Scale Reliability Statistics

McDonald's ω	
scale	0.840

Confiabilidad de la variable 2: Desempeño laboral

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		50	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	de
,860	17	

Scale Reliability Statistics

McDonald's ω	
scale	0.863

Compromiso organizacional y desempeño laboral en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contac center, Lima, 2020

Le saluda Lourdes Alama Cordova, estudiante del XI ciclo de la carrera de psicología de la Universidad Cesar Vallejo. El presente formulario forma parte de una investigación, para obtener el título profesional de Licenciada en psicología, el cual tiene como objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral en el contexto del teletrabajo.

*Obligatorio

Consentimiento informado

Estimado colaborador, la participación en la presente investigación es de manera voluntaria, los datos brindados serán confidenciales y de uso estrictamente académicos, para ello le solicitaremos su correo electrónico (en caso de que no tenga, puede continuar sin inconveniente alguno) lo cual será como evidencia de transparencia de la investigación .

En caso usted tenga alguna duda puede realizar las consultas al siguiente correo electrónico:

lalamac@ucvvirtual.edu.pe

El estudio de investigación será supervisado por el Dr. Luis Alberto Barboza Zelada, cualquier duda o consulta con respecto al manejo de los datos puede realizarlas al siguiente correo:

labarbozab@ucvvirtual.edu.pe

Link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdKOXtlqdamkt0kHRrNqQ5N5at9oEJ7DP-4p2QUMsbCibqBwA/viewform?usp=sf_link

ANEXO 16
Carta de autorización



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 29 de abril de 2021

CARTA INV. N° 1320 - 2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
Oscar Joel Sedano Barrios
Responsable de unidad de servicios
DYNAMICALL
Calle Sta Inés 115, Ate 15023.
Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. LOURDES ALAMA CORDOVA con DNI N° 48495928 estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 6700244949 quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL CONTEXTO DEL TELETRABAJO EN COLABORADORES DE UN CONTACT CENTER, LIMA 2020" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar le los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología Filial Lima - Campus Lima Norte

SEDANO BARRIOS OSCAR
RESPONSABLE DE OPERACIONES HFC DYNAMICALL

ANEXO 17
Correlación bivariada

Correlaciones

		Compromiso Organizacional	Desempeño Laboral	Falta de productividad	Desempeño de la tarea	Civismo	
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,574**	-,226**	,563**	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,001	,000	,000
		N	200	200	200	200	200
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,574**	1,000	,041	,810**	,755**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,569	,000	,000
		N	200	200	200	200	200
	Falta de productividad	Coeficiente de correlación	-,226**	,041	1,000	-,295**	-,275**
		Sig. (bilateral)	,001	,569	.	,000	,000
		N	200	200	200	200	200
	Desempeño de la tarea	Coeficiente de correlación	,563**	,810**	-,295**	1,000	,490**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	200	200	200	200	200
	Civismo	Coeficiente de correlación	,564**	,755**	-,275**	,490**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	200	200	200	200	200