



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

TELETRABAJO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS
COLABORADORES DEL ÁREA COMERCIAL EN LUZ DEL SUR, SANTIAGO DE
SURCO – 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES

GRISELDA ROSARIO YAÑEZ SIGUAS

ORCID: 0000-0003-1448-7078

RAFAEL ALEJANDRO ARICA ZEVALLOS

ORCID: 0000-0003-0837-849X

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, OCTUBRE DE 2022

DEDICATORIA

A mi madre, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; siempre admiro su ejemplo de valentía. A mi hermana y mis sobrinos por su apoyo constante emocionalmente para alcanzar mis metas y sueños.

Griselda Rosario Yañez Sigvas

A mis padres por darme su apoyo incondicional e inspirarme a continuar y alentarme, a la Universidad Autónoma del Perú por brindarme los conocimientos que me ayudaran en mi vida profesional.

Rafael Alejandro Arica Zevallos.

AGRADECIMIENTOS

Al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, por ser nuestro asesor, por el apoyo para la realización de este trabajo de investigación y por los conocimientos brindados. A los docentes de la Universidad Autónoma del Perú, por cada enseñanza que nos brindaron a lo largo de esta travesía y lograr nuestras metas. A la Mag. Graciela Vejarano García y al Mag. James Pajuelo Rodríguez por tomarse el tiempo de revisar y validar los instrumentos usados para la recolección de los datos. A los colaboradores del área comercial de Luz del Sur por tomarse el tiempo de responder los cuestionarios y por ser parte de esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	15
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	20
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico.....	21
1.4 Limitaciones de la investigación.....	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios.....	23
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	32
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada.....	48
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	51
3.2 Población y muestra.....	52
3.3 Hipótesis.....	52
3.4 Variables – Operacionalización.....	53
3.5 Métodos y técnicas de investigación.....	55
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados.....	56
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	59
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento.....	62
4.2 Resultados descriptivos de las variables.....	64
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones.....	66
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	72
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	73
4.6 Procedimientos correlacionales.....	74

CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones.....	79
5.2	Conclusiones.....	82
5.3	Recomendaciones.....	83

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Operacionalización de la variable teletrabajo.
- Tabla 2 Operacionalización de la variable compromiso organizacional.
- Tabla 3 Ficha técnica del cuestionario de la variable teletrabajo.
- Tabla 4 Ficha técnica del cuestionario de la variable compromiso organizacional.
- Tabla 5 Escala del coeficiente de alfa de Cronbach.
- Tabla 6 Escala de correlación de R de Pearson.
- Tabla 7 Resultados de validación del cuestionario teletrabajo.
- Tabla 8 Resultados de validación del cuestionario compromiso organizacional.
- Tabla 9 Fiabilidad del instrumento de la variable teletrabajo.
- Tabla 10 Fiabilidad del instrumento de la variable compromiso organizacional.
- Tabla 11 Análisis descriptivo de los puntajes de la variable teletrabajo.
- Tabla 12 Análisis descriptivo de los puntajes de la variable compromiso organizacional.
- Tabla 13 Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión actividades teletrabajables.
- Tabla 14 Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión aspectos actitudinales.
- Tabla 15 Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión aspectos aptitudinales.
- Tabla 16 Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión compromiso afectivo.
- Tabla 17 Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión compromiso normativo.
- Tabla 18 Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión compromiso de continuación.
- Tabla 19 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional.
- Tabla 20 Resultado de la prueba de normalidad de la variable compromiso organizacional.

- Tabla 21 Resultados de correlación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional.
- Tabla 22 Resultados de correlación entre el teletrabajo y el compromiso afectivo.
- Tabla 23 Resultados de correlación entre el teletrabajo y el compromiso normativo.
- Tabla 24 Resultados de correlación entre el teletrabajo y el compromiso de continuación.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Modelo general del compromiso organizativo de Meyer y Allen.
- Figura 2 Análisis porcentual de la variable teletrabajo
- Figura 3 Análisis porcentual de la variable compromiso organizacional.
- Figura 4 Análisis porcentual de la dimensión actividades teletrabajables.
- Figura 5 Análisis porcentual de la dimensión aspectos actitudinales.
- Figura 6 Análisis porcentual de la dimensión aspectos aptitudinales.
- Figura 7 Análisis porcentual de la dimensión compromiso afectivo.
- Figura 8 Análisis porcentual de la dimensión compromiso normativo.
- Figura 9 Análisis porcentual de la dimensión compromiso de continuación.
- Figura 10 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional.
- Figura 11 Diagrama de dispersión de las variables teletrabajo y compromiso organizacional.

**TELETRABAJO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS
COLABORADORES DEL ÁREA COMERCIAL EN LUZ DEL SUR, SANTIAGO DE
SURCO – 2021**

**GRISELDA ROSARIO YAÑEZ SIGUAS
RAFAEL ALEJANDRO ARICA ZEVALLOS**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional del área comercial en una empresa de energía eléctrica. La investigación fue de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental y, por último, enfoque cuantitativo. En referencia a la población y muestra, estuvo conformada por 56 colaboradores. Se utilizaron dos instrumentos para medir las variables, las encuestas se aplicaron de forma virtual, compuesta por 22 ítems para la variable teletrabajo y 26 ítems para el compromiso organizacional. La validación de los instrumentos se realizó mediante el criterio de expertos temáticos internos. Asimismo, la confiabilidad se realizó mediante el estadístico alfa de Cronbach, obteniéndose resultados de 0,784 para el cuestionario de teletrabajo y 0,909 para el cuestionario de compromiso organizacional. En los resultados se descubrió la existencia de una relación positiva media directa entre ambas variables ($r = 0,590$; $\text{Sig.}=0,000$). Se concluyó que existe una relación positiva media entre el teletrabajo y compromiso organizacional en los colaboradores del área comercial.

Palabras clave: teletrabajo, trabajo flexible, compromiso organizacional.

**TELEWORKING AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN THE
COLLABORATORS OF THE COMMERCIAL AREA IN LUZ DEL SUR,
SANTIAGO DE SURCO – 2021**

**GRISELDA ROSARIO YAÑEZ SIGUAS
RAFAEL ALEJANDRO ARICA ZEVALLOS**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between teleworking and the organizational commitment of the commercial area in an electric power company. The research was of an applied type, correlational level, non-experimental design, and finally, a quantitative approach. In reference to the population and sample, it is made up of 56 collaborators. Two instruments were used to measure the variables, the surveys were applied virtually, consisting of 22 items for the teleworking variable and 26 items for organizational commitment. The validation of the instruments was carried out using the criteria of internal thematic experts. Likewise, reliability was performed using Cronbach's alpha statistic, obtaining results of 0.784 for the teleworking questionnaire and 0.909 for the organizational commitment questionnaire. In the results, the existence of a direct average positive relationship between both variables was discovered ($r = 0.590$; $\text{Sig.}=0.000$). It is concluded that there is an average positive relationship between teleworking and organizational commitment in the collaborators of the commercial area.

Keywords: telework, flexible work, organizational commitment.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el teletrabajo y el compromiso organizacional son de suma importancia para las organizaciones, debido a que el teletrabajo permite que ciertas actividades laborales se puedan llevar a cabo fuera de la empresa en la que labora, sin requerir su presencia física en ella, esta modalidad de trabajo puede ser fundamental para poder mantener o incrementar el compromiso que tienen los colaboradores con la organización y con sus jefes, estas condiciones son favorables para poder mejorar el sentido de pertenencia con la organización. Por esta razón, en la investigación titulada *Teletrabajo y compromiso organizacional en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco – 2021*, y considerando como situación problemática, la nueva modalidad del teletrabajo y los bajos niveles de compromiso, se concluyó que fue importante mejorar aquellos tipos de compromiso que existen entre los colaboradores como consecuencia existieron bajos niveles de productividad, insatisfacción y no lograron alcanzar las metas establecidas en el área comercial. Teniendo en cuenta lo mencionado, fue indispensable reforzar y/o mejorar el compromiso de los colaboradores mediante la participación de estos, en las soluciones de problemas y en la toma de decisiones, de esta manera alcanzar altos niveles de compromiso y productividad.

En consecuencia, se estableció el problema general, este fue: ¿Qué relación existe entre el teletrabajo y el compromiso organizacional en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021?

La hipótesis general fue formulada de la siguiente manera: Existe relación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.

El objetivo general fue determinar la relación entre el teletrabajo y el

compromiso organizacional en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.

En los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis se logró comprobar que existió relación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.

Por esta razón, se explicó cómo se ha desarrollado los cinco capítulos de la presente investigación:

En el capítulo I, se avanzó la realidad problemática y se explicó el planteamiento del problema, asimismo se presentó el problema mediante la pregunta general y específicas. Por consiguiente, se realizó la justificación e importancia, el objetivo general y específicos, de la misma forma se presentó cuáles fueron las limitaciones que se han suscitado durante el desarrollo de la investigación.

En el capítulo II, se empezó con los antecedentes nacionales e internacionales, donde se desarrolló las bases teóricas científicas para cada variable, posteriormente con el marco teórico y finalmente se explicó la terminología empleada.

En el capítulo III, se abordó el marco metodológico, aclarando el tipo, diseño, nivel y enfoque para la investigación. También se identificó la población y muestra, las hipótesis y se desarrolló la operacionalización de cada variable. Luego, se definió los métodos y técnicas de investigación, además de la descripción de los instrumentos utilizados y se analizó los estadísticos e interpretaron los datos.

En el capítulo IV, se analizó e interpretó los datos, se identificó la validación del instrumento y se realizó un análisis de la fiabilidad de los instrumentos. Luego se presentaron los resultados descriptivos de las variables y sus dimensiones. Para acabar, se presentó la prueba de normalidad y la contrastación de las hipótesis.

En el capítulo V, se estudiaron los resultados, se explicaron las conclusiones y

recomendaciones pertinentes según los objetivos planteados para el desarrollo de la investigación.

Para culminar, se describieron las referencias bibliográficas que fueron utilizadas en el avance de la investigación y se presentaron los anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Nuestra sociedad en la actualidad vive en constantes cambios por el avance de nuevas tecnologías, entonces se puede decir que el teletrabajo forma parte de este avance, ya que es la realización de actividades de índole laboral emanadas de un contrato de trabajo, en un lugar distinto a las instalaciones del empleador, asistido por equipos tecnológicos e informáticos en una plataforma comunicacional. Es así como el compromiso organizacional forma parte de estos cambios, pues es un sentimiento mediante el colaborador debe sentirse compenetrado con la organización, pero en ocasiones el trabajador esta desmotivado lo cual produce un ausentismo laboral, generando una falta de compromiso con la organización. En tal sentido el compromiso organizacional está relacionado a las conductas y actitudes de los colaboradores, porque a través de la motivación el trabajador se identifica con sus actividades, del mismo modo con sus metas, teniendo como finalidad el seguir perteneciendo a la organización.

Esta investigación se está desarrollando en la era tecnológica, donde la modalidad del teletrabajo en la gestión administrativa está logrando transformaciones en las organizaciones y esto genera más autonomía en los colaboradores. En otro contexto, un documento emitido por la Oficina Internacional del Trabajo, secretaria permanente de la organización internacional del trabajo (OIT) en el año 2016, explica que el teletrabajo llegó a tener mucha más relevancia a principios de la década de los 70, a causa de la crisis del petróleo a nivel mundial, por ello que se vio esta modalidad de trabajo como una alternativa para evitar el desplazamiento de los trabajadores hasta el lugar de trabajo en físico, además de reducir el uso de combustibles, ya que los costos de desplazamiento entre el hogar y el trabajo se incrementaron. En consecuencia, de esta nueva modalidad de trabajo, el compromiso laboral como parte

de un aspecto actitudinal con la organización, presenta diversos factores que son analizados, como es la identificación y la permanencia en la empresa.

A nivel global en un estudio realizado por *Aon Hewitt*, líder global en soluciones de recursos humanos, menciona que el compromiso laboral se incrementó al 65% en el año 2017, también se incrementó un 70% en los colaboradores que abogan por su empresa, un 61% la probabilidad que se queden laborando en sus actuales trabajos y 64% de los colaboradores están dispuestos a dar un mayor esfuerzo.

En Latinoamérica también está presente el teletrabajo, Benjumea, et al. (2016) afirman que, gracias a los avances en la tecnología de las comunicaciones y la información, el incremento de la productividad, el entusiasmo laboral y la reducción de los gastos como transporte, vestimenta, mantenimiento ha logrado tener una buena aceptación.

Por otro lado, sobre el nivel de compromiso en un estudio exploratorio realizado por Benjumea, et al. (2016) en empresas de Brasil, Chile, Colombia, México, Paraguay, Perú y Uruguay, se encontró que el promedio de compromiso laboral de las mujeres llega a 79% y los hombres es de 76%. Además, hay una diferencia entre los niveles de compromiso por edades, los trabajadores con mayor edad 45 a 54 años son quienes muestran un mayor nivel de compromiso laboral con casi 90% y los trabajadores con rangos de edad entre 18 a 24 años, 35 a 44 años y 54 a 65 años muestran un segundo nivel de compromiso laboral, con un promedio de 81.2%.

En el Perú en la modalidad del teletrabajo, de acuerdo con el Diario El Peruano (2021) las empresas están obligados a respetar la jornada laboral de sus trabajadores y la desconexión digital. Es decir, las empresas deben respetar el derecho a la desconexión digital de la jornada laboral del teletrabajador, pues en ese periodo de tiempo el trabajador no está obligado a responder sus comunicaciones,

requerimientos, salvo sea por circunstancias excepcionales. Asimismo, en el diario Gestión (2020) en el artículo sobre el teletrabajo se señala los efectos del teletrabajo, según este estudio el 86% de colaboradores revelan un incremento en la ansiedad, pues el trabajo a distancia ha generado un impacto negativo en la salud mental.

A nivel local en la empresa privada de Lima donde se realizó el estudio, 135 trabajadores consideraron permanecer en la empresa, si es que mantienen un contrato a plazo fijo o indefinido, donde incluye beneficios laborales, en paralelo de un recibo de honorarios, ya que ellos valoran trabajar en empresas donde les proporcionen seguridad, beneficios y estabilidad. De lo contrario están más predispuestos a abandonar la organización, lo cual esto genera que las empresas realicen estrategias, para ejecutar iniciativas que brinden altos niveles de compromiso y motivación en los colaboradores.

En la empresa Luz del Sur, ubicada en Santiago de Surco, dedicada a la distribución de energía eléctrica, existe una problemática en el área comercial con la falta de compromiso hacia la organización, pues con la nueva modalidad del teletrabajo, se puede evidenciar que los colaboradores no se sienten comprometidos con la empresa ya que en conjunto no se está llegando a las metas establecidas del área comercial, generando insatisfacciones y bajos niveles de productividad.

En la variable teletrabajo, respecto a las actividades teletrabajables los colaboradores que realizan actividades como atención al cliente, mediante atención telefónica, atención de correos y reclamos, a través de las herramientas tecnológicas e informáticas, mediante el trabajo remoto desde su hogar. Se puede evidenciar que hay problemas con el rendimiento y progreso durante las horas de trabajo, esto quiere decir que hay mucha desconexión del colaborador en horas de gestión, mientras el cliente espera la solución del asesor.

En segundo lugar, sobre los aspectos actitudinales frente al teletrabajo, los colaboradores presentan diversos comportamientos, una de ellas hace referencia a la falta de autonomía para la realización de sus actividades laborales, pues no hay interacción con sus compañeros de trabajo y líderes, lo cual genera bajos niveles de productividad.

Seguidamente, en los aspectos aptitudinales frente al teletrabajo, los colaboradores en su mayoría no poseen con ciertas habilidades, ya sean habilidades blandas o duras, pues en ocasiones se presentan inconvenientes con las herramientas del trabajo remoto durante la jornada laboral y no logran resolverlo con facilidad, generando esto falta de capacidad en conocimientos técnicos.

A raíz de una mala estrategia en el uso del teletrabajo se genera una segunda variable de estudio, el compromiso organizacional, haciendo que los colaboradores no se sientan al 100% comprometidos con la organización, ya que las acciones tomadas por la empresa no ayudan a que los colaboradores se sientan más unidos afectivamente con la organización y sus objetivos.

En la variable compromiso organizacional, en cuanto al compromiso afectivo hay casos en donde los empleados presentan un estado emocional negativo con la empresa, pues el aislamiento laboral está provocando una insatisfacción en su puesto de trabajo, generando esto un bajo nivel de compromiso.

Por otro lado, en el compromiso normativo, se considera que no todos los colaboradores demuestran lealtad con la empresa, puesto que, en ocasiones no se encuentran conformes con los beneficios que le brinda la organización, ya sea en el aspecto monetario o emocional, generando esto un bajo compromiso normativo.

Respecto al compromiso de continuación, los colaboradores en el área de atención al cliente están evaluando su grado de permanencia en la empresa, ya que

posiblemente tienen un bajo valor económico, es decir la remuneración no cubre sus expectativas, sin embargo, deben seguir en la empresa porque hay inversión de dinero y tiempo que realiza el trabajador, lo cual, esto perjudica a una pérdida y menos oportunidades cuando deje de laborar en la empresa.

Existen aportes para dar un valor agregado en las empresas, las cuales se basan en estrategias por parte de los líderes de recursos humanos, donde se debe medir como un modelo de hablar, permanecer y contribuir. Es decir, si los colaboradores dicen cosas positivas sobre la empresa, si tienen la intención de permanecer en la empresa durante más tiempo, además si están motivados a esforzarse por brindar sus mejores esfuerzos para ayudar a la empresa a tener éxito. Por otro lado, se debe gestionar bien el uso adecuado de las herramientas de teletrabajo, las cuales se deben prohibir el trabajo fuera de horas y días laborables.

Finalmente, el propósito de la investigación busca determinar la relación que existe entre el teletrabajo y el compromiso organizacional. De acuerdo a la realidad problemática que se evidencia en el área comercial, se consideró necesario explorar que alternativas serian eficientes para dar solución al problema, es por ello que se propone la siguiente investigación.

Problema general

¿Qué relación existe entre el teletrabajo y el compromiso organizacional en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el teletrabajo y el compromiso afectivo en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021?

¿Qué relación existe entre el teletrabajo y el compromiso de continuación en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021?

¿Qué relación existe entre el teletrabajo y el compromiso normativo en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La importancia de esta investigación está enfocada en estudiar como la modalidad del teletrabajo se relaciona con el compromiso organizacional en los colaboradores; debido que esta modalidad beneficia a las empresas, generando una mejora en la productividad, evitar el desplazamiento de los trabajadores hasta el lugar de trabajo en físico, así mismo generando la reducción de los costos y el logro de objetivos a un corto plazo.

