



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Relación entre el compromiso organizacional e incidencia de errores en
la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de
Lima-Perú, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTORA:

Estrada Sánchez, Johanna Mitchell (ORCID: 0000-0003-4190-1107)

ASESOR:

Mgr. Serpa Barrientos, Antonio (ORCID:0000-0002-7997-2464)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2018

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a todas aquellas mujeres que lucharon por un sueño y que no se dejaron vencer por más duro que fuese el camino, aquellas mujeres valientes con ganas de conquistar el mundo, por ser mi principal fuente de inspiración y modelo; así mismo dedico este trabajo a Rodrigo por ser una persona especial que tiene mi más profundo amor y admiración.

Agradecimientos

En primer lugar estoy agradecida con Dios por bendecirme con maravillosas cosas en mi vida, como es mi salud, mis capacidades y con maravillosas personas que en los momentos oportunos me han acompañado a lo largo de esta formación académico-profesional. Estoy profundamente agradecida con mis maestros y asesores, que me han brindado sus conocimientos a lo largo de este trayecto de formación profesional, agradecida por la paciencia y dedicación para transmitir sus clases. Finalmente, no por eso menos importante, estoy agradecida con Ingrid Wissar Valdivia jefa de RRHH de SERLEVI, amiga y consejera; pues su confianza, fuerza, motivación, apoyo y lo más importante el aprendizaje para ser día a día mejor persona, para salir adelante contribuyendo en el impulso para continuar en mi formación profesional y personal. Agradezco a todos por su infinito amor, cariño, ayuda, enseñanza y dedicación para aportar siempre a lo largo de mi vida

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	19
2.1. Diseño de la investigación.....	19
2.2. Operacionalización de variables	19
2.3. Población muestra.....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
2.5. Método de análisis de datos.....	26
2.6. Aspectos éticos	27
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Evidencias basadas en el contenido del Test de Compromiso Organizacional.....	28
Tabla 2.	Evidencias basadas en los procesos de respuesta al ítem del Test de Compromiso Organizacional	29
Tabla 3.	Evidencias basadas en el contenido de la Ficha de Cotejo para la medición de la calidad de llamada telefónica	29
Tabla 4.	Evidencias basadas en los procesos de respuesta al ítem de la Ficha de cotejo para la identificación de incidencia de errores en la cobranza telefónica.....	30
Tabla 5.	Pruebas de normalidad de las variables de estudio y sus dimensiones.....	31
Tabla 6.	Correlación entre el compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica	32
Tabla 7.	Relación entre cada componente del compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica	33
Tabla 8.	Relación entre el compromiso organizacional y los errores en la cobranza telefónica	34

RESUMEN

La presente investigación titulada “Relación entre el Compromiso Organizacional e Incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores de un estudio de Abogados de Lima”, tuvo como propósito fundamental el poder identificar la relación entre el compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima-Perú, 2018; para tal sentido se optó por diseño de investigación no experimental, de tipo aplicado y de nivel descriptivo correlacional; se contó con la participación de 112 colaboradores de la institución y los datos recolectados fueron obtenidos a través de la Escala de Compromiso Organizacional de Mayer y Allen, así mismo se utilizó una ficha de Cotejo institucional para la medición de incidencia de errores en la cobranza telefónica de la empresa. Los resultados reportaron una correlación inversa, nula y no significativa [$r_s = -.056$; $p = .542$] entre las variables, notándose que el componente afectivo del compromiso organizacional manifiesta un importante nivel predictivo en la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores de un estudio de Abogados de Lima. Se concluyó que no existen relación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores de un estudio de Abogados de Lima.

Palabras clave: Compromiso Organizacional, Cobranza Telefónica, Incidencia de errores.

ABSTRACT

The present research entitled "Relationship between the Organizational Commitment and Incidence of errors in the telephone collection of collaborators of a study of Lawyers of Lima", had as its fundamental purpose to be able to identify the relation between the organizational commitment and the incidence of errors in the collection telephone number of collaborators in a law firm in Lima-Peru, 2018; for this purpose, a non-experimental research design of applied type and correlational descriptive level was chosen; It was attended by 112 employees of the institution and the data collected were obtained through the Organizational Commitment Scale of Mayer and Allen, likewise an institutional matching form was used to measure the incidence of errors in telephone collection of the company. The results reported an inverse, null and no significant correlation [$r_s = -.056$; $p = .542$] among the variables, noting that the affective component of organizational commitment shows an important predictive level in the incidence of errors in the telephone collection of collaborators of a study of Lawyers of Lima. It was concluded that there is no statistically significant relationship between the organizational commitment and the incidence of errors in the telephone collection of collaborators of a study of Lawyers of Lima.

Keywords: Organizational Commitment, Telephone Collection, Incidence of errors.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

Toda organización busca ser siempre competitiva y para ello es indispensable estar siempre a la vanguardia de los cambios propios de la dinámica empresarial y para ello las organizaciones plantean estrategias para el afrontamiento éxitos de las mismas con la finalidad de alcanzar la tan ansiada rentabilidad y posicionamiento en el mercado

La Organización Mundial de la Salud en su publicación en al año 2010, sobre Entornos Laborales saludables define al compromiso laboral como, un ambiente de trabajo donde los colaboradores gocen y se sientan pertinentes y animados con su rol en la organización, lo cual generara un gran impacto en la productividad y dedicación de los empleados en la realización de sus actividades. Por su parte el MINSA en un informe técnico presentado el 14 de junio del 2011 sobre Metodologías para el estudio del Clima Organizacional, presenta cuán importante es el compromiso organizacional para lograr un ambiente laboral saludable y específicamente hace una comparación delimitando dos focos. El primero muestra como los trabajadores que muestran interés por las tareas que realizan, motivados, productivos y sus opiniones son valoradas forma parte de un ambiente laboral saludable mientras que el segundo nos muestra todo lo contrario es por ello que conforman un ambiente laboral no saludable. Por lo tanto es que se recomienda la implantación de estrategia de mejora poniendo en claro que ninguna de ellas funcionarían aun así estén correctamente formuladas, aprobadas y sean viables si el personal no se encuentra realmente comprometido con el cambio, la mejora y su centro de labor.

A su vez en un informe sobre “Tendencias Globales en Capital Humano 2015, liderando en el nuevo mundo de trabajo” elaborado por la consultora internacional Deloitte University Press se muestra que el 50% de los trabajadores de Recursos Humanos cita el problema de falta de compromiso laboral ante los objetivos de empresa como “muy importante” y el 87% de empresas que ello representa su principal problema en la productividad de sus colaboradores.

Teniendo en cuenta que hoy en día en toda organización el 80% de su población pertenece a la generación Millennials. En una entrevista realizada por el prestigioso diario

Gestión el 21 de Noviembre del 2015 a Alejandra D” Agostini socia líder de capital humano de Deloitte Perú menciona que:

“Hoy en día los trabajadores están forzando a los empleadores a cambiar sus expectativas en especial los Millennials quienes están desarrollando nuevas maneras de trabajar, producir y consumir ante ello, las organizaciones están reaccionando con evidente lentitud quedándose cortas en el desarrollo de actividades apropiadas para nutrir sus niveles jerárquicos” (párr. 4)

“En este nuevo universo laboral las organizaciones deberán pensar formas innovadoras de cómo gestionar a sus empleados, concibiendo y proponiendo ideas que permitan recuperar al menos parte de ese control” (párr. 5) sin embargo el 28% de los responsables de RR.HH afirma que sus estrategias de compromiso laboral han sido actualizadas en los últimos 18 meses , el 38% está en proceso de actualización, 16% esta desactualizada y solo un 18 % no posee dichas estrategias (Deloitte University Press, 2015) esta investigación realizada con 3,300 líderes empresariales y de RRHH.

Por otro lado la empresa KOBISA especialistas en cobranzas detecto en un estudio estadístico, que entre los años 2016 y del 2017 los saldos aumentan en 2.23% pero se baja la capacidad de tomar un compromiso, así mismo en una entrevista por parte del diario Gestión el 16 de Agosto del 2017 a Ana Vera gerente general del grupo KOBISA hace referencia a un aumento en los tipos de mora tales como un 25.06 en refinanciamiento 11.25% en cobranzas judiciales, 11.77% en deudas vencidas y 18.63 en deudas vigentes.

Así mismo teniendo en cuenta que gestionar la cobranza telefónicamente, el gestor deberá contar con los estándares de calidad, según el Código de Protección y Defensa del consumidor con la ley 29571 en su Artículo 61°.- Procedimientos de cobranza:

“El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros” (p. 15).

Con ello podríamos deducir que existe gran cantidad de trabajo por cumplir por parte de los gestores de cobranzas; pues con respecto a junio la proporción recogida para el 2014 fue de 16.50%; para el 2016 vemos que se encuentra en 15.00% y para el 2017 se

reduce excesivamente a 9.50%. Sin embargo según el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual en el anuario de estadísticas institucionales entre enero y diciembre del 2017, se han concluido 398 reclamos a nivel nacional, por el motivo de Métodos abusivos de cobranza en; para mayor detalle este informe evidencia que del total de reclamos concluidos 210 pertenecen a la Sede Central, 18 a la Sede Lima Norte, 18 a oficinas locales y 152 en oficinas regionales de los cuales 132 por servicios bancarios y financieros en donde finalmente 330 pertenecen a la actividad económica de servicios bancarios y financieros.

