



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

TELETRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL
BANCO PICHINCHA, MIRAFLORES – 2023

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

AUTORA

XIMENA LICETH PONCE CHUMACERO
ORCID: 0000-0003-3748-518X

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS**

LIMA, PERÚ, JULIO DEL 2023



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Ponce Chumacero, X. L. (2023). *Teletrabajo y desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores – 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Ximena Liceth Ponce Chumacero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74228237
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-3748-518X
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Erika del Rosario Buitron Hurtado de Medianero
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41260648
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Rafael Atilio Flores Goycochea
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09394756
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Teletrabajo y desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores – 2023
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE como presidente, la MAG. ERIKA DEL ROSARIO BUITRON HURTADO DE MEDIANERO como secretario y el MAG. RAFAEL ATILIO FLORES GOYCOCHEA como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**TELETRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL
BANCO PICHINCHA, MIRAFLORES – 2023**

Presentado por la bachiller:

XIMENA LICETH PONCE CHUMACERO

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Muy Bueno** con una calificación de **DIECISIETE (17)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 14 de julio del 2023.



PRESIDENTE
DR. LUIS ALBERTO
MARCELO QUISPE



SECRETARIO
MAG. ERIKA DEL ROSARIO
BUITRON HURTADO DE
MEDIANERO



VOCAL
MAG. RAFAEL ATILIO
FLORES GOYCOCHEA

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

TELETRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL
BANCO PICHINCHA, MIRAFLORES – 2023

De la bachiller XIMENA LICETH PONCE CHUMACERO, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 12% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 8 de marzo de 2024



LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

40612463

DEDICATORIA

A aquellas personas que son participes en mi vida, en especial a mi madre y a mi hermano.

AGRADECIMIENTOS

Especialmente a mi asesor, el Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, por su asesoramiento, motivación, perseverancia, apoyo constante y quien brindó su experiencia e hizo posible la elaboración de esta tesis. A la entidad financiera del Banco Pichincha S.A. por permitir realizar mi investigación y por la ayuda brindada en toda la información requerida en ella. Finalmente, a mis compañeros del Banco Pichincha por su tiempo al participar con la encuesta que dan total transparencia a las respuestas y facilitan el desarrollo del estudio.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
LISTA DE TABLAS	5
LISTA DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	43
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	44
2.2 Población, muestra y muestreo.....	45
2.3 Hipótesis	45
2.4 Variables y operacionalización.....	46
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.6 Procedimientos.....	51
2.7 Análisis de datos.....	51
2.8 Aspectos éticos.....	51
CAPÍTULO III: RESULTADOS	52
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	69
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	73
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Cuadro de operacionalización del teletrabajo
- Tabla 2 Cuadro de operacionalización del desempeño laboral
- Tabla 3 Resultados de validación del cuestionario de teletrabajo
- Tabla 4 Fiabilidad del instrumento de la variable teletrabajo
- Tabla 5 Resultados de validación del cuestionario de desempeño laboral
- Tabla 6 Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral
- Tabla 7 Análisis descriptivo de la variable teletrabajo
- Tabla 8 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral
- Tabla 9 Análisis descriptivo de la dimensión planificación del teletrabajo
- Tabla 10 Análisis descriptivo de la dimensión organización laboral
- Tabla 11 Análisis descriptivo de la dimensión condiciones físicas
- Tabla 12 Análisis descriptivo de la dimensión tecnología de la información y tecnología de la comunicación
- Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión ambiente laboral
- Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión compromiso organizacional
- Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral
- Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión calidad de trabajo
- Tabla 17 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral
- Tabla 18 Resultados de la prueba de normalidad de las variables
- Tabla 19 Resultados de correlación entre el teletrabajo y el desempeño laboral
- Tabla 20 Resultados de correlación entre la planificación del teletrabajo y el desempeño laboral
- Tabla 21 Resultados de correlación entre la organización laboral y el desempeño laboral
- Tabla 22 Resultados de correlación entre las estrategias de condiciones físicas y el desempeño laboral
- Tabla 23 Resultados de correlación entre las tecnologías de la información y tecnologías de comunicación y el desempeño laboral