Justificación teórica, la presente investigación busca estudiar el problema que se encuentra en las dos variables teletrabajo y compromiso organizacional, para así identificar los diferentes aspectos que se involucra en los colaboradores, estos aportes teóricos van a servir para futuras investigaciones, de este modo aportar información en el sector de la energía eléctrica, fundamentada por las bases teóricas de Alles (2020) manifiesta que, el teletrabajo hace referencia al trabajo remunerado en relación de dependencia con la organización, donde el empleado realiza sus tareas a distancia, utilizando las telecomunicaciones. Por otro lado, para la variable compromiso organizacional, se considera la teoría de Meyer y Allen (1991) donde definen que es el estado psicológico que ata al individuo hacia la organización

Justificación práctica, de acuerdo con la presente investigación surge como una estrategia para las organizaciones, donde se podrá mejorar el rendimiento y los objetivos de la empresa, del mismo modo ser una empresa competitiva, ya que aún existen algunas que se reúsan a utilizar este nuevo método de trabajo para sus colaboradores. Además, se busca generar recomendaciones para que la empresa genere estrategias para mejorar el compromiso organizacional y sus dimensiones en

los colaboradores que teletrabajan.

Justificación metodológica, los investigadores ponen a disposición de la comunidad académica, dos instrumentos que será sometido a validación por criterio de jueces para la confiabilidad, donde se logrará medir la variable del teletrabajo y compromiso organizacional.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre el teletrabajo y el compromiso afectivo en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.

Determinar la relación entre el teletrabajo y el compromiso normativo en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.

Determinar la relación entre el teletrabajo y el compromiso de continuación en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se nos presentan para el desarrollo de la presente investigación son las siguientes:

Limitaciones relacionadas a los antecedentes

Se ha encontrado ausencia moderada de antecedentes de investigación relacionadas en el sector de la energía eléctrica y que contengan ambas variables.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Gross (2019) en su tesis *Compromiso organizacional entre los Millennials que trabajan a distancia: un estudio correlacional*, realizada en la Universidad de Phoenix con el objetivo de examinar la forma en que el compromiso organizacional se relaciona con el teletrabajo. Este estudio presenta un diseño no experimental, conformada por una muestra de 93 empleados de la industria de seguros de títulos de propiedad de EE. UU. Se concluyó que los empleados que teletrabajaban, estaban más comprometidos que los empleados que trabajaban en la oficina. La relación entre la frecuencia del teletrabajo y el compromiso organizacional tuvo resultados mixtos, donde se encontró una correlación positiva casi significativa con un R de Pearson a 0.200 y sig. 0.055. Estos resultados tienen un valor significativo, para que los líderes organizacionales identifiquen opciones para satisfacer las necesidades de la fuerza laboral cambiante. Esta investigación es importante, porque de acuerdo a los hallazgos, se evidencia que los empleados comprometidos son un recurso importante, capaz de contribuir al éxito de la organización, además el teletrabajo crea una alternativa de organización del trabajo atractiva para las generaciones más jóvenes, que dan más importancia al equilibrio entre la vida laboral y la personal.

Mújica (2020) en su tesis *Satisfacción laboral, compromiso organizacional y trabajo flexible, en pequeñas empresas familiares comercializadoras en Santiago Acutzilapan, Atlacomulco, México 2019*, realizada en la Universidad Autónoma del Estado de México con el objetivo de conocer el grado de satisfacción laboral y su relación con los tipos de compromiso organizacional. El estudio presenta un diseño transversal no experimental, conformada por 39 colaboradores. Los resultados demostraron que existe una correlación positiva débil entre el trabajo flexible y

compromiso afectivo con R de Pearson (0.385). Asimismo, existen fuertes correlaciones entre satisfacción laboral y trabajo flexible (0.66), satisfacción laboral y compromiso afectivo (0.53). Esto demuestra que el valor predictivo de las variables utilizadas es alto, encontrando que el trabajo flexible y el compromiso afectivo explican en más del 50% la variabilidad de satisfacción laboral. Esta investigación es importante para fortalecer la satisfacción laboral orientadas hacia el trabajo flexible y compromiso afectivo. Asimismo, se busca optar por nuevas formas de contratación y los empleados tengan beneficios de un contrato formal de acuerdo a ley, además de brindar flexibilidad en horarios.

Narváez (2019) en su tesis *Diagnóstico de compromiso organizacional en Santillana Ecuador y propuesta de un plan de acción en el periodo 2018 – 2019*, realizada con el objetivo de analizar el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa. este estudio presenta un diseño no experimental, conformada por 114 colaboradores. En los resultados se estimó conveniente realizar un plan de mejora para elevar el compromiso que los trabajadores sienten hacia la organización e incidir en el incremento de la productividad. Alrededor del 85% de los consultados estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo en trabajar con energía, persistencia; consideraron que su trabajo tiene significado y sienten orgullo por los aportes que realizan a la empresa. Si bien esta información es favorable para la empresa y el empleado; es preciso insistir en el factor de vigor y dedicación, pues existe alrededor del 20% de los empleados que requiere fortalecer su entusiasmo para laborar con mayor interés dedicación y satisfacción. Esta investigación es importante porque como plan de mejora busca el desarrollo de competencias blandas, relacionadas con habilidades de liderazgo; generando oportunidades de desarrollo para los empleados y definir acciones para mantener y reforzar el sentido de

pertenencia, vigor, dedicación y beneficios.

Romero (2017) en su tesis *Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del ministerio de relaciones laborales*, realizada en la Universidad Andina Simón Bolívar con el objetivo de determinar si las modalidades de contrato ocasional y por nombramiento influyen en el compromiso organizacional de los servidores públicos del ministerio de trabajo. El estudio presenta un diseño no experimental, con modalidad exploratoria y/o descriptiva, en una muestra conformada por 372 servidores públicos. En sus conclusiones se ha podido evidenciar que la edad, estado civil, nivel de educación, tiempo que tiene trabajando en el ministerio no se altera el tipo de compromiso, pero si se mantuvo. De mismo modo la autora consideraba antes de su investigación que existía un compromiso ya definido. Por otro lado, indica que el compromiso organizacional no tenía nada que ver con el método de contratación, más bien estaba determinado por diferentes factores. Respecto al compromiso normativo se evidenció que no fue significativo. Del mismo modo, el compromiso político se ha podido confundir en algún momento con el personificado y el afectivo, pues estos no tenían una variación significativa, pero si fueron experimentados en algún momento en los funcionarios. Esta investigación es importante porque ayuda a comprender que los colaboradores pueden sentir los diferentes tipos de compromisos en algún momento, además que no se puede determinar un compromiso para toda la organización, pues cada persona es diferente y se siente identificado con alguno de sus tipos hacia la organización en la que trabaja.

Manzano (2017) en su tesis *Estrategia de fortalecimiento del compromiso organizacional y sentido de pertenencia en los docentes de la unidad educativa Santo Domingo de Guzmán, Quito*, realizada con el objetivo de establecer directrices para

una estrategia de fortalecimiento del compromiso organizacional y del sentido de pertenencia. Este estudio presenta un diseño no experimental y la cuya muestra conformada por 50 trabajadores. En sus conclusiones se menciona que los docentes sentían cierta identificación con la institución para la que laboraban, generando de ese modo sentimientos como arraigo, compromiso, identificación y a su vez el de querer apropiarse del carisma dominicano. Por otro lado, el género femenino era el que mayor compromiso afectivo tenía a su institución donde laboraba y con ello, eran las que mayor compromiso tenían hacia la organización. Los datos a los que pudo llegar el investigador con respecto al compromiso organizacional fueron que, en el compromiso afectivo comprende un 54%, compromiso de continuidad en un 52% y compromiso normativo en un 46% de la población, las conductas se vieron reflejadas por los docentes en actitudes como agradecimiento, fidelidad, de afecto y con mayor presencia el de aportar a los objetivos de la institución antes de haber sido obligados a continuar en la organización. Del mismo modo, respecto a la dimensión afectiva la cual mide el sentido de pertenencia, se vio representada en el grupo 3 del análisis clúster, del cual reflejaban el deseo personal de continuar su carrera profesional en la institución porque se sentía realizado vocacionalmente, de igual manera con los valores institucionales, así como la misión y visión reflejaban sus objetivos personales. Por otro lado, indica que el 48% de los docentes consideraban a las relaciones interpersonales con su grupo de trabajo y de otras áreas como relación de respeto y sentían que sus opiniones eran respetadas. Pero el 28% afirmaba que no había espacios para las resoluciones de conflicto. Del mismo modo el 38% consideraba que eran injustas las políticas de remuneración, donde no había igualdad entre la remuneración salarial y formación académica. Esta investigación es importante porque ayuda a comprender cuan importante es el sentido de pertenencia

de los colaboradores hacia la organización en la que trabajan, de este modo se incrementa la identidad e imagen de la organización.

Antecedentes nacionales

Rojas (2019) en su tesis *Estrategias de gestión en la retención del talento humano y el compromiso organizacional de los trabajadores en una empresa de transmisión de energía eléctrica Rep, Lima año 2017*, realizada con el objetivo de establecer el grado en que la estrategia de gestión es eficiente para la retención del talento humano y el compromiso organizacional. El estudio presenta un diseño descriptivo y también correlacional desarrollado en una muestra conformada por 109 colaboradores. Los resultados obtenidos demostraron que si existe una relación directa y significativa entre la retención del talento humano y el compromiso organizacional en la empresa donde se recopilaron los datos, mediante el estadístico se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.282, de esta forma la correlación se estableció como significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como débil la relación entre ambas variables estudiadas, con un $p = 0.003$, el que se concluyó como rechazo a la hipótesis nula. Esta investigación es importante porque permitió describir las principales características, donde la gestión del talento humano es una herramienta para obtener el éxito en las organizaciones, pues origina la participación de los colaboradores, además de dar a conocer que habilidades de gestión de personal son las que influyen en el compromiso organizacional.

Vergara (2018) en su tesis *Compromiso organizacional del personal en la empresa nacional de la Coca Enaco, Quillabamba, Cusco 2018*, realizada con el objetivo de explicar los niveles de compromiso organizacional que presentan los colaboradores de la empresa mencionada. Este estudio presenta un diseño no experimental desarrollada en una población de estudio conformada por 45

colaboradores. En sus conclusiones se observó que los colaboradores no se encuentran comprometidos en su totalidad en referencia a los indicadores de emociones, lealtad, orgullo y satisfacción laboral, esto da como evidencia según los resultados obtenidos en el estudio que los colaboradores no se encuentran comprometidos con la empresa para la que trabajan. Asimismo, sobre el compromiso afectivo se observó que no existía la cordialidad entre compañeros de trabajo; esto quiere decir que el colaborar no se siente satisfecho en su trabajo, así mismo, la alta dirección no incentiva las iniciativas, por otro lado, las actividades repetitivas fomentan actitudes negativas hacia la organización, de esta forma no se evidencia ningún tipo de compromiso. En el compromiso de continuidad el investigador concluyó que las oportunidades para ascender y obtener mejores ingresos económicos, estas oportunidades solo se dan en algunos casos, solo la necesidad de poder tener un ingreso económico hace que ellos se queden trabajando en la empresa, pero esto no significa que se sientan comprometidos con la organización, y por último, el poder ser acreedor de algún tipo de incentivos puede que los ayude, pero esto no significa que la ayuda sea en su totalidad. Por último, sobre el compromiso normativo se concluyó que las obligaciones morales y éticas son sentidas por los trabajadores como insuficientes, también se percibe un sentimiento de culpa en el caso de poder dejar la empresa a que ya ha depositado su confianza en el trabajador, al igual que la responsabilidad que emana de ellos para el cumplimiento de sus funciones, hace que permanezcan trabajando para la empresa, pero los trabajadores no se encuentran comprometidos en absoluto. Esta investigación es importante porque el compromiso hacia la organización permite que se pueda obtener niveles excelentes de productividad, además según los resultados de la investigación sugieren que las estrategias sean creadas con la intención de mejorar la relación entre los

trabajadores; es decir, que la comunicación entre el personal pueda ser más cordial. Asimismo, el afecto que se demuestren entre compañeros de trabajo será una pieza clave para que se puedan ayudar mutuamente, con la finalidad de obtener resultados que se desea en la institución.

Gutarra (2017) en su tesis *El compromiso organizacional de los inspectores de seguridad y salud en el trabajo de la intendencia de Lima Metropolitana de la Sunafil, según edad, género y tiempo de servicios, 2017*, realizada con el objetivo de determinar los niveles de compromiso organizacional que presentan los inspectores. La investigación fue de tipo sustantivo, nivel descriptivo, y un enfoque cuantitativo, siendo desarrollada en una muestra conformada por 41 inspectores. Se concluye que el 68% de los inspectores de seguridad y salud, mostraron un nivel moderado de compromiso organizacional, en concordancia con el 29% de inspectores que obtuvieron un nivel alto. Según la edad, los resultados arrojaron los siguientes resultados, el 85% de los inspectores de 34 a 47 años, muestran un nivel moderado de compromiso organizacional, así mismo, el 66 % de inspectores de 60 a 71 años y el 50,00% de inspectores de 48 a 49 años, muestran el mismo nivel de compromiso que en el primer caso. Según el género, los resultados arrojaron que el 69% de los inspectores del género masculino, presenta un compromiso de nivel moderado, al igual que el 66% de inspectores del género femenino. Según el tiempo de servicios, el 73% de los inspectores con tiempo de servicio entre 4 a 10 años muestran un compromiso de nivel moderado, al igual que el 66,70% de inspectores con tiempo de servicio de 11 a 16 años, y al 55.60% de inspectores con tiempo de servicios de 17 a 22 años. Esta investigación es importante porque según los resultados se puede identificar que los colaboradores estudiados según su edad, género y tiempo de servicios, se sienten comprometidos con la organización para la que trabajan, además

de estar compenetrados con sus obligaciones que desarrollan en sus áreas respectivas.

Hurtado (2017) en su tesis *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Mayer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*, realizado con el objetivo de identificar las motivaciones del colaborador para permanecer por un periodo largo de tiempo en la organización. El estudio presenta un diseño no experimental transaccional correlacional y una muestra conformada por 75 colaboradores de dos empresas retail. Se concluye que el compromiso organizacional se vio influenciado por variables sociodemográficas como el sexo, área de trabajo, años de antigüedad, grados de instrucción, tenencia de hijos, estado civil en dos empresas del sector retail como Saga Falabella y Ripley. Por otro lado, el compromiso con mayor influencia que se identificó en este estudio fue el normativo el cual fue desarrollada por el colaborador al obtener beneficios de la empresa, el segundo fue el de continuidad por las inversiones que la empresa ha realizado para capacitarlos y por las pocas alternativas de trabajo. Por último, el compromiso afectivo por haber recibido beneficios psicológicos y por sentir una atadura emocional hacia la organización. Esta investigación es importante porque ayuda a conocer que factores pueden influenciar en cada dimensión del compromiso organización y con ello poder determinar que estrategias se pueden establecer y con ello aumentar en compromiso en los colaboradores.

Gonzales et al. (2017) en su tesis *Oportunidades en la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas de Lima – Perú: un estudio basado en los casos: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Enel distribución Perú y Banco de Crédito del Perú (BCP)*, realizado con el objetivo de

identificar las oportunidades para ejecutar el teletrabajo en áreas organizacionales de las empresas. El estudio presenta un diseño no experimental y muestra conformada por 14 entre colaboradores, jefes directivos de teletrabajadores, jefes de recursos humanos y experto en teletrabajo. En sus conclusiones se presentaron en diferentes categorías que fueron definidas en su estudio. En la categoría entorno, características del puesto y competencias requeridas para esta modalidad de trabajo, mencionan que lograron confirmar en su trabajo de investigación que se genera un aumento en la productividad y un mejor desempeño en los trabajadores, en ese sentido las competencias que se necesitan son la disciplina, la motivación y el compromiso para ejecutar el teletrabajo. Para la flexibilidad mencionan que es un balance entre la familia y el trabajo, siendo tan importante la calidad de vida como la productividad, es así que la flexibilidad en el trabajo proporciona una sensación de confort, reflejándose en el compromiso para ser más eficiente en el trabajo que se le ha encomendado. En cuanto al ambiente laboral, el teletrabajo se muestra como una meritocracia en algunas corporaciones, pues el trabajador debe de tener ciertas características como el rendimiento, duración de servicio, la trayectoria, las competencias requeridas y recomendación del jefe inmediato. Uno de los principales obstáculos para la poner en práctica el teletrabajo recae en la confianza de los jefes que teletrabajan, aún no existe en las organizaciones la confianza entre el trabajador y el jefe. Es por ello que se debe de faenar con los jefes para lograr cambios en la forma en la que piensan. Otro inconveniente es la falta de comunicación, el quebrantamiento social y la separación paulatina con la organización puede generar una disminución en la identificación de pertenencia. Por último, la tecnología tiene mucha relevancia para esta modalidad, ya que sin los recursos disponibles en las organizaciones y las habilidades requeridas para cada perfil no sería posible el teletrabajo, es por eso que las organizaciones

deben de establecer cuáles son los recursos tecnológicos que se requerirán para cada caso. Es así, que las empresas que fueron estudiadas en este artículo mencionan que los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para teletrabajar. Esta investigación es importante porque ayuda a comprender que características debe de tener un teletrabajador, así como la importancia de la flexibilidad y el clima laboral ya que puede ayudar a fortalecer las relaciones entre el trabajador y la empresa. Del mismo modo nos demuestran que existen ciertas barreras para la implementación de este método de trabajo es por ello que las empresas deben de hacer lo posible en darle solución.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas del teletrabajo

El teletrabajo se basa en la base científica de la tecnología, ya que hace uso de herramientas y equipos tecnológicos e informáticos. Con el uso de las TIC se puede lograr una nueva modalidad de trabajo, logra que el horario laboral sea más flexible y logra evitar el traslado de los colaboradores hasta la organización.

2.2.1.1. Definiciones del teletrabajo.

Se denomina teletrabajo o trabajo remoto cuando las actividades de índole laboral se realizan a distancia. En ese sentido, Alles (2020) define: “El teletrabajo hace referencia al trabajo remunerado en relación de dependencia con la organización, en el cual el empleado realiza sus tareas a distancia, utilizando las telecomunicaciones” (p. 117). Para la realización de estas actividades se requiere de un contrato de trabajo y por lo general se realiza desde el domicilio, al respecto Valencia (2018) manifiesta que, el teletrabajo es la realización de actividades de índole laboral emanadas de un contrato de trabajo, en un lugar distinto a las instalaciones del empleador, que generalmente es el domicilio, asistido por equipos tecnológicos e informáticos en una

plataforma comunicacional.