Entonces, líneas arriba nos muestra que el compromiso laboral es muy importante para las empresas, ya que con ello podrán alcanzar sus objetivos organizacionales, además que el monto por recaudar en temas de cobranzas bastante elevado y que cada vez se reduce por la complejidad de la situación. Por otro lado se debe cumplir con una gestión de calidad óptima pues los clientes morosos se encuentran protegidos por el Código de Protección y Defensa del consumidor que por cierto sancionaría mediante Indecopi con multas millonarias según la conclusión del reclamo; es por ello que en el presente estudio se plantea la pregunta ¿A mayor compromiso laboral menor incidencia de errores en cobranzas telefónica? ¿Guardaran relación estrecha en este tema de suma importancia para la productividad?

1.2. Trabajos previos:

Dávila y Jiménez (2014) revelan en una investigación realizada sobre “El sentido de pertenencia y los diferentes tipos de compromiso organizacional” estudiando el trato de estos constructos con la felicidad subjetiva y psicológica a 354 individuos fueron evaluadas con la escala de compromiso organizacional de Allen y Mayer señalando que el sentido de pertenencia y los tipos de compromiso organizacional (afectivo, de continuidad y normativo) con constructos diferentes y que estos se relacionan de manera diferencial con los diferentes indicadores del bienestar en función del puesto de trabajo que ocupa así mismo señalan que el predictor más significativo para los empleados de puestos de base y el sentido de pertenencia es el único predictor para los puestos de mando con una $p = 0.5$ (0.5) lo cual da como conclusión que el nivel de significancia de la correlación realizada refleja que los colaboradores según su nivel de compromiso

organizacional adoptan como suyas las metas y objetivos organizacionales presentando un trabajo óptimo y de buena calidad.

Pérez (2013) en su estudio “Relación del grado del compromiso organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de sector salud” el cual tuvo como fin dar a conocer si los niveles de compromiso podrían determinar las competencias o incompetencias en el desarrollo de las funciones propias de cada colaborador, para el cual utilizó el Interrogatorio de compromiso organizacional de Meryer y Allen y listas de cotejo propias de la institución para mostrar el nivel de desempeño laboral. Los resultados fueron significativos en dicha relación con un $p = 0.01 (< 0.5)$ lo cual hace referencia que a mayor compromiso mayor es el grado de desempeño laboral el cual permitirá una atención de calidad técnica y atención médica adecuada.

Loli (2016) el cual tuvo como objetivo conocer el compromiso organizacional y el sentido de pertenencia en expertos de organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana, tomó una muestra de 221 colaboradores de diferentes profesiones empleando el Cuestionario de compromiso organizacional, cuyos resultados mostraron que hay una predisposición a favor del compromiso organizacional con los sentimientos de pertenencia con las organizaciones donde trabajan, así mismo se encontró que existen una relación significativa y positiva $p = 0.01 (< 0.5)$, del compromiso afectivo y el sentido de pertenencia lo cual refleja que el compromiso organizacional en dichos trabajadores contribuye al desarrollo laboral con metas compartidas entre ellos y su organización.

Pérez (2014) relaciona el compromiso organizacional con la motivación tomando como muestra una población conformada por el personal administrativo de universidades limeñas, dando como resultado que en las universidades privadas existe entre sus trabajadores un mayor nivel de responsabilidad afectiva de igual manera destacan en la presencia de compromiso de continuidad y normativo, es decir; forman lazos emocionales con su organización, así mismo se da a estar al tanto que aquellos que prevalecen la autonomía y voluntad propia tienen un compromiso afectivo sublime a diferencia de los que esperan recompensas externas y aquellos que tengan la necesidad de subsistir en su organización lo harán por un tema de compromiso y evitan los sentimientos de culpa. Finalmente al relacionar las constantes psicológicas a estudio con las variables socioeconómicas organizacionales en una comparación con las dos muestras se ha observado diferencias significativas entre ellos.

Saldaña y Cornejo (2017) en su investigación “Relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de una universidad privada Lima 2016” se propuso como fin hallar la relación existente entre dichas variables (psicológica y productiva) para lo cual utilizó la investigación descriptivo correlacional con un diseño no experimental tomando como muestra a 280 trabajadores, los resultados mostraron que hay una correlación significativa positiva débil $r = 0.354$ entre el compromiso laboral y el ejercicio laboral en los trabajadores con un $p = 0.00 (< 0.05)$ en general se concluye el nivel de compromiso laboral repercute en que los empleados desempeñen sus funciones con calidad y a su vez sean productivos.

Montoya (2014) en su investigación de Validación de la Escala de Compromiso Organizacional de Mayer y Allen aplicada a los colaboradores de un Contac Center, de los cuales utilizó como muestra a 622 de ellos (66% varones y 34% mujeres) con una edad promedio de 27 años en general obteniendo como resultado que el modelo de dos factores logra un mayor ajuste teniendo como dimensiones el compromiso afectivo – normativo y el compromiso de continuidad.

Torres (2014) realizó un estudio para obtener la relación existente entre el marketing interno y el compromiso organizacional, para la cual utilizó una población total de 279 colaboradores, hay que mencionar que para la medición del último se usó la escala compromiso organizacional de Allen y Mayer, obteniendo que las trabajadoras logran puntajes más elevados, tanto en el marketing interno como en el compromiso organizacional, que el personal masculino.

Estos estudios sobre compromiso organizacional relacionados con otras variables presentes en una organización forman parte indispensable para el desarrollo de esta ya que permitirán la implantación de estrategias de mejora.

1.3. Teorías relacionadas al tema:

Compromiso Organizacional:

Se ha encontrado variedad de conceptos del compromiso organizacional, Bateman y Strasser (1984) muestran que el compromiso organizacional ha sido operacionalmente definido como:

“La fidelidad del trabajador a la empresa, la ambición de mejorar en beneficio de la organización, el grado de compromiso entre los objetivos y valores de la organización y el deseo de mantenerse miembro de la misma”.

Por otro lado se define al compromiso organizacional como la fuerza que origina que el trabajador se identifique con su centro de trabajo a tal grado de esforzarse por el beneficio de la misma compartiendo metas y objetivos organizacionales mostrando siempre sus deseos de permanencia (Mowday, Steers y Porter 1979, Sheldon 1971, Meyer y Allen 1991).

Evolución del constructo:

El OCQ: Primer gran referente:

Las primeras investigaciones acerca del *compromiso* bajo el enfoque del comportamiento organizativo se ubican principalmente en el estudio de Mowday, Porter y Steers (1982) tras mucho tiempo de estudio sobre el tema publican un gran referente para futuras investigaciones en donde precisaban el compromiso organizativo como “la fuerza relativa a la identificación de una persona con, implicación en, una determinada organización” (p.27). Según dichos autores con ello mostraron el afán de postular tres ideas clave: organización como un lugar de empleo, compromiso como actitud de los empleados y finalmente compromiso como algo más que una lealtad pasiva. Por ello es que a lo largo del tiempo se relacionó al compromiso tan solo como algo meramente afectivo es cierto que habían afirmado que este poseía como cualidad al menos tres elementos: (a) una fuerte aceptación y valoración de metas, objetivos organizacionales tomándolos de manera compartida entre organización y empleado; (b) deseo de poner esfuerzos considerables en pro de la organización; y, (c) Un marcado deseo de permanencia en su organización (Porter *et al.*, 1974).

En su empeño por medir el compromiso organizativo se desarrollaron el instrumento de medida llamado Cuestionario de Compromiso Organizativo (Porter *et al.*, 1974; Mowday *et al.*, 1979) el cual se ha caracterizado por su gran aprobación y uso generalizado, reconocido como el cuestionario de Porter *et al.* (1974) el cual en su primera versión, residía en un total de 15 ítems que acudían en un solo factor según los exámenes realizados; teniendo ella por finalidad ser un instrumento fácil de administrar y que se

pueda utilizar en varias organizaciones con todo lo que concierne a la gran variedad de colaboradores y al sector al que estos pertenezcan.

Es importante mencionar que el OCQ se ha caracterizado por sus buenas propiedades psicométricas lo cual le ha permitido gozar de un apoyo generalizado, no obstante no estuvo libre de detractores siendo criticada por su falta de semejanza pero sobre todo por dar a conocer intenciones de comportamientos distintos a los que en origen fue creada, como por ejemplo la rotación de personal y el desempeño. (Mowday *et al.*, 1979), Benkhoff, 1997), O'Reilly y Chatman, 1986); dichas críticas llevaron a que los investigadores tomaran medidas de precaución de modo que comenzaron a usar un versión en donde se omitían 6 ítems que era los que se asociaban más factores ajenos al objeto de estudio para que posteriormente y de manera gradual este constructo evolucione en definición y medida (Beck y Wilson, 2000; Iverson, 1999).

Modelo de O'Reilly y Chatman

O'Reilly y Chatman (1986) y Kelman (1958) indicaban que el compromiso organizacional está reflejado en un vínculo psicológico que junta al trabajador con su organización aunque este vínculo podría no siempre originarse de la misma forma, por lo cual se identificaron tres a las cual denominaron: la *conformidad* ello se da cuando el trabajador busca conseguir incentivos específicos adoptando ciertas actitudes y conductas. La *identificación*, con ello los empleados buscan formar parte de la organización siendo un socio estratégico, compartiendo metas y objetivos y asumiéndolos como propios. Por último, la *interiorización* que se refiere a la calibración entre la ética del colaborador con los de la empresa.