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 La evolución del teletrabajo
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable teletrabajo
- Figura 3 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión planificación del teletrabajo
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión organización laboral
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión condiciones físicas
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión tecnología de la información y tecnología de la comunicación
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión ambiente laboral
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión compromiso organizacional
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral
- Figura 11 Análisis descriptivo de la dimensión calidad de trabajo
- Figura 12 Análisis porcentual de los resultados de la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral
- Figura 13 Gráfico de dispersión de las variables teletrabajo y desempeño laboral

TELETRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL BANCO PICHINCHA, MIRAFLORES - 2023

XIMENA LICETH PONCE CHUMACERO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue determinar la relación del teletrabajo y el desempeño laboral en los trabajadores del Banco Pichincha S.A. Miraflores, 2023. Debido a la pandemia del COVID-19, el teletrabajo y el desempeño son aspectos primordiales para esta emergencia, asegurando un alto desempeño de los colaboradores con el objetivo de identificar las relaciones que existen entre las variables. Metodológicamente, este trabajo se llevó a cabo por métodos cuantitativos, empleando un estudio descriptivo corte transversal, apoyado en un diseño de estudio descriptivo pertinente. El estudio estuvo conformado por 30 trabajadores del área administración de créditos, a los cuales se les aplicaron dos encuestas de ítems múltiples basados en escalas tipo Likert, utilizando técnicas en juicio para asegurar que se cumpliera con los requisitos técnicos y metodologías adecuadas estándar. El resultado obtenido por el método de correlación Rho de Spearman alcanza 0.826, y el nivel de significación es $0.000 < 0.05$ (indicando bajo), por lo tanto, hay una alta correlación con resultados positivos entre el teletrabajo y el desempeño. Asimismo, encontraron relaciones positivas modestas entre las dimensiones de las variables de teletrabajo planificación del teletrabajo, organización laboral, condiciones físicas y tecnología de la información y la comunicación.

Palabras clave: teletrabajo, desempeño, organización, condiciones físicas

**TELEWORK AND JOB PERFORMANCE IN THE ADMINISTRATIVE AREA OF
BANCO PICHINCHA, MIRAFLORES, 2023**

XIMENA LICETH PONCE CHUMACERO

AUTONOMOUS UNIVERSITY OF PERU

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between teleworking and work performance in the workers of Banco Pichincha S.A. Miraflores, 2023. Due to the COVID-19 pandemic, teleworking and performance are essential aspects for this emergency, ensuring high performance of employees with the aim of identifying the relationships that exist between the variables. Methodologically, this work was carried out by quantitative methods, a descriptive cross-sectional study was used, it was supported by a relevant descriptive study design. The study consisted of (30) workers from the credit administration area, to whom two (2) multiple element surveys based on Likert-type scales were applied, using trial techniques to ensure that the technical and technical requirements were met standard suitable methodologies. The result obtained by Spearman's Rho connection method reaches 0.826, and the significance level is $0.000 < 0.05$ (indicating low), therefore, there is a high connection with positive results between teleworking and performance. Likewise, I found modest positive relationships between the dimensions of the telework variables, telework planning, work organization, physical conditions, and information and communication technology.

Keywords: teleworking, performance, organization, physical conditions

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

Las tecnologías innovadoras y los cambios constantes a la que se enfrentan las organizaciones de diferentes industrias exigen que las empresas se adapten a estos nuevos cambios. En este estudio, desarrollado durante el estado de emergencia sanitaria declarado por el Estado del Perú en el Decreto Supremo N° 008-2020-S.A. de marzo en el 2020 considera como una medida de mitigación del COVID-19, y como una medida especial y temporal para evitar la propagación de este virus el trabajo remoto. Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) también ha declarado la importancia del trabajo desde casa. Ante estas medidas de confinamiento inicial y de emergencia, las organizaciones se enfrentan a la necesidad de integrar los procesos que han desarrollado para el entorno físico en un entorno remoto donde los colaboradores puedan realizar sus funciones sin afectar la planificación actual. En ese sentido, el teletrabajo se convirtió en una modalidad de trabajo a distancia que permite la modernización del país y el desarrollo de sus pueblos. Una de sus ventajas es que los ciudadanos no queden indefensos a la hora de prestar sus servicios y que mejoran su calidad de vida. El teletrabajo se caracteriza como una modalidad de servicio preventivo en las entidades privadas y públicas caracterizadas también por el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) no manteniendo la presencia física en la organización, pero si supervisando el tiempo y la calidad de la realización del trabajo. Por otro lado, es importante mencionar que muchas organizaciones están preocupadas por la falta de personal altamente calificado que pueda contribuir a la modernización del estado en todos los niveles de su desarrollo. Sin embargo, también reciben una serie de ventajas, como el aumento de productividad tanto para la empresa e individualmente, creando un mejor entorno y reducción de tiempos.