De esta manera, el teletrabajo consiste en las actividades remuneradas que requiere del uso de las TIC, en ese sentido Martín (2018) afirma que:

El teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo; consiste en el desempeño de la actividad laboral remunerada sin la presencia física del trabajador en la empresa que ofrece ni en la empresa que demanda los bienes o servicios, para la que se utiliza como herramienta básica las TIC. Sin utilizar necesariamente ningún local, oficina o domicilio durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. (p. 14)

Esta modalidad de trabajo, además ofrece la flexibilidad en el horario de trabajo, bajo este ángulo, Llamosas (2015) indica que se trata de una nueva forma de prestar servicios, porque se realiza fuera de la empresa, ofreciendo flexibilidad en el horario del trabajador.

2.2.1.2. Ventajas y desventajas del teletrabajo.

Ventajas.

El teletrabajo beneficia a distintas partes, no solo para la organización. En este sentido, Martín (2018) considera que la ventaja del teletrabajo se divide en 3 grupos importantes:

A. Para el trabajador.

- El aumento de la flexibilidad de los horarios como el de las tareas a realizarse, permite que el trabajador pueda distribuir su tiempo como crea conveniente, obteniendo más autocontrol, esto ayuda a que la productividad del trabajador se incremente.

- El trabajo se puede incrementar, pues, debido a que accede al teletrabajo no se encontraría limitado a una zona geográfica u horaria.
- Permite la adaptación de persona-trabajo, pues la empresa tendrá la oportunidad de contratar a un teletrabajador que cumpla con el perfil requerido del puesto de trabajo, así como el colaborar que teletrabaja pueda aceptar las actividades que se adapten a sus cualidades, aprendizaje, capacidad y situación tanto personal como profesional, sin tener límites geográficos o de alguna discapacidad.
- Una de las más valoradas es el de poder unir la vida laboral y familiar, ya que el poder trabajar desde casa ayuda a emplear un mayor tiempo a la familia.
- La disminución de los desplazamientos y la supervisión directa, aporta una disminución del estrés, ayudando a la salud.

B. Para la organización.

- La reducción de costos es el mayor motivo de los empresarios para ejecutar el teletrabajo.
- El aumento de la productividad es más notable en los trabajadores que se adaptan a esta modalidad.
- Mayores posibilidades de contratación.
- El control por objetivos-resultados, podrá aportar ventajas según la aptitud de la organización para poder acoplarse al procedimiento.
- El ahorro de gastos en desplazamiento que ofrece la implementación del teletrabajo.

C. Para la sociedad.

- Al encontrarse más gente teletrabajando disminuye la congestión vehicular y la contaminación por polución.

- Contribuye al desarrollo de zonas alejadas, gracias a la implementación de telecentros en zonas rurales, ayuda a incentivar la creación de pymes, como también el traslado de personas a estas zonas.
- Ayuda a integrar, a personas que sufren alguna discapacidad, a la vida laboral, a personas que tienen a alguna persona a su cargo que imposibilite su desplazamiento, mujeres embarazadas, etc.
- Permite la cooperación entre áreas, favoreciendo a la comunicación con los colaboradores que se encuentren en cualquier lugar del país.

Desventajas.

También existen las desventajas que puede llegar a perjudicar a la organización como a los trabajadores, al respecto Martín (2018) lo considera en dos grupos diferentes:

A. Para las personas.

- Sensación de soledad o aislamiento, las puede provocar la falta de interacción del trabajador con sus compañeros, falta de capacidad para socializar. Para contrarrestarlo se pueden recurrir a reuniones, estas pueden ser mensuales o semanales.
- Sensación de estancamiento profesional, esto ocurre porque el teletrabajador Considera que como nadie ve su trabajo no lo pueden valorar.
- No todos los teletrabajadores pueden relacionar el trabajo y la familia.
- As lagunas legales con respecto al teletrabajo puede ser un factor negativo para el teletrabajador.

B. Para las organizaciones.

- Una de las más perceptibles es el elevado costo de la adquisición de los equipos y la infraestructura que requiere la empresa.

- La suspicacia inicial sobre las horas en la que el trabajador destina a cumplir con sus tareas, esta se recupera con el tiempo.
- La suspicacia en la seguridad de las comunicaciones y confiabilidad de la información que se va a transmitir pues esta va a encontrarse por internet, para dar solución se puede usar la encriptación, solo los directivos y el trabajador pueden conocer.

Es importante que las organizaciones analicen las ventajas y desventajas que ofrece el teletrabajo, con ello podrán mejorar la motivación de sus colaboradores, además de poder mejorar los problemas que se mencionan en las desventajas.

2.2.1.3. Características de la variable teletrabajo.

El teletrabajo tiene distintas características que lo diferencian de otros modelos de trabajos, en ese sentido Llamosas (2015) describe el teletrabajo de la siguiente manera:

- Para la realización de la actividad laboral, no se requiere de la presencia física del colaborador en la organización durante una parte importante o total del horario laboral.
- Es necesario el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, para llevar a cabo las actividades profesionales que se desarrollan fuera del centro de trabajo.
- Establece que sea más flexible la organización laboral, además de facilitar que las organizaciones se adecuen a los desafíos de la globalización de los mercados.
- Permite a las empresas a reducir costes de producción e infraestructura.
- Reduce el desplazamiento de los colaboradores hasta el centro de labores tradicional, ahorrándoles en tiempo y dinero.

Martín (2018) tiene una opinión similar a la del autor anterior en cuanto a las características de esta modalidad de trabajo, opinando lo siguiente:

- Es una modalidad de trabajo flexible.
- Se requieren de las TIC para llevar a cabo las actividades laborales, además para poder denominarla “trabajo remoto o teletrabajo”
- Se debe tener un dominio de las herramientas tecnológicas, ya que con ellas debe de realizar las actividades laborales.

2.2.1.4. Importancia de la variable Teletrabajo.

El teletrabajo tiene algunos puntos importantes que podría ayudar a que las organizaciones la adopten, en ese sentido Llamosas (2015) lo describe así:

- Evita el desplazamiento de los colaboradores hasta las oficinas.
- Repercute positivamente en lo colaboradores como en la organización.
- Permite la disminución de los costos de producción, gastos en alquiler de oficinas y mantenimiento.
- Permite la flexibilidad horaria, de este modo el trabajador puede organizar su horario laboral. De esta forma ayuda a conciliar la vida laboral y familiar.
- Influye positivamente en la comunidad, disminuyendo el tráfico, el ruido y la contaminación ambiental.
- Anteriormente se asociaba con el domicilio del teletrabajador, en la actualidad se puede realizar desde cualquier lugar, solo es necesario la conexión a una red inalámbrica.

Además, el teletrabajo permite a las personas con discapacidad un mundo de posibilidades, en ese sentido García (2012) lo describe así:

- Permite que puedan acceder a servicios de manera más fácil.
- Permite su integración y desarrollo en la vida laboral.

2.2.1.5. Modalidades de teletrabajo.

Anteriormente el teletrabajo solo incluía el trabajo a domicilio y ahora en la actualidad ofrece una variedad de posibilidades para las empresas, donde se adaptan a sus necesidades, por ello Martín (2018) señala:

En sus inicios el teletrabajo comprendía principalmente el trabajo a domicilio, hoy día abarca un conjunto de modalidades que ofrecen a empresario y a trabajador la posibilidad de elegir el más idóneo a sus necesidades; tipología que va a depender de factores como: el lugar del ejercicio de la prestación, tipo de trabajo y la duración de este, tamaño de la empresa, equipamiento necesario, tipo de conexión existente, etcétera. (p. 21)

El mismo autor considera que existen diversos tipos, los cuales son:

- Teletrabajo en casa: esta modalidad es usada con frecuencia y como su nombre lo menciona se realiza en el domicilio, el cual se puede encontrar trabajando por cuenta propia o ajena.
- Telecentros: estas son compartidas por varias empresas, las gestionan los proveedores de servicios de comunicaciones.
- Teletrabajadores móviles o itinerantes: se les puede conocer como nómadas, ya que realizan sus labores en el lugar donde se encuentren como en la oficina.
- Telecottages: está conformada por centros de teleservicios que se encuentran asociadas, estas se ubican en zonas rurales.

Con el pasar del tiempo se han podido diferenciar distintas formas de teletrabajar, las cuales depende de diferentes factores. Así mismo, existen otras modalidades de teletrabajo, en grupos más grandes.

En tal sentido, Martín (2018) afirma que se pueden analizar desde dos diferentes puntos de vista, el primero es el teletrabajo en el domicilio y el segundo en

telecentros.

A. El teletrabajo en el domicilio.

En esta modalidad se puede encontrar los teletrabajadores autónomos, que hacen uso del teletrabajo y los que trabajan por cuenta ajena de forma remota, se debe de poner atención al horario si trabajan de forma parcial o a tiempo completo. Así mismo, el autor aconseja que se debe prestar atención a la forma de comunicación que se utilizará. De forma online, se utiliza las telecomunicaciones para obtener las pautas de las actividades, llevarlo a cabo y remitir los resultados. Por otro lado, se toma en cuenta la forma off line, esta modalidad da mayor independencia al trabajador, pues lo único que debe de hacer es recibir las pautas del trabajo a realizar y desarrollar su actividad, sin conexiones directas, solo debe enviar los datos a la computadora central.

B. Telecentros.

Son oficinas las cuales deben contar con instalaciones de telecomunicaciones y equipos que ayudarán al personal a ejercer el teletrabajo, se puede señalar a Martín (2018) donde manifiesta que son oficinas compartidas, que cuentan con instalaciones de telecomunicaciones y de equipos para poder desempeñar el teletrabajo, también podemos encontrar diferentes variaciones como, oficinas remotas, centros de recursos compartidos, telecentros y telecottages.

El mismo autor establece que cuentan con la flexibilidad requerida para alojar a diferentes tipos de colaboradores, se cuenta también con un equipo de mantenimiento, estas se encargan de capacitar y solucionar los problemas más frecuentes que los teletrabajadores encuentran. Sus características son:

- El de proporcionar facilidades para poder trasladar el puesto de trabajo a zonas rurales.

- Ayuda a facilitar soluciones a los trabajadores que deseen trabajar en un lugar cerca de su hogar.
- Suministran servicios y equipos a los teletrabajadores, para aquellos que trabajan desde su casa.

Para concluir, se puede observar que el teletrabajo ofrece diferentes modalidades que al pasar los años se han ido implementando o mejorando, con ello no solo se puede trabajar desde casa, sino también en telecentros que las organizaciones implementen cerca del hogar de los colaboradores, reduciendo el tiempo de traslado de un lugar a otro.

2.2.1.6. Dimensiones del teletrabajo.

Tapasco y Giraldo (2016) afirman tres factores que influyen en el teletrabajo y son agrupados en las siguientes dimensiones: Actividades teletrabajables, aspectos actitudinales y aspectos aptitudinales.

Actividades teletrabajables.

Son las funciones de trabajo que desempeña el individuo de forma remota con recursos de conexión de internet. Por tal motivo, cada vez se pueden evidenciar que las personas que teletrabajan van en incremento, quiere decir que ya no dependen de un lugar de trabajo. Por consiguiente, Barrero (1999) señala que las actividades que puedan ser teletrabajables son aquellas que permitan un alto grado de trabajo intelectual y requieran menos grado de destreza o habilidad manual. Además, de aquellas que se puedan llevarse a cabo individualmente y aquellas que permitan ser de iniciativa propia y autocontrol. Cuando menor sea la supervisión y el grado de seguimiento, mayor será el grado de responsabilidad del teletrabajador, esto puede incurrir positivamente en el operario, si este es capaz de auto controlarse.

Aspectos actitudinales.

Es el comportamiento de directivos, jefes y colaboradores, frente a las tareas que realizan a través del home office. Al ser una modalidad de trabajo nueva, algunos trabajadores se reusarían a poder hacer uso de este, pero por otras condiciones los pueden influenciar, como lo explican Tapaso y Giraldo (2016) manifiestan que, pueden aparecer riesgos para la estabilidad laboral y algunos trabajadores no estén dispuestos a aceptarlos. Por otro lado, la insatisfacción por normas laborales actuales y por el poco tiempo que pueden dedicar a sus familias, puede influenciar a adoptar el teletrabajo. En ese sentido, Barrero (1999) hace mención a algunos rasgos de carácter que debe tener un teletrabajador para tener éxito, estos son:

- Autodisciplina: es el rasgo que determina la capacidad de fijar y cumplir con los objetivos.
- Autonomía: poder soportar la absoluta falta de directrices.
- Exactitud: poder cumplir con los plazos establecidos.
- Perseverancia: tener firmeza ante la soledad, esta puede llegar a ser desalentadora para el colaborador.
- Independencia: el colaborador debe de aprender a contar solo con el mismo y a afirmar su personalidad pese a todo.

Aspectos aptitudinales.

Es una alta capacidad de adaptación a las nuevas circunstancias de la tecnología, por tanto, Tapaso y Giraldo (2016) manifiestan que el interés por teletrabajar está relacionado con la adopción de las tecnologías nuevas, por lo que será más fácil implementar el teletrabajo si las TIC ya están implementado en la organización. De la misma forma, Barrero (1999) señala algunas de las aptitudes que requiere un teletrabajador y son las siguientes:

- Capacidad para asumir riesgos, criterio propio para toma de decisiones.
- Capacidad para trabajar por resultados.
- Capacidad de organización.
- Capacidad para trabajar con un contacto social reducido.
- Capacidad de equilibrar el trabajo con las responsabilidades domésticas.
- No ser un adicto al trabajo, conciencia de seguridad.

2.2.2. Bases teóricas de la variable compromiso organizacional

El compromiso organizacional se basa en los aportes de la psicología, debido que el compromiso es semejante a sentir una fuerte conexión y atracción del empleado con la organización en un nivel emocional. Esta variable empezó su estudio en el año 1960 y es de interés para muchas empresas, que buscan resultados como la productividad y mejora en las actitudes de los empleados.

2.2.2.1. Definiciones de la variable compromiso organizacional.

El compromiso organizacional está relacionado con la identificación del colaborador, en ese sentido Newstrom (2011) expresa: “El compromiso organizacional es la medida en que el empleado se identifica con la organización y desea continuar participando activamente en ella” (p. 221).

De este modo, el compromiso organizacional se relaciona con la participación de los colaboradores en la empresa, en este sentido Robbins y Judge (2017) afirman:

El compromiso organizacional es cuando un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas, y desea continuar perteneciendo a ella. El apego sentimental hacia una corporación y la confianza en sus valores es el “estándar dorado” del compromiso de los trabajadores. (p. 78)

Finalmente, permite que sus metas y objetivos se puedan cumplirse en conjunto. Al respecto, Robbins y Coulter (2018) indican que: “El compromiso

organizacional es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su afiliación a la misma” (p. 488).

De acuerdo con las definiciones del compromiso organizacional, hace énfasis a un componente actitudinal, que los empleados muestran hacia la organización a la que pertenecen. Se debe mencionar que esto es positivo para la relación entre los empleados y las organizaciones.

2.2.2.2. Importancia del compromiso organizacional.

Hellriegel y Slocum (2009) enfatizan: “El compromiso con la organización va más allá de la lealtad e incluye una contribución activa para alcanzar las metas de la organización” (p. 57).

- El compromiso organizacional le ofrece al colaborador seguridad laboral, además influencia en las actitudes y comportamiento del colaborador como en la reducción en el inasistencia y rotación.
- El compromiso es muy importante, pues logra que los colaboradores puedan tener más productividad y mejores resultados en la empresa.
- La relación entre trabajadores y las organizaciones ha cambiado mucho, debido a que hoy en día los empleados no suelen permanecer en una sola organización durante la mayor parte de su vida laboral. Sin embargo, con el paso del tiempo, el compromiso con la organización tiende a ser más fuerte debido a que los individuos desarrollan vínculos más profundos con la organización y sus compañeros de trabajo porque pasan más tiempo con ellos, además la antigüedad a menudo conlleva ventajas que suelen desarrollar actitudes más positivas ante el trabajo.

2.2.2.3. Características del compromiso organizacional.

Hellriegel y Slocum (2009) enfatizan: “El compromiso de los empleados con

una organización se determina en gran medida por sus características individuales, por ejemplo, valores culturales, personalidad, actitudes y por la medida en que sus primeras experiencias laborales se ajustan a sus expectativas” (p. 57).

De acuerdo con lo mencionado por el autor, se puede decir que un fuerte compromiso con la organización se caracteriza por lo siguiente:

- Por la admisión de las metas y los valores de la corporación.
- Por la disponibilidad del colaborador de realizar un esfuerzo de consideración para el bienestar de la organización.
- Finalmente, por un deseo de pertenencia hacia la organización.

2.2.2.4. Participación laboral y compromiso organizacional.

Los empleados con un alto nivel de participación laboral tienen una gran identificación con su trabajo y se interesan genuinamente por el tipo de labor que realizan, en ese sentido Robbins y Coulter (2018) afirman:

La participación laboral es el grado en el que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es un ingrediente importante de su valía personal. Su actitud positiva los lleva a contribuir de forma eficaz su trabajo. Se ha determinado que cuando existen altos niveles de participación laboral, hay menos ausentismo, las tasas de renuncia son más bajas y se involucra más al empleado. (p. 488)

Sobre el compromiso organizacional se afirma entonces, que es el grado en el que un empleado se identifica con una organización y con sus objetivos. Mientras que la participación laboral tiene que ver con la identificación del empleado con su trabajo.

2.2.2.5. Teorías relacionadas al compromiso organizacional.

Teoría de la equidad.

Franklin y Krieger (2011) explicó:

La teoría de la equidad, formulada por el psicólogo conductual Stacey Adams, se fundamenta cuando se genera un desbalance entre lo que el individuo da y recibe de la organización y aquello que aporta y obtiene otro en situación similar, se produce una asimetría que lleva a frustraciones, límites en la colaboración, menor esfuerzo o renuncia y cambio de empleo. (p. 113)

En este sentido, se afirma que la motivación, el desempeño y la satisfacción del colaborador dependen de su evaluación subjetiva de la relación entre el esfuerzo recompensa y la de los demás individuos en circunstancias similares.