Como conclusión este aporte permitió a los estudiosos valorar la naturaleza multidimensional del compromiso organizacional no ha contado con gran impacto lo cual ha radicado generalmente en la dificultad para distinguir entre identificación e interiorización O'Reilly y Caldwell, (1991), es más en su más reciente investigación Caldwell *et al.* (1991) los ha unido formando una nueva medida llamada “compromiso normativo”

Del OCQ a las Escalas de Meyer y Allen

En el transcurso del tiempo los estudios realizados sobre compromiso atribuyéndole la característica multidimensional logro posicionarse en el enfoque dominante, a ello Mowday (1998)

afirmaba la unanimidad que existía entre la comunidad científica al considerar y reconocer que el compromiso tenía varias dimensiones y que ello ayudaría a la mejor comprensión del constructo, sin embargo aún continua la discusión sobre la cifra y las extensiones que lo integran.

De entre todas las concepciones propuestas, los enfoques tridimensionales de O'Reilly y Chatman (1986) y de Meyer y Allen (1984; 1991; 1997) se han caracterizado por ser los dos más importantes, aunque por diferentes motivos.

Modelo de Meyer y Allen:

Meyer y Allen (1991) se enfocaban a las similitudes que existía entre la gran variedad de definiciones del compromiso organizacional y apuntan al carácter psicológico el cual consiste en el estado que “mostraba la relación entre el trabajador y su centro laboral y que tenían influencia en la toma de decisión de seguir o no en la organización” (p.67). Coincidiendo con O'Reilly y Chatman en que habían discrepancias entre ellas las cuales se encontraban en la naturaleza de dicho estado psicológico. En 1984 mostraron un modelo bidimensional para calcular el compromiso organizacional en el que se evidenciaba el componente afectivo y de continuidad.

Componentes del compromiso organizacional:

Siendo el compromiso organizacional un constructo multidimensional es necesario mencionar que en la investigación de la misma se debe tomar en consideración cada uno de sus tres componentes, es decir, deben ser tomados como tipologías que no guardan relación una con otras por lo tanto para la evaluación del compromiso organizacional como tal se deberá tener presente dicha complejidad (Cordoba, 2005).

Un compromiso es conceptualizado en los tres enfoques identificados como el compromiso afectivo, el de continuación y el normativo. Comúnmente para estos tres enfoques es el punto de vista de que un compromiso es un cambio psicológico que (a) identifica la relación que tienen los colaboradores con su centro de trabajo, y (b) tiene implicaciones para la decisión de continuar o discontinuar la membresía en la organización. Más allá de esto, sin embargo, está claro que las naturalezas de los estados psicológicos difieren. (Meyer y Allen, 1997)

Compromiso afectivo

Trata sobre el lazo sentimental que tiene el trabajador hacia su organización, con la cual se sienten identificados a tal punto que comparten objetivos y metas formando un lugar al cual desea pertenecer. Por otro lado Buchanan (1974) y Johnson y Chang (2006) suponen que en esta dimensión el colaborador acepta e interioriza las metas y valores organizacionales enfocándose en la afectividad de la persona, trabajando siempre por el beneficio de la empresa. Meyer y Allen (1997) indican el compromiso afectivo como “la manera más oportuna de compromiso y que las empresas están dispuestas a introducir a sus trabajadores” (p.67). Mowday et al. (1982) notó que los trabajos previos del acuerdo afectivo caían generalmente en cuatro categorías: características personales, características estructurales, características relacionadas al trabajo, y experiencias de trabajo. Porque la discusión entre las características objetivas de trabajo y las experiencias subjetivas de trabajo han sido de algún modo confusas en las búsquedas de auto informes, se puede utilizar un término más global en referencia para ambas características objetivas y subjetivas de trabajo.

Para Robbins y Coulter (2005) este componente se relaciona directamente con una actitud de fuerte carga emocional la cual se ve reflejada al declarar su preferencia ante su organización (agrado o desagrado) el cual repercutiría directamente en su comportamiento y este variara según sus experiencias siendo ello un proceso cambiante.

Compromiso de continuación o de continuidad:

Este compromiso refleja el reconocimiento del costo asociado con el abandono de la organización. El más frecuente estudio de antecedentes ha sido una apuesta lateral, o inversiones y la disponibilidad de las alternativas.

Este componente hace referencia al deseo de permanencia a raíz de las inversiones no transferibles las cuales incluyen los beneficios laborales que como trabajador le corresponden, relaciones sociales conformadas, aportaciones del fondo de pensiones, ciertos privilegios que considera importantes, etc. Siendo así muy difícil la decisión de abandonar su organización (Reichers, 1985, Mayer y Allen 1997).

Allen y Meyer (1990). Agregaron un tercer componente al que denominaron compromiso normativo al cual para Bergman (2006) es “la última en ser estudiada y la menos analizada” (p.647).

Compromiso Normativo:

A este punto, la literatura en el desarrollo del compromiso normativo es más teórico que empírico. Wiener (1982) indicó que el sentimiento de responsabilidad para prevalecer con una empresa puede resultar de la internalización de presiones normativas ejercidas en una prioridad individual dentro de la organización. El compromiso normativo se puede dar también cuando una organización provee a los individuos de “recompensas”, incurrir a costos significantes para los individuos. De este modo la organización puede hacer un balance en la organización de los individuos y su relación, y causar un sentimiento de obligación recíproco hasta que la deuda sea pagada.

Meyer y Allen (1997) definen el compromiso normativo como “un sentimiento de obligación” (p. 150). Tomando este componente desde el ámbito social se hallan el matrimonio, la familia, religión, etc. Por otro lado en el ámbito laboral el colaborador se siente éticamente obligado a permanecer en su organización por los tantos gastos que se hecho por el (capacitación, entrenamiento, inducción, etc).

Se cree que es mejor tomar el compromiso afectivo, de continuidad y el normativo como componentes, que, como tipos, de compromisos. Esto último significa que los estados psicológicos que caracterizan las tres formas de compromisos son mutuamente privilegiadas. De lo contrario, parece más factible esperar que una persona pueda probar todas estas tres formas de compromisos en diferentes niveles. Un individuo, por ejemplo, puede sentir una necesidad de deseo y permanencia, pero con la mínima obligación de hacerlo; otro podría sentir un pequeño deseo, una necesidad moderada, y una fuerte obligación, y así. Una implicación importante de ver a los compromisos de este modo, como veremos después, es que las variadas formas que poseen pueden afectar en la influencia sobre el comportamiento.

Dadas sus diferencias conceptuales, se ve como que los estados psicológicos reflejan los tres componentes del compromiso que desarrollará como la función de los distintos antecedentes y tener diferentes implicaciones para el trabajo relevante de la información.

CALIDAD

Abril, Enríquez y Sánchez (2006) conceptualizan calidad como: “las cualidades de un producto o servicio que tienen como fin satisfacer las necesidades del consumidor” (p.17). Así mismo podemos definir como calidad a lo que el cliente estará dispuesto a

pagar para obtener lo que necesita. Para ello los requerimientos deben ser claros y la mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar dicho nivel de conformidad pues la no conformidad representa la ausencia de calidad formando así un juicio acerca del producto o servicio mostrando su inferioridad o superioridad en cuento al objetivo al que fue destinado (Crosby 1988, Drucker 1990 y Zeithaml 1988).

Por otro lado, la literatura muestra la importancia de la gestión de calidad pues su medición incluye identificar según el servicio, sus características y de acuerdo a ello dimensiones de evaluación para así poder emitir un juicio; sin embargo no solo hablamos del servicio como tal sino de los procesos que acompañan su ejecución teniendo en cuenta que cada fase pasa por los subsistemas de la empresa (operaciones, back office, gerencia, etc.). (Bou 1997, Imai 1998).

Modelos de gestión de calidad:

La evaluación que se ha de desarrollar en la presente investigación en cuanto a la variable calidad de gestión telefónica se basa en la Norma COPC el cual reposa en el Modelo de Gestión de Calidad total, el cual a su vez sigue los lineamientos de Premio a la excelencia Malcolm Baldrige los cuales a continuación se desarrollaran con mayor detalle:

Modelo de gestión de calidad total:

Este ejemplar se forma en Japón tras la segunda guerra mundial en cuanto se quiso mejorar los procesos de calidad de la industrias de aquellos entonces basada en los aportes de los más reconocidos personajes en cuanto a calidad como Deming, Juran y Crosby. Este modelo se caracteriza por suministrar servicios de calidad que puedan satisfacer los requerimientos del cliente y que en simultaneo se logra la motivación y satisfacción de los empleados logrando en compromiso en la realización de la gestión de principio a fin esto gracias un sistema de mejora continua de los procesos involucrados y de las personas que están involucradas en dicha gestión buscando siempre su participación. Chamorro y Rubio (2007).

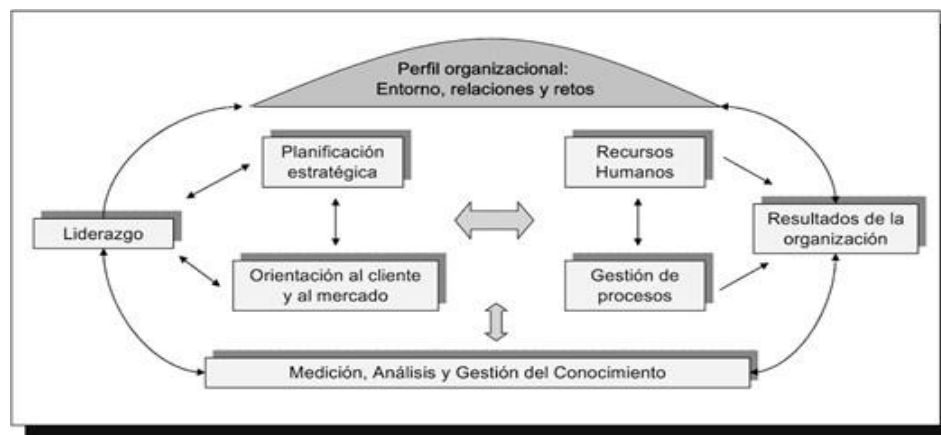
Este modelo apunta y se enfrenta a criterios clásicos practicados por mucho tiempo en las organizaciones.