La investigación consta de seis capítulos, en el capítulo I se desarrolló el

problema de estudio, en el cual se presenta el contexto y la descripción de la situación problemática, formulación de preguntas, argumentación y valoración, objetivo y limitaciones del estudio. Asimismo, se desarrolló todo lo relacionado con el marco teórico, donde presenta el contexto de estudio nacional e internacional, sustentando el marco teórico de las dos variables, incluyendo los conceptos, componentes y factores que lo rodean. En el capítulo II, se desarrolló la metodología, en la que se presenta el diseño y tipo del estudio, población y muestra, el planteamiento de las hipótesis, así como las variables y su proceso de operacionalización, finalmente, se describe las herramientas para la recolección de información y el análisis estadístico e interpretación de los resultados. En el capítulo III, se interpretó los resultados de la investigación que cubren los aspectos relacionados con los procedimientos y análisis de la información, así como la prueba de hipótesis que se contempla en la investigación. En el capítulo IV, se presentó la discusión de resultados comparando los resultados obtenidos con los que se centraron en otros estudios. Finalmente, en los dos últimos capítulos, se presentaron las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó en el proceso de investigación.

En la actualidad, una de las tendencias que cada vez ha cobrado más relevancia en todo el mundo es el teletrabajo también conocido como trabajo a distancia o trabajo remoto. El teletrabajo es una forma completamente nueva de trabajar de forma remota o virtual y es subjetivamente una modalidad actual en el mercado, es la actividad laboral remunerada que un trabajador lleva a cabo en acuerdo con la entidad para realizar sus actividades rutinarias fuera de la organización, generando nuevos cambios y adaptaciones inesperadas, influyendo de alguna manera en el desempeño laboral. Cuando nos referimos al desempeño laboral nos basamos a la calidad del servicio que realiza un trabajador en una organización,

donde demuestran sus habilidades expertas profesionales e interpersonales y esto repercute de manera directa en los resultados de la empresa, brindando beneficios personales y laborables.

En los últimos años la tecnología ha ido progresando de una forma inesperada brindando variedad de ventajas para las personas como para las empresas. Un claro ejemplo de ello es el teletrabajo que se ha vuelto en una estrategia para el sector laboral debido a la pandemia declarada por el gobierno en el año 2019, obligando a pequeñas y grandes entidades a implementar de manera necesaria el teletrabajo, con la finalidad de seguir con las labores cotidianas sin verse perjudicadas. De esta manera surge el trabajo a distancia que fue idealizado en los Estados Unidos en 1973 debido a la crisis del petróleo, y se implementó nuevamente en 2019 ante la aparición de un virus fatal, China fue agraviada por una crisis del COVID-19, propiciando un impacto en el sector social y el sector organizacional y debido a ello, el 15 de marzo del 2020 cambiaron todos los esquemas. El Perú ha implementado diversas medidas de seguridad con el fin de proteger la salud en los ciudadanos, uno de ellos es la inmovilización social obligada e implementando el trabajo a distancia para las organizaciones. En ese sentido, se evidencia que es una herramienta necesaria para proteger la continuidad operativa, en donde los trabajadores puedan laborar a través de la distancia en el exterior de sus instalaciones. Cuando se trabaja de forma virtual, se contribuye a mejorar los procesos laborales. Por lo tanto, es más que una solución alternativa debido por la crisis y tendencias globales, obteniendo una variedad de beneficios y mejora a los teletrabajadores. Para las empresas, la reducción de los costos y el aumento a la productividad.

A nivel mundial, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) antes de la pandemia en diferentes partes del mundo un 7,9% de los trabajos a nivel

universal se realizaban desde casa, un porcentaje que apenas alcanza a 260 millones de teletrabajadores que ya utilizaban el trabajo virtual. Actualmente, el teletrabajo es empleado en la mayoría de las organizaciones en distintos lugares del mundo desde los años 70 convirtiéndose una pieza primordial y necesaria. La pandemia del coronavirus y la limitación del movimiento por el confinamiento ha cambiado la forma de trabajar en todo el mundo, se ha visto transformaciones sin precedentes en la economía mundial y en el mundo del trabajo, cambiando por completo la forma de trabajar en el mundo entero adaptándose necesariamente a la era digital.