Teoría de la expectativa de Lawler III.

Franklin y Krieger (2011) explicó:

Esta teoría formalizada a principios del siglo XX por el psicólogo estadounidense Edwin Locke, sostiene que las metas concretas y difíciles de alcanzar, dan mejores resultados en términos de motivación, dado que actúan como estímulos internos. Además, si se permite que los empleados contribuyan a establecer sus objetivos harán un mayor esfuerzo por cumplirlos. (p. 113)

Además de la retroalimentación sobre la actuación y el compromiso con las metas determinadas, se ha hallado que otros componentes influyen también en la relación entre los objetivos:

- La eficacia personal. Se refiere a la sensación del trabajador en proporción de su propia aptitud para conseguir las metas.
- El tipo de tareas. Se refiere a las metas grupales conciben menos entusiasmo, porque los resultados no se consiguen de una sola persona.
- La cultura nacional. Se refiere a los valores y motivaciones que prevalecen en el medio social del trabajador.

Teoría del compromiso organizacional de Meyer y Allen.

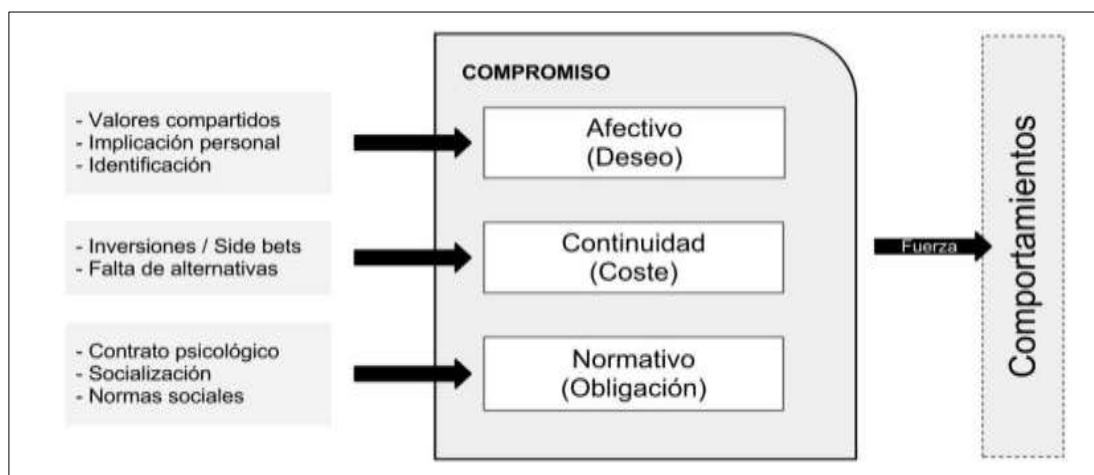
Inicialmente el compromiso organizacional se consideraba unidimensional, pero de acuerdo con las nuevas definiciones actualmente se considera multidimensional según la teoría de Meyer y Allen (1991) se determinó el compromiso afectivo, el compromiso normativo y el compromiso de continuidad.

Por tanto, Newstrom (2011) explica:

El compromiso afectivo, es un estado emocional positivo en que los empleados desean esforzarse y deciden quedarse en la organización. El compromiso normativo, es la decisión de seguir en la organización debido a una ética cultural o familiar muy fuerte que los impulsa a hacerlo. Creen que deben comprometerse a causa de los sistemas de creencias ajenos y sus propias normas y sentimientos de obligación interiorizados. (p. 221)

Figura 1

Modelo general del compromiso organizativo de Meyer y Allen.



Nota: Simo et al., 2013, p. 241.

Principales actitudes hacia el trabajo.

Robbins y Judge (2013) explican:

Una persona tiene miles de actitudes, pero el comportamiento organizacional se basa en aquellas actitudes que se relacionan con el trabajo, las cuales son

evaluaciones positivas y negativas que los empleados tienen acerca de ciertos aspectos de su ambiente de trabajo. (p. 74)

Por lo cual, se detalla principales actitudes como el involucramiento en el trabajo y el compromiso organizacional que consisten en:

- Involucramiento en el trabajo. Esta actitud mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella.
- Compromiso organizacional. Esta actitud hace referencia al nivel al que el trabajador se siente identificado con la organización en la que trabaja y sus metas, además de mantearse trabajando para ella.

Por tanto, el involucramiento hace que el trabajador se identifique con sus actividades y la organización que le ha brindado la oportunidad de laborar para ella.

2.2.2.6. Dimensiones del compromiso organizacional.

El compromiso afectivo.

Es la carga emocional que tiene el colaborador con la organización y la confianza en sus valores. Son lazos que el colaborador crea con la organización, como consecuencia de la satisfacción que le brinda la empresa. Por tanto, este compromiso hace que el trabajador genere un deseo de permanencia en la organización, quiere y desea estar en ella. Los empleados con altos niveles de compromiso afectivo se involucran con los problemas que suceden en la empresa y hacen lo posible por tratar de buscar soluciones.

El compromiso normativo.

Es la lealtad que tiene colaborador con la empresa, sienten que le deben algo por todos los beneficios que le brinda la organización superior a la ley, quiere decir que manifiesta un sentimiento de necesidad de perseverar en el trabajo. Es la decisión

de continuar en la organización debido a un comportamiento cultural o familiar muy fuerte que los induce a hacerlo. Creen que deben comprometerse a raíz de los regímenes de creencias extraños y sus propias reglas y sentimientos de obligación.

El compromiso de continuación.

Es la inversión de tiempo que tiene el colaborador con la empresa, el valor económico que se distingue por mantenerse en una organización comparado con el de renunciar. Una colaboradora quizá se comprometa con su contratante porque este le paga bien y ella cree que su familia se vería afectada si renunciaría.

Se refiere a la conciencia de los costos asociados con dejar la organización y estimula a los colaboradores a permanecer debido a las grandes inversiones que brindan a la empresa como tiempo y esfuerzo, y las mermas económicas y sociales en que cometerían si renunciaran.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Compromiso afectivo

Adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirida como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente.

Compromiso de continuación

Permanecer en la organización por un período de tiempo, siente que debe quedarse, ya que ha invertido suficiente energía y a la organización.

Compromiso normativo

Creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones.

Compromiso organizacional

Grado en que un empleado se identifica con una organización y desea

mantener su relación con ella.

Teletrabajo

Es el trabajo que una persona puede realizar para una empresa desde un lugar alejado de la organización (generalmente desde casa) por medio de un sistema de telecomunicación.

TIC

Tecnologías de la información y la comunicación, son conjunto de herramientas que permiten la transmisión, procesamiento y almacenamiento digitalizado de la información.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, porque los resultados de la investigación están orientada a dar posibles soluciones a los problemas identificados. Al respecto, Ñaupas et al. (2018) manifiestan: “Es aquella que basándose en los resultados de la investigación básica, pura o fundamental está orientada a resolver los problemas sociales de una comunidad, región o país” (p. 136).

Asimismo, es de tipo correlacional, porque tiene como propósito conocer el grado de asociación que existe entre dos o más variables. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) explican: “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” (p. 109).

Por otro lado, se utilizó el enfoque cuantitativo considerando que utilizaran métodos matemáticos y conteos numéricos para los resultados de la investigación además de consideran que en este enfoque los procesos son secuenciales e inalterables. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) indican: “La ruta cuantitativa está relacionada a conteos y métodos matemáticos, de mismo modo, esta representa a un conjunto organizado de procesos secuenciales, con el fin de comprobar ciertas suposiciones” (p. 139).

Diseño de investigación

La presente investigación tiene un diseño de investigación no experimental, pues este este diseño evalúa y determinan el grado de relación entre dos variables, pero sin manipularlas.

Hernández y Mendoza (2018) indican:

La investigación no experimental podría definirse como la investigación que se

realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas. (p. 174)

La investigación es de corte transversal, por que determina cual es el nivel o modalidad de las variables en un momento dado. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que: “Los diseños transversales recolectan datos en un momento, en un tiempo único” (p. 176).

3.2. Población y muestra

Población

Para esta investigación la población de estudio está conformada por 56 colaboradores del área comercial de luz del sur. En ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) indican que: “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 198).

Muestra

La investigación no tiene muestra, está conformada por toda la población y se incluye en su totalidad a los 56 trabajadores para aplicar los instrumentos de recolección de datos. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) manifiestan: “Una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectaran los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (p. 196).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.

Hipótesis específicas

Existe relación entre el teletrabajo y el compromiso afectivo en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.

Existe relación entre el teletrabajo y el compromiso de continuación en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.

Existe relación entre el teletrabajo y el compromiso normativo en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.

3.4. Variables – Operacionalización

Cabezas et al. (2018) indica que las variables son todos aquellos constructos, propiedades o características de la realidad que adquieren diversos valores, además de ser susceptible a cambios, este es un objeto de análisis, medición, manipulación o control mediante una investigación.

Definición conceptual del teletrabajo

Alles (2020) define: “El teletrabajo hace referencia al trabajo remunerado en relación de dependencia con la organización, en el cual el empleado realiza sus tareas a distancia, utilizando las telecomunicaciones” (p. 117).

Definición operacional del teletrabajo

La variable teletrabajo se mide en función a 3 dimensiones las cuales son: actividades tele trabajables, aspectos actitudinales y aspectos aptitudinales, con 9 indicadores dividiéndose en 3 por cada dimensión, esto permite elaborar un instrumento conformado por 27 ítems.

Tabla 1*Operacionalización de la variable teletrabajo.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Actividades Tele-trabajables	- Aquellas que se puedan controlar.	Del 1 al 7	1. Totalmente en desacuerdo.	Bajo [18 – 24)
	- Aquellas que no necesitan trabajo en equipo.			Medio [24 – 29)
Aspectos Actitudinales	- Aquellos que no exigen grandes espacios.	Del 8 al 13	2. En desacuerdo.	Alto [29 – 35)
	- Automotivación.			Bajo [15 – 18)
	- Autocontrol.			Medio [18 – 23)
Aspectos aptitudinales	- Autodisciplina.	Del 14 al 22	3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	Alto [23 - 30)
	- Capacidad para trabajar por resultados.			Bajo [23 – 28)
	- Capacidad para trabajar con un contacto social reducido.			Medio [28 – 35)
	- Capacidad para equilibrar el trabajo y la familia.			Alto [35 - 45)

Definición conceptual de la variable compromiso organizacional

Robbins y Coulter (2018) indican: “El compromiso organizacional es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su afiliación a la misma” (p. 488).

Definición operacional de la variable compromiso organizacional

La variable compromiso organizacional se mide en función de sus 3 dimensiones que son: compromiso afectivo, compromiso de continuación y compromiso normativo, con 9 indicadores teniendo 3 indicadores por cada dimensión,

lo que permitió constituir un instrumento conformado por 13 ítems, donde se van a medir mediante la escala de Likert.

Tabla 2

Operacionalización de la variable compromiso organizacional.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos	
Compromiso afectivo	- Identidad.	1 al 9	1. Totalmente en desacuerdo.	Malo [22- 32)	
	- Implicancia.			Regula [32 – 39)	
	- Emoción.			Bueno [39 - 45)	
Compromiso normativo.	- Moral.	10 al 18	2. En desacuerdo	Malo [24 – 32)	
	- Lealtad			3. Ni de acuerdo, ni	Regula [32 – 39)
	- Obligación			en desacuerdo	Bueno [39 - 45)
Compromiso de continuación.	- Tiempo y esfuerzo.	19 al 26	4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Malo [15 – 23)	
	- Escasez.			Regula [23 – 32)	
	- Valor económico.			Bueno [32 - 40)	

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

En el desarrollo de la investigación se ha utilizado el método deductivo, porque se busca afirmar o negar la verdad.

Pérez et al. (2020) manifiesta que:

El razonamiento deductivo es un proceso lógico mediante el cual se infieren conclusiones a partir de algunas premisas. Es estrictamente un método de demostración porque se parte de una afirmación considerada verdadera. Luego, se observan casos particulares que permiten ratificar la verdad de la premisa inicial y la conclusión consiste en la afirmación (corroboración) o negación (refutación) de la verdad de la premisa a partir de esa confrontación con los datos empíricos. (p. 19)

Técnica de investigación

En la presente investigación se ha utilizado la encuesta como técnica de investigación, para la recolección de datos y con él se pudo estudiar las variables.

Pérez et al. (2020) manifiesta que:

Las técnicas de encuestas son una forma sistemática de obtener datos, y deben estar siempre incluidas en el diseño de investigación. Las encuestas deben estar guiadas, para su confección e implementación, por las hipótesis de investigación que hemos planteado. El sentido de hacer encuestas no es “juntar información”, sino responder con precisión las preguntas que nos hicimos al comienzo. (p. 256)

Así mismo, se usó el análisis, como técnica para la interpretación de los datos obtenidos, al respecto, Hernández y Mendoza (2018) indican: “Al analizar los datos cuantitativos debemos recordar dos cuestiones: primero, que los modelos estadísticos son representaciones de la realidad, no la realidad misma; y segundo, los resultados numéricos siempre se interpretan en contexto” (p. 310).

3.6. Descripción del instrumento utilizado

En el estudio se aplicó como instrumentos los cuestionarios que permitieron recoger los datos de las unidades de análisis. El instrumento tiene como nombre cuestionario de teletrabajo y el segundo cuestionario de compromiso organizacional. Al respecto, Ñaupas et al. (2018) manifiestan: “Son las herramientas conceptuales o materiales, mediante los cuales se recoge los datos e informaciones, mediante preguntas, ítems que exigen respuestas del investigado” (p. 273).

Todo instrumento para recolectar información requiere de dos requisitos fundamentales como la validez que se refiere al grado de exactitud o precisión del instrumento a utilizar, obteniendo resultados iguales incluso si se aplicara varias

veces el mismo, a los mismos individuos estudiados y la confiabilidad se refiere al grado en la que un instrumento pretende medir las variables en estudio.

Hernández y Mendoza (2018) manifiestan: “La validez, en términos generales, se refiere al grado en el que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir. Es decir, si refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos” (p. 229).

Hernández y Mendoza (2018) indican: “La confiabilidad o fiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo, caso o muestra produce resultados iguales” (pp. 228 – 229).

Instrumento I: Cuestionario de la variable teletrabajo

El cuestionario se consideró una herramienta importante para evaluar las tres dimensiones del teletrabajo. Así mismo, acerca de las dimensiones se detalló las actividades tele trabajables, aspectos actitudinales y aptitudinales, el cual fue conformado por 22 preguntas y para las respuestas se empleó la escala de Likert.

Tabla 3

Ficha técnica del cuestionario de la variable teletrabajo.

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario del teletrabajo
Autores	Griselda Rosario Yañez Sigvas Rafael Alejandro Arica Zevallos
Objetivo	Evaluación objetiva del teletrabajo en los colaboradores del área comercial de la empresa Luz del Sur.
Ámbito de aplicación	Trabajadores en condición de practicantes.
Informadores	Trabajadores del área comercial.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	15 minutos
Significación	Evaluación objetiva del teletrabajo en base a las actividades teletrabajables, aspectos actitudinales y aptitudinales.
Finalidad	Identificar como el teletrabajo se relaciona con los colaboradores, para así determinar la veracidad de esta modalidad de trabajo nueva.
Puntuación	Puntuaciones en la medida de alto, medio y bajo, considerando para el punto de corte el - + 75% de la desviación estándar para cada dimensión.
Material	Formulario de Google.

Instrumento II. Cuestionario de compromiso organizacional

El cuestionario se consideró una herramienta importante para evaluar las tres dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores del área comercial de la empresa Luz del Sur. Así mismo, acerca de las dimensiones se detalló el compromiso afectivo, normativo y continuación, el cual fue conformado por 26 preguntas y para las respuestas se empleó la escala de Likert.

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario de la variable compromiso organizacional.

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario del compromiso organizacional
Autor	Griselda Rosario Yañez Sigvas Rafael Alejandro Arica Zevallos
Objetivo	Evaluación objetiva del compromiso organizacional en los colaboradores del área comercial de la empresa Luz del Sur.
Ámbito de aplicación	Trabajadores en condición de practicantes.
Informadores	Trabajadores del área comercial.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	15 minutos
Significación	Evaluación objetiva del compromiso organizacional en base al compromiso afectivo, normativo y continuación.
Finalidad	Identificar como el compromiso organizacional se relaciona con los colaboradores, para determinar cuándo un empleado se identifica con la organización.
Puntuación	Puntuaciones en la medida de bueno, regular y malo, considerando para el punto de corte el - + 75% de la desviación estándar para cada dimensión.
Material	Formulario de Google.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Para organizar los datos, primero se utilizó una base de datos para ambas variables estudiadas. Posteriormente, se realizó un análisis estadístico mediante el programa Microsoft Excel y SPSS versión 26, para lograr la correlación y por último se realizó la prueba de confiabilidad para ambos instrumentos.

Tabla 5*Escala del coeficiente de alfa de Cronbach.*

Rangos	Grados
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Perfecta confiabilidad

Nota: Ñaupas et al., 2018, p. 231.

El análisis estadístico fue realizado mediante tablas y gráficos, seguidamente, se utilizó la prueba de normalidad mediante Kolmogorov Smirnov, el cual se ejecutó para comparar distribuciones.

Por consiguiente, se interpretó las tablas y figuras estadísticas, determinando los niveles de relación y la comprobación de las hipótesis.

Tabla 6*Escala de correlación de R de Pearson.*

Rangos	Relación
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández y Mendoza, 2018, p. 132.

Finalmente, se culminó con las conclusiones y recomendaciones según los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento teletrabajo

El instrumento de teletrabajo presenta una validez de contenido de acuerdo con criterio de jueces internos, debido que son expertos de patrón temático y metodológico, los jueces que validaron el instrumento se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 7

Resultados de validación del cuestionario teletrabajo

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Graciela Vejarano Garcia	Aplicable
Mag. James Pajuelo Rodríguez	Aplicable

Validez del instrumento de compromiso organizacional

El instrumento de compromiso organizacional presenta una validez de contenido de acuerdo con criterio de jueces internos, debido que son expertos de patrón temático y metodológico, los jueces que validaron el instrumento se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 8

Resultados de validación del cuestionario compromiso organizacional.

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Graciela Vejarano Garcia	Aplicable
Mag. James Pajuelo Rodríguez	Aplicable

Los cuestionarios de teletrabajo y compromiso organizacional presentan validez interna de contenido, según los expertos consultados, ambos cuestionarios presentan ítems que realmente tienen suficiencia, pertinencia y son adecuados para medir las variables que indican medir.