- Se enfrenta a la filosofía en donde la calidad solo afectaría a producto o servicios mencionando que ésta también integra a todas las funciones que se llevan a cabo en la organización.
- Se enfrenta a la filosofía en donde la calidad solo estaba a cargo de los encargados del área operativa, la calidad total significa el compromiso de todos los integrantes de la organización sea cual sea el cargo o labor que desempeñe.

Premio Malcolm Baldrige:

Es un estándar modelo para la implantación de la calidad y una herramienta fundamental en la competitividad empresarial, ya que no solamente se centra en la corrección de errores sino también en la creatividad para aumentar la satisfacción del cliente. Chamorro y Rubio (2007).

Asimismo, Naranjo (2009) asigna como valores clave: “la calidad direccionada al consumidor, el liderazgo, la continua mejora, la colaboración y el desenvolvimiento de los individuos, la respuesta rápida al mercado, el boceto y precaución, la visión a largo plazo, la gestión de datos, el desarrollo de cooperaciones y la responsabilidad social de la empresa” (pág. 21).



Fuente: Modelo de excelencia en gestión Malcolm Baldrige (2005)

Norma COPC:

Esta norma describe las prácticas de gestión mínimas, precisa el uso de métricas (mediciones clave) para las operaciones inmersas en los servicios centrados en el cliente ya sea a nivel propio o la tercerización cualquiera sea el tipo de contacto teniendo como objetivo fundamental según Naranjo (2009) “potenciar eventualmente tanto los costos

e ingresos como la calidad de los productos y servicios brindados por una empresa asegurando la satisfacción de los usuarios finales.(pág.15)

Con relación a la investigación esta norma abarca deferentes ámbitos de aplicación cabe enfocar su inclusión en los servicios de cobranzas y recuperaciones. Para ello se adaptó criterios de Baldrige para concertar realidades prácticas y satisfacer las necesidades básicas de las organizaciones majando criterios como el énfasis en los procesos, mediciones y resultados, la realidad de las necesidades del cliente, ubicar componentes que mejor se ajusten a los estándares de calidad reconocidos a nivel mundial. (Norma COPC, 2000)



Fuente: Modelo de la Norma COPC.

La norma habla de dos conceptos básicos que guardan relación directa con el proceso de gestión de calidad en los centros de contacto aplicados en el rubro de cobranzas manteniendo contacto con el titular de la deuda para con ello poder implementar indicadores de evolución que aseguren estándares de calidad óptimos. Los cuales son:

- **Precisión**

Es aquella que mide la Calidad de cada gestión basándose en la identificación de errores críticos y no críticos, los cuales fueron definidos en base a impulsores claves de Recaudación logrando así identificar si una gestión fue exitosa o no.

- **Métricas:**

También llamados indicadores de gestión que sirven para evaluar que tanta precisión tuvo la calidad de cada transacción según los principales impulsores de recaudo y que estos hayan cubierto las necesidades del cliente guardando los intereses del negocio y servicio. Con las métricas son evaluados los gestores de cobranza recibiendo de acuerdo a ello una puntuación. Las cuales son establecidas por la organización y pueden determinar si la gestión defectuosa o no.

Tipos de errores en la gestión de calidad telefónica de cobranzas:

a) Error crítico:

Error que origina que un contacto o transacción entera sea defectuosa. Causan un impacto directo en la solución de la deuda o generan un gasto innecesario a la empresa. Se miden por Unidad, es decir un error crítico en un contacto lo vuelve defectuoso.

Error crítico para usuario final:

Es todo aquello que desde la perspectiva del cliente causa que una gestión entera sea defectuosa. Ej. Proporcionar información incorrecta como importes de deuda, maltratar al cliente.

Error crítico para el negocio:

Es todo aquello que desde la perspectiva del negocio, causa que una transacción entera sea defectuosa.

Ej. Mala negociación, no negociar, no cerrar compromisos de pago, etc.

Error de cumplimiento:

Es todo aquello que desde la perspectiva del negocio causa que no se cumpla con el procedimiento correcto.

Ej. No solicitar correo electrónico del cliente, no validar o actualizar nueva dirección, no solicitar algún otro número fijo o celular del cliente, etc.

b) Error no crítico:

Error que No originan que un contacto o transacción sea defectuosa. Se miden por Oportunidad, es decir puede existir “n” oportunidades de cometer errores no críticos en

una misma llamada. Si en una llamada existen diversos ENC se corre el riesgo de terminar dicha evaluación con un promedio por debajo del mínimo.

La cobranza

Proceso de cobranza: Según el artículo 61° del Código de Protección y Defensa del consumidor con la ley 29571:

“El proveedor debe hacer uso los correctos métodos de cobranza indicados en las leyes. Esta totalmente prohibido atentar contra la reputación y privacidad de su hogar del consumidor, así mismo evitar conductas que afecten sus labores en su centro laboral o imagen ante terceros.”.

El Gestor de Cobranzas:

Es el encargado de “conseguir las cuentas y documentos por cobrar de la organizacion, que presentan diversos grados de dificultad” (p.29), por otro lado son las personas que se enfrentan directamente con el deudor así mismo este casi siempre se rehúsa a realizarla cancelación es por ello que son objeto de insulto y malos tratos. Molina (2002).

Métodos abusivos de cobranza

A efectos de la aplicación del artículo 61° del Código de Protección y Defensa del consumidor con la ley 29571, se prohíbe: Enviar al deudor o algún tercero alguna documentación haciendo referencia documentos judiciales y estos no lo sean, realizar todo tipo de contactabilidad con el cliente entre las 20.00 horas y las 07.00 los fines de semana (sábado y domingo) o los días feriados, colocar con el fin de exhibir a vista pública propaganda, ilustraciones o el uso de personas en el domicilio del deudor o el tercero, en lugares frecuentados o en inmediaciones de sus domicilios por estos requiriéndoles el pago de la deuda, difundir mediante los medios de comunicación listas de deudores o algún pedido de pago si haber antes mediado una orden judicial lo cual no comprende que el deudor pueda ser reportado a las centrales de riesgos que le corresponde según ley, realizar cualquier tipo de notificación a terceros ajenos a la deuda proporcionando información acerca de la de morosidad del consumidor y enviar estados de cuenta o cualquier tipo de notificación acerca de la cobranza al domicilio de un tercero a menos que haya sido algún acuerdo legal con el deudor o este lo haya notificado como domicilio actual.

1.4. Formulación del problema:

Problema general:

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018?

Problema específico:

Problema específico 1:

¿Cuál es la relación entre cada componente del compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018?

Problema específico 2:

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y los errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018?

1.5. Justificación del estudio:

Desde el punto de vista teórico la investigación permitirá poder cubrir vacíos en cuanto a los conocimientos científicos relacionados con las variables estudiadas que en este caso es acerca de la relación existente entre el compromiso organizacional (variable psicológica) con temas productivos tales como la Gestión de Calidad (variable de producción) trabajando con colaboradores de una empresa de cobranzas telefónicas; pues en la actualidad no se ha estudiado dichas variables como tal y es de interés de su fundador contar con este tipo de estudio.

Desde el punto de vista metodológico este estudio servirá para aportar antecedentes para futuras investigaciones, así mismo poder utilizar esta investigación como base de inicio para ahondar en esta tema logrando validar, comprobar, mejorar e inclusive relacionar los resultados con otros fenómenos presente y que formen parte de las problemáticas presentes contribuyendo así en fomentar e incentivar la investigación científica.

Desde el punto de vista de conveniencia la investigación desarrollada contribuirá al fortalecimiento de la organización en cuestión, ya que se podrá identificar que tanta relación puede tener un aspecto psicológico como es el compromiso laboral en la tan ansiada productividad enfocando su desempeño en el sistema de Gestión de calidad.

A todo lo antes mencionado para finalizar, la investigación desde el punto de vista social permitirá a la organización en estudio a partir de los resultados obtenidos poder favorecer la toma de decisiones tanto para mejorar tanto los puntos álgidos encontrados y que estén afectados en su funcionamiento como los puntos blandos que constituirán una mejora continua logrando así un equilibrio alineando los objetivos que posee tanto el colaborador como la organización.

1.6. Hipótesis:

Hipótesis general:

Existe relación inversa y significativa entre el compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018.

Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Existe relación inversa y significativa entre cada componente del compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación inversa y significativa entre el compromiso organizacional y los errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018.

1.7. Objetivos:

Objetivo general:

Identificar la relación entre el compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Reconocer la relación entre cada componente del compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018.