Según Nieves et al. (2022) el 19% de los colaboradores latinoamericanos comenzaron a practicar en sus casas con variedad de propósitos como reducir costos y poder gestionar un mejoramiento del tiempo libre. En este sentido, el trabajo remoto es un concepto cada vez más aceptable en América Latina. Antes de la pandemia, Brasil era el país donde había más trabajadores que laboraban en casa con un aproximado de 12 000 000 de colaboradores, México con 2 6000 000, Argentina con 2 000 000 y Chile con promedio de 500 mil. Ahora bien, teletrabajar en la región hace ver que hay un choque entre dos mundos: el de la tecnología, que permite a muchas personas trabajar de donde sea (siempre que haya conexión a internet) y el de las regulaciones laborales, muchas de ellas conceptualizadas en el siglo XIX, en donde no existía ni se soñaba con las tecnologías que tenemos hoy en día (OIT, 2020).

El trabajo a distancia es uno de los temas más relevante en el contexto de la pandemia, ya que varias organizaciones han solicitado a sus trabajadores que laboren de forma remota. En el año 2020 debido a la pandemia por el COVID-19 se obligó a muchos trabajadores y empresas alrededor del mundo a desarrollar sus actividades de forma remota e instaurar el Home Office. Las organizaciones internacionales, por ejemplo, Twitter y Barclays, han deducido que los ambientes de las oficinas pueden

ser pasado, asimismo, diversas compañías dieron permiso a sus colaboradores ya que no tendrían la necesidad de movilizarse hacia la oficina diariamente y que planifican una política con la finalidad que realicen sus tareas desde el lugar donde una se sienta más cómodo.

Por otro lado, Las instituciones financieras también han optado por ofrecer sus servicios de banca e inversiones aplicando la modalidad de trabajo remoto con un grupo de colaboradores siempre y cuando el desarrollo de sus actividades laborales cumpla sus metas. Aunque la cantidad de personas que teletrabajan a tiempo parcial o a tiempo completo ha ido aumentando gradualmente a lo largo de los años (Eurostat, 2018). Sin duda la pandemia ha acelerado la implementación por parte de los empleadores, de las modalidades de teletrabajo. La pandemia resultó ser una herramienta fundamental para garantizar la continuidad operativa. En circunstancias normales, sus ventajas incluyen reducir el tiempo de desplazarse, la probabilidad que los colaboradores se concentren en sus responsabilidades a distancia de la distracción de la oficina y la oportunidad de tener un mejor equilibrio en el trabajo y profesionalmente. El teletrabajo permite a los colaboradores tener un horario más manejable y la independencia de trabajar fuera de las oficinas.

Como se indica el teletrabajo, recientemente se ha convertido en un elemento primordial para la continuidad de la producción y la economía en todo el universo ante la pandemia manifestada por el coronavirus. Dado este escenario, muchas entidades se ven exigidas a usar esta ruta en su proceso; Sin embargo, es imprescindible evaluar el comportamiento de los trabajadores para averiguar si hay componentes que afectan en el desempeño del trabajo, de modo que los objetivos de la organización donde trabajan pudrían fallar.

Dado que algunos países empiezan a ingresar a la siguiente etapa de

respuesta a la pandemia, los colaboradores se preparan para el retorno de los trabajadores a las oficinas, comercios y fábricas. Sin embargo, la reapertura de los lugares de trabajo y la economía no será estática; puede ser sometido a los retrocesos causados por otro virus que no ocurrirá en un solo día. La Organización Mundial de la Salud (OMS) emitió un mensaje sin ambigüedad en el que se señalaban los riesgos de regresar al lugar de trabajo de forma precipitada, ya que el levantamiento prematuro de las medidas de distanciamiento físico podría generar un rebrote incontrolado de la transmisión de la COVID-19 y una segunda oleada amplificadas de casos (OMS, 2020).