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento teletrabajo.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable teletrabajo se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach, ya que el cuestionario tiene una escala politómica.

Tabla 9

Fiabilidad del instrumento de la variable teletrabajo.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,784	22

En la tabla 9, se muestra el resultado de confiabilidad del cuestionario del teletrabajo. Los resultados obtenidos evidencian una excelente confiabilidad (alfa = 0,784); es decir, permitió definir que el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

Fiabilidad del instrumento de compromiso organizacional.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable compromiso organizacional se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach ya que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 10

Fiabilidad del instrumento de la variable compromiso organizacional.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	26

En la tabla 10, se muestra el resultado de confiabilidad del instrumento compromiso organizacional. Dichos resultados evidencian una excelente confiabilidad (alfa = 0,909); es decir, permitió definir que el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptiva de la variable teletrabajo

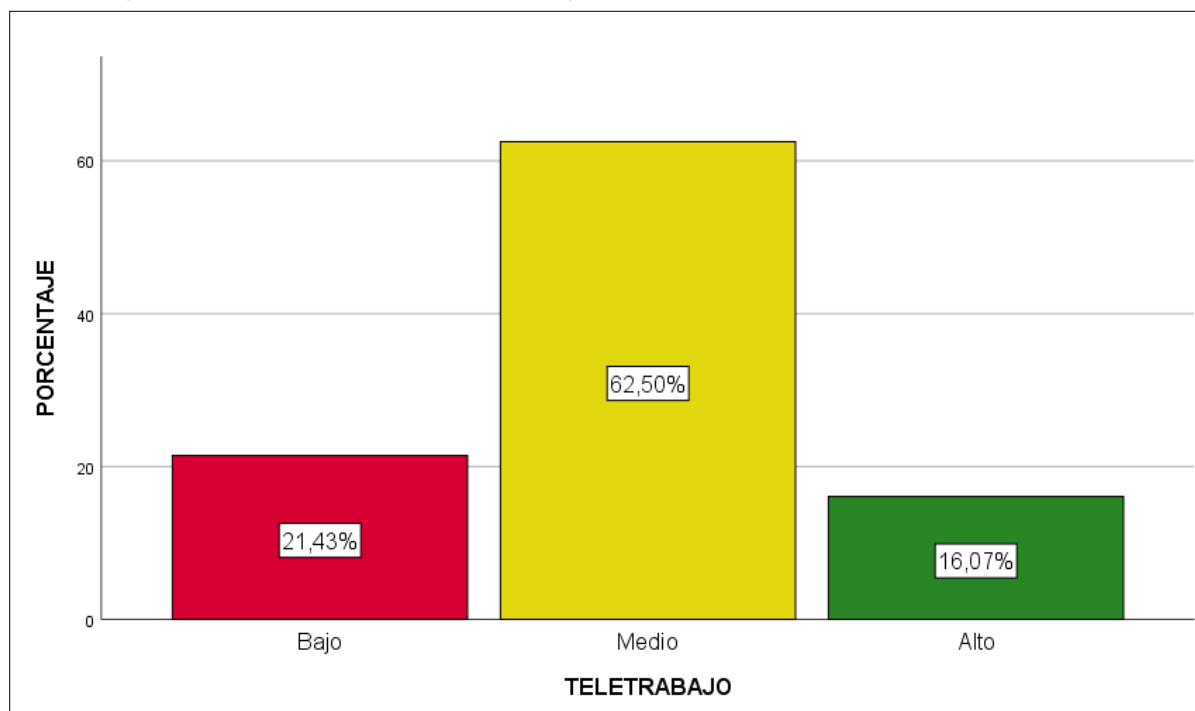
Tabla 11

Análisis descriptivo de los puntajes de la variable teletrabajo.

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	12	21,4
Medio	35	62,5
Alto	9	16,1
Total	56	100,0

Figura 2

Análisis porcentual de la variable teletrabajo.



En la tabla 11 y figura 2, se puede observar que 35 colaboradores (62,50%), manifiestan al teletrabajo en un nivel medio, del mismo modo 12 colaboradores (21,43%) lo manifiestan de nivel bajo y 9 colaboradores (16,07%) lo manifiestan en un nivel alto. Esto confirma la existencia de un problema, debido a que la organización tiene problemas para alcanzar las metas establecidas, además de encontrarse la insatisfacción en los colaboradores, así como la baja productividad.

Resultados descriptiva de la variable compromiso organizacional

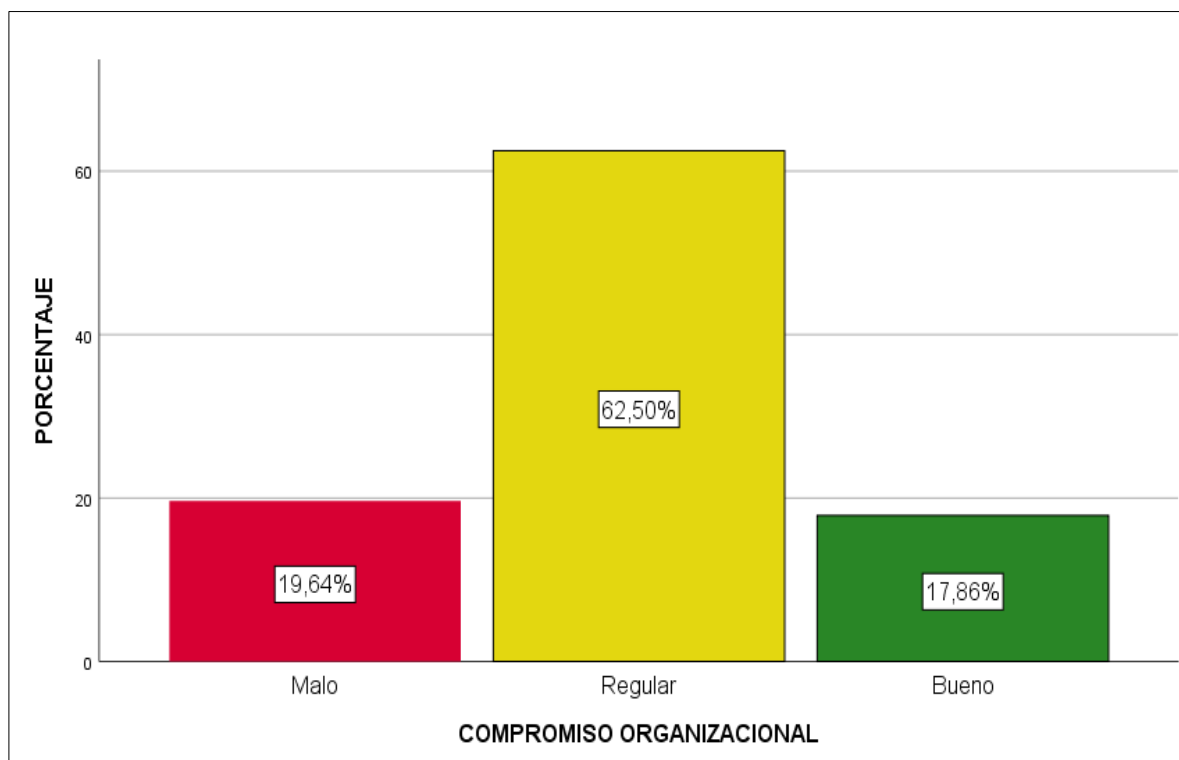
Tabla 12

Análisis descriptivo de los puntajes de la variable compromiso organizacional.

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	11	19,6
Regular	35	62,5
Bueno	10	17,9
Total	56	100,0

Figura 3

Análisis porcentual de la variable compromiso organizacional



En la tabla 12 y figura 3, se aprecia que 35 colaboradores, representados por el 62,50%, considera la variable compromiso organizacional como un nivel regular, 11 colaboradores representados por el 19,64% lo consideran como un nivel malo y 10 colaboradores representado por 17,86% consideran el compromiso organizacional en un nivel bueno. Esto confirma la existencia de un problema, debido a que el compromiso por parte de los colaboradores es muy bajo, lo cual perjudica el

cumplimiento de la visión de la empresa, que se deben trabajar en conjunto.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable teletrabajo

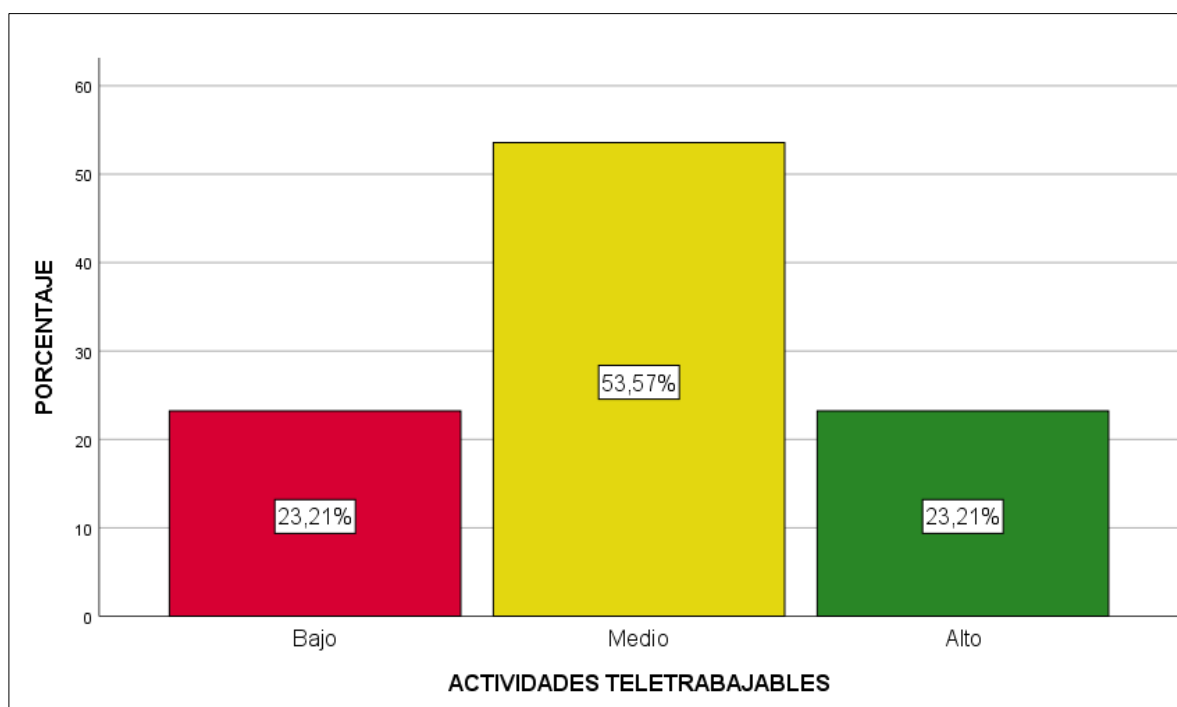
Tabla 13

Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión actividades teletrabajables.

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	13	23,2
Medio	30	53,6
Alto	13	23,2
Total	56	100,0

Figura 4

Análisis porcentual de la dimensión actividades teletrabajables.



En la tabla 13 y figura 4, se observa que 30 colaboradores (53,57%), manifiestan a las actividades teletrabajables en un nivel medio, mientras tanto 13 trabajadores (23,21%), lo manifiestan en un nivel bajo y 13 colaboradores (23,21%), a un nivel alto. Esto confirma la existencia de un problema, debido a que las herramientas anticuadas, la falta de capacitación y capacidades de los colaboradores

no se han desarrollado correctamente, esto impide que brinden un servicio adecuado.

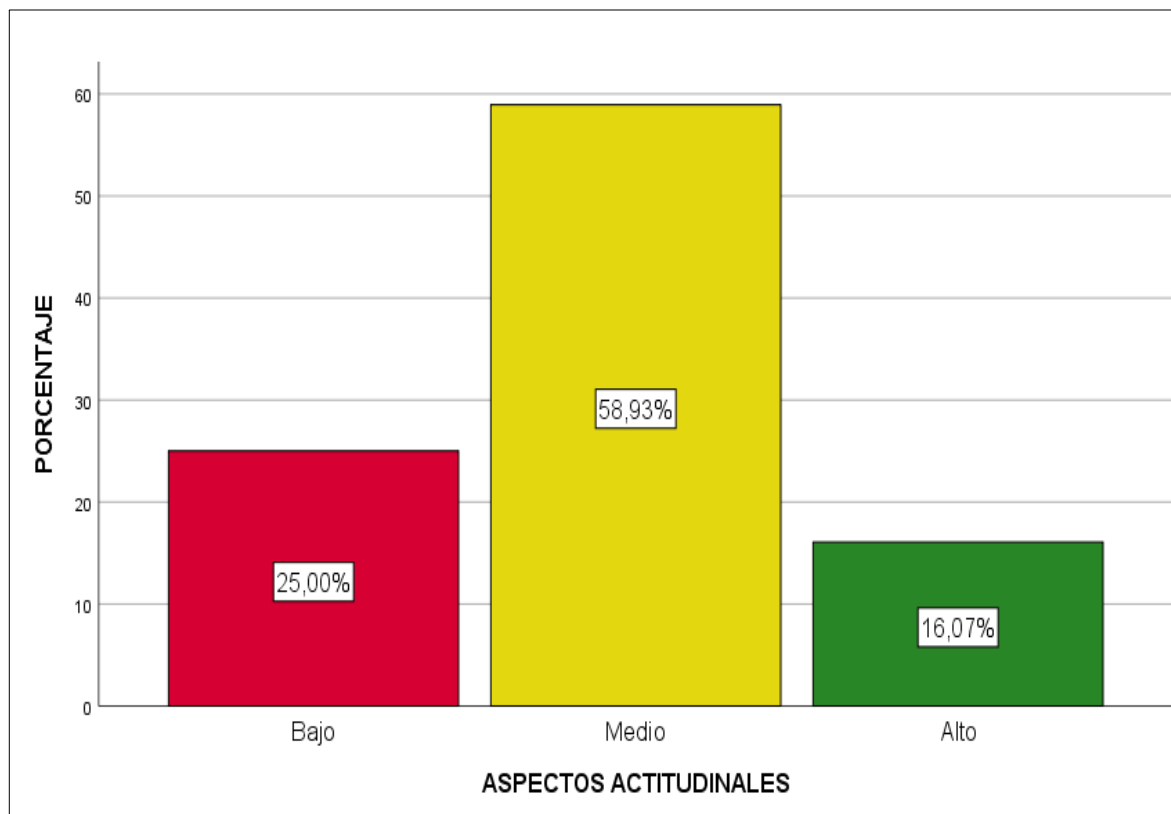
Tabla 14

Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión aspectos actitudinales.

	colaboradores	Porcentaje
Bajo	14	25,0
Medio	33	58,9
Alto	9	16,1
Total	56	100,0

Figura 5

Análisis porcentual de la dimensión aspectos actitudinales.



En la tabla 14 y figura 5, se observa que 33 colaboradores (58,93%), manifiestan a los aspectos actitudinales en un nivel medio, mientras tanto 14 trabajadores (25,00%), lo manifiestan en un nivel bajo y 9 colaboradores (16,07%), a un nivel alto. Esto confirma la existencia de un problema, debido a que el uso continuo de la tecnología le genera estrés, así mismo sienten que no tiene mucha flexibilidad horaria.

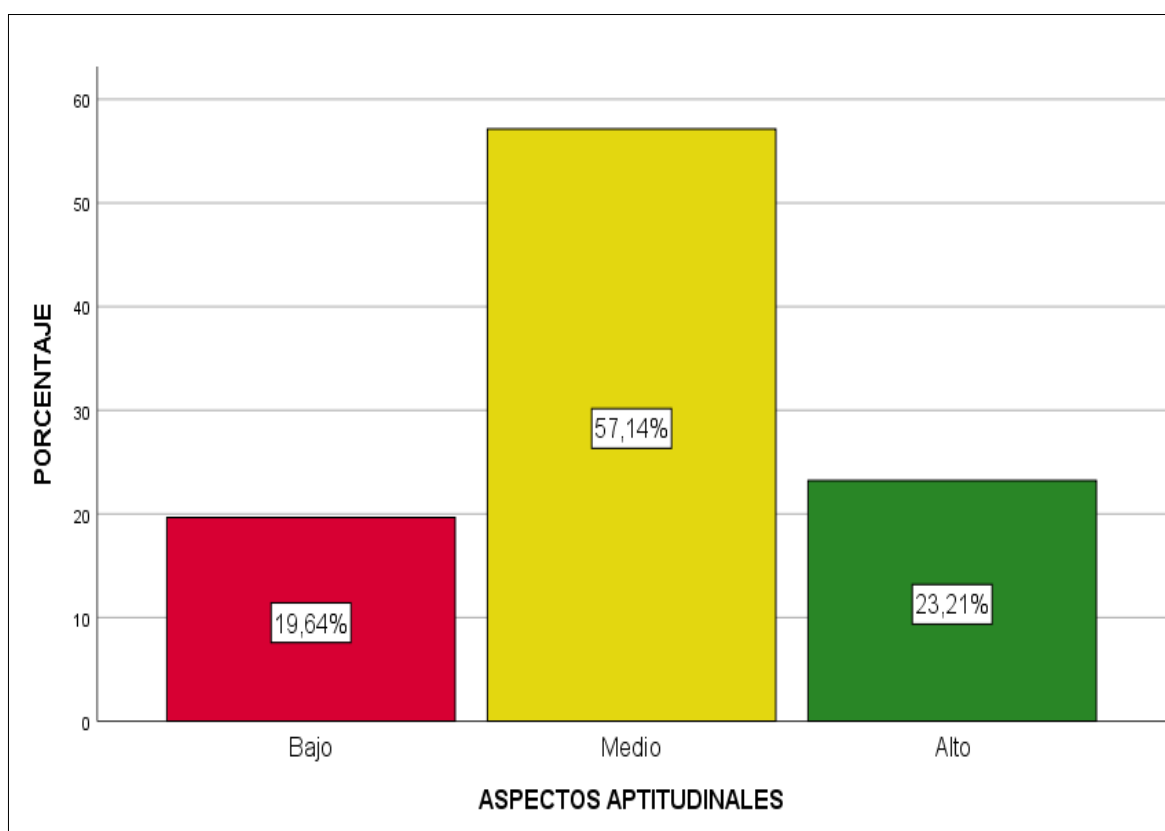
Tabla 15

Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión aspectos aptitudinales.