Objetivo específico 2

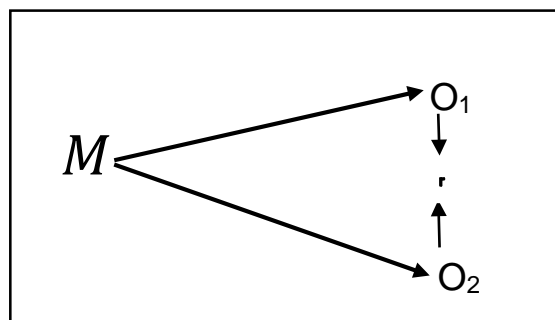
Establecer la relación el compromiso organizacional y los errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación:

El actual estudio es de tipo aplicado ya que busca soluciones ante una problemática mediante el uso de conocimientos teóricos; posee un diseño no experimental ya que no existe una manipulación deliberada de las variables y solo se observa el fenómeno en su estado natural para luego estudiarlos. Asimismo, es un estudio transversal “recolecta datos en un solo momento y en tiempo único”. Según el nivel de investigación es descriptivo correlacional pues busca saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo los comportamientos de otras variables relacionadas. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

El diagrama que resume este estudio es:



Dónde: M = Muestra

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2

r = relación entre las dos variables.

2.2. Operacionalización de Variable:

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Componentes	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Compromiso Organizacional	Si bien es cierto hay diversas definiciones sobre ello según Mayer y Allen (1991) citado por Rodríguez et al. (2004) es “un estado psicológico que caracteriza una relación entre una persona y una organización” (pág. 139) la cual se divide en tres componentes diferenciados.	El nivel de compromiso organizacional está definido por el puntaje alcanzado en el cuestionario de compromiso organizacional de Mayer y Allen el que permite identificar el nivel de compromiso en tres componentes afectivo, normativo y de continuidad. Alto: 126 a mas Promedio De 19 hasta 125 Bajo : 18 puntos	Afectivo	Meyer y Allen (1997) plantean el compromiso afectivo como “la forma más deseable de compromiso y que las organizaciones están probablemente más dispuestas a inculcar a sus trabajadores” (p.67).	6 – 9 – 12 – 14 – 15 – 18	Ordinal El inventario está compuesto por 18 reactivos de opción múltiple: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 =Moderadamente en desacuerdo 3 = Débilmente en desacuerdo 4 = Ni en acuerdo ni en desacuerdo 5 = Débilmente de acuerdo 6 =Moderadamente de acuerdo 7 =Totalmente de acuerdo
			Normativo	Este componente hace referencia al deseo de permanencia a raíz de las inversiones no transferibles las cuales incluyen los beneficios laborales que como trabajador le corresponden, relaciones sociales conformadas, aportaciones del fondo de pensiones, ciertos privilegios que considera importantes, etc. Siendo así muy difícil la decisión de abandonar su organización (Reichers, 1985, Mayer y Allen 1997).	2 – 7 – 8 – 10 - 11 13	
			De continuidad	Meyer y Allen (1997) definen el compromiso normativo como “un sentimiento de obligación” (p. 150).	1 – 3 – 4 – 5 – 16 – 17	

Incidencia de errores en la Cobranza Telefónica

<p>Abril, Enríquez y Sánchez (2006) conceptualizan la calidad como: “Grupo de características de un producto o servicio que tiene la habilidad de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y partes interesadas</p>	<p>El nivel de calidad de la gestión de cobranza está determinado por el puntaje alcanzado en la lista de cotejo de CALIDAD DE GESTION el que permite identificar los errores cometidos por el gestor al momento de realizar el recaudo telefónicamente</p>	<p>Error critico</p>	<p>Error que origina que un contacto o transacción entera sea defectuosa. Causan un impacto directo en la solución de la deuda o generan un gasto innecesario a la empresa. Se miden por Unidad, es decir un error crítico en un contacto lo vuelve defectuoso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Error crítico para usuario final: Es todo aquello que desde la perspectiva del cliente causa que una gestión entera sea defectuosa. • Error crítico para el negocio: Es todo aquello que desde la perspectiva del negocio, causa que una transacción entera sea defectuosa. 	<p>5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 – 11 – 12 – 13 – 14</p>	<p>El instrumento está compuesto de 15 reactivos de opción dicotómica.</p>
		<p>Error de cumplimiento</p>	<p>Es todo aquello que desde la perspectiva del negocio causa que no se cumpla con el procedimiento correcto.</p>	<p>15</p>	<p>Si = Cumple No = No cumple</p>
	<p>Cumple: 1 No cumple 0</p>	<p>Error no critico</p>	<p>Error que No originan que un contacto o transacción sea defectuosa. Se miden por Oportunidad, es decir puede existir “n” oportunidades de cometer errores no críticos en una misma llamada. Si en una llamada existen diversos ENC se corre el riesgo de terminar dicha evaluación con un promedio por debajo del mínimo.</p>	<p>1 – 2 – 3 – 4</p>	

Fuente: Creación Propia.

2.3. Población y muestra:

Población:

Según la definición de Hernández, Fernández y Baptista (2014) es “la totalidad de todas las unidades de muestreo” (pág. 36) por otro lado Pino (2007) menciona que “es el conjunto de elementos o personas que poseen cualidades similares y sobre las cuales se desea hacer un estudio” (pág. 48). Es así que la población en estudio de la presente investigación son los gestores de cobranza de la empresa SERLEVI.

Muestra:

Según lo definido por Bernal (2010) “es una cierta parte de la población, de la cual se espera tener información para el desarrollo de la investigación y sobre la cual se realizará la medición y observación de las variables objeto de estudio” (pág. 161). Así mismo la muestra es de tipo censal la cual esta representada de la misma cantidad de la población, por ello la investigación contara de 250 gestores de cobranza colaboradores de la empresa SERLEVI.

Criterios de inclusión

- Colaboradores en actividad de la empresa SERLEVI que posean el puesto de Gestor de Cobranzas.
- Colaboradores con edades comprendidas entre 18 y 65 años.
- El sexo u orientación sexual es indistinto.
- Colaboradores con contratación por incremento de actividad y locadores de servicio.
- Colaboradores que posean más de tres meses desempeñando el puesto de Gestor de cobranzas.

Criterios de exclusión

- No se consideran a los colaboradores que no estén en actividad por suspensión a causa de un proceso disciplinario.
- No se consideran colaboradores que se encuentren en el periodo de vacaciones.
- No se contara con colaboradores que cuenten con licencias sin goce de haber.

- No se contará con colaboradoras que se encuentren en el periodo de lactancia.
- No se consideraran a los colaboradores que cuente con descansos médicos dados tanto por nosocomios públicos o privados.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se define a la técnica el conjunto de reglas y pasos que permite encontrar la relación con el objeto o sujeto de estudio. Se utilizó como tal, la encuesta; ya que permite obtener datos descriptivos que los gestores proporcionan a partir de su propia experiencia. (Pino, 2007).

Como instrumento o mecanismo de recolección y registro de datos se utilizó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Mayer y Allen y la Ficha de cotejo para la medición de errores en el contacto con el titular en la gestión de cobranzas basado en el Modelo COPC, siendo esta la técnica por excelencia para este tipo de investigación en la cual sus preguntas responden a las variables de la matriz de operacionalización y que su uso por lo general se aplica de manera grupal. (Pino, 2007).

Validez y confiabilidad de los instrumentos:

Se utilizaron dos cuestionarios

El primero, es el cuestionario de compromiso organizacional cuyos autores son Meyer y Allen. Esta dividido en 3 dimensiones y 18 ítems, con una escala tipo Likert que va desde **1** = Totalmente en desacuerdo hasta **6**=Totalmente de acuerdo. Hay ítems inversos, estos son 1, 3, 10, 14, 15 y 18. El tiempo de aplicación es de 15 min aproximadamente de forma individual o colectiva, en poblaciones de 17 años en adelante.

En un estudio realizado por Arias Galicia, Mercado y Belausteguigoitia (1998) se encontró que la prueba que ha sido seleccionada para la presente investigación la cual hace referencia al cuestionario de compromiso organizacional de Mayer y Allen tiene validez de contenido ($p < 0.05$) y confiabilidad por el método de consistencia de Alfa de Crombach de 0.81 para el nivel de compromiso organizacional en cuanto a su componente afectivo, 0.82 para su componente normativo y de 0.48 para su componente de continuidad.

Así mismo la prueba ha sido adaptada por Argomedo en el año 2013 pues realizo la adaptación de dicha prueba en una institución pública militar de Lima Metropolitana en colaboradores civiles es decir no pertenecientes al servicio miliar demostrando una

validez de $p < 0.05$ y una confiabilidad por consistencia interna de alfa de Crombach de 0.822 estos resultados prueban su alta consistencia interna.

Finalmente se realizó la validación de contenido mediante el V de Aiken por 6 jueces expertos, colegiados con la especialidad de Psicología Organizacional en donde la prueba reflejo el resultado de 1.00 en claridad, pertinencia y relevancia.

El segundo es la ficha de cotejo para la identificación de incidencia de errores en la cobranza telefónica, esta dividida en 3 tipos de error y 15 ítems con una escala de tipo dicotómica, 1 = cumple y 0 = no cumple con los parámetros de calidad. El tiempo de aplicación es de 15 min aproximadamente de forma individual o colectiva, en poblaciones de 18 años en adelante

Al tratarse de una ficha creada internamente por la empresa en estudio, se realizaron pruebas piloto para la identificación de la validez y confiabilidad.

En relación a ello para evidenciar la validez de contenido de la prueba el V de Aiken por 6 jueces expertos, profesionales de la carrera de Administración con especialidad en Gestión de calidad con 3, 5 y 6 años de experiencia desempeñando el análisis de llamadas telefónicas en la gestión de cobranza como Analistas, jefes y coordinadores en esta área en diferentes centros de contacto dedicados al rubro de la cobranza, en donde la prueba reflejo el resultado de 1.00 en claridad, pertinencia y relevancia demostrando así su validez.