De acuerdo con las investigaciones y las encuestas preliminares, un porcentaje muy alto de colaboradores pretenden teletrabajar con mayor frecuencia, inclusive después de que se hayan levantado las restricciones en cuanto a la distancia física. Asimismo, algunos colaboradores se han percatado de que sus servicios pueden laborarse fuera de las instalaciones de oficina, además tienden a sentirse más cómodos con la tecnología. Varios dirigentes que antes se oponían a que sus equipos laboraran desde casa han experimentado que esto se puede lograr con éxito y apoyan a los trabajadores virtuales con más frecuencia. Por ejemplo, según un estudio sobre 1000 propietarios y responsables de PYME en 19 ciudades del Reino Unido, casi una de cada tres PYME (29%) tiene previsto aumentar el trabajo flexible después de la pandemia (Smith, 2020).

En el contexto nacional Yarnold (2021) explica que en el Perú el teletrabajo fue planteado en el año 2012 solo para las personas que padecían de algún tipo de discapacidad o limitación física o mental. De modo que, el teletrabajo se presenta como alternativa ideal para las personas con discapacidad, anulando diversos obstáculos físicos, sosteniendo como beneficio mayor la comodidad para el

teletrabajo y disminución de ausencia y los peligros en el trabajo.

Frente al cambio generado por la pandemia del COVID-19, el 98% de las compañías en Perú hicieron teletrabajo y el 89% programa continuar con esta nueva modalidad del trabajo virtual, aun después de levantar las restricciones de desplazamiento. Es importante resaltar que el teletrabajo encontró en la pandemia una oportunidad que era necesaria aplicarla no solo en Perú, sino a nivel global.

Según el decreto de emergencia N° 026-2020, las organizaciones públicas y privadas implementan el teletrabajo. En este decreto, se establece el procedimiento y medidas requeridas frente al coronavirus, y aprueba temporalmente la manera de implementar el trabajo a distancia, de esta forma los trabajadores proporcionan servicios teniendo en cuenta el aislamiento social relevante.

En cuestión del ámbito local, la entidad financiera del Banco Pichincha es la mayor entidad privada de Ecuador desde 1906 en el negocio del mercado. En el Perú, la entidad se constituye como banco comercial desde 1986 manteniendo el nombre de Banco Financiero, posteriormente a ello la entidad cuenta con una sede en Lima y una red de 79 oficinas, 40 ubicadas en la zona metropolitana de la capital peruana y alrededor de 2117 trabajadores en el año 2019. Por otro lado, en vista de la situación la entidad financiera se enfrenta igual que todas las empresas del Perú y del mundo, debido la crisis originada por el COVID-19 en donde se han otorgado las medidas para controlar la expansión del virus implementando el teletrabajo. Al no tener la experiencia y condiciones técnicas e informáticas adecuadas los trabajadores del área administrativa de la entidad financiera podrían perjudicar el desempeño de sus labores en el banco en relación con la producción. Por esta razón, es importante medir el desempeño laboral, no solo por una mala gestión que puede perjudicar a la organización, sino por una buena gestión que puede acrecentar la motivación y llevar

a cabo el cumplimiento de las metas finales. Respecto a la organización del trabajo, la falta de organización es una dificultad importante para aquellos que trabajan de forma remota, principalmente en el área de trabajo. Si trabajas en casa, puede ser difícil tener un ambiente específicamente para el trabajo. Con el tiempo esa dificultad puede confundir los horarios establecidos con las tareas de casa. En cuanto a las condiciones físicas, si los trabajadores no tienen un buen lugar o espacio para desarrollar sus horas de trabajo dentro del hogar, tiende a ser un problema sumamente importante, ya que debería contar con un lugar amplio y buena cobertura de internet para evitar inconvenientes futuros. Teniendo en cuenta a las TIC, a veces el teletrabajador tiende a tener ciertas dudas sobre el proyecto asignado o quizás desee algunas sugerencias, que a través de la distancia es más difícil poder obtener una información instantánea. En cuanto al ambiente laboral, la tarea en casa puede traer consigo distracciones que afectan a la productividad. Un ambiente cómodo en el hogar no quiere decir que no tenga distracciones variadas y las actividades divertidas como mirar la televisión, hablar con amigos u otros problemas familiares que resultan ser distracción, pueden afectar el ritmo y la cantidad de trabajo realizado.