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	11	19,6
Medio	32	57,1
Alto	13	23,2
Total	56	100,0

Figura 6

Análisis porcentual de la dimensión aspectos aptitudinales.



En la tabla 15 y figura 6, se observa que 32 colaboradores (57,14%), manifiestan a los aspectos aptitudinales en un nivel medio, mientras tanto 13 colaboradores (23,21%), lo manifiestan en un nivel alto y 11 colaboradores (19,64%), a un nivel bajo. De esta forma se evidencia de la existencia de un problema, ya que no se sabe con exactitud de las capacidades que tienen los colaboradores, debido a que la organización no se ha preocupado por identificarlas y fortalecerlas.

Resultados descriptivos de las dimensiones del compromiso organizacional

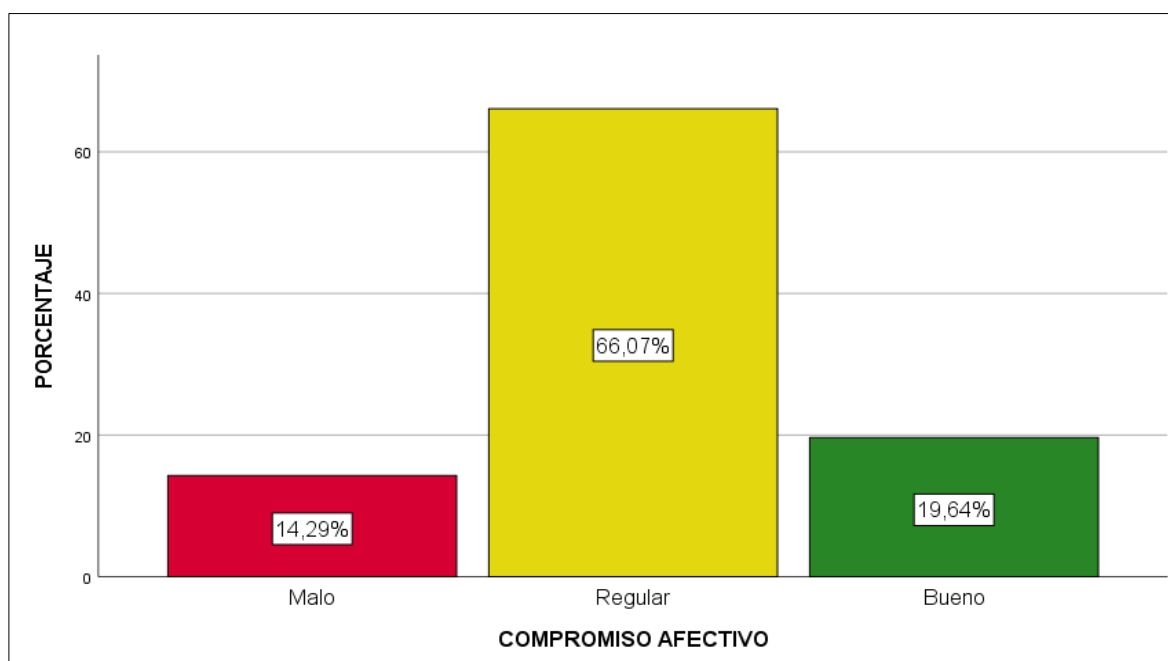
Tabla 16

Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión compromiso afectivo.

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	8	14,3
Regular	37	66,1
Bueno	11	19,6
Total	56	100,0

Figura 7

Análisis porcentual de la dimensión compromiso afectivo.



En la tabla 16 y figura 7, se aprecia que 37 colaboradores, representados por el 66,07%, consideran el compromiso afectivo como un nivel regular, 11 colaboradores representados por el 19,64% se considera como un nivel bueno y 8 colaboradores representado por 14,29% consideran el compromiso afectivo en un nivel malo. Esto confirma la existencia de un problema, debido que los empleados no tienen identificación e involucramiento con la organización, pues el aislamiento laboral está provocando emociones negativas entre el colaborador hacia la empresa.

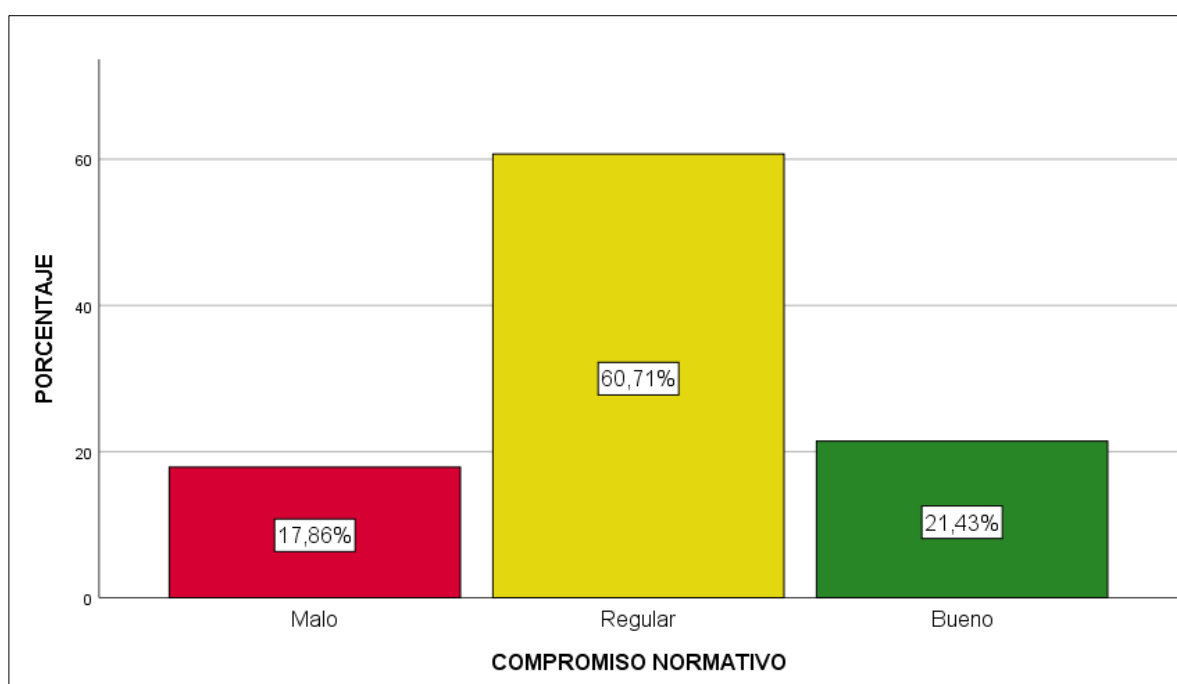
Tabla 17

Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión compromiso normativo.

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	10	17,9
Regular	34	60,7
Bueno	12	21,4
Total	56	100,0

Figura 8

Análisis porcentual de la dimensión compromiso normativo.



En la tabla 17 y figura 8, se aprecia que 34 colaboradores, representados por el 60,71%, consideran el compromiso normativo como un nivel regular, 12 colaboradores representados por el 21,43% lo consideran como un nivel bueno y 10 colaboradores representado por 17,86% consideran el compromiso normativo en un nivel malo. Esto confirma la existencia de un problema, ya que los colaboradores tienen razones morales y éticas para seguir en la empresa, es decir; si no realizan bien sus actividades laborales tienen un sentimiento de culpa o están en deuda por algunos beneficios que la organización le ofrece.

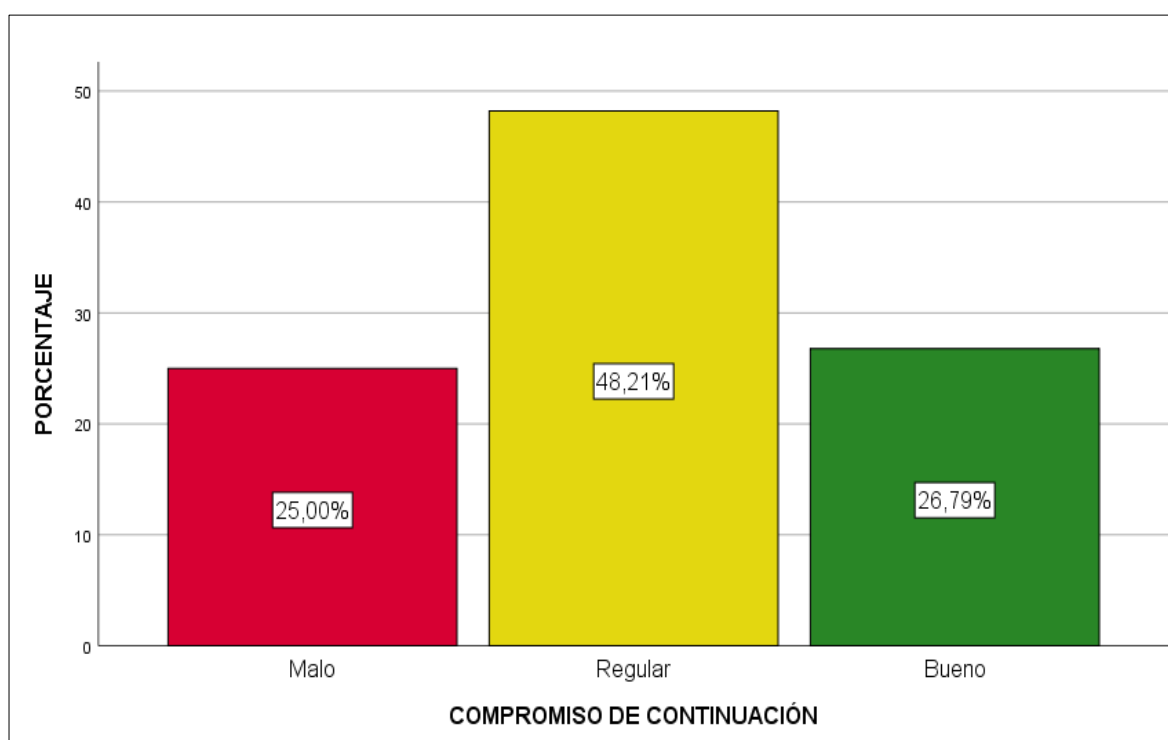
Tabla 18

Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión compromiso de continuación.

		Colaboradores	Porcentaje
Válido	Malo	14	25,0
	Regular	27	48,2
	Bueno	15	26,8
	Total	56	100,0

Figura 9

Análisis porcentual de la dimensión compromiso de continuación.



En la tabla 18 y figura 9, se aprecia que 27 colaboradores, representados por el 48,21%, consideran el compromiso normativo como un nivel regular, 15 colaboradores representados por el 26,79% lo consideran como un nivel bueno y 14 colaboradores representado por 25,00% consideran el compromiso normativo en un nivel malo. Esto confirma la existencia de un problema, ya que en su mayoría considera que la remuneración no cubre sus expectativas, sin embargo, deben seguir en la empresa porque hay inversión de dinero y tiempo que realiza el trabajador.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

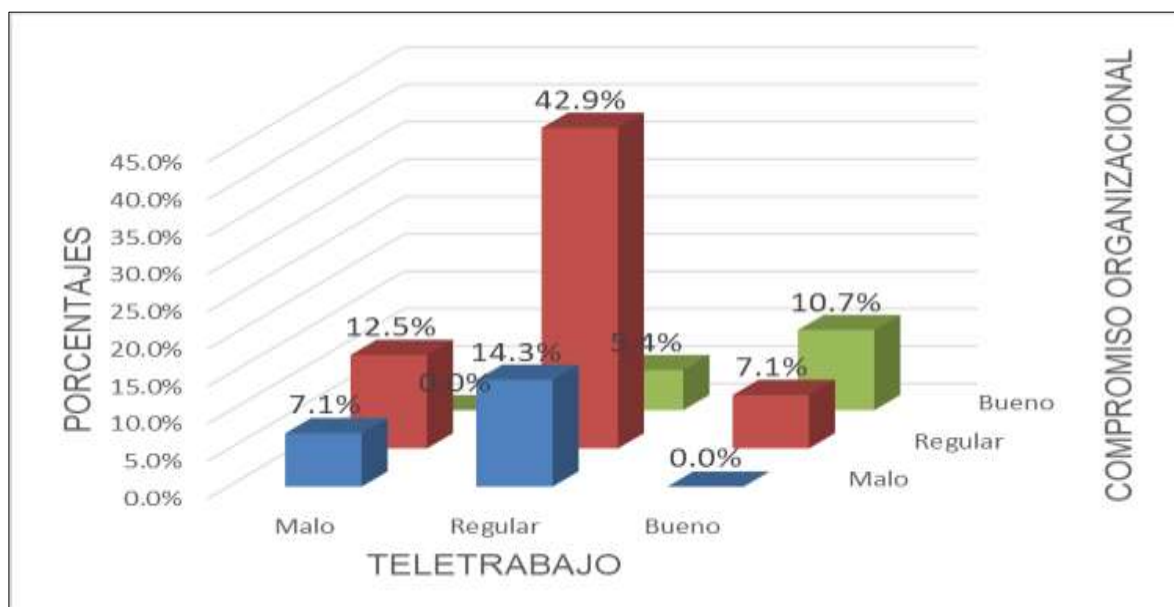
Tabla 19

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional.

Teletrabajo	Compromiso organizacional						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	4	7.1%	8	14.3%	0	0.0%	12	21.4%
Regular	7	12.5%	24	42.9%	4	7.1%	35	62.5%
Bueno	0	0.0%	3	5.4%	6	10.7%	9	16.1%
Total	11	19.6%	35	62.5%	10	17.9%	56	100.0%

Figura 10

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional.



En la tabla 19 y figura 10, se observa la descripción de la proporción a la relación a los puntajes entre las variables teletrabajo y compromiso organizacional. Se puede contemplar que el 7,1% de los colaboradores opinan que la relación es mala, el 42,9% de los colaboradores opinan que la relación es regular, mientras el 10,7% de los colaboradores opinan que esta relación es buena, esto demuestra que

existe una relación positiva y directa entre la variable teletrabajo y compromiso organizacional, estos análisis se verifican con la prueba de hipótesis.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Ho. La variable compromiso organizacional presenta una distribución normal.

Ha. La variable compromiso organizacional no presenta una distribución normal.

Tabla 20

Resultado de la prueba de normalidad de la variable compromiso organizacional.

		Compromiso organizacional
N		56
Parámetros normales ^{a,b}	Media	98,25
	Desv. Desviación	13,201
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,102
	Positivo	,102
	Negativo	-,071
Estadístico de prueba		,102
Sig. asintótica(bilateral)		,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

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

La tabla 20, exhibe los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se aprecia que la distribución de los puntajes de la variable compromiso organizacional se acerca a una distribución normal, el valor de sig. es de 0,200 mayor a 0,05. Este resultado autoriza a rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula, de este modo, la variable compromiso organizacional presenta una distribución normal. En este aspecto, para la prueba de hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación paramétrico R de Pearson. Al respecto, Romero (2016) manifiesta: “La prueba de prueba de normalidad de Kolmogorov–Smirnov, conocida como prueba K – S, es una prueba de significación estadística para verificar si los datos de la muestra

proceden a una distribución normal. Se emplea para variables cuantitativas continuas y cuando el tamaño muestral es mayor de 50” (p. 105).

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀. No existe relación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.

H_a. Existe relación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. ≤ 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 21

Resultados de correlación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional.

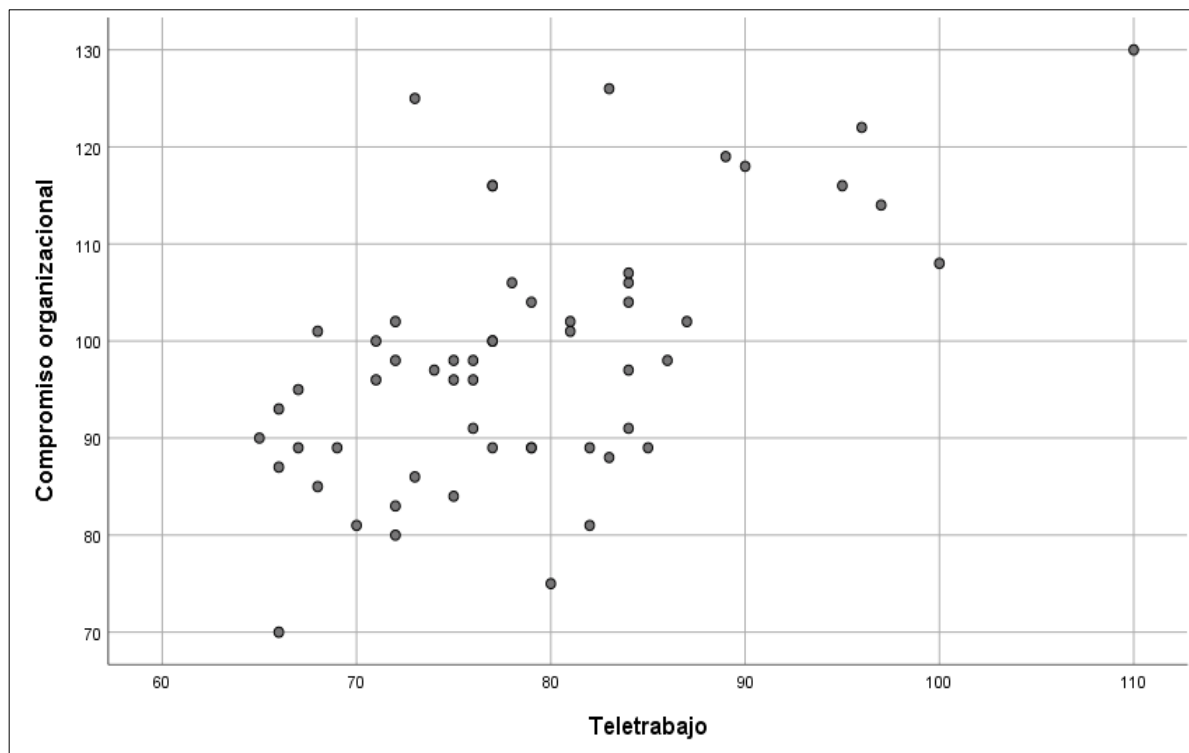
		Compromiso organizacional
Teletrabajo	Correlación de Pearson	,590**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	56

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

En la tabla 21, según los resultados de correlación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional, se puede observar que el valor de sig. es 0,000 menor al 0,05, debido a esto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto indica, que el teletrabajo se relaciona con el compromiso organizacional establecido por los colaboradores del área comercial de Luz del Sur de Surco, determinada por una relación positiva media ($r=0,590$) en concordancia con Hernández y Mendoza (2018); es decir, a medida que se emplea de manera adecuada el teletrabajo aumenta el compromiso organizacional.