Por otro lado para validar la confiabilidad, se aplicó el análisis estadístico Kr 20 al tratarse de una prueba con opción dicotómica de respuesta, lo que indicó la evidencia de apropiados niveles de co-variación entre los elementos y el instrumento en su totalidad. La valoración del intervalo de confianza [IC 95%] reportó apropiado nivel de confiabilidad en los reactivos del instrumento ya que los valores oscilaron entre .644 y .765, ello brindó las bases pertinentes para posteriores cálculos

2.5. Métodos de análisis de datos:

Una vez reunidos los datos a través del instrumento utilizado para este fin, estos serán estudiados es decir expresados y tratados estadísticamente lo que nos llevara a conclusiones en relación con la hipótesis planteada se siguió los siguientes pasos:

- Se obtuvo la información población objeto de investigación.
- Se definió las variables para mantener el orden de los datos encontrados.

- Se definió el programa a usar para el procesamiento de datos en este caso el programa virtual SPSS 22.
- Se pasó a la tabulación de los datos en el programa antes mencionado para la obtención de y contrastación de resultados con las hipótesis y variables antes plantadas.
- Se procedió a verificar si los datos se ajustan a una curva de distribución normal mediante la prueba de Kolmogorov – Smirnov.
- Así mismo para la contratación de la hipótesis con el fin de identificar la relación existente en la variable se utilizó la Rho Spearman.
- Finalmente se emiten las conclusiones obtenidas en el estudio.

2.6. Aspectos éticos:

Los colaboradores se encuentran en total uso de sus facultades mentales, con el conocimiento, permiso y autorización a ser evaluados; por el área de Calidad Y RRHH, cumpliendo con el procedimiento planteado por SERLEVI.

Se tomó en consideración la veracidad en los resultados de la prueba; fue también de consideración el respeto hacia la propiedad intelectual, pues los instrumentos y medios de medición fueron citados y no tomados como propios.

Los datos recolectados por los participantes fueron tomados única y exclusivamente para efectos investigativos y no fueron tomados para las decisiones en otros aspectos personales y/o laborales de la institución.

III. RESULTADOS

3.1. Propiedades Psicométricas

3.1.1. Compromiso Organizacional

Tabla 1.

Evidencias basadas en el contenido del Test de Compromiso Organizacional

N° ítems	J1	J2	J3	J4	J5	J6	M	V	IC 95%
It1	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It2	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It3	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It4	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It5	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It6	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It7	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It8	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It9	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It10	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It11	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It12	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It13	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It14	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It15	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It16	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It17	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It18	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00

El análisis de la tabla 1 reporta que tras la recolección de la opinión de los 5 expertos, en cuanto a los criterios de claridad, pertinencia y relevancia, se reportó que el índice de Aiken de pertinente (V de Aiken = 1.00), en cuanto al análisis de confianza (95%) se estimó que el coeficiente obtenido será [.796 – 1.00], con estos datos se puede aceptar los ítems ya que cumplen los estándares mínimos se le exige $[\geq .70]$.

Tabla 2.

Evidencias basadas en los procesos de respuesta al ítem del Test de Compromiso Organizacional.

Escala	Items	Alfa de Cronbach	IC al 95%	
			LI	LS
Compromiso Organizacional	18	.740	.668	.803

Nota: n = 122 participantes; Alfa de Cronbach > .70 (fiable); IC = intervalo de confianza, LI = límite inferior, LS = Límite Superior.

El análisis en la tabla 2 reportó los estándares de evidencia de fiabilidad de las respuestas obtenidas a través de los 18 ítems, se estimó un valor apropiado para la medición (.740), lo que indicó la evidencia de apropiados niveles de co-variación entre los elementos y el instrumento en su totalidad. La valoración del intervalo de confianza [IC 95%] reportó apropiado nivel de confiabilidad en los reactivos del instrumento ya que los valores oscilaron entre .668 y .803, ello brindó las bases pertinentes para posteriores cálculos.

3.1.2. Incidencia de errores en la cobranza telefónica

Tabla 3.

Evidencias basadas en el contenido de la Ficha de Cotejo para la medición de la calidad de llamada telefónica

Nº ítems	J1	J2	J3	J4	J5	J6	M	V	IC 95%
It1	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It2	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It3	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It4	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It5	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It6	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It7	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It8	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It9	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It10	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It11	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It12	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It13	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It14	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It15	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00

El análisis de la tabla 3 reporta que tras la recolección de la opinión de los 5 expertos, en cuanto a los criterios de claridad, pertinencia y relevancia, se reportó que el índice de Aiken de pertinente (V de Aiken = 1.00), en cuanto al análisis de confianza (95%) se estimó que el coeficiente obtenido será [.796 – 1.00], con estos datos se puede aceptar los ítems ya que cumplen los estándares mínimos se le exige [$\geq .70$].

Tabla 4.

Evidencias basadas en los procesos de respuesta al ítem de la Ficha de cotejo para la identificación de incidencia de errores en la cobranza telefónica.

Escala	Ítems	KR 20	IC al 95%	
			LI	LS
Incidencia de errores en la cobranza telefónica	15	.70	.644	.765

Nota: n = 122 participantes; Alfa de Cronbach > .70 (fiable); IC = intervalo de confianza, LI = límite inferior, LS = Límite Superior.

El análisis en la tabla 4 reportó los estándares de evidencia de fiabilidad de las respuestas obtenidas a través de los 15 ítems, se estimó un valor ligeramente adecuado para la medición (.70), lo que indicó la evidencia de apropiados niveles de co-variación entre los elementos y el instrumento en su totalidad. La valoración del intervalo de confianza [IC 95%] reportó apropiado nivel de confiabilidad en los reactivos del instrumento ya que los valores oscilaron entre .644 y .765, ello brindó las bases pertinentes para posteriores cálculos.

3.2. Análisis de Normalidad

Tabla 5

Pruebas de normalidad de las variables de estudio y sus dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	0.092	122	.012
Compromiso afectivo	0.121	122	<.001
Compromiso normativo	0.177	122	<.001
Compromiso de continuidad	0.067	122	,200*
Incidencia de errores en la cobranza telefónica	0.232	122	<.001
Error no crítico	0.392	122	<.001
Error crítico	0.286	122	<.001
Error de cumplimiento	0.370	122	<.001

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 5 reportó el análisis de normalidad para la medición de las variables *compromiso organizacional*, sus dimensiones y las *incidencias de errores en la cobranza*, se observó que el comportamiento de las variables fue de tipo no paramétrico ($p < .05$), exceptuando el *compromiso de continuidad*; por lo anteriormente mencionado se decidió utilizar el coeficiente de rangos de Spearman (r_s) para las respuestas a las hipótesis de investigación.

3.3. Contraste de Hipótesis

3.3.1. Hipótesis General

H₁: Existe relación inversa y significativa entre el compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018.

H₀: No existe relación inversa y significativa entre el compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018.

Reglas de decisión

Intervalo de confianza: 95%

Nivel de significación: 0.05

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 6

Correlación entre el compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica

		Incidencia de errores en la cobranza telefónica	
		Coefficiente de	
Rho de	Compromiso	correlación	-.056
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	.542
		N	122

La tabla 6 expresó la identificación de la relación entre el compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica; se observó que la correlación ($r_s = -.056$) se caracterizó por ser inversa, nula y no significativa ($p = .542$); estos resultados orientaron a no rechazar la hipótesis nula, concluyendo que No existe relación inversa y significativa entre el compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima – Perú.

3.3.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación inversa y significativa entre cada componente del compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018.

Tabla 7

Relación entre cada componente del compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica

		Incidencia de errores en la cobranza telefónica	
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación	-.182*
		Sig. (bilateral)	.045
	Compromiso normativo	Coefficiente de correlación	.006
		Sig. (bilateral)	.951
	Compromiso de continuidad	Coefficiente de correlación	.047
		Sig. (bilateral)	.608
		N	122

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
 * La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 7 puso de manifiesto el nivel de relación entre cada componente del compromiso y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores de un estudio de abogados de Lima-Perú; las correlaciones observadas pusieron de manifiesto que para el caso de Compromiso normativo ($r_s = .006$; $p = .951$) y Compromiso de continuidad ($r_s = .047$; $p = .608$), ambas se caracterizaron por directas, nulas y no significativas ($p < .05$); sin embargo el compromiso afectivo ($r_s = -.182$; $p = .951$) se caracterizó por ser inverso y estadísticamente significativo. Se concluyó que existió relación inversa y significativa entre cada componente del compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima – Perú.

Hipótesis específica 2

Existe relación inversa y significativa entre el compromiso organizacional y los errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018.

Tabla 8

Relación entre el compromiso organizacional y los errores en la cobranza telefónica

		Error crítico	Error de cumplimiento	Error no crítico
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	-0.026	0.157	-.225*
	Sig. (bilateral)	0.774	0.083	.013
	N	122	122	122

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 8 expuso el nivel de relación entre el compromiso organizacional y los tipos de errores de cobranza manifiestos por los colaboradores de un estudio de abogados de Lima-Perú; las correlaciones observadas expresaron que para el caso del Error crítico ($r_s = -.026$; $p = .774$) la correlación fue inversa, nula y no significativa ($p < .05$), en cuanto al error de cumplimiento ($r_s = .157$; $p = .083$) este fue directo, bajo y no significativo; en lo referente al error crítico ($r_s = -.225$; $p = .013$) la correlación observada fue inversa, baja y estadísticamente significativa. Se concluyó que existe relación inversa y significativa entre el compromiso organizacional y los errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú.