Otro punto es el compromiso organizacional que tolera lograr los objetivos corporativos, debido a la crisis sanitaria y la implementación del teletrabajo los colaboradores al no mantener una buena comunicación física tienden a abstenerse al compromiso de sus objetivos y por lo tanto perjudican a la organización. Respecto a la satisfacción laboral, al mantener relaciones con tus compañeros de trabajo es quizás el componente más relevante para mantener las oportunidades profesionales. Sin embargo, las posibilidades de desarrollar esas conexiones en esta actualidad pueden verse afectadas si solo se interactúa mediante las redes sociales, en reuniones a través de Zoom. Por último, la calidad del trabajo, la acumulación de las

tareas está estrechamente relacionada con la falta de organización del tiempo. Tal vez, al trabajar desde casa, asuman más actividades de las que realmente logran hacer, lo que resulta el retraso de entrega en la fecha límite establecida.

Por lo cual se pretende demostrar que a pesar de las posibles desventajas que existe en la nueva modalidad del teletrabajo, en un futuro, tanto las empresas privadas o las empresas públicas tienden a considerar la posibilidad de que una mayor parte de su fuerza laboral pueda trabajar a distancia, después de la pandemia no solo los colaboradores tienen en mente la posibilidad de ampliar las modalidades de teletrabajo, teniendo en cuenta la opinión también de los clientes y usuarios que están dispuestos a aceptar que los servicios que requieren sean de forma remota y de esta manera poder evitar posibles contagios a futuros, teniendo una manera más flexible de poder resolver sus dudas y cumpliendo todas sus necesidades.

El problema general de investigación es ¿Qué relación existe entre el teletrabajo y el desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores - 2023? Asimismo, los problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre la planificación del teletrabajo y el desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores - 2023?, ¿Qué relación existe entre la organización laboral y el desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores - 2023?, ¿Qué relación existe entre las condiciones físicas y el desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores - 2023? y ¿Qué relación existe entre la tecnología de la información y comunicación y el desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores - 2023?

Este estudio se ha convertido en un factor importante tanto para los colaboradores como para las empresas y la sociedad, siendo además una gran alternativa de ayuda para los ciudadanos, teniendo como propósito proteger la

integridad física debido a la situación que estamos atravesando, el teletrabajo posee diversos beneficios que hace posible que puedan seguir avanzando con sus labores en las organizaciones produciendo además ganancia en la reducción de sus costos aumentando la productividad. De esta manera se permite a los trabajadores teletrabajar productivamente desde cualquier sitio como si estuvieran en la organización, obteniendo beneficios en la transigencia de los horarios y cercanía entre la vida familiar y social, generando beneficios en el medio ambiente debido al haber menor movilidad de coche y de transporte ciudadano, produciendo menos accidentes de tránsito. La investigación es necesaria para el banco debido a esta nueva modalidad de trabajo a distancia poco experimentada e implementada de una forma forzosa, siendo algo nuevo y de poca experiencia para los colaboradores, por lo tanto, se forma una serie de incógnitas sobre esta nueva forma de laborar en el área administrativa. Respecto a la justificación teórica, el objetivo del estudio fue brindar información actualizada y específica sobre las dos variables utilizando las teorías de teletrabajo a distancia y desempeño en estudio, lo que implica la aplicación de estas teorías y posterior producción de resultados que permite la adquisición de conocimiento y contribución a la literatura para otros investigadores en estos campos. De igual forma, el mencionado estudio toma en cuenta las teorías de Cardozo y Bulcourf (2020) y Montejo (2001). Respecto a la justificación práctica, debido a la contribución de este estudio, se da importancia a las variables de investigación; el trabajo remoto y la productividad es un tema importante para las organizaciones en la actualidad, por lo cual estos conocimientos se aplican durante el desarrollo organizacional en el área administrativa para hacer más eficiente la organización al momento de analizar los resultados que obtiene durante la pandemia, para así realizar recomendaciones que mejorarán el rendimiento del personal administrativo en esta

nueva forma de trabajo y así generar más rentabilidad en la organización. respecto a la justificación metodológica, en este estudio se utilizaron dos cuestionarios para identificar las variables de investigación como el teletrabajo y el desempeño laboral. Ambas herramientas han pasado por procesos han sido elaborados y expuestos los criterios de validez y fiabilidad, cumpliendo de esta forma con todos los requisitos de ambos instrumentos.

El objetivo general de este estudio consiste en establecer la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores - 2023. Asimismo, los objetivos específicos consisten en establecer la relación entre la planificación del teletrabajo y el desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores – 2023, establecer la relación entre la organización laboral y el desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores – 2023, establecer la relación entre las condiciones físicas y el desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores – 2023 y establecer la relación entre la tecnología de la información y la tecnología de la comunicación y el desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores - 2023.

En cuanto a las limitaciones es preciso mencionar que existió escasez de antecedentes que relacione las variables del estudio. Asimismo, existió información insuficiente sobre las dos variables, especialmente sobre el teletrabajo, debido a que se encontró poca información en las diferentes fuentes que brindan diversas definiciones. Finalmente, debido a la distancia social obligatoria surgió una limitación institucional, de esta manera salvando la salud de las personas durante el COVID-19, tener acceso a los libros de la biblioteca nacional se hace difícil y complicado o también se visto que el acceso de las universidades es para solo sus estudiantes.

Los antecedentes internacionales revisados y considerados en el estudio son los desarrollados por Peralta et al. (2020) en su artículo titulado “El impacto del teletrabajo y la administración de empresas”, que tuvo como objetivo referenciar distintas fuentes que expliquen de manera general, cómo se concibe el impacto del teletrabajo en el contexto de la administración. Dentro de los resultados destaca dentro del impacto que puede producir el teletrabajo algunas ventajas tales como menor necesidad de infraestructura, menores gastos, ya que el trabajador asume ciertos gastos, menos recursos en el control, horarios y demás de los trabajadores, mejor aprovechamiento de los puestos de trabajo, menor absentismo, menor conflicto entre trabajadores, entre los principales. El resultado obtenido ha demostrado que el trabajo remoto es una actividad que crece día a día a nivel global a la par con los progresos tecnológicos en respuesta a la globalización, permitiendo a la administración empresarial agilizar sus procesos y aumentar las ganancias como pauta general para las organizaciones. En cuanto al impacto de este tipo de trabajo, se puede decir que, considerando los factores clave de la implementación como, por ejemplo: las personas, las tecnologías y las leyes, trabajar de forma remota puede ser beneficioso tanto para la empresa como para sus trabajadores de manera independiente. Haciendo referencia al artículo anterior, se puede decir que existe una base óptima para desarrollar este tipo de trabajo, pueden transmitir una imagen pionera, moderna y son considerados como visionarios debido a que les brindan a los colaboradores la oportunidad de trabajar desde casa. o en cualquier otro lugar, rompiendo los moldes tradicionales y brindando a los trabajadores remotos más confianza organizacional y un sentido de pertenencia, lo que lleva a procesos administrativos más eficientes y efectivos.

Anghel et al. (2020) en su artículo “El teletrabajo en España”, publicado con el

objetivo de implementar el uso del teletrabajo e informar los beneficios que conllevan. El análisis realizado en este artículo encontró que el teletrabajo es más común entre los trabajadores por cuenta propia, las pequeñas empresas y los profesionales calificados. Por otro lado, sigue siendo el método de trabajo utilizado en algunas áreas de actividad que podrían beneficiarse de los nuevos avances tecnológicos, como la manufactura, la administración, el transporte y almacenamiento, las actividades administrativas y el comercio, entre otros servicios. Teniendo en cuenta los diferentes tipos de trabajadores y las características de la actividad laboral, el trabajo remoto es más común entre las personas de 35 años y más y los trabajadores con títulos universitarios. Tras analizar las características esenciales de cada puesto de trabajo, se estima que el 30% de los colaboradores pueden teletrabajar al menos ocasionalmente, y todavía hay mucho margen de mejora en la utilización de este tipo de trabajo. Basándonos en los conocimientos proporcionados en este artículo, hemos descubierto que no hay mucha diferencia entre las comunidades autónomas en cuanto a la probabilidad de aumentar la proporción de colaboradores que trabajan desde casa y, en general, hay mucho margen de mejora. En cualquier caso, es probable que estas regiones experimenten los mayores aumentos en la proporción de teletrabajadores.

Gutiérrez y Solano (2020) en su artículo “Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la Pandemia del COVID-19”, desarrollado con el objetivo de analizar el impacto de la motivación en el desempeño del teletrabajo en entorno a la pandemia ha sido en términos generales positivo en la mayoría de los aspectos estudiados, con el fin de un cambio abrupto en la realización de sus labores. A través de este artículo se refleja que es posible determinar el impacto de la motivación y desempeño de