



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral En Profesionales Con
Diferentes Modalidades de Trabajo de Lima Metropolitana**

TESIS

Para optar por el título profesional de Licenciada en Psicología

AUTORA

Sifuentes Vigo, Massiel Andrea (0009-0008-8352-0736)

ASESOR

Reyes Romero, Carlos Antonio (0000-0001-7446-9467)

Lima, Perú

2024

Metadatos Complementarios

Datos de autor

AUTORA: Sifuentes Vigo, Massiel Andrea

Tipo de documento de identidad de la AUTORA: DNI

Número de documento de la AUTORA: 73097331

Datos de asesor

ASESOR: Reyes Romero, Carlos Antonio

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 25836251

Datos del jurado

JURADO 1: Espíritu Salinas, Natividad Marina. DNI 09136467. ORCID 0000-0001-6621-4405

JURADO 2: Córdova Cadillo, Alberto. DNI 08458178. ORCID 0000-0002-8221-3960

JURADO 3: Fernández Rodriguez, Rosa Maria. DNI. 09277632. ORCID 0000-0002-8200-8989

JURADO 4: Reyes Romero, Carlos Antonio. DNI 25836251. ORCID 0000-0001-7446-9467

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.01.00

Código del Programa: 313016

ANEXO N°1

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Massiel Andrea Sifuentes Vigo
con código de estudiante número _____, con DNI N° 73097331
con domicilio en Calle Francisco Arana 305
distrito Percado de Lima, provincia y departamento de Lima
en mi condición de bachiller en Psicología de la Facultad
Psicología, declaro bajo juramento que la presente tesis titulada:
" Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral en profesionales
con diferentes modalidades de trabajo de Lima metropolitana "

es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente _____,
y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de
investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución
académica o de investigación, universidad, etc; La cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y
tiene el 12% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el
contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo
responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y
autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y
soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo
Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 10 de Mayo de 2024



Nombres y Apellidos: Massiel Andrea Sifuentes Vigo
DNI Nro. 73097331

Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral En Profesionales Con Diferentes Modalidades de Trabajo de Lima Metropolitana

ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	hdl.handle.net Internet Source	2%
2	repositorio.urp.edu.pe Internet Source	2%
3	Submitted to Universidad Ricardo Palma Student Paper	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	1%
5	upc.aws.openrepository.com Internet Source	1%
6	repositorio.upeu.edu.pe Internet Source	1%
7	repositorio.uigv.edu.pe Internet Source	<1%
8	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Student Paper	<1%



Mg. Leslie Denise Tantaleán Oliva
Unidad de Grados y Títulos
JEFA

DEDICATORIA

A mis queridos padres, cuyo apoyo incondicional ha sido mi mayor fortaleza. A mi amada familia, por estar siempre a mi lado durante este proceso. Y a cada persona que ha extendido su mano para sostenerme en este camino.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que me dieron su soporte en este proceso de investigación. A mi asesor, a los docentes de pregrado y a los participantes que colaboraron y fueron parte importante de mi investigación

ÍNDICE

CAPÍTULO I	1
1.1 Formulación del problema.....	1
1.2 Objetivo General y Específicos.....	4
1.3 Justificación del estudio.....	4
1.4 Delimitación del estudio.....	5
CAPÍTULO II	5
2.1 Antecedentes de investigación	5
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	5
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	6
2.2 Bases teóricas.....	7
2.2.1 Compromiso Organizacional.....	7
2.2.1.1 Conceptualización.....	8
2.2.1.2 Dimensiones	9
2.2.2 Desempeño Laboral.....	9
2.2.2.1 Conceptualización	9
2.2.2.2 Elementos	11
2.2.3 Modalidades de Trabajo.....	11
2.2.3.1 Conceptualización	12
2.2.3.2 Dimensiones	12
2.4 Definición de términos básicos.....	13

CAPÍTULO III	14
3.1 Supuestos científicos	14
3.2 Hipótesis General y Especificas.....	15
3.3 Variables de estudio	15
3.3.3. Operacionalización de variables.....	17
CAPÍTULO IV	18
4.1 Tipo y Método de investigación.	18
4.2 Diseño descriptivo-correlacional comparativo.....	18
4.3 Población de estudio	19
4.4 Muestra de investigación	19
4.5 Técnicas e instrumentos.....	20
4.6 Procedimientos para el recojo de datos.....	22
CAPÍTULO V.....	23
5.1 Presentación de datos.....	23
5.2 Análisis de datos.....	26
5.3 Discusión.....	30
CAPÍTULO VI	33
6.1 Conclusiones generales y especificas	33
6.2 Recomendaciones.....	33
Referencias.....	34
Anexos.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Matriz de la variable compromiso organizacional</i>	17
<i>Tabla 2. Matriz de la variable desempeño laboral</i>	17
<i>Tabla 3. Estadísticos descriptivos de la muestra obtenida</i>	19
<i>Tabla 4. Baremos de la escala Compromiso Organizacional</i>	22
<i>Tabla 5. Baremos de la escala Desempeño Laboral</i>	22
<i>Tabla 6. Nivel de Correlación de Spearman</i>	23
<i>Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentaje de los niveles Compromiso Organizacional de la muestra</i>	24
<i>Tabla 8. Estadística descriptiva del Compromiso Organizacional</i>	25
<i>Tabla 9. Distribución de frecuencias y niveles del Desempeño Laboral</i>	25
<i>Tabla 10. Estadística descriptiva del Desempeño Laboral</i>	26
<i>Tabla 11. Estadística descriptiva de las variables según la modalidad de trabajo</i>	27
<i>Tabla 12. Pruebas de normalidad de las escalas</i>	28
<i>Tabla 13. Correlación Spearman entre las variables estudio</i>	28
<i>Tabla 14. Comparación de la variable Desempeño Laboral entre la modalidad de híbrida y presencial</i>	29
<i>Tabla 15. Comparación de la variable Compromiso Organizacional entre la modalidad de híbrida y presencial</i>	30

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Gráfico de barras de los niveles del Compromiso Organizacional</i>	24
<i>Figura 2. Gráfico de barras de los niveles del Desempeño Laboral</i>	26

RESUMEN

El propósito principal del presente estudio investigativo es determinar si existe alguna relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de una compañía privada del rubro de cobranzas. La investigación se clasifica como básica, adoptando un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional comparativo, con un diseño no experimental. La muestra consiste en 53 empleados de una población total de 91 trabajadores. Se administró un cuestionario para recopilar los datos necesarios, los cuales fueron procesados y analizados mediante el software SPSS. Según los hallazgos, se llega a la conclusión de que existe una correlación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de una empresa privada del sector de cobranzas con diferentes modalidades de trabajo de Lima Metropolitana

Palabras claves: Compromiso organizacional, Desempeño laboral, Modalidades de trabajo

ABSTRACT

The main purpose of this research study is to determine if there is any relationship between organizational commitment and job performance in professionals from a private company in the collections industry. The research is classified as basic, adopting a quantitative descriptive correlational comparative approach, with a non-experimental design. The sample consists of 53 employees out of a total population of 91 workers. A questionnaire was administered to collect the necessary data, which was processed and analyzed using SPSS software. According to the findings, it is concluded that there is a compensation between organizational commitment and job performance in professionals from a private company in the collections sector with different work modalities in Metropolitan Lima.

Keywords: Organizational commitment, Job performance, Work modalities

INTRODUCCIÓN

En el dinámico entorno corporativo, la adecuada gestión del departamento de recursos humanos se ha vuelto primordial con el fin de alcanzar el éxito y mantener la competitividad. El progreso continuo y surgimiento de nuevas modalidades de trabajo, especialmente impulsadas por la revolución digital y acentuadas por el COVID-19, presentan importantes desafíos significativos en la comprensión de factores que influyen al desempeño y bienestar del personal como también en la gestión del área de gestión del talento humano. Investigaciones previas concluyeron que hay una relación entre el compromiso y el desempeño dentro del trabajo, es crucial investigar esta relación en distintos entornos corporativos, incluyendo tanto el trabajo presencial como el híbrido. Comprender el efecto de estas modalidades ofrecerá perspectivas valiosas que ajusten las técnicas de gestión de las empresas y garanticen el éxito de ellas.

El propósito principal de la investigación fue determinar si existe una correlación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales que trabajan bajo diferentes modalidades de trabajo en Lima Metropolitana. Dentro del primer capítulo, se formula y plantea el problema de investigación, se expone también: los objetivos, importancia y limitaciones que existieron dentro de la investigación

En el segundo capítulo se expone el marco teórico, se desarrollan teorías relacionadas con las variables, investigaciones internacionales y nacionales, la conceptualización de términos, los fundamentos teóricos, las suposiciones y las variables de estudio.

Dentro del tercer y cuarto capítulo se abordan las hipótesis planteadas, se detallan las variables de estudio, además se presenta la metodología que abarca el diseño, la muestra, población, técnicas de recolección de datos, instrumentos utilizados, así como también una explicación detallada del procesamiento de datos

Finalmente, en el quinto y sexto capítulo, explican los resultados acerca de la investigación, incluyendo la interpretación de resultados. Asimismo, se exponen conclusiones generales y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento del estudio.

1.1 Formulación del Problema

En el entorno corporativo actual, caracterizado por una constante transformación, la principal inquietud de las organizaciones radica en la aplicación de nuevos enfoques, es por ello que el estudio del Comportamiento Organizacional adquiere una importancia crucial, ya que aspectos como son la retención del personal, la productividad y la satisfacción, están estrechamente vinculados a las acciones de las personas, los grupos y a la calidad de sus interacciones con la entidad (Robbins y Judge, 2017).

Esta investigación no solo se relaciona con los aspectos mencionados, sino que también impacta directamente en la experiencia y bienestar de los individuos pertenecientes a una institución. La comprensión de la buena comunicación en los individuos y los grupos, así como la calidad de estas interacciones, no solo influye en su producción y satisfacción, sino que también afecta la percepción que tienen sobre su lugar de trabajo y su sentido de pertenencia a la organización. Entre las modalidades de trabajo, encontramos el denominado trabajo digital o trabajo a distancia, el cual mediante la amplia utilización de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), ha evolucionado y se ha convertido en una nueva forma de trabajar al surgir el COVID-19, permitiendo mantener las operaciones desde cualquier ubicación fuera de las instalaciones de la compañía. (Guzmán y Abreo, 2017).

Las nuevas modalidades de trabajo han generado una transformación en la interacción entre trabajadores y empresas, ya que ofrece flexibilidad en horarios y ubicación, pero también presenta desafíos tales como la administración del tiempo y la comunicación eficaz. Asimismo, ello implica adaptarse a nuevas dinámicas de gestión y supervisión, así como influir en la cultura y las relaciones corporativas.

Por otro lado, según Castillo (2010), la flexibilidad y la capacidad de tomar decisiones personales que ofrece el teletrabajo tiene un impacto positivo en la generación de mayor responsabilidad, autodisciplina e identificación, esto establece los cimientos desde los cuales los trabajadores pueden desarrollar un fuerte sentido de pertenencia hacia la organización.

Asimismo, Roncal (2020) destaca la existencia de una herramienta informática de monitoreo remoto, que aunque esté destinado a controlar la productividad del colaborador,

es percibido como una herramienta de recompensa o castigo. Esto puede llevar a un constante acoso que afecta negativamente la autonomía disminuyendo la sensación de pertenencia y compromiso, en lugar de mejorar la productividad, el uso excesivo o inadecuado del monitoreo remoto puede contrarrestar estos beneficios al crear un clima organizacional estresante y desmotivador.

El compromiso organizacional y el desempeño laboral se han transformado en factores fundamentales que llevan al cumplimiento de metas establecidas. Esto sucede gracias a la gran relevancia que el personal tiene en el funcionamiento de la entidad. El estudio sobre el Compromiso organizacional se encuentra estrechamente ligado al comportamiento humano en entornos corporativos. Steers (1977), lo define como el nivel en que un individuo se siente identificado y comprometido con una organización. Por otro lado, Meyer y Allen (1990), lo describen como un estado mental que representa la conexión entre un individuo y una empresa, y tiene un impacto en su decisión de quedarse en la organización o renunciar.

En la actualidad, las empresas que proporcionan sus productos tienen objetivos que trascienden la mera obtención de beneficios económicos. Como organización, se busca alcanzar metas, establecer una presencia en el mercado y construir una reputación positiva ante los clientes o usuarios (Gutiérrez, 2020). No obstante, para lograr estos objetivos, es esencial desarrollar estrategias que lo hagan posible, y estas estrategias inician desde el núcleo de las compañías, es decir, su personal (Chirinos y Vela, 2017).

El compromiso organizacional y el desempeño laboral son fundamentales para lograr el éxito empresarial, expresan el vínculo emocional del personal con la entidad y su compromiso con sus tareas. Cultivar una sensación de pertenencia y aprecio en el entorno laboral puede potenciar el rendimiento de los mismos trabajadores, lo cual favorece en el cumplimiento de las metas y el bienestar global del equipo laboral. Esto implica no solo cuidar a los empleados, sino también evaluar su grado de identificación con la organización y determinar si su desempeño laboral es adecuado (Castaño, 2015).

Se destaca que el desempeño laboral constituye uno de los indicadores más importantes que enfatizan las empresas ya que están interesadas en que las contribuciones del personal beneficien el éxito de la compañía. Su análisis es fundamental, ya que proporciona información sobre si los trabajadores están cumpliendo efectivamente con sus responsabilidades, y la falta de cumplimiento puede tener consecuencias negativas, como una disminución en la productividad (Ayala y Bustamante, 2018).

En el contexto nacional, hay investigaciones como la de Kelen y María (2019), que al analizar ambas variables encontraron conexión entre el compromiso y rendimiento laboral. Ello quiere decir, a medida que el personal se comprometa más con sus funciones, su desempeño tiende a ser mejor, lo que conlleva a un mayor nivel de productividad. Indica que cuando un empleado siente un fuerte compromiso con la empresa, no se limita a cumplir con sus tareas, sino que se involucra emocionalmente en la organización, llevando a cabo actividades valiosas orientadas hacia un objetivo. Este nivel de compromiso mejora su rendimiento laboral, ya que los empleados comprometidos tienden a proporcionar información de mejor calidad, generar informes más sólidos y, en muchos casos, alcanzar las metas establecidas en sus roles, lo que beneficia a la organización.

El presente estudio consistirá en investigar esta relación, pero en profesionales con modalidades de trabajo diferentes. Este hallazgo subraya la importancia de tener un clima que promueva el compromiso. En el contexto de diferentes modalidades de trabajo, comprender cómo estas influyen al compromiso y al desempeño laboral es esencial para optimizar la productividad y garantizar el cumplimiento de metas. Investigar esta relación en diversas modalidades laborales tales como híbrida y presencial permitirá obtener perspectivas valiosas sobre cómo adaptar las principales estrategias de gestión y así maximizar el compromiso y el rendimiento de los profesionales en diferentes entornos laborales.

Por lo tanto, surge la motivación de entender el siguiente problema ¿Existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de una empresa privada del sector de cobranzas con diferentes modalidades de trabajo de Lima Metropolitana?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de una empresa privada del sector de cobranzas con diferentes modalidades de trabajo de Lima Metropolitana

1.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre el nivel de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de una empresa privada del sector de cobranzas con diferentes modalidades de trabajo de Lima Metropolitana
- Establecer la relación entre el nivel de desempeño laboral y el compromiso organizacional en profesionales de una empresa privada del sector de cobranzas con diferentes modalidades de trabajo de Lima Metropolitana

1.3. Justificación del estudio

Desde un enfoque teórico, este estudio contribuirá al progreso del conocimiento e información en el área de la psicología laboral al enriquecer la comprensión de la relación entre el compromiso organizacional y el rendimiento laboral y al explorar esta relación específicamente en el contexto de profesionales que trabajan bajo diferentes modalidades.

Desde una perspectiva práctica, la investigación ayudará a las organizaciones a adaptarse a las nuevas modalidades de trabajo, logrando mejoras en la producción y satisfacción del colaborador. Además, lograr que tenga un impacto en la retención del personal en un mercado laboral competitivo. Los hallazgos de la investigación podrían resultar beneficiosos en un mundo laboral en constante evolución. Además, pueden establecer un fundamento sólido en la toma de decisiones que beneficien tanto a las organizaciones como a los individuos que trabajan bajo diversas modalidades laborales. El fundamento de la investigación radica en comprender las dinámicas laborales cambiantes en la sociedad contemporánea, las modalidades laborales presencial, híbrida y remota han experimentado un rápido crecimiento, lo que hace que sea crucial investigar cómo estas modalidades impactan en el compromiso y el desempeño laboral de los profesionales.

El compromiso organizacional y el desempeño laboral son factores fundamentales en el éxito de las organizaciones y en la satisfacción laboral.

1.4. Limitaciones del estudio

Una de las limitaciones a considerar en la investigación es el tamaño de la muestra ya que no es lo suficientemente robusta, los resultados pueden no ser representativos para población en general, el efecto temporal ya que los resultados del estudio representan una instantánea de la correlación entre ambas variables de estudio en un momento específico, Por lo tanto, este "efecto temporal" significa que los resultados son específicos de ese momento y no necesariamente aplicables en otros momentos del año o en el futuro.

La muestra utilizada podría no reflejar completamente la población de profesionales en Lima Metropolitana, lo cual puede causar un sesgo de muestra en los resultados. Los resultados del estudio pueden verse influenciados por eventos inesperados o cambios temporales, como crisis económicas, cambios en la política de la organización o situaciones inesperadas en el entorno laboral que no se pueden prever. Otra limitación significativa del estudio es la falta de facilidades para aplicar el instrumento a todos los participantes. Esta limitación puede introducir sesgos en los resultados, ya que la falta de acceso a ciertos grupos de empleados puede distorsionar la representatividad de la muestra.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Luego de revisar los documentos bibliográficos encontrados a nuestro alcance a nivel internacional, como la de López (2020) quien realizó una investigación cuantitativa-descriptiva, sin carácter experimental, para investigar cómo la motivación afecta al compromiso de los trabajadores de nivel operativo de la SIDUE. El objetivo del estudio fue determinar si la motivación de dichos empleados guardaba relación con su grado de compromiso hacia la organización. Para ello, administró un cuestionario a 241 empleados de dimensiones específicas, obteniendo como muestra a 149 sujetos, mediante el uso de

técnicas e instrumentos como encuestas y cuestionarios. Sus hallazgos indicaron que la motivación del personal operativo tiene un impacto positivo en su compromiso organizacional. Así, sugirió que la SIDUE podría mejorar la implicación del personal operativo mediante iniciativas que fortalezcan la motivación laboral.

Por su parte, Arce y Rojas (2020) se propusieron evaluar la satisfacción y el nivel de estrés de los teletrabajadores en comparación con los trabajadores presenciales. La muestra consistió en 240 trabajadores que desempeñaban tareas de teletrabajo y 224 trabajadores que trabajaban de forma presencial en una universidad estatal de Costa Rica, se constató que los colaboradores que realizan trabajo remoto experimentaban un mayor nivel de satisfacción en comparación con aquellos que trabajaban presencialmente. Se encontró que el trabajo remoto ofrecía beneficios significativos en la calidad de vida y desempeñaba un papel significativo en el equilibrio entre el tiempo dedicado a la familia, la vida social y el tiempo personal. Además, se confirmó que los teletrabajadores experimentaban niveles de estrés más bajos en comparación con sus contrapartes presenciales. Igualmente, Pereira (2019) quien realizó una investigación sobre el ambiente laboral óptimo para una organización, con el objetivo de mejorar el desempeño y fomentar el avance continuo. Llegó a la conclusión de que el ambiente laboral es primordial para potenciar el desempeño laboral. Según sus hallazgos, es necesario que el personal de una empresa se sienta cómodo en su lugar de trabajo, ya que ello genera que puedan aplicar plenamente su conocimiento y experiencia en las tareas que realizan.

Asimismo, Başol y Çömlekçi (2022) llevaron a cabo un estudio que se centró en investigar la función intermedia de la satisfacción laboral en la relación con el teletrabajo y la satisfacción en la vida de los empleados en Turquía, se concluyó que la percepción organizacional sobre esta modalidad de trabajo aumenta la satisfacción laboral y en la vida del trabajador

2.1.2 Antecedentes nacionales

Luego de revisar los documentos bibliográficos encontrados a nuestro alcance a nivel nacional, como la de Ayala y Bustamante (2019) llevaron a cabo un estudio descriptivo-explicativo y correlacional sobre el compromiso y el rendimiento de los empleados de la empresa OPEMIP durante el año 2018. El grupo de estudio incluyó a 31 participantes, de los cuales 24 participaron completando la encuesta. Sus conclusiones indicaron que el

compromiso logró un grado regular del 87%, sin embargo el rendimiento del personal fue evaluado como regular con un 83.87%. Asimismo, Guerrero y Veliz (2019) llevaron a cabo un estudio mixto, tipo correlacional sobre la conexión entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de la distribuidora Aga Nestlé en Jaén. El grupo de estudio incluyó a 19 sujetos de estudio. Sus conclusiones resaltan que el personal se siente comprometido con la empresa, evidenciando comportamientos que reflejan un sentido de pertenencia. Además, destacaron que la distribuidora ofrece oportunidades para el desarrollo profesional de sus empleados, lo que contribuye a fortalecer este compromiso.

Igualmente, la investigación de Culqui y Encarnación (2021) llevaron a cabo un estudio cuantitativo que se enfocó en examinar la satisfacción y el desempeño en colaboradores que trabajan en organizaciones de traducción con sede en Lima Metropolitana y que laboran de forma remota. En una muestra de 294 colaboradores, los resultados revelaron que los trabajadores remotos consideran que los aspectos más relevantes para su satisfacción laboral son el ambiente laboral y las condiciones físicas del entorno de trabajo. De igual manera, la investigación de Aguilar y Arroyo (2021) llevaron a cabo una investigación cuantitativa que se centró en la relación entre el teletrabajo y el equilibrio entre la vida y el trabajo en colaboradores de la generación millennial que labora en empresas de consumo masivo ubicadas en Lima.

El estudio se basó en un grupo de 324 trabajadores, los resultados señalaron que los colaboradores millennials consideran que el teletrabajo puede brindarles equilibrio entre la vida y el trabajo, sin embargo ello depende de las condiciones que la empresa les ofrezca. Además, se descubrió que, dentro de este sector, los trabajadores de la generación millennial valoran la flexibilidad y la autonomía en sus tareas diarias.

2.2. Bases teórico científicas:

2.2.1 Compromiso Organizacional

2.2.1.1 Conceptualización del compromiso organizacional

A lo largo del tiempo, el concepto de compromiso organizacional ha sido objeto de interés en el ámbito de la investigación en recursos humanos, han surgido diversas interpretaciones sobre este tema, como la de Steers et al. (1977), definieron al compromiso como "la fuerza con la que una persona se identifica y se involucra con

su organización". Por otro lado, Hellriegel (1979) lo definió como la medida en que un trabajador se involucra e identifica con intensidad a la institución. Por otro lado, Meyer y Allen (1991) lo describen como la creación de un lazo mental en empleados y su entorno laboral

De acuerdo con Harter (2002), el compromiso implica la involucración activa de los empleados, así como su satisfacción y entusiasmo por su labor, todo ello en beneficio de la institución. Mientras que, Robbins (2004) describe el compromiso como un estado en el cual el personal se identifica con los objetivos de la empresa con la intención de permanecer en ella

Asimismo, Chiavenato (2004) describe el compromiso como una manifestación de esfuerzo por parte de los empleados en favor a la entidad que los contrata. Por su parte, Meyer y Allen (2012) argumentan que se trata de un aspecto psicológico que establece un vínculo entre los trabajadores y la entidad, influyendo en su decisión de abandonarla o permanecer. En la misma línea, Coronado et al. (2020) definen al compromiso organizacional como "un tipo de vínculo social entre el trabajador y la institución, conformado por un componente afectivo e identificativo que influye a un conjunto de intenciones comportamentales como el dinamismo, la participación, el compromiso y la defensa de la organización".

Además, señalan que se manifiesta en la motivación que experimenta el trabajador cuando se siente identificado con los aspectos externos de su entorno laboral, desde emociones hasta intereses materiales.

El compromiso y su impacto en el comportamiento de los empleados dentro de las empresas han sido objeto de estudio e interés desde hace décadas. En este contexto, el modelo propuesto por Meyer y Allen (1990) se originó como resultado de un estudio sobre el compromiso organizacional y cómo las actitudes de los empleados influyen en su comportamiento dentro de una empresa.

Este modelo se enfoca en la importancia de la conexión que el personal establece con la organización los lleva a comportarse de una manera que beneficie tanto a la entidad como a ellos mismos. Se observó que en las organizaciones donde el absentismo y la rotación eran altos, esto tenía un impacto negativo en la relación entre el compromiso y las consecuencias laborales para los trabajadores.

2.2.1.2 Dimensiones del compromiso organizacional

Meyer y Allen (1991) sugieren que el compromiso se compone de tres aspectos que combinan la necesidad, el deseo y la convicción ética de ser parte y continuar en una organización.

- Compromiso afectivo: Vínculo emocional que hay entre el empleado y la empresa en la que trabaja. En otras palabras, se trata de los sentimientos positivos y emocionales que el trabajador experimenta hacia la organización (Meyer y Allen, 1997; Hurtado, 2017).
- Compromiso de continuidad: Está vinculado con la imperiosa obligación del empleado de permanecer en su trabajo debido a los costos que implicaría abandonarlo. Esto sucede ya que el mercado laboral puede ofrecer oportunidades laborales escasas con características similares a las de la organización actual, lo que hace que el trabajador opte por quedarse (Meyer et.al., 1997).
- Compromiso normativo: Sentido de responsabilidad ética que siente el trabajador hacia la compañía debido a las ventajas que ha recibido o sigue recibiendo de ella. En otras palabras, el empleado se siente moralmente amenazado a permanecer en la entidad debido a lo que esta le ha proporcionado (Meyer et.al., 1997).

2.2.3 Desempeño Laboral

2.2.1.1 Conceptualización del desempeño laboral

Las empresas utilizan el concepto de desempeño como indicador de su progreso y evolución. Diversos estudios han definido este término a partir de enfoques teóricos e investigaciones. El desempeño de un empleado en su trabajo está involucrado por los objetivos de la compañía y las especificaciones en la ejecución de los procesos. Además, el desempeño puede afectar la carga de trabajo asignada al individuo. En el proceso de evaluación del desempeño de los empleados, se ha propuesto la comparación entre el rendimiento actual del empleado y el rendimiento proyectado que se espera que alcance. Esto permite identificar las discrepancias entre ambos elementos. La evaluación también debe facilitar la identificación de las causas de un bajo rendimiento laboral. (Del Toro et al., 2016)

Asimismo, Ramírez y Benavides (2016), indicaron que los puntos de medición funcional se encargan de calcular el logro de los roles funcionales de la organización, considerando las descripciones de los puestos de trabajo. Además, se realiza una evaluación del comportamiento y habilidades en categorías como subgerencia, jefatura, administrativa y operativa, aunque en este proyecto se enfocan principalmente en las dos últimas. La evaluación de la atención administrativa se basa en el servicio brindado a los usuarios internos y externos, el enfoque utilizado, el respeto hacia los individuos y la percepción de la compañía en el servicio.

Por otro lado, según Chiang y San Martín (2015), al rendimiento laboral se le puede entender como la manera en que un empleado aborda situaciones que surgen en su trabajo. Este desempeño está alineado con los objetivos de la organización y las especificaciones de los procesos que se desarrollan. La evaluación del desempeño está estrechamente relacionada con la eficiencia, siendo un factor crítico para considerar a un empleado como un activo esencial de la empresa.

Igualmente, Gutiérrez (2020), confirmó que el rendimiento de profesionales en el ámbito de la salud, especialmente en enfermería, es un factor indispensable para aumentar la productividad de estas instituciones. En cambio, factores como un entorno de trabajo deficiente, la falta de herramientas adecuadas, la escasez de enfermeras y otras situaciones pueden afectar el comportamiento y el rendimiento de los colaboradores especializados en enfermería. Estas situaciones pueden influir en el desempeño, y este último puede ser influenciado por factores sociales, administrativos, económicos y personales.

Según Boyatzis (1982), el rendimiento laboral se define como la habilidad de una persona para ejecutar sus labores y obligaciones de forma eficaz en su puesto. Se resalta la relevancia del rendimiento para el éxito organizacional y argumenta que los empleados deben contar con las habilidades y competencias adecuadas para desempeñar su trabajo correctamente.

2.2.1.2 Elementos que influyen en el desempeño laboral

Según Chiavenato (2000), el rendimiento en el trabajo se ve influenciado por:

- **Factores actitudinales:** la actitud cooperativa, la disciplina, el impulso, el compromiso, prudencia, aspecto personal y motivación.
- **Factores operativos:** el conocer el entorno laboral, calidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo

Al mismo tiempo, Queipo & Useche (2002) afirman que el desempeño está influenciado por factores como las habilidades individuales, las motivaciones, la capacidad para trabajar en equipo, la formación recibida, la supervisión y los factores situacionales específicos de cada individuo, así como la percepción que se tenga del rol desempeñado. Por otro lado, Landy y Conte (2005) sostienen que existen conexiones evidentes entre los componentes de la personalidad y el comportamiento laboral, tanto productivas como improductivas.

2.2.2 Modalidades de Trabajo

2.2.2.1 Conceptualización de modalidades de trabajo:

Las modalidades de trabajo hacen referencia a las diversas maneras en que las personas pueden realizar sus tareas laborales. Estas modalidades establecen aspectos como el horario de trabajo, el lugar de desempeño, la duración de la relación laboral, la naturaleza del contrato y otros elementos que configuran la organización del trabajo en el contexto laboral en general. Algunas de las modalidades de trabajo más habituales abarcan:

El teletrabajo, se deriva de la combinación de "tele" que significa "lejos" y "trabajo", lo que implica que se refiere a realizar tareas laborales a distancia, en un lugar diferente al sitio habitual de trabajo, como la oficina o la empresa. El teletrabajo es una forma flexible de organizar el trabajo, en la que los empleados realizan sus labores sin estar físicamente en la empresa que ofrece el empleo o en la que solicita los servicios, y emplean principalmente tecnologías de la información y comunicación (TIC) como herramienta fundamental. Además, no es necesario contar con un local

específico durante gran parte de su jornada laboral. Esta modalidad abarca una amplia variedad de actividades y puede llevarse a cabo tanto a tiempo completo como a tiempo parcial (Martín, 2018).

Otra modalidad es el trabajo híbrido, Quatram y Van Kempen (2021), señalan al trabajo híbrido como una combinación de trabajo en movilidad y en la oficina, destacando su capacidad para ofrecer una mayor flexibilidad a empleados de diferentes generaciones en las empresas. Esta modalidad permite mantener un equilibrio entre la vida personal y laboral, proporciona flexibilidad en cuanto a horarios laborales y promueve un sentido de autogestión y responsabilidad, entre otros beneficios.

La pandemia de COVID-19 ha sido un factor crucial en el impulso de la adopción de nuevas formas de trabajo por parte de las empresas. Entre estas modalidades, destacan los modelos de trabajo "híbridos", que buscan fusionar los beneficios del trabajo remoto con las ventajas proporcionadas por el trabajo en las instalaciones corporativas (Hopkins y Bardoel, 2023).

En resumen, el trabajo híbrido presenta tanto desafíos como oportunidades para la gestión empresarial en el mundo actual. El avance de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y las diversas formas de trabajo que estas posibilitan requieren que las organizaciones aborden aspectos relacionados con los empleados que realizan sus labores fuera de las instalaciones tradicionales de la empresa. Como se ha observado, esta práctica tiene un impacto significativo tanto en el ámbito personal como laboral (Petani y Mengis, 2021).

2.2.2.2 Dimensiones de las modalidades de trabajo:

- **Uso de la tecnología de la Información y comunicación**

Conforme a lo planteado por Peña (2011), a través de la historia, la humanidad ha procurado preservar registros de sus acciones empleando una variedad de herramientas, como tablillas de arcilla, rollos de papiro, papel y pergaminos. Sin embargo, con la progresiva digitalización del mundo, en la actualidad se emplean medios tecnológicos como aplicaciones y otras herramientas digitales para procesar, registrar y difundir información. En esta situación, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) comprenden un conjunto de herramientas

que simplifican los procedimientos de comunicación e información, posibilitando la captura, intercambio, adquisición y conservación de datos en diversos formatos, como visuales, gráficos o textuales.

- **Balance entre la vida personal y laboral**

En la mayoría de las situaciones de trabajo remoto, se persigue lograr un equilibrio entre la vida personal y profesional de los empleados remotos. No obstante, aún se enfrentan desafíos como la eventual sensación de estar aislado, la percepción de dedicar más tiempo al trabajo y la sensación de estar constantemente conectado, lo que complica la armonización entre ambos ámbitos. Alonso (2020) resalta que la conformidad en la vida personal y laboral constituye una ventaja del trabajo a distancia, especialmente cuando el horario de trabajo es más adaptable. Varios países han promulgado leyes sobre el teletrabajo con el fin de facilitar a los trabajadores el cumplimiento de sus responsabilidades de manera más eficiente.

- **Organización laboral**

De acuerdo con Alles (2020), la capacidad de organizar y planificar desempeña un papel crucial en el teletrabajo. Esta habilidad se define como la capacidad para establecer de manera efectiva objetivos en el ámbito laboral, así como para elaborar un plan de acción detallado que incluya etapas, plazos y recursos necesarios para alcanzar dichos objetivos. Además, implica mantener el control sobre las acciones realizadas y, en caso de errores o desviaciones, tomar medidas correctivas adecuadas. También se resalta que el establecimiento de prioridades favorece una mejor estructuración laboral y puede colaborar en alcanzar un equilibrio entre la vida personal y la profesional.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1 Compromiso Organizacional:

Se refiere al grado en que una persona se compromete con una organización.

2.3.2 Desempeño Laboral

Hace referencia a cómo se realizan las tareas, destacando la importancia del empleado en el logro de los objetivos.

2.3.3 Modalidades de trabajo

Las modalidades de trabajo se definen como las diferentes formas en que los individuos realizan sus labores profesionales. Entre las modalidades más usuales se encuentran:

- **El trabajo híbrido** se caracteriza por la fusión de la labor realizada tanto de forma remota como en las instalaciones de la empresa, lo que posibilita a los empleados llevar a cabo sus tareas desde sus hogares o cualquier otro lugar con conexión.
- **En el trabajo presencial**, los empleados se desplazan físicamente a las instalaciones de la empresa para cumplir con un horario establecido. Sin embargo, esta forma de trabajo está siendo cada vez más vista como obsoleta.

CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y/o Supuestos básicos.

3.1.1 Supuestos científicos básicos

Respecto al constructo Compromiso Organizacional, los supuestos científicos se sustentan en el modelo teórico del Compromiso Social de Organización de Meyer y Allen (1991), quienes sugieren que el compromiso organizacional no es un concepto único, sino una combinación de elementos emocionales, morales y de percepción de consecuencias. Estos componentes, cuando están presentes en mayor medida, generan un compromiso más sólido que, a su vez, se traduce en un mayor nivel de motivación y dedicación de los empleados en sus responsabilidades laborales. En cuanto al desempeño laboral, Ramírez (2017) incorporó la teoría de los impulsos de McClelland para analizar la motivación en el ámbito laboral, abordando aspectos como la motivación por poder, competencia, logro y afiliación. Este enfoque teórico se centra en tres necesidades fundamentales: alcanzar metas, la necesidad de influencia y de conexión interpersonal. Estas necesidades reflejan los tres pilares esenciales identificados en la teoría de la autodeterminación: autonomía, competencia y conexión interpersonal.

3.1.1 Hipótesis general.

Hi: Existe una correlación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de una empresa privada del sector de cobranzas con diferentes modalidades de trabajo de lima metropolitana

3.1.2 Hipótesis específicas.

H1: Existe un nivel medio de compromiso organizacional en los profesionales de una empresa privada del sector de cobranzas con diferentes modalidades de trabajo de Lima Metropolitana

H2: Existe un nivel alto de desempeño laboral en los profesionales en los profesionales de una empresa privada del sector de cobranzas con diferentes modalidades de trabajo de Lima Metropolitana

H3: Existe una correlación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de una empresa privada del sector de cobranzas con diferentes modalidades de trabajo de Lima Metropolitana

H4: Existe diferencias estadísticamente significativas en el Desempeño Laboral entre los profesionales de una empresa privada del sector de cobranzas con diferentes modalidades de trabajo de lima metropolitana

H5: Existe diferencias estadísticamente significativas en el Compromiso Organizacional entre los profesionales de una empresa privada del sector de cobranzas con diferentes modalidades de trabajo de lima metropolitana

3.3 Variables de estudio:

3.3.1. Variable 1. Compromiso Organizacional

Definición conceptual. – Coronado et al. (2020) indican que es una forma de conexión social establecida entre el colaborador y la organización, compuesta por un componente afectivo e identificativo que impacta en un conjunto de comportamientos proactivos, participativos, comprometidos y defensores de la organización.

Definición operacional. – El compromiso organizacional se define como el nivel en el cual un empleado se siente identificado con la institución donde trabaja, manifestado a través del cumplimiento de metas y el desarrollo de relaciones laborales.

3.3.2. Variable 2. Desempeño Laboral

Definición conceptual. – Rodríguez y Lechuga (2019) conciben el desempeño como una valoración sistemática, regular, normalizada y calificada de la contribución exhibida por un individuo en su posición laboral, desde la óptica de la empresa en la que trabaja.

Definición operacional. – El desempeño laboral abarca las actividades y comportamientos ejecutados por un empleado con el fin de alcanzar los objetivos que benefician a la empresa.

3.3.3. Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable compromiso organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Compromiso Organizacional	Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación • Deseo de contribuir 	1;2;3;4;5;6	Ordinal
	Continuidad	<ul style="list-style-type: none"> • Opciones laborales • Necesidad Laboral 	7;8;9;10;11;12	
	Normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Reciprocidad • Deber 	13;14;15;16;17;18	

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desempeño laboral	Actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud cooperativa. • Responsabilidad • Habilidad • Discreción. • Interés • Creatividad • Realización. 	1;2;3;4;5;6;7; 8;9;10;11;12; 13;14;15;16;17; 18;19;20;21; 22;23;24;25; 26	Ordinal
	Operativos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Exactitud • Liderazgo • Trabajo en equipo 	27;28;29;30;31; 32;33;34;35; 36	

CAPÍTULO IV

METODO

4.1 Tipo y Método de investigación.

Se llevará a cabo un estudio de investigación básica de naturaleza cuantitativa ya que las variables serán cuantificadas para el análisis pertinente y poder dar respuesta al objetivo general y los específicos. (Hernández et al., 2014).

4.2 Diseño descriptivo-correlacional comparativo

El estudio actual se enmarca en un diseño de tipo no experimental de naturaleza descriptivo-correlacional comparativo, Se le atribuye el término "descriptiva" debido a su intención de detallar características y aspectos relevantes de cualquier fenómeno bajo análisis (Hernández et al., 2014).

M1----- O1 O1 ≠ O2

M2----- O2

M= Muestra

O = Variables de investigación

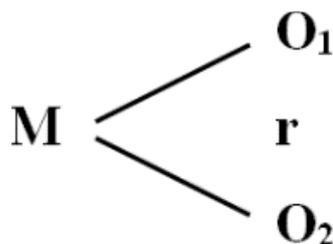
Además, tiene un carácter descriptivo-comparativo, ya que su objetivo es la evaluación independiente de dos conceptos y el análisis de las particularidades de un conjunto específico, detallando el nivel de compromiso organizacional y desempeño laboral de un grupo de personas. Por otro lado, también es una investigación correlacional ya que su objetivo es analizar la relación existente entre dos variables.(Hernández et al., 2014).

M= Muestra

O1 = Desempeño laboral

O2 = Compromiso Organizacional

r = Relación



4.3 Población de investigación

La población que se va investigar es de profesionales que trabajan en una empresa privada del sector de cobranza de Lima Metropolitana. Al respecto, Caldusch (2012) indica que una población consiste en todos los valores que se pretenden calcular en un estudio, compartiendo características comunes y siendo el enfoque de interés del investigador para la medición.

4.4 Muestra de la investigación

Se utilizó un muestreo por conveniencia la cual está conformada por 53 profesionales que laboran con diferentes modalidades de trabajo (20 híbrida y 33 presencial) en una empresa de cobranzas en el distrito de Cercado de Lima.

La tabla 3 ofrece una explicación detallada de la muestra, que consiste en un total de 53 participantes. Se destaca que la modalidad presencial es la más común, abarcando el 64.2% del total de la muestra con 33 trabajadores, mientras que la modalidad híbrida representa el 35.8% con 20 participantes. En cuanto al nivel educativo, la categoría Bachiller se posiciona como la más prevalente, constituyendo el 43.4% del total, seguida por Licenciado con el 17.0%, y Técnico Completo con el 13.2%. Esta variada distribución resalta la diversidad de niveles educativos representados en la muestra. Asimismo, en términos de género, se observa que las mujeres tienen una representación ligeramente superior al de los hombres en todas las categorías, manteniendo un equilibrio consistente en la muestra. Específicamente, el 52.8% de los participantes son mujeres, mientras que el 47.2% son hombres.

Tabla 3

Características de la muestra, según la modalidad de trabajo, puesto de trabajo, nivel educativo y género

Modalidad	Nivel educativo	Género	Frecuencias	% del Total
Presencial	Bachiller	Hombre	7	13.2 %
		Mujer	10	18.9 %
	Licenciado	Hombre	4	7.5 %
		Mujer	3	5.7 %
	Técnico Completo	Hombre	6	11.3 %
		Mujer	3	5.7 %
Total			33	

Híbrido	Bachiller	Hombre	5	9.4 %
		Mujer	3	5.7 %
	Licenciado	Hombre	5	9.4 %
		Mujer	2	3.8 %
	Técnico Completo	Hombre	2	3.8 %
		Mujer	3	5.7 %
Total			20	

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El estudio expone las variables de compromiso organizacional y desempeño laboral en profesionales con diferentes modalidades de trabajo de una empresa del rubro de cobranzas del distrito Cercado de Lima. El método a utilizar para la recopilación de información es la encuesta.

Compromiso Organizacional

Nombre: Escala De Compromiso Organizacional

Autores: Meyer, J. y Allen, N.

País: Estados Unidos 1997

Traducido al español y validado: Arciniega, L. y Gonzales, L.

País: México 2006

Validado en Perú: Montoya, E. (2014)

Administración: Individual o colectiva

Ítems: 18

Tiempo: 20 minutos

La descripción del instrumento comprende 3 dimensiones tales como: compromiso normativo, continuidad y afectivo, cada una de ellas compuesta por 6 ítems, lo que suma un total de 18 preguntas. La modalidad de la prueba es del tipo Likert, con cinco opciones, asignando un puntaje del 1 a 5 según el grado de acuerdo, desde "Totalmente en desacuerdo" hasta "Totalmente de acuerdo". La puntuación máxima es de 90 y la mínima es de 18. Los niveles de compromiso se determinan mediante un baremo establecido.

La validez y confiabilidad de la escala han sido evaluadas por varios estudios. Arciniega y González (2006), llevaron a cabo un análisis exploratorio con rotación Oblimin, confirmando las tres dimensiones de la escala. Montoya (2014), demostró validez de constructo mediante el coeficiente de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (0.937) y

la prueba de esfericidad de Bartlett (6336.701). Además, se obtuvo validez discriminante y convergente a través de correlaciones significativas entre las dimensiones. Hurtado (2017), validó el contenido a través de la evaluación por parte de expertos, obteniendo una puntuación alta. Chirinos y Vela (2017) también confirmaron la validez del contenido de la escala.

Arciniega y Gonzales (2006) hallaron en el compromiso afectivo índices de fiabilidad interna que arrojaron un valor de 0.79, en cuanto al compromiso continuo un 0.77 y para el compromiso normativo un 0.72, lo que demostró validez y confiabilidad en la escala. Montoya (2014) examinó la consistencia utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, el cual arrojó un valor de 0.932 para el componente compromiso afectivo/normativo, para el factor de continuidad 0.779 y 0.926 para la escala general, lo que indicó una alta consistencia del instrumento. Hurtado (2017) también evaluó la consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach, y se tuvo como resultado un valor de 0.766 para la escala general, 0.743 para el componente afectivo, 0.810 para el componente normativo y 0.584 para el factor de continuidad, señalando así una confiabilidad satisfactoria. Chirinos y Vela (2017), determinaron la confiabilidad de las 3 subescalas mediante el coeficiente alfa de Cronbach, con valores de 0.79, 0.71 y 0.77, respectivamente, para afectivo, normativo y continuidad.

Tabla 4

Baremos de la escala Compromiso Organizacional

Niveles	Puntuaciones
Alto	66 – 90
Medio	42-65
Bajo	18 -41

Desempeño Laboral

Nombre del instrumento: Cuestionario del Desempeño Laboral.

Autor: Pedro César Castro Aponte (2019).

País: Perú

Administración: Individual o grupal.

Tiempo: 15 minutos

Dimensiones: Actitudinales y Operativos.

Ítems: 36

La descripción del instrumento está diseñada para abordar aspectos intrínsecos y extrínsecos de las condiciones y desempeño laboral. La validez y confiabilidad del cuestionario se garantiza mediante un proceso de validación realizado por expertos, los cuales evaluaron los instrumentos con respecto a los objetivos y los ítems planteados en la investigación. Posteriormente, expresaron sus opiniones mediante un formulario de evaluación de expertos, el cual fue firmado adecuadamente. En cuanto a la variable “desempeño laboral”, se usó el formulario desarrollado por Castro (2017), que incluye 36 ítems en una escala de Likert. Este instrumento mostró una confiabilidad significativa, con un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.956.

Tabla 5

Baremos de la escala de Desempeño Laboral

Niveles	Puntuaciones
Regular	36-84
Buena	85-133
Excelente	134-180

4.6 Procedimientos para la recolección de datos

Para realizar la recopilación de datos se diseñaron los instrumentos utilizando Google Forms. Se obtuvo la autorización correspondiente del CEO de la empresa para realizar la investigación. Posteriormente, se redactó un consentimiento informado para todos los participantes y se les entregó junto con una ficha de datos personales, donde se recopiló información como el sexo, edad, puesto de trabajo, etc. Una vez recopilada toda la información, se realiza un análisis exhaustivo de las pruebas y se ingresan los datos al programa de SPSS para su tratamiento, evaluación e interpretación.

Se utilizaron dos enfoques estadísticos: descriptivo e inferencial. En cuanto a la estadística descriptiva, se emplearon medidas como la media, mediana, desviación estándar y varianza para resumir las características básicas de las variables de estudio. Por otro lado, en lo que concierne a la estadística inferencial, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, utilizando como referencia la tabla 6 para evaluar el nivel de correlación (Barrera, 2014). Además, se realizarán pruebas de significación U de Mann-Whitney. Para finalizar, se empleará el programa de Microsoft Excel, versión 2019, y el estadístico SPSS, versión 25.0 para tabular y organizar los datos en una matriz, exhibiendo los resultados mediante

tablas y gráficos que representan las frecuencias y porcentajes de las dos variables bajo estudio de manera legible.

Tabla 6

Correlación de Spearman

Rango	Relación
$\pm .91$ a ± 1	positiva / negativa perfecta
± 0.76 a $\pm .90$	positiva/negativa muy fuerte
$\pm .54$ a $\pm .75$	positiva/negativa considerable
$\pm .11$ a $\pm .50$	positiva / negativa media
$\pm .01$ a $\pm .10$	positiva/negativa débil
0	No existe correlación

CAPITULO V RESULTADOS

5.1 Presentación de datos

La tabla 7 presenta la distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de Compromiso Organizacional en la muestra de 53 trabajadores. Los niveles se dividen en tres categorías: Bajo, Medio y Alto. Se observa que 1 individuo representa el nivel Bajo, mientras que 42 individuos están clasificados en el nivel Medio y 10 individuos se encuentran en el nivel Alto.

H1: Existe un nivel medio de compromiso organizacional en los profesionales de una empresa privada del sector de cobranzas con diferentes modalidades de trabajo de Lima Metropolitana

Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentaje de los niveles Compromiso Organizacional de la muestra

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.9
Medio	42	79.2
Alto	10	18.9
Total	53	100.0

En el Gráfico 1 se presentan los niveles de Compromiso Organizacional, donde el nivel Bajo representa el 1.9% de la muestra, el nivel Medio abarca el 79.2%, y el nivel Alto comprende el 18.9% del total.

Gráfico 1

Gráfico de barras de los niveles del Compromiso Organizacional en la muestra



La Tabla 8 detalla las estadísticas de la variable Compromiso Organizacional en la muestra de 53 trabajadores. Esta variable tiene una media de 57.72, una mediana de 58 y una moda de 55. Según los estándares establecidos, estos resultados se sitúan en un nivel medio de compromiso organizacional (Cuzcano,2022). La dispersión de los datos se refleja en una desviación estándar de 8.59, mostrando cuánto difieren los valores individuales de la media. El rango de esta variable abarca desde un mínimo de 41 hasta un máximo de 79. Estos resultados confirman la hipótesis 1 respecto al existir puntajes en el rango medio en el Compromiso Organizacional.

Tabla 8

Estadística descriptiva del Compromiso Organizacional en la muestra

Variable	Muestra	Media	Mediana	Moda	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
Compromiso Organizacional	53	57.72	58	55	8.59	41	79

La tabla 9 exhibe la distribución de la muestra según los niveles de Desempeño Laboral, donde 48 trabajadores se sitúan en el nivel Alto, mientras que 5 muestran un nivel medio de Desempeño Laboral.

H2: Existe un nivel alto de desempeño laboral en los profesionales en los profesionales de una empresa privada del sector de cobranzas con diferentes modalidades de trabajo de Lima Metropolitana

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentaje de los niveles Desempeño Laboral de la muestra

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	5	9.4
Alto	48	90.6
Total	53	100.0

El Gráfico 2 muestra que el 9.4% de la muestra de 53 individuos tiene un Desempeño Laboral considerado medio, mientras que el 90.6% exhibe un nivel de Desempeño Laboral alto.

Gráfico 2

Gráfico de barras de los niveles del Desempeño Laboral en la muestra



La Tabla 10 presenta los estadísticos de la variable Desempeño Laboral en una muestra compuesta por 53 trabajadores. Esta variable tiene una media de 162.42, con una mediana ligeramente mayor de 168. La moda, que representa el valor más frecuente, es 180, destacando su alta frecuencia en el conjunto de datos. Estos resultados se encuentran en el nivel excelente de Desempeño Laboral (Vásquez,2021). La desviación estándar calculada es de 18.984, lo que señala la dispersión de los datos con respecto a la media. Además, el rango de esta variable se extiende desde un mínimo de 104 hasta un máximo de 180, ilustrando la amplitud de valores observados en este contexto específico.

Los resultados respaldan la hipótesis 2, ya que la muestra exhibe una distribución significativamente mayor en el rango alto, coincidiendo los estadísticos descriptivos con este nivel.

Tabla 10

Estadística descriptiva del Desempeño Laboral en la muestra

Variable	Muestra	Media	Mediana	Moda	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
Desempeño Laboral	53	162.42	168	180	18.984	104	180

5.2 Análisis de datos

La tabla 11 presenta datos comparativos entre dos modalidades, presencial e híbrida, en relación con el compromiso organizacional y el desempeño laboral. En términos de compromiso organizacional, se observa que, en promedio, es ligeramente mayor en la modalidad presencial (con una media de 58.8) en comparación con la modalidad híbrida (con una media de 56). Sin embargo, la variabilidad en el compromiso es más amplia en el enfoque híbrido, evidenciado por una desviación estándar mayor que en el enfoque presencial.

En cuanto al desempeño laboral, los resultados muestran una media superior en la modalidad presencial (166.1) en comparación con la híbrida (156.3). Además, la amplitud de la distribución de desempeño laboral parece ser menor en el enfoque presencial, basándose en la menor variabilidad entre los valores mínimo y máximo en comparación con el enfoque híbrido.

Estos datos sugieren una tendencia hacia un compromiso organizacional y un desempeño laboral ligeramente más altos en la modalidad presencial en comparación con la híbrida.

Tabla 11*Estadística descriptiva de las variables según la modalidad de trabajo*

	Modalidad	N	Media	Mediana	DE	Mínimo	Máximo
Compromiso Organizacional	Presencial	33	58.8	59	8.22	43	72
	híbrido	20	56	55.5	9.12	41	79
Desempeño Laboral	Presencial	33	166.1	175	18.29	108	180
	híbrido	20	156.3	160.5	18.96	104	177

La Tabla 12 presenta los resultados de las pruebas de normalidad realizadas para las variables de Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral. Para el Compromiso Organizacional, tanto el test de Kolmogorov-Smirnov (valor estadístico = 0.087, p-valor = 0.200) como el test de Shapiro-Wilk (estadístico = 0.98, p-valor = 0.501) no proporcionan suficiente evidencia para rechazar la hipótesis de normalidad.

En el caso del Desempeño Laboral, tanto el test de Kolmogorov-Smirnov (estadístico = 0.177, p-valor = 0) como el test de Shapiro-Wilk (estadístico = 0.834, p-valor = 0) indican que los datos siguen una distribución normal. Estos resultados respaldan la justificación para utilizar pruebas no paramétricas en el análisis de estos datos.

Tabla 12*Pruebas de normalidad de las escalas del compromiso organizacional y del desempeño laboral*

	Kolmogorov-Smirnov		Shapiro-Wilk	
	Estadístico	Sig.	Estadístico	Sig.
Compromiso Organizacional	0.087	.200	0.98	0.501
Desempeño Laboral	0.177	0	0.834	0

La significancia estadística asociada al coeficiente de correlación, se especifica en la tabla 13 representada por el valor de p (0.001), indica que esta relación entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral es estadísticamente significativa con una correlación de .457 ubicándose en un nivel positivo moderado (Barrera, 2014).

Esta potencia aumenta la confianza en la solidez de los resultados obtenidos, ya que presenta un tamaño del efecto de 0.209, que se sitúa en un rango pequeño (D'Angelo, L., 2021). La correlación entre ambas variables confirma la hipótesis 3.

H3: Existe una correlación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de una empresa privada del sector de cobranzas con diferentes modalidades de trabajo de Lima Metropolitana

Tabla 13

Correlación Spearman entre las variables de Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral

	Desempeño Laboral	
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)
Compromiso Organizacional	.457**	0.001

La Tabla 14 presenta datos sobre el desempeño laboral en dos tipos de entornos laborales: el presencial y el híbrido con 33 y 20 trabajadores respectivamente. La evaluación se llevó a cabo utilizando la mediana como medida central en cada uno de estos entornos. En el entorno laboral presencial, la mediana fue de 175, mientras que en el entorno híbrido fue de 160.5, ambos ubicados en la categoría de excelente.

Los resultados de la U de Mann-Whitney revelaron un valor de p igual a 0.011, lo que indica una diferencia estadísticamente significativa en el desempeño laboral entre los entornos presencial y híbrido. Esto sugiere una probabilidad considerable de que las variaciones observadas en el rendimiento no sean aleatorias, sino que estén asociadas con la elección entre trabajar en un entorno presencial o en uno híbrido.

El valor de Δ Hedges de 0.522 indica que la magnitud de la diferencia entre los grupos en términos de rendimiento laboral es grande (D'Angelo, L., 2021). Los resultados respaldan la Hipótesis 4 al encontrar diferencias significativas entre las modalidades de trabajo en los puntajes obtenidos en el desempeño laboral.

H4: Existe diferencias estadísticamente significativas en el Desempeño Laboral entre los profesionales de una empresa privada del sector de cobranzas con diferentes modalidades de trabajo de lima metropolitana

Tabla 14

*Comparación de la variable **Desempeño Laboral** entre la modalidad de híbrida y presencial*

	N	¿Cuál es tu modalidad de trabajo?	Media	Mediana	U de Mann-Whitney	p
Desempeño Laboral	33	Presencial	166.12	175	192	0.011
	20	Híbrido	156.3	160.5		

La Tabla 15 detalla el compromiso organizacional según la modalidad de trabajo. Se evaluó utilizando la media y la mediana, para cada una de las modalidades. En el entorno presencial, con 33 trabajadores, la media del compromiso fue de 58.76, con una mediana de 59. En contraste, en el entorno de trabajo híbrido, con 20 trabajadores, la media fue de 56 y la mediana de 55.5, revelando valores ligeramente más bajos en esta modalidad, aunque ambas se sitúan dentro del rango de excelente.

Los resultados de la prueba U de Mann-Whitney mostraron un valor de p de 0.243, lo que sugiere que no existe una diferencia estadísticamente significativa en el compromiso organizacional entre el trabajo presencial y el híbrido. A pesar de la falta de significancia estadística, el tamaño del efecto, representado por Δ Hedges (0.317), es moderado (D'Angelo, L., 2021). Esto indica que, aunque no se haya identificado una diferencia estadísticamente significativa en el compromiso organizacional entre las dos modalidades de trabajo, la magnitud de la diferencia observada tiene relevancia práctica. El tamaño pequeño del efecto sugiere que no podría haber una diferencia sustancial en el compromiso organizacional entre las modalidades. Estos resultados refutan la hipótesis 5, ya que no se encontraron diferencias significativas en la escala de compromiso organizacional según la modalidad de trabajo

H5: Existe diferencias estadísticamente significativas en el Compromiso Organizacional entre los profesionales de una empresa privada del sector de cobranzas con diferentes modalidades de trabajo de lima metropolitana

Tabla 15

Comparación de la variable Compromiso Organizacional entre la modalidad de híbrida y presencial

	¿Cuál es tu modalidad de trabajo?	N	Media	Mediana	U de Mann-Whitney	p
Compromiso Organizacional	Presencial	33	58.76	59	266.5	0.243
	Híbrido	20	56	55.5		

5.3 Discusión

En el análisis y la discusión de los resultados, se consideraron los objetivos iniciales de la investigación sobre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales que trabajan bajo diferentes modalidades de trabajo pertenecientes a una empresa privada del sector de cobranzas en Lima Metropolitana

En cuanto al Compromiso Organizacional, se observó que la gran parte de los participantes presentó un nivel medio (79.2%), asimismo un nivel alto (18.9%) y un nivel bajo (1.9%). (ver tabla 7), La predominancia de un nivel medio de Compromiso Organizacional, ofrece una visión interesante sobre la relación entre los colaboradores y la organización. Este hallazgo respalda el modelo propuesto por Meyer y Allen (1990), quienes, mediante su estudio sobre el Compromiso Organizacional, destacan cómo la conducta de los colaboradores influye en su comportamiento dentro de una empresa. Además, destacan la importancia de crear una conexión entre los empleados y la organización, un vínculo que motive a los trabajadores a comportarse de una manera que beneficie tanto a la entidad como a ellos mismos. En este contexto, el predominio del nivel medio de compromiso organizacional podría interpretarse como un equilibrio entre el vínculo emocional y el sentimiento de conexión del personal con la compañía. Este equilibrio podría derivar en un compromiso que, aunque no sea extremadamente alto, sigue siendo lo suficientemente significativo como para influir positivamente en el comportamiento laboral.

En relación con el Desempeño Laboral, se destaca que la mayor parte de los profesionales exhibió un nivel alto (90.6%), mientras que un 9.4% se ubicó en un nivel medio (ver Tabla 9). Esta distribución apunta a un rendimiento laboral generalmente elevado en el

grupo estudiado. Un marco conceptual valioso para interpretar estos resultados es proporcionado por Del Toro et al. (2016), quienes indican que el desempeño de los colaboradores se considera alto cuando están fuertemente influenciados por los objetivos de la organización y cumplen con las especificaciones en la ejecución de los procesos. La alta proporción de profesionales con un nivel alto de desempeño laboral podría atribuirse a varios factores. En primer lugar, la alineación efectiva con los objetivos organizacionales podría estar impulsando un compromiso significativo por parte de los empleados. Cuando los trabajadores perciben que sus contribuciones impactan directamente en el éxito general de la organización, es probable que estén más motivados para desempeñarse a un nivel óptimo.

Se abordó el compromiso organizacional como el sentimiento de identificación con su centro de labores y se definió el desempeño laboral en términos de cómo los colaboradores llevan a cabo sus tareas y responsabilidades en el entorno laboral. El objetivo fundamental fue determinar si existe una correlación entre estas dos variables, y, además, se llevaron a cabo comparaciones respecto a las diferencias en función de la modalidad de trabajo de cada individuo. La relación positiva entre mayor compromiso organizacional y mejor desempeño laboral se respalda en diversas teorías de comportamiento organizacional, siendo la Teoría del Compromiso Social de Organización (Meyer y Allen, 1991) una de las más influyentes. Esta teoría identifica tres elementos clave del compromiso organizacional: afectivo, normativo y continuativo, sugiere que el compromiso organizacional no es un concepto único, sino una combinación de elementos emocionales, morales y de percepción de consecuencias. Estos componentes, cuando están presentes en mayor medida, generan un compromiso más sólido que, a su vez, se traduce en un mayor nivel de motivación y dedicación de los empleados en sus responsabilidades laborales. En conjunto, estos factores contribuyen a un desempeño laboral más efectivo y exitoso. Al analizar las variables de estudio, los resultados obtenidos revelaron una correlación estadísticamente significativa entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral, con un coeficiente de correlación de 0.457 (ver tabla 13). Este valor sugiere una relación positiva de intensidad moderada, coincidiendo con los hallazgos de Guerrero y Veliz (2019) quienes llegaron al acuerdo de que existe una correlación positiva entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral, en conjunto, ya que estas variables contribuyeron a que los colaboradores en diferentes centros de trabajo fueran más productivos y mantuvieran altos niveles de excelencia en su rendimiento laboral

Se observan notables variaciones al comparar el desempeño laboral y el compromiso organizacional en profesionales que operan bajo diversas modalidades de trabajo. En cuanto al desempeño laboral, se revela una diferencia estadísticamente significativa entre el trabajo presencial y el híbrido, (ver tabla 14). Estos resultados se alinean con la investigación de Arce y Rojas (2020), quienes demostraron que los trabajadores en teletrabajo experimentan mayor satisfacción y menos estrés en comparación con los presenciales. Esta disparidad puede atribuirse a factores diversos, tales como la adaptación a nuevas dinámicas de trabajo, la gestión de la carga laboral y la eficiencia en la comunicación, aspectos que pueden afectar de manera distinta a los trabajadores en modalidades presenciales versus híbridas.

En contraste, en lo que concierne al compromiso organizacional, los hallazgos señalan que no hay disparidades estadísticamente significativas al comparar trabajadores con diversas modalidades de trabajo (ver tabla 15). Este hallazgo podría explicarse considerando que las modalidades de trabajo no influyen tanto en el compromiso organizacional del colaborador. Otros aspectos, como la alineación con la misión y los valores corporativos, pueden jugar un papel más preponderante en el compromiso, siendo menos afectados por la variación en la modalidad de trabajo. Este análisis se alinea con investigaciones previas, como la realizada por Castillo (2010), quien resalta el impacto positivo del teletrabajo en la generación de responsabilidad y autodisciplina en los empleados, así como su conexión emocional con la organización.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

1. Se constató un predominio de un nivel medio de compromiso organizacional en los profesionales que trabajan bajo diferentes modalidades laborales
2. Se evidenció un nivel alto de desempeño laboral en los profesionales que trabajan bajo diferentes modalidades laborales
3. Se encontró una correlación positiva significativa entre compromiso organizacional y desempeño laboral
4. Se identificaron diferencias estadísticamente significativas en el desempeño laboral entre los profesionales que operan bajo distintas modalidades laborales
5. No existen diferencias estadísticamente significativas en el compromiso organizacional entre los profesionales que trabajan bajo distintas modalidades laborales

Recomendaciones:

1. Desarrollar estrategias específicas para fortalecer el compromiso organizacional, enfocándose en la identificación con la misión y valores de la empresa, así como en la promoción de un ambiente laboral positivo.
2. Diseñar programas de adaptación para garantizar una transición eficiente a nuevas dinámicas laborales, especialmente en modalidades híbridas.
3. Fortalecer la comunicación de los objetivos organizacionales para que los empleados perciban claramente cómo sus contribuciones impactan en el éxito general, incentivando así un alto nivel de desempeño.
4. Implementar mecanismos regulares de evaluación del compromiso organizacional para detectar posibles fluctuaciones y permitir intervenciones tempranas para mantener niveles saludables de conexión emocional.

Referencias:

- Aguilar, N., y Arroyo, S. (2021). *Relación del teletrabajo y el equilibrio vida-trabajo en los colaboradores millenials de empresas de consumo masivo en Lima 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Facultad de Negocios]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/658609/Aguilar_R_N.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Alles, M. (2020). *Gestionar sin estar- Desafíos en tiempos de home office* (Vol. 1era edición). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Granica.
- Alonso, T. (2020). *Teletrabajo: flexibilidad, ventajas y mucha tecnología*. Blog de Lenovo; Blog Lenovo España. <https://www.bloglenovo.es/teletrabajo/>
- Arce Espinoza, Lourdes, y Rojas Sáurez, Karla. (2020). Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica. *Cuadernos de Investigación UNED*, 12(2), 484-495. <https://dx.doi.org/10.22458/urj.v12i2.3141>
- Ayala Bustamante, C. M. A. y Bustamante Sanchez, A. J. (2019). *Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú, Perú]. Repositorio digital: <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2552>
- Ayala, C., y Bustamante, A. (2018). *Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa OPEMIP SAC. Arequipa 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2552/Crhistian%20Ayala_Alvaro%20Bustamante_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Barrera, M. A. M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8(1), 98-104.
- Başol, O., y Çömlekçi, M. F. (2022). The Effect of Remote-work Attitude on Life Satisfaction: Investigating the Mediating Role of Job Satisfaction. *Revista de Cercetare Si Interventie Sociala*, 77, 23–36. <https://doi.org/10.33788/rcis.77.2>
- Boyatzis, RE. (1982). *El gerente competente: Un modelo para un desempeño efectivo*. Editorial: John Wiley & Sons.
- Calduch, R. (2012). *Métodos y técnicas de investigación en relaciones internacionales*. Madrid: Complutense de Madrid. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55163/2Metodos.pdf>
- Castaño, M. (2015). *Relación entre burnout y compromiso organizacional en una muestra de trabajadoras de una empresa del sector salud en la ciudad de Pereira* [Tesis de Maestría Pereira: Universidad Católica de Pereira]. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/5396/1/CDMPSI221.pdf>
- Castillo, E. (2010). *Teletrabajo, una opción de productividad y eficiencia real para las organizaciones*. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte* (31), 1 -5. <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194214587001.pdf>

- Chiang, M., y San Martín, N. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. *Ciencia y Trabajo*, 17, 159-165.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071824492015000300001&script=sci_arttext
- Chiang, María, San Martín Nadia. 2015. *Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*, 160. Concepción: Academia de la Facultad de Ciencias Empresariales
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Mc GrawHill/Interamericana Editores.
- Chiavenato, I., y Colbs. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc. Graw Hill.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chirinos, D. y Vela, J. (2017). *Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d3f31905-15c3-4ca2-ad33-3ede92cce0a5/content>
- Coronado Guzmán, G., Valdivia Velasco, M., Aguilera Dávila, A. y Alvarado Carrillo, A. (2020). *Compromiso organizacional: Antecedentes y consecuencias*. *Revista Conciencia Tecnológica*, 2020(60).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>
- Culqui, A., y Encarnación, M. (2021). *Satisfacción laboral y desempeño laboral de trabajadores remotos de empresas de traducción e interpretación de Lima Metropolitana durante el COVID-19 en 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Facultad de Negocios].
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660167/Culqui_CA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cuzcano, A. (2022). *Compromiso organizacional y productividad en una asociación educativa privada de idiomas, Lima 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú].
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4815/M-ADM-T030_71642630_M%20%20%20CUZCANO%20BUSTINZA%20ABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- D'Angelo, L. (2021). *Tamaño de efecto, potencia de la prueba, factor de Bayes y meta-análisis en el marco de la crisis de reproducibilidad de la ciencia. El caso de la diferencia de medias-con muestras independientes-(primera parte)*. *Cuadernos del cimbage*, 1(23), 47-82.
- Del Toro, C., Guzmán, M., & Pérez, R. (2016). *La evaluación del desempeño, los procesos y la organización*. *Ingeniería Industrial*, 37, 164-177.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59282016000200002

- Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
<https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Guerrero Jimenez, K. M. y Veliz Chapoñan, M. A. (2019). Relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Aga Nestlé en la Ciudad de Jaén [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú]. Repositorio digital: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2484>
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. México: McGraw Hill - Interamericana.
- Gutiérrez, A. (2020). *La optimización del desempeño y su vinculación con el servicio civil*. Arequipa: INDETEC.
- Guzmán, A., y Abreo, C. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Forum Empresarial*, 22(2), 5-30.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63154910002>
- Harter, J. (2002). Business-unit level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 87, p. 268-279.
- Hellriegel, D. (1979). *Comportamiento organizacional*. México: Trillas.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.
<https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hopkins, J., y Bardoel, A. (2023). The Future Is Hybrid: How Organisations Are Designing and Supporting Sustainable Hybrid Work Models in Post-Pandemic Australia. *Sustainability*, 15(4), 3086. <https://doi.org/10.3390/su15043086>
- Kelen, G., y Maria, V. (2019). *Relación del compromiso y el desempeño laboral de los trabajadores de la Distribuidora Agá Nestlé en la ciudad de Jaén*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo Facultad De Ciencias Empresariales].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2484/1/TL_GuerreroJimenezKelen_VelizChapo%c3%blanMaria.pdf
- Landy F. y Conte J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México. McGraw - Hill.
- Llapa-Rodríguez, E. O., Trevizan, M. A., Shinyashiki, T. G., y Mendes Costa, I. A. (2009). *Compromiso organizacional y profesional del equipo de salud*. *Enfermería Global: Revista electrónica semestral de enfermería*, (17), 1-16.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000300013&lng=es&tlng=es.

- Llapa-Rodríguez, E., Trevizan, M., y Tadeu G. (2008). *Reflexión Conceptual Sobre Compromiso Organizacional Y Profesional En El Sector Salud. Articulo Teórico, Brasil. Revista Scielo*, 16 (3). http://www.scielo.br/pdf/rlae/v16n3/es_24.pdf
- López Martínez, O. (2020). Influencia de la motivación en el compromiso organizacional de los empleados de nivel operativo de la Sidue [Tesis de posgrado, Universidad Autónoma de Baja California, México]. Repositorio digital: <https://repositorioinstitucional.uabc.mx/handle/20.500.12930/2877>
- Martín, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electrónico*. Madrid: Ministerio de Educación de España.
<https://sede.educacion.gob.es/publiventa/PdfServlet?pdf=VP18905.pdf&area=E>
- Meyer, E., y Allen, K. (2012). *Empresarismo México*: McGraw Hill - Interamericana
- Meyer, J. P., y Allen, N. J. (1990). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Vol. 22, Núm. 1, 25-43. Madrid, España.
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
<https://psycnet.apa.org/record/1984-32952-001>
- Meyer, J.P., y Allen, N.J. (1984). Testing the side-bet theory of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, N° 69.
<https://psycnet.apa.org/record/1984-32952-001>
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Facultad de Psicología, Lima, Perú].
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL%20Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña, T. (2011). *Organización y representación del conocimiento: incidencias de la tecnología de la información y comunicación*. (Vol. 1era edición). Argentina: Alfagrama ediciones.
- Pereira Baron, J. L. (2019). *Clima organizacional para el desempeño laboral* [Tesis de posgrado, Fundación Universidad de América, Colombia]. Repositorio digital: <https://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/7510>
- Petani, F. J., y Mengis, J. (2021). Technology and the hybrid workplace: the affective living of IT-enabled space. *The International Journal of Human Resource Management*. 1-24. <https://doi.org/10.1080/09585192.2021.1998186>
- Quatram, J., y Van Kempen, B. (2021). *Trabajo remoto - Nuevos desarrollos en el sector público. Wirtsch Informar Manag* 13, 406-412 (2021).
<https://doi.org/10.1365/s35764-021-00364-5>
- Queipo, B. & Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio la victoria. *Revista de ciencias sociales* Vol. VIII. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>

- Ramírez, D., y Benavides, N. (2016). *Instructivo para evaluación del desempeño*. <https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/194/1>
- Ramírez, M. (2017). *Compromiso Organizacional y la motivación laboral en los empleados y obreros de una empresa de servicios de agua potable, Región Callao*. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1478>
- Reyes, S. (2022). *Satisfacción laboral en teletrabajadores de la Agencia de Promoción Económica ConQuito, periodo junio 2021 – mayo 2022* [Tesis de título, Universidad Central del Ecuador. Facultad De Ciencias Psicológicas]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/28091/1/FCP-CPIREYES%20SHIRLEY.pdf>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall - Pearson.
- Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17ª ed.). México: Pearson Educación de México. https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf
- Rodríguez Marulanda, K. P. y Lechuga Cardozo, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, (87), 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Roncal, X. (2020). *Teletrabajo y Capitalismo de Vigilancia. TELOS: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(1), 177 -192. doi:www.doi.org/10.36390/telos231.14
- Saldaña, C., y Cornejo, F. (2017). *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-Perú]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/738/Christian_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56. <https://www.jstor.org/stable/2391745?origin=crossref>
- Torres, H. (1987). *Análisis teórico de la productividad desde la perspectiva de la ciencia administrativa* [Tesis Doctoral, Instituto Politécnico Nacional, México]. <https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/13706/1/Tesis.ma.de.jesus.garcia.gonzalez-.pdf>
- Vásquez, P. (2021). *Comunicación Interna y desempeño laboral en personal de obra del sector construcción en La Molina, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú]. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4816/M-COMP-T030_46661900_M%20%20%20VASQUEZ%20MORALES%20PATRICIA%20HAZMIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1 Consentimiento de Permiso Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en la investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol con ella como participantes. La investigación se realiza como parte de una tesis y está dirigido por Massiel Andrea Sifuentes Vigo, de la Universidad Ricardo Palma. La participación en el estudio es estrictamente voluntaria y anónima garantizándole expresamente que la información recolectada se utilizará, en su totalidad, con fines de investigación, salvaguardando su identidad e integridad del contenido. Si tiene alguna duda respecto a este proyecto, puede hacer las preguntas que desee en cualquier momento durante su participación. De igual manera, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si Ud. accede a participar en estudio, se le pedirá responder a preguntas que sólo le tomará 20 minutos aproximadamente de su tiempo.

Con respecto, a lo presentado anteriormente

¿Desea participar en la investigación? Sí () No ()

Se agradece de antemano su participación.

Anexo 2 – Ficha Demográfica

Criterios de Inclusión:

- **Modalidades de Trabajo:** Presencial, Híbrido.
- **Edad:** Entre 20 y 50 años.
- **Permanencia Laboral Mínima:** 1 año en la empresa.
- **Cargos Incluidos:** Supervisores, Jefes, Coordinadores, Ejecutivos, Asesores, Administrativos, Asistentes, Auxiliares.

Información Recopilada:

1. Datos Personales:

- Nombre:
- Apellidos:
- Fecha de Nacimiento:
- Género:

2. Información de Contacto:

- Dirección:
- Teléfono:
- Correo Electrónico:

3. Datos Laborales:

- Nombre de la Empresa:
- Modalidad de Trabajo (Presencial/Híbrido):
- Fecha de Ingreso a la Empresa:
- Duración de Permanencia en la Empresa:
- Cargo o Puesto:
- Departamento o Área de Trabajo:

4. Educación:

- Nivel de Educación Más Alto:
- Institución Educativa:

5. Historial Laboral:

- Años de Experiencia en el Sector de Cobranzas:
- Experiencia en Puestos Anteriores Relacionados con el Sector de Cobranzas