IV. DISCUSIÓN

En la actualidad, toda organización está en mejora continua y competitividad frente a otras instituciones que presentan el mismo servicio que la organización, en tal sentido es indispensable estar al pendiente de los cambios tecnológicos, procedimentales y empresariales de la industria ya que estas permiten al capital humano tomar decisiones y controlar los índices de errores que pudiesen manifestarse en el desarrollo del bien o servicio prestado.

Es en este sentido que una de las preocupaciones que mantiene alerta a las empresas en la actualidad es el compromiso laboral que sus colaboradores pudiesen manifestar en el cumplimiento de las metas, en el caso de la empresa en donde se realizó la investigación este cumplimiento de objetivos se encuentra ligado a las estrategias de cobranzas para la recaudación de montos que son bastante elevados.

En tal sentido, el propósito principal del estudio fue identificar la relación entre el compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima-Perú; los resultados observados pusieron de manifiesto que hubo un nivel de correlación inversa, nula y no significativa entre las variables de estudio [$r_s = -.056$; $p = .542$], concluyéndose que no existe relación inversa y significativa entre el compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza en la cobranza telefónica de los colaboradores de un estudio de abogados en Lima-Perú. Estos resultados observados difieren de los resultados presentados por Pérez (2013) quien en su investigación “Relación del grado del compromiso organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de salud” en donde encontró relación estadísticamente significativa [$p = <.001$] entre las variables estudiadas, afirmándose que el compromiso laboral permitirá la optimización en la atención de calidad; así mismo difiere de los resultados que propusieron Saldaña y Cornejo (2017) quienes en su investigación “Relación del compromiso organización y el desempeño laboral del personal de una universidad privada – Lima 2016” encontraron una relación estadísticamente significativa y positiva entre las variables estudiadas [$r_s = .354$; $p = <.001$]. Estos resultados encontrados desde lo propuesto por autores como Meyer y Allen (1991) y O’Reilly y Chatman (1986) quienes manifestaban que el compromiso en la

organización enmarca un vínculo psicológico con el trabajador, el cual inciden en el desarrollo de conformidad, identificación e interiorización que la empresa persigue, así como el hecho que querer continuar en la organización, manteniendo el correcto comportamiento para el cual fue contratado.

Dentro de los objetivos específicos se propuso encontrar la relación entre cada componente del compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de los colaboradores en un estudio de abogados de Lima-Perú; los resultados observados pusieron de manifiesto que hubo un nivel de correlación inversa, baja y significativa sólo en el caso del componente afectivo [$r_s = -.182$; $p = .045$], concluyéndose que hay relación inversa y estadísticamente significativa entre el componente afectivo del compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza en la cobranza telefónica de los colaboradores de un estudio de abogados en Lima-Perú. Estos resultados afirman la propuesta de Saldaña y Cornejo (2017) quienes en su investigación “Relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de una universidad privada – Lima 2016” encontraron una relación estadísticamente significativa y positiva entre las variables estudiadas [$r_s = .354$; $p = <.001$], así mismo toman fuerza con lo propuesto por Pérez (2014) quien en su investigación “Relación entre el compromiso organizacional con la motivación” encontró que hay un alto grado de compromiso afectivo en la organización debido a la formación de lazos emocionales dentro de la misma, provocando que el trabajo realizado no sea una mera consecuencia de obligación y evitación de culpa. Estos datos encontrados coinciden con lo señalado por Meyer y Allen (1991) y O’Reilly y Chatman (1986) quienes manifestaban que el compromiso en la organización enmarca un vínculo psicológico con el trabajador, el cual inciden en el desarrollo de conformidad, identificación e interiorización que la empresa persigue, así como el hecho que querer continuar en la organización, manteniendo el correcto comportamiento para el cual fue contratado; así mismo en lo propuesto por Buchanan (1974) y Johnson & Chang (2006) quienes manifestaron que en la dimensión afectiva el colaborador interioriza las metas y valores organizacionales enfocados en la afectividad de la persona como trabajador y en la búsqueda del beneficio de la organización.

Finalmente, el último objetivo específico estuvo direccionado a mostrar la relación entre el compromiso organizacional y los errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima-Perú; los resultados observados pusieron de manifiesto que hubo un nivel de correlación inversa, baja y significativa sólo en el compromiso organizacional y los errores de cobranza de tipo “no crítico” [$r_s = -.225$; $p = .013$], concluyéndose que existe relación inversa y estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y los errores de cobranza telefónica de los colaboradores de un estudio de abogados en Lima-Perú. Estos resultados hallados concuerdan con los hallazgos de Saldaña y Cornejo (2017) quienes en su investigación “Relación del compromiso organización y el desempeño laboral del personal de una universidad privada – Lima 2016” encontraron una relación estadísticamente significativa y positiva entre las variables estudiadas [$r_s = .354$; $p = <.001$], así mismo valida los hallazgos de Pérez (2013) quien en su investigación “Relación del grado del compromiso organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de salud” en donde encontró relación estadísticamente significativa [$p = <.001$] entre las variables estudiadas, afirmándose que el compromiso laboral permitirá la optimización en la atención de calidad.

V. CONCLUSIONES

- Se llegó a la conclusión de que no hay relación inversa y significativa entre el compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima – Perú.
- Se obtuvo como conclusión de que hay relación inversa y significativa entre cada componente del compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima – Perú.
- Se llegó a la conclusión que hay relación inversa y significativa entre el compromiso organizacional y los errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú.

VI. RECOMENDACIONES

- Implementar el diseño de programas preventivos que apunten a desarrollar el compromiso organizacional en la institución, enfocado en la dimensión afectiva, el buen trato y la relación horizontal con los trabajadores.
- Implementar programa de reconocimientos sociales con los trabajadores que llegan a las metas ya que este tipo de acciones promueven el mayor compromiso de los colaboradores a las metas organizacionales y personales.
- Llevar a cabo investigaciones posteriores en donde se tome la variable del desempeño, como una medida predictora del compromiso organizacional en diferentes instituciones administrativas y de cobranzas.

REFERENCIAS

- Abril, E., Enríquez, A. y Sánchez J. (2006). *Manual para la Integración de Sistemas de Gestión*. Madrid: FC Editorial
- Bateman, T. S., & Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 27, 95-112.
- Bergman, M.E. (2006): “The relationship between affective and normative commitment: review and research agenda”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 27, No. 5, pp. 645-663.
- Bernal, César A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia.
- Birgit Benkhoff, (1997) "Disentangling organizational commitment: The dangers of the OCQ for research and policy", *Personnel Review*, Vol. 26 Issue: 1/2, pp.114-131.
- Blanco, M. (2011). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de psicología UCBSP*, 9(2), 215 – 233.
- Bou J.C. (1997). Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad: Análisis de los efectos “vía demanda”. Tesis Doctoral no publicada, Dpto. de Administración de Empresas y Marketing, Universitat Jaume I, Castellón.
- Buchanan, B. (1974): “Building organizational commitment: the socialization of managers in work organizations”, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 19, pp. 533-546.
- Centro de Rendimiento de operaciones Del Cliente (2009). *COPC-2000 Para Proveedores de Servicios Integrales a Clientes (4.3)*. Texas, Estados Unidos: Centro de Rendimiento de operaciones Del Cliente.
- Córdoba C. (2005). Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT). Tesis para optar por el título de licenciatura en Ciencias Económico Sociales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas
- Crosby, P.B. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.

- Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta publicaciones.
- Dávila, C. y Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología (PUCP)*, 32(2), 271-302.
- Deming, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Deloitte University Press (2015). “Tendencias Globales en Capital Humano 2015 , liderando en el nuevo mundo de trabajo” Recuperado de <file:///C:/Users/user/Downloads/Tendencias%20Globales%20en%20Capital%20Humano%202015.pdf>
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- González, T.F. y Guillén, M. (2008): “Organizational Commitment: A Proposal for a Wider Ethical Conceptualization of ‘Normative Commitment’”, *Journal of Business Ethics*, Vol. 78, pp. 401-414.
- Hernández, S., Fernández, C., Baptista, P., (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta ed. México: Mc Graw Hill.
- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2017). Anuario de estadísticas institucionales. Recuperado de: <https://www.indecopi.gob.pe/estadisticas>.
- Johnson, R.E. y Chang, C.H. (2006): “‘I’ is to continuance as ‘we’ is to affective: the relevance of the self- concept for organizational commitment”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 27, No. 5, pp. 549-570.
- Kelman; H.C. (1958): “Compliance, identification, and internalization: Three processes of attitude change”, *Journal of Conflict Resolution*, Vol. 2, pp. 51-60.
- Ley N°29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor, Lima, Perú, 14 de Agosto del 2010.
- Loli, A., (2016). Compromiso organizacional y sentimientos de pertenencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 18(1), 105-123.

- Meyer, J. y Allen, N. (1991). Una Conceptualización de Tres Componentes del Compromiso Organizacional. *Revista de Gestión de Recursos Humanos*. 1, 61-98.
- Ministerio de Salud. (14 de junio del 2011). Documento técnico sobre Metodologías para el estudio del Clima Organizacional. Recuperado de: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
- Molina, V. (2002). *El Gestor de Cobranza*. México: Ediciones fiscales ISEF.
- Montoya, E., (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Mayer y Allen en trabajadores de un Contac Center*. (Tesis de licenciatura inédita), Facultad de Psicología de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., Porter, L. W. (1979) The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224–247.
- Mowday, R.T.; Porter, L. and Steers, R.M. (1982): *Employee-Organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*, Nueva York, Academic Press.
- Naranjo, F. *Mejora para la Gestión de Información en un Centro de Contacto*. (tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia. Medellín.
- O'Reilly, C. y Chatman, J. (1986): “Organizational commitment and psychological attachment: the effects of compliance, identification and internalization on pro-social behavior”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, No. 3, pp. 492-499.
- O'Reilly, C. y Caldwell, D. (1981): “The commitment and job tenure of new employees: some evidence of postdecisional justification”, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 26, pp. 597-616.
- Organización mundial de la salud. (2010): *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelos*. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Pérez, R., (2014). *Motivación y compromiso organizacional en el personal administrativo de universidades limeñas*. (Tesis de licenciatura inédita), facultad de letras y ciencias humanas de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Pérez, B., (2013). *Relación del grado de compromiso laboral y el desempeño laboral y profesionales de la salud*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey.
- Pino, R., (2007). *Metodología de la Investigación*. Lima: Editorial San Marcos

- Porter, L.W.; Steers, R.M.; Mowday, R.T. y Boulian, P.V. (1974): “Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 59, pp. 603-609.
- Robbins, Stephen, y Couler, (2005) *Administración*. 8va edición. Florida: editorial Pearson Prentice Hall.
- Saldaña F., & Cornejo R. (2016). *Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima.
- Sheldon, M.E. (1971), Investment and Involvement as Mechanism Producing Organizational commitment, *Administrative Science Quarterly*, 16, pp.143-150.
- Torres, M. (2014). Relación entre el marketing interno y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa pública de Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 17(1),209-226.
- Torres, L., y Díaz, J. (2012). Compromiso organizacional: actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Revista de Formación Gerencial*, 11(1),80-101.
- Trujillo, A., Almaguer, K., Quintero, J. (2016). La motivación, la formación y el desarrollo humano como factores de incidencia en el compromiso organizacional. *RECAI Revista de estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 4(11), 35-56.
- Vallejos, L., (2014). *La cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Miramar – 2014*. (Tesis de licenciatura inédita). Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Wiener, Y. (1982): “Commitment in organizations: a normative view”, *Academy of Management Review*, Vol. 7, pp. 418-428.

ANEXOS

Anexo 1. Formato de consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Trabajador:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Estrada Sanchez Johanna**, interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **RELACION ENTRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL E INCIDENCIA DE ERRORES EN LA COBRANZA TELEFONICA DE COLABORADORES EN UN ESTUDIO DE ABOGADOS DE LIMA - PERU, 2018** y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Una prueba psicológica “el Cuestionario de Compromiso Organizacional” así como la revisión de los resultados en calidad obtenidos por su persona en la gestión de cobranzas**, De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación.

Gracias por su colaboración.

Atte. Estrada Sanchez Johanna

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo

..... con número de DNI: acepto participar en la investigación **Estrés laboral y Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de Independencia** de la señorita **Estrada Sanchez Johanna**.

Día:/...../.....

Firma

Anexo 2. Matriz de consistencia

RELACION ENTRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL E INCIDENCIA DE ERRORES EN LA COBRANZA TELEFONICA DE COLABORADORES EN UN ESTUDIO DE ABOGADOS DE LIMA - PERU, 2018							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	COMPONENTES E INDICADORES			
Problema General	Objetivo general.	Hipótesis general	Variable 1: COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Dimensión	Ítems	Escala / nivel y rangos	
¿Existe relación entre el compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018?	Identificar la relación entre el compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018.	H ₁ : Existe relación inversa y significativa entre el compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018.		Afectivo	6 – 9 – 12 – 14 – 15 – 18	Ordinal	Alto: 126 a mas Promedio De 19 hasta 125
				Normativo	2 – 7 – 8 – 10 - 11 - 13		Bajo : 18 puntos
			De continuidad	1 – 3 – 4 – 5 – 16 – 17			
Problema Especifico 1	Objetivo específico 1	Hipótesis específica 1	Variable 2: INCIDENCIA DE ERRORES EN LA COBRANZA TELEFÓNICA	Dimensión	Ítems	Escala / nivel y rangos	
¿Existe relación entre cada componente del compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018?	Reconocer la relación entre cada componente del compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018.	Existe relación inversa y significativa entre cada componente del compromiso organizacional y la incidencia de errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018.		Error critico	5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 – 11 – 12 – 13 – 14	Cumple:	1
				Error de cumplimiento	15	No cumple	0
			Error no critico	1 – 2 – 3 – 4			
Problema Especifico 2	Objetivo específico 2	Hipótesis específica 2					
¿Existe relación el compromiso organizacional y los errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018?	Establecer la relación el compromiso organizacional y los errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018.	Existe relación inversa y significativa entre el compromiso organizacional y los errores en la cobranza telefónica de colaboradores en un estudio de abogados de Lima - Perú, 2018.					
METODOLOGÍA				ESTADISTICA A UTILIZAR			

<p>Tipo Aplicada</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Diseño No experimental</p>	<p>Población:</p> <p>El total de la población son los Gestores de cobranza de la empresa SERLEVI.</p>	<p>Muestra:</p> <p>Así mismo la muestra es de tipo censal la cual representa que esta contara de la misma cantidad de la población, a ello el estudio contará de 112 gestores de cobranza colaboradores de la empresa SERLEVI.</p>	<p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de compromiso organizacional (Meyer y Allen)</p> <p>Lista de cotejo para la identificación de incidencia de errores en la cobranza telefónica (de manejo interno)</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Análisis descriptivo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de tablas - Distribución de frecuencias <hr/> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Contrastación de hipótesis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov - Rho de Spearman
--	--	---	--	---

Anexo 3. Validación de instrumentos (Juicio de expertos)

Evidencias basadas en el contenido del Test de Compromiso Organizacional

N° ítems	J1	J2	J3	J4	J5	J6	M	V	IC 95%
It1	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It2	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It3	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It4	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It5	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It6	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It7	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It8	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It9	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It10	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It11	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It12	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It13	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It14	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It15	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It16	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It17	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It18	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00

El análisis de la tabla 1 reporta que tras la recolección de la opinión de los 5 expertos, en cuanto a los criterios de claridad, pertinencia y relevancia, se reportó que el índice de Aiken de pertinente (V de Aiken = 1.00), en cuanto al análisis de confianza (95%) se estimó que el coeficiente obtenido será [.796 – 1.00], con estos datos se puede aceptar los ítems ya que cumplen los estándares mínimos se le exige $[\geq .70]$.

Evidencias basadas en el contenido de la Ficha de Cotejo para la medición de la calidad de llamada telefónica

N° ítems	J1	J2	J3	J4	J5	J6	M	V	IC 95%
It1	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It2	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It3	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It4	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It5	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It6	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It7	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It8	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It9	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It10	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It11	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It12	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It13	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It14	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00
It15	3	3	3	3	3	3	3	1.00	.796 – 1.00

El análisis de la tabla 3 reporta que tras la recolección de la opinión de los 5 expertos, en cuanto a los criterios de claridad, pertinencia y relevancia, se reportó que el índice de Aiken de pertinente (V de Aiken = 1.00), en cuanto al análisis de confianza (95%) se estimó que el coeficiente obtenido será [.796 – 1.00], con estos datos se puede aceptar los ítems ya que cumplen los estándares mínimos se le exige [$\geq .70$].

Anexo 4. Instrumentos utilizados

**FICHA DE COTEJO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE INCIDENCIA DE
ERRORES EN LA COBRANZA TELEFÓNICA**

Luego de haber escuchado el audio de la llamada gestionada por el gestor de cobranzas telefónico, complete la lista según corresponda.

Tipo de error

Calificación

ERROR NO CRÍTICO

- PRESENTACIÓN
- MANEJO DE LLAMADA
- ESCUCHA ACTIVA
- TERMINOLOGIA/TONO DE VOZ/ LENGUAJE

Cumple	No cumple

ERROR CRÍTICO

- FALTA DE RESPETO / CORTE DE LLAMADA
- INFORMACIÓN DEL PRODUCTO QUE ADEUDA
- HACE USO DEL HISTORIAL DE GESTIÓN
- INDAGAR SITUACIÓN ECONOMICA DEL CLIENTE
- OFRECIMIENTO DE ALTERNATIVA DE PAGO
- MANEJO DE OBJECIONES "BENEFICIOS Y CONSECUENCIAS"
- BRINDA HORARIO, TELEFONOS Y DIRECCIÓN
- CIERRE - CONFIRMACIÓN DE ACUERDO/ SEGUIMIENTO
- CODIFICACIÓN
- OBSERVACIONES/SÍNTESIS

Cumple	No cumple

ERROR DE CUMPLIMIENTO

ACTUALIZACIÓN DE DATOS

Cumple	No cumple

**Una vez aplicada la lista de cotejo proceda al
feedback correspondiente**

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES: Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serán presentadas, usando la escala de 6 puntos ofrecidas a continuación.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = Moderadamente en desacuerdo
- 3 = Débilmente en desacuerdo
- 4 = Débilmente de acuerdo
- 5 = Moderadamente de acuerdo
- 6 = Totalmente de acuerdo

EJEMPLO: Si usted se siente altamente identificado con su organización y no está dispuesto a dejarla en este caso colocaría una x en el número 6 en el recuadro al inicio de la pregunta siguiente.

N o	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6
0	Si recibiera una oferta para un mejor trabajo en otra parte, sentiría que no es correcto dejar mi organización.						x

Ahora conforme al ejemplo responda las siguientes preguntas:

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

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

Gracias por completar el cuestionario.