Figura 11

Diagrama de dispersión de las variables teletrabajo y compromiso organizacional



En la figura 11, se aprecia los resultados del gráfico de dispersión entre la variable teletrabajo y compromiso organizacional, esto demuestra que existe una relación positiva directa entre las variables teletrabajo y compromiso organizacional. Es decir, a mayor puntaje en el teletrabajo, mayor puntaje en el compromiso organizacional entre los colaboradores del área comercial de Luz del

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀. No existe relación entre el teletrabajo y el compromiso afectivo en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.

H₁. Existe relación entre el teletrabajo y el compromiso afectivo en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.

Tabla 22

Resultados de correlación entre el teletrabajo y el compromiso afectivo.

		Compromiso afectivo
Teletrabajo	Correlación de Pearson	,514**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	56

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

En la tabla 22, según los resultados de correlación entre el teletrabajo y el compromiso afectivo, se puede observar que el valor de sig. es 0,000 menor al 0,05, debido a esto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto indica, que el teletrabajo se relaciona con el compromiso afectivo establecido por los colaboradores del área comercial de Luz del Sur de Surco, determinada por una relación positiva media ($r=0,514$) en concordancia con Hernández y Mendoza (2018).; es decir, en la medida que se emplea de manera adecuada el teletrabajo aumenta el compromiso afectivo.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación entre el teletrabajo y el compromiso normativo en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.

H₂. Existe relación entre el teletrabajo y el compromiso normativo en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.

Tabla 23

Resultados de correlación entre el teletrabajo y el compromiso normativo.

		Compromiso normativo
Teletrabajo	Correlación de Pearson	,473**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	56

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

En la tabla 23, según los resultados de correlación entre el teletrabajo y el compromiso normativo, se puede observar que el valor de sig. es 0,000 menor al 0,05,

debido a esto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto indica que el teletrabajo se relaciona con el compromiso normativo establecido por los colaboradores del área comercial de Luz del Sur de Surco, determinada por una relación positiva débil ($r=0,473$) en concordancia con Hernández y Mendoza (2018); es decir, a medida que se emplea de manera adecuada el teletrabajo aumenta el compromiso normativo.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación entre el teletrabajo y el compromiso de continuación en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.

H₃. Existe relación entre el teletrabajo y el compromiso de continuación en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.

Tabla 24

Resultados de correlación entre el teletrabajo y el compromiso de continuación.

		Compromiso de continuación
Teletrabajo	Correlación de Pearson	,492**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	56

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

En la tabla 24, según los resultados de correlación entre el teletrabajo y el compromiso de continuación, se puede observar que el valor de sig. es 0,000 menor al 0,05, debido a esto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto indica, que el teletrabajo se relaciona con el compromiso de continuación establecido por los colaboradores del área comercial de Luz del Sur de Surco, determinada por una relación positiva débil ($r=0,492$) en concordancia con Hernández y Mendoza (2018); es decir, a medida que se emplea de manera adecuada el teletrabajo aumenta el compromiso continuación.

CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

En la presente investigación se tuvo como objetivo determinar la relación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur de Santiago de Surco, donde se encontraron deficiencias respecto a las variables de estudio. Por otro lado, los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obteniendo como resultado un alto nivel de fiabilidad. Esto indica, que el instrumento de teletrabajo alcanzó un alfa de Cronbach a 0.784, de la misma manera para el compromiso organizacional donde alcanzó un alfa de Cronbach a 0.909. En síntesis, ambos superan el 0.75, evidenciando que ambos instrumentos permitieron realizar la recolección de datos y seguir con la investigación.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis general, con resultado de un R de Pearson de 0.590 y un nivel de sig. (0,000) siendo menor al 0.05, se evidencia que existe una correlación positiva media entre el teletrabajo y el compromiso organizacional. Este resultado contrasta con los resultados evidenciados por Gross (2019) en su tesis *Compromiso organizacional entre los Millennials que trabajan a distancia: un estudio correlacional*, donde se encontró una correlación positiva casi significativa ($r=0.200$; sig.=0.015). Esto evidencia que las empresas deben preocuparse por analizar las ventajas que ofrece el home office, conocido también como el teletrabajo, pues guardan relación directa con el compromiso laboral que deben tener los colaboradores con la organización. En tal sentido, debe haber un aumento de la flexibilidad de los horarios ya que la realización de la actividad laboral, no necesariamente se requiere de la presencia física del colaborador en la organización.

En los resultados alcanzados en la contrastación de la hipótesis específica 1

mediante el estadístico R de Pearson (0,514) con un nivel de sig. (0,000) siendo menor al 0.05, se afirma que existe una correlación positiva media entre la variable teletrabajo y la dimensión compromiso afectivo, los resultados contrastan con los hallazgos evidenciados por Mújica (2020) en su tesis *Satisfacción laboral, compromiso organizacional y trabajo nextgen en pequeñas empresas familiares comercializadoras en Santiago Acutzilapan, Atlacomulco, México 2019*, donde señala que la relación entre el teletrabajo, también denominado trabajo flexible y el compromiso afectivo se halló una correlación positiva débil ($r=0,385$). Esto evidencia que los colaboradores se enfrentan a problemas para poder establecer lazos emocionales con la nueva modalidad de trabajo o home office, además no sienten la necesidad de involucrarse en los problemas que puedan surgir, esto sucede debido a la falta de satisfacción que la empresa les brinda a sus colaboradores. Se determinó que independientemente de los lazos emocionales, el deseo de pertenencia y la falta de involucramiento de los colaboradores, el teletrabajo si tiene una relación directa con el compromiso afectivo en un nivel bajo. En ese sentido, los líderes de recursos humanos deben buscar que sus colaboradores se involucren más en la solución de problemas y en la toma de decisiones mediante el uso de medios informáticos, así establecer los lazos afectivos con la organización y con sus jefes.

En los resultados alcanzados en la contrastación de la hipótesis específica 2 mediante el estadístico R de Pearson (0,473) con un nivel de sig. (0,000) siendo menor al 0.05, de esta forma, se afirma que existe una correlación positiva débil entre la variable teletrabajo y la dimensión compromiso normativo, los resultados contrastan con los hallazgos evidenciados por Mújica (2020) en su tesis *Satisfacción laboral, compromiso organizacional y trabajo nextgen en pequeñas empresas familiares comercializadoras en Santiago Acutzilapan, Atlacomulco, México 2019*, donde señala

que la relación entre el teletrabajo, también denominado trabajo flexible y el compromiso normativo se halló una correlación positiva muy débil ($r=0,124$). Esto evidencia que trabajar desde casa o realizar trabajo remoto, los colaboradores no demuestran mucha lealtad con la organización, porque no hay interacción en las instalaciones de la empresa. Por ejemplo, la ética cultural que fomenta la empresa de manera presencial, los beneficios ergonomía en su puesto de trabajo y sus normas. En tal sentido se determina que el teletrabajo si tiene una relación con el compromiso normativo en un nivel muy débil. En ese sentido para mejorar este nivel bajo, debe considerarse el teletrabajo parcial en el tiempo, uno o días por semana, para recordar cual es la visión que tiene la empresa en varios términos, ya sea en responsabilidad ambiental y social, con el fin de estar alineados con la visión personal de los empleados y generar un crecimiento a nivel organizacional.

En los resultados alcanzados en la contrastación de la hipótesis específica 3 mediante el estadístico R de Pearson (0,492) con un nivel de sig. (0,000) siendo menor al 0.05, de esta forma, se afirma que existe una correlación positiva débil entre la variable teletrabajo y la dimensión compromiso de continuación, los resultados contrastan con los hallazgos evidenciados por Mújica (2020) en su tesis *Satisfacción laboral, compromiso organizacional y trabajo nextgen en pequeñas empresas familiares comercializadoras en Santiago Acutzilapan, Atlacomulco, México 2019*, donde señala que la relación entre el teletrabajo, también denominado trabajo flexible y el compromiso normativo se halló una correlación positiva débil ($r=0,350$). Esto evidencia que el colaborador siente haber invertido su tiempo y esfuerzo en la organización en vano, a pesar de que la empresa le brinda facilidades con el beneficio de trabajar desde casa, reducción de costos de desplazamiento a la oficina y estimular su autonomía. En tal sentido se determina que independientemente de la decisión de

permanecer trabajando en la empresa, el trabajo flexible si tiene una relación directa con el compromiso de continuación en un nivel débil. En ese sentido, se debe analizar el trabajo flexible, pues forma parte en la permanencia del colaborador. Lo cual se debe reconocer al empleado su tiempo y esfuerzo que brinda a la organización, con el fin de estimular su permanencia en la empresa.

Tomando en cuenta que el teletrabajo o trabajo flexible, se relaciona con el compromiso organizacional y el compromiso afectivo, normativo y de continuidad, esta investigación como aporte se identifica que los colaboradores tienen un nivel bajo de compromiso, ya sea por el aspecto emocional, lealtad y permanencia en la empresa. Es decir, el nivel de compromiso que tienen en las instalaciones de la empresa no es lo mismo desde casa con el teletrabajo.

Para la continuidad de la investigación se recomienda efectuar investigaciones de tipo experimental en otros sectores, para conocer los efectos que produce el trabajo remoto en los trabajadores con altos niveles de compromiso organizacional, en la generación Z.

5.2. Conclusiones

Primero: Existe correlación positiva media ($r=0,590$), entre el teletrabajo y compromiso organizacional en los colaboradores del área comercial de Luz del Sur de Surco, a un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que, a medida que los líderes de recursos humanos se enfoquen en los aspectos actitudinales y aptitudinales que genera el teletrabajo en el área comercial, se logrará un alto nivel de compromiso con la organización, lo cual se obtendrá productividad y buenos resultados.

Segundo: Existe correlación positiva media ($r=0,514$), entre el teletrabajo y compromiso afectivo en los colaboradores del área comercial de Luz del Sur de Surco,

a un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que, a medida que los colaboradores tengan una mayor interacción con sus jefes, mediante el teletrabajo, se logrará un alto nivel de compromiso afectivo, lo cual el trabajador se sentirá más satisfecho en su puesto de trabajo, creando lazos de conexión con la empresa.

Tercero: Existe correlación positiva débil ($r=0,473$), entre el teletrabajo y compromiso normativo en los colaboradores del área comercial de Luz del Sur de Surco, a un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que, a medida que los colaboradores tengan mayores beneficios con el teletrabajo, se lograra un alto nivel de compromiso normativo, lo cual esto genera más lealtad con la empresa.

Cuarto: Existe correlación positiva débil ($r=0,492$), entre el teletrabajo y compromiso continuación en los colaboradores del área comercial de Luz del Sur de Surco, a un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que, a medida que los colaboradores no generen costos de desplazamiento de su hogar a la empresa y sigan realizando teletrabajo, se lograra la permanencia en la empresa, pues no están generando pérdidas económicas.

5.3. Recomendaciones

En relación con el objetivo general, se recomienda al departamento de recursos humanos en conjunto con el área comercial, la aplicación de un plan de acción para generar altos niveles de compromiso entre los colaboradores y supervisores del área comercial, pues se ha demostrado una relación positiva media entre el teletrabajo y compromiso organizacional. Las actividades de esta recomendación son:

- Se deberá coordinar con la gerencia de recursos, gerencia comercial y los supervisores, para describir lo que se pretende alcanzar con este plan de acción para mejorar tipos de compromiso.

- Se deberá brindar los detalles que ofrece este plan de acción con el fin de mejorar los tipos de compromiso que presentan los colaboradores con la empresa.
- Se deberá involucrar a los colaboradores, en tiempo parcial, es decir, dentro de su jornada laboral para explicar las actividades que se realizarán en este plan de acción, con el fin de poder organizarse en sus tareas diarias en casa.

En relación con al primer objetivo específico, el cual fue determinar la relación entre el teletrabajo y el compromiso afectivo en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021, se recomienda a la gerencia de recursos humanos implementar un programa de integración personal, el cual permita incrementar el nivel afectivo del colaborador. Las actividades de esta recomendación son:

- Programar y realizar actividades recreativas virtuales entre los compañeros, supervisores y jefes, con la finalidad de incrementar los lazos afectivos y el compañerismo entre los participantes.
- Se deberá difundir continuamente la misión y visión, así como los valores, con el fin de que los colaboradores, se sientan involucrados y generar un alto nivel de compromiso afectivo.
- Escuchar activamente las necesidades individuales de los colaboradores, con la finalidad de resolver sus dudas y relacionar sus objetivos profesionales con los de la organización, para buscar un mayor sentimiento de pertenencia y afecto hacia la organización.

En relación con el segundo objetivo específico, el cual fue determinar la relación entre el teletrabajo y el compromiso normativo en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021, se recomienda a la gerencia de

recursos humanos implementar una estrategia de desarrollo profesional. Las actividades de esta recomendación son:

- Se deberá crear e implementar un plan de desarrollo profesional que permita impulsar el desarrollo profesional de los colaboradores, donde sienta que su esfuerzo y tiempo invertido en la empresa es beneficiado.
- Se deberá fomentar la línea de carrera que ofrece la empresa, luego de una evaluación se identificará si el trabajador es adecuado para un nuevo cargo en su área.
- Se deberá crear programas de capacitación, con la finalidad de desarrollar las habilidades y capacidades de los colaboradores.

En relación con al tercer objetivo específico, el cual pide determinar la relación entre el teletrabajo y el compromiso de continuación en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco - 2021, se recomienda a la gerencia de recursos humanos y gerencia de finanzas a implementar un programa de reconocimiento por el cumplimiento de indicadores que se miden cada mes, con el fin de generar la permanencia del colaborador en la organización. Las actividades de esta recomendación son:

- Los supervisores deberán establecer indicadores que no sean muy difíciles de cumplir, con el fin de generar más competencia entre trabajadores y llegar al objetivo.
- Los colaboradores deben tener conocimiento de los indicadores a cumplir, para lograr el reconocimiento.
- Se deberá hacer cumplimiento de los reconocimientos a los colaboradores que cumplan los indicadores cada mes, con el fin de generar altos niveles de compromiso para continuar en la empresa.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2020). *Gestionar sin estar: desafíos en tiempos de home office*. Granica.
- Barrero, A. (1999). *El Teletrabajo*. Libsa.
- Benjumea, M., Villa, E. y Valencia, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73. <https://ssrn.com/abstract=3519571>
- Cabezas, E, Andrade, D y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Franklin, E. & Krieger, M. (2011) *Comportamiento organizacional: enfoque en América Latina*. Pearson.
- García, M. (2012). *Teletrabajo y discapacidad*. UNED.
- Gonzales, R; López, M; Márquez, C. y Núñez, D. (2017). *Oportunidades en la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas de Lima -Perú: un estudio basado en los casos: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Enel Distribución Perú y Banco de Crédito del Perú* [Tesis de pregrado, Universidad de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC. <http://hdl.handle.net/10757/621866>
- Gross, L. (2019). *Compromiso organizacional entre los Millennials que teletrabajan: un estudio correlacional*. Profit.
- Gutarra, F. (2017). *El compromiso organizacional de los Inspectores de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Intendencia de Lima Metropolitana de la SUNAFIL, según edad, género y tiempo de servicios, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14560>.
- Hellriegel & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (12ª ed.). Cengage Learning.

- Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura* [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional UDEP. <https://hdl.handle.net/11042/2883>.
- Llamosas, A. (2015). *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación: una relación fructífera no exenta de dificultades*. Dykinson.
- Manzano, A. (2017). *Estrategias de fortalecimiento del compromiso organizacional y sentido de pertenencia en los docentes de la Unidad Educativa Santo Domingo de Guzmán, Quito* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar] Repositorio Institucional UASB. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5615>
- Martín, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electrónico*. Ministerio de Educación de España.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(2), 61-98.
- Mújica, M. (2020). *Satisfacción laboral, compromiso organizacional y trabajo Nextgen en pequeñas empresas familiares comercializadoras en Santiago Acutzilapan, Atlacomulco, México* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Estado de México] Repositorio Institucional UAME. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/109064>
- Narváez M. (2019) *Diagnóstico de compromiso organizacional en Santillana Ecuador y propuesta de un plan de acción en el periodo 2018 – 2019* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. Repositorio Institucional PUCE. <http://repositorio.puce.edu.ec:80/xmlui/handle/22000/17804>.

- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13ª ed.). McGraw-Hill.
- Ñaupas, H., Valdivia, M, Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Pérez, L. Pérez, R. y Seca, M. V. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Maipue.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración* (13ª ed.) Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ª ed.). Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17ª ed.). Pearson.
- Rojas Z. (2019). *Estrategias de gestión en la retención del talento humano y el compromiso organizacional de los trabajadores en una empresa de transmisión de energía eléctrica Rep, Lima año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5585>.
- Romero, P. (2017). *Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar] Repositorio Institucional UASB. <http://hdl.handle.net/10644/5568>.
- Tapasco, O. & Giraldo, J. (2016). Factores asociados a la disposición por el teletrabajo entre docentes universitarios. *Ciencia & Trabajo*, 18(56), 87-93. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000200003
- Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla*, 12(41),

203-226. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100203

Vergara, B. (2018). *Compromiso organizacional del personal en la empresa nacional de la Coca Enaco – Sucursal Quillabamba - La Convención - Cusco 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional Uandina. <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2153>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Teletrabajo y compromiso organizacional en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco – 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Qué relación existe entre el teletrabajo y el compromiso organizacional en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021?	Objetivo general Determinar la manera que el teletrabajo se relaciona con el compromiso organizacional en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.	Hipótesis general Existe relación entre el teletrabajo y el compromiso organizacional en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.	Variable 1: Teletrabajo			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Actividades Tele-trabajables	- Aquellas que se puedan controlar. - Aquellas que no necesitan trabajo en equipo. - Aquellos que no exigen grandes espacios.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Bajo [18 – 24) Medio [24 – 29) Alto [29 – 35)
			Aspectos Actitudinales	- Automotivación. - Autocontrol. - Autodisciplina.		Bajo [15 – 18) Medio [18 – 23) Alto [23 - 30)
Aspectos aptitudinales	- Capacidad para trabajar por resultados. - Capacidad para trabajar con un	Bajo [23 – 28) Medio [28 – 35) Alto [35 - 45)				
Problemas específicos ¿Qué relación existe entre el teletrabajo y el compromiso afectivo en los	Objetivos específicos Determinar la manera que el teletrabajo se relaciona con el compromiso	Hipótesis específicas Existe relación entre el teletrabajo y el compromiso afectivo en los				

<p>colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021? ¿Qué relación existe entre el teletrabajo y el compromiso normativo en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021? ¿Qué relación existe entre el teletrabajo y el compromiso de continuidad en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur,</p>	<p>afectivo en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021. Determinar la manera que el teletrabajo se relaciona con el compromiso normativo en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021. Determinar la manera que el teletrabajo se relaciona con el compromiso de continuidad en los</p>	<p>colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021. Existe relación entre el teletrabajo y el compromiso normativo en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021. Existe relación entre el teletrabajo y el compromiso de continuidad en los colaboradores del área comercial en Luz del Sur,</p>		<p>contacto social reducido. - Capacidad para equilibrar el trabajo y la familia.</p>		
Variable 2: Compromiso organizacional						
Dimensiones		Indicadores		Escala de medición	Niveles y rangos	
Compromiso afectivo		<ul style="list-style-type: none"> - Identidad. - Implicancia. - Emoción. 		1. Totalmente en desacuerdo	Malo [22- 32) Regula [32 – 39) Bueno [39 - 45)	
Compromiso normativo.		<ul style="list-style-type: none"> - Moral. - Lealtad - Obligación 			2. En desacuerdo	Malo [24 – 32) Regula [32 – 39) Bueno [39 - 45)
Compromiso de continuación.		<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo y esfuerzo. - Escasez. - Valor económico. 		3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Malo [15 – 23) Regula [23 – 32) Bueno [32 - 40)	

Santiago de Surco, 2021?	colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco, 2021.	Santiago de Surco, 2021.				
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticos utilizados		
Tipo: Correlacional. Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo.	Población: 56 colaboradores del área comercial de Luz del Sur. Muestra. Está conformada por la totalidad de la población.	Variable 1: Teletrabajo Técnicas: Encuesta (Adaptado del cuestionario de Tapasco y Giraldo, 2018) Instrumentos: Cuestionario de teletrabajo Variable 2: Compromiso organizacional Técnicas: Encuesta (Adaptado del cuestionario de Fonseca, Cruz y Chacón, 2019) Instrumentos: Cuestionario de compromiso organizacional.	Estadísticos descriptivos: - Tablas estadísticas. - Gráficos estadísticos. Medidas de dispersión: Desviación Estándar Estadísticos inferenciales: - R de Pearson			

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE TELETRABAJO

(Adaptado de Tapasco, O. y Giraldo, J. – Adaptado)

Objetivo. Medir el teletrabajo que realizan los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco.

Instrucciones. El instrumento es de forma individual, el cual la persona evaluada debe de marcar una de las cinco alternativas, recalando la confiabilidad y debe tener en cuenta los siguientes criterios:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ACTIVIDADES TELETRABAJABLES (Actividades afines al Teletrabajo)						
1	La supervisión de mi jefe es importante para la realización de mis actividades laborales.	1	2	3	4	5
2	La empresa cuenta con un programa que ayuda a revisar mi progreso y rendimiento durante las horas de trabajo.	1	2	3	4	5
3	El trabajo sin la interrupción de los compañeros es más eficiente y sin complicaciones.	1	2	3	4	5
4	Las actividades laborales que realizó no requieren del trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
5	Considero que esta modalidad de trabajo me permite tener un espacio adecuado sin la necesidad de realizar grandes gastos para ello.	1	2	3	4	5
6	En mi lugar de residencia (o en otro sitio por fuera de la organización) dispongo de un ambiente de trabajo más confortable que el que me ofrece la empresa.	1	2	3	4	5
7	Considero que solo se requiere de una PC o laptop para desempeñar mis actividades laborales de manera más eficiente.	1	2	3	4	5
ASPECTOS ACTITUDINALES (Actitud hacia el Teletrabajo)						

8	Considero que me concentro mejor y soy más productivo trabajando desde casa, que laborando desde las instalaciones de la empresa.	1	2	3	4	5
9	Las horas en donde me siento más productivo son diferentes al horario habitual de oficina.	1	2	3	4	5
10	En términos generales, tengo gran autonomía en mi trabajo para la realización de mis labores.	1	2	3	4	5
11	La empresa me proporciona mucha flexibilidad para establecer mi horario de trabajo.	1	2	3	4	5
12	Las actividades laborales que yo realizo son mayoritariamente rutinarias.	1	2	3	4	5
13	Siento que no me alcanza el tiempo para realizar satisfactoriamente todas las labores a mi cargo.	1	2	3	4	5
ASPECTOS APTITUDINALES (Formación y conocimiento de TIC)						
14	En comparación con mis compañeros de trabajo, considero que mis habilidades frente al manejo de las herramientas TIC son inferiores.	1	2	3	4	5
15	Considero que tengo las habilidades requeridas para el uso de TIC en mis actividades laborales.	1	2	3	4	5
16	Para adquirir un nivel aceptable de manejo de las herramientas TIC, ser autodidacta es suficiente.	1	2	3	4	5
17	Cuando se presentan inconvenientes con las herramientas TIC durante el horario de trabajo y los resuelvo con facilidad.	1	2	3	4	5
18	Mi ambiente de trabajo me permite tener ayuda de mis colegas cuando lo necesito.	1	2	3	4	5
19	Considero que el único contacto social que necesito con mis compañeros de trabajo debe ser de manera virtual mediante Whatsapp, Telegram, Zoom y otros.	1	2	3	4	5
20	Considero que el poco contacto social que mantengo me ayuda a concentrarme en mis actividades laborales y con ello ser más eficiente.	1	2	3	4	5
21	Algunos miembros de mi familia opinan que mi trabajo es demasiado demandante.	1	2	3	4	5
22	Considero que tengo la capacidad para organizar mi horario de trabajo, con ello tener más tiempo libre para dedicar a mi familia y/o a mis hijos.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

(Adaptado de Fonseca, Cruz y Chacón, 2019)

Objetivo. Medir la variable compromiso organizacional de los colaboradores del área comercial en Luz del Sur, Santiago de Surco.

Instrucciones. El instrumento es de forma individual, el cual la persona evaluada debe de marcar una de las cinco alternativas, recalcando la confiabilidad y debe tener en cuenta los siguientes criterios:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

COMPROMISO AFECTIVO						
1	Trabajar en esta empresa me hace sentir bien porque me permite desarrollarme personalmente.	1	2	3	4	5
2	La inversión de tiempo y esfuerzo a esta empresa me ha sido recompensada.	1	2	3	4	5
3	Trabajar en esta empresa ha valido el esfuerzo y tiempo invertido.	1	2	3	4	5
4	Trabajar en esta empresa permite que satisfaga mis necesidades básicas.	1	2	3	4	5
5	Esta empresa me brinda todo lo que necesito.	1	2	3	4	5
6	Se involucra en los problemas de la organización, acogiéndolos como suyos también.	1	2	3	4	5
7	En esta empresa valoran mi trabajo.	1	2	3	4	5
8	Disfruto mucho trabajar en esta empresa.	1	2	3	4	5
9	Siente unión con la organización, como si estuviese con su propia familia.	1	2	3	4	5
COMPROMISO NORMATIVO						
10	Comparto los valores de esta empresa.	1	2	3	4	5
11	Me identifico con los valores de esta empresa.	1	2	3	4	5
12	Me identifico con los objetivos de esta empresa.	1	2	3	4	5

13	Trabajo en esta empresa porque sus valores son compatibles con mis valores.	1	2	3	4	5
14	Respeto las normas de esta empresa porque las considero adecuadas.	1	2	3	4	5
15	Esta empresa merece mi lealtad.	1	2	3	4	5
16	Actualmente no considera abandonar la organización, porque percibe cierta obligación y responsabilidad con sus funciones.	1	2	3	4	5
17	Uno de los motivos influyentes de su permanencia en la empresa es porque siente imposición moral de continuar en ella.	1	2	3	4	5
18	Me voy a sentir culpable si renuncio a la empresa en este momento.	1	2	3	4	5
COMPROMISO DE CONTINUACIÓN						
19	Le debo mucho a esta empresa	1	2	3	4	5
20	Me siento en deuda con esta empresa	1	2	3	4	5
21	Considero que no está bien dejar esta empresa porque me ha dado mucho.	1	2	3	4	5
22	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	1	2	3	4	5
23	Considero que es muy difícil dejar la empresa en este momento, incluso si lo deseara.	1	2	3	4	5
24	Mantiene sus labores en la organización, porque identifica que ninguna otra empresa puede cumplir sus expectativas económicas.	1	2	3	4	5
25	Lo correcto es permanecer en esta empresa para retribuirle por lo que me ha brindado.	1	2	3	4	5
26	Renunciar a la empresa actualmente, es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	1	2	3	4	5
27	Usted evalúa el hecho de dejar su actual organización.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento TELETRABAJO.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir NO APLICABLE

Apellidos y nombres del juez

: Rojas Rodríguez James Aristides

DNI: 03497186 validador. PLic./Ing

Metodológico Estadístico

ue; Vä1iuauÖi.

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

Nó Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems ~~an~~teados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento COMPROMISO ORGANIZACIONAL.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable LXI Aplicable después de corregir L NO APLICABLE

Apellidos y nombres del juez validador.

: Rojas Rodríguez James Aristides

DNI: 03497186 Mg/Lic./Ing •

Especialidad Temático Metodológico Estadístico

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el del ítem, es preciso exacto y directo

Nó Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems ~~an~~son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: TELETRABAJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

The screenshot shows the Feedback Studio interface. The main document area displays the following text:

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTION
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
TELETRABAJO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA COMERCIAL EN LUZ DEL SUR, SANTIAGO DE SURCO – 2021

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORES
GRISELDA ROSARIO YAÑEZ SIGUAS
ORCID: 0000-0003-1448-7078
RAFAEL ALEJANDRO ARICA ZEVALLOS
ORCID: 0000-0003-0637-540X

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of coincidences) shows a similarity index of **11 %**. Below this, a list of sources is shown:

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.autonoma.e... <small>Fuente de Internet</small>	7 %
2	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	4 %

At the bottom of the interface, the status bar indicates: "Página: 1 de 110", "Número de palabras: 23024", "Versión solo texto del informe", "Alta resolución: **Activado**", and system information: "16°C Nublado", "12:18", "28/03/2022".

Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



Lima, 22 de julio de 2021

Señores
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ
Presente.-

Estimados:

Dejamos constancia que la Srta. **GRISELDA ROSARIO YAÑEZ SIGUAS** viene realizando **Prácticas Pre Profesionales** relacionadas con su formación académica del 24 de julio de 2020 a la actualidad, en el Dpto. Servicio al Cliente Canales Alternativos de la Subgerencia Servicio al Cliente de la Gerencia Comercial de nuestra Empresa, desarrollando actividades relativas a la atención de los consumidores del servicio público de distribución de energía eléctrica, en sistemas de información gerencial, en temas de calidad total, seguridad, satisfacción del cliente y mejoramiento continuo, entre otras; demostrando puntualidad, eficiencia y responsabilidad.



VICTOR M. BRICEÑO PERALTA
Jefe Dpto. de Compensaciones
LUZ DEL SUR S.A.A

Av. Canaval y Moreyra 380
San Isidro, Lima, Perú
Teléfonos: 51 (1) 271-9000 • 2719090
Fax: 51 (1) 4215156
central@luzdelsur.com.pe
www.luzdelsur.com.pe

Anexo 6. Base de datos

Nº	Variable 1: Teletrabajo																					
	Actividades teletrabajables							Aspectos actitudinales						Aspectos aptitudinales								
1	4	5	3	5	5	3	4	3	5	5	1	5	3	2	5	3	5	5	3	3	3	5
2	4	2	2	2	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4
3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	5	5	4	3	4	3	3	2	2	2
6	2	2	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	2	2	4
7	2	4	5	3	4	1	2	1	2	1	5	5	2	2	4	3	3	5	1	2	4	5
8	2	5	5	4	5	5	5	5	2	4	4	5	1	2	4	4	4	4	4	5	3	5
9	5	5	5	2	5	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	5	1	5
10	5	3	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	4	5
11	4	4	2	2	4	3	2	3	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	4	3	3	4
12	4	5	2	5	5	5	5	5	2	4	1	5	1	3	4	3	3	4	5	3	1	4
13	4	4	3	2	4	2	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	3	3	4
14	4	5	2	5	5	5	5	5	2	4	1	5	1	3	4	3	3	4	5	3	1	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	5	5	4
16	5	5	4	2	5	5	5	3	4	4	4	5	2	3	3	3	3	4	4	4	2	5
17	4	4	4	2	3	3	3	3	2	4	2	4	2	3	4	2	4	3	4	4	4	4
18	3	4	3	3	3	5	5	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
19	4	5	3	2	4	4	5	5	5	5	4	4	2	2	4	4	5	4	4	4	3	4
20	2	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	4	2	2	4	3	4	3	2	2	3	4
21	5	5	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5
22	5	5	4	3	4	2	2	2	2	4	2	5	1	1	5	4	3	2	2	5	1	5
23	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	2	4	2	1	5	4	3	3	3	4	2	5

24	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	4	2	2	5	4	5	5	2	5	2	5
25	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	3	3
26	4	5	3	2	5	2	5	5	5	5	4	5	1	2	4	3	2	4	1	2	2	5
27	2	5	3	5	5	5	5	4	1	3	1	5	1	1	5	3	4	4	5	2	2	5
28	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	2	5	4	4	4	2	2	3	4
29	3	2	3	2	5	4	2	3	3	5	5	5	1	1	5	2	3	4	1	2	1	4
30	4	5	5	2	5	2	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5
31	5	4	2	2	4	3	4	3	2	5	3	5	3	1	5	5	4	4	5	5	4	4
32	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5
33	4	4	4	3	5	4	5	4	2	5	4	4	2	3	4	4	5	5	4	3	2	4
34	4	5	2	2	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
35	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	5	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3
36	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4
37	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	3	5	2	2	4	4	3	4	4	4	2	4
38	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
39	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
40	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	3	1	2	5	5	3	3	3	4	1	4
41	4	4	2	1	4	4	2	3	2	4	3	4	1	2	4	3	4	4	3	3	4	2
42	2	5	3	2	5	3	3	4	1	3	5	5	1	3	4	3	4	4	3	2	1	5
43	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	5
44	2	5	3	1	4	5	4	5	5	3	3	4	2	1	5	4	4	4	4	1	3	5
45	4	3	4	2	5	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	3	4	4	2	3	3	5
46	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4	2	4
47	5	5	1	1	4	5	5	5	2	5	5	2	1	1	5	1	4	5	5	2	3	5
48	4	4	3	2	5	3	5	4	1	5	4	5	2	1	4	3	4	4	2	2	4	4
49	5	4	3	4	4	3	4	4	2	5	5	2	3	3	4	4	4	1	2	3	3	4
50	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
51	4	4	3	2	3	3	2	3	4	2	1	4	4	2	4	2	3	3	4	2	3	4

52	3	5	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	1	2	4	3	4	4	3	3	1	5
53	5	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	5	2	3	5	4	5	5	5	2	1	5
54	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	3	4
55	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	4	3	4	5	4	2	4	3	5	1	4	2	3	4	4	3	3	1	3	1	1

Variable 2: Compromiso organizacional																											
Compromiso afectivo									Compromiso normativo									Compromiso de continuación									
5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	4	3	3	
3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	
4	5	4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	2	2	2	2	2	4	4	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	2	4	4	2	3	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	5	5	
3	4	3	5	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	2	4	2	1	4	4	4	5	5	5	5	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4
3	4	3	5	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	2	4	2	1	4	4	4	5	5	5	5	2	2	
4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	2	4	4	
5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	2	3	3	2	2	2	2	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	5	2	2	
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	
1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	2	2	2	4	3	2	4	5	2	2	3	3	
4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	3	3	2	4	1	1	

5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	
5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	1	
5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	2
3	5	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3
4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2	2	5	4	3	3	4
1	1	1	3	2	2	4	3	5	5	5	5	3	5	5	1	1	1	1	1	1	5	3	1	1	4
4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	1	1	4	3	1	3	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	1	4	3	3	3	2	4	4	4
5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	3	3	2	2	2	1	3	1	2	3	3
5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	4	4	3	3	5	3	4	4	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	4	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	5	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	2	1	1	1	5	5	3	2	3
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	2	3	4	5	4	3	2
5	3	3	4	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	5	3	1	4	1
5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	1	5	4	4	4	4	5	5	5
4	4	5	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	3	3	3	2
5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5
4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2

4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	3	1	3	3	3	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	2	2	1	3	2	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	3	5	1
5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	

Anexo 7. Plan de acción

PLAN PARA MEJORAR LOS TIPOS DE COMPROMISO EN LOS COLABORADORES DEL AREA COMERCIAL						
Acción	Qué	Cómo	Con qué	Cuando	Quién	Cuánto
Acción 1: "Teletrabajo y el compromiso organizacional"	Se deberá coordinar con la gerencia comercial, gerencia de recursos humanos y los supervisores, para describir lo que se pretende alcanzar con este plan de acción para mejorar el compromiso organizacional con la modalidad del teletrabajo.	Mediante correo se solicitará la autorización a la gerencia de humanos para dar la aprobación del plan de acción.	Personas Laptops Cuadernos Lapiceros	septiembre 2021	Gerente comercial y gerente de recurso humanos.	S/. 250.00
Acción 2: "Teletrabajo y el compromiso afectivo"	Se deberá implementar un programa de integración personal, que permitirá incrementar el nivel afectivo del colaborador	Mediante correo se solicitará a gerencia de recursos humanos la aprobación de reuniones semanales y un cronograma de actividades recreativas.	Personas Pc o laptop Cuadernos Lapiceros	septiembre 2021	Gerencia de recursos humanos	S/. 234.00
Acción 3: "Teletrabajo y el compromiso normativo"	Se deberá implementar una estrategia de desarrollo profesional	Mediante correo se presentará una solicitud para crear e implementar las estrategias de desarrollo personal.	Personas Pc o laptop Cuadernos lapiceros	septiembre 2021	Gerencia general y gerencia de recursos humanos	S/. 300.00

Acción 4: "Teletrabajo y el compromiso de continuación"	Se deberá implementar un programa de reconocimiento por el cumplimiento de los indicadores se deberán medir cada mes.	Mediante correo presentara la propuesta a la gerencia de finanzas.	Personas Financieros	septiembre 2021	Gerencia de finanzas y gerencia de recursos humanos	S/. 2000.00
TOTAL						S/. 2784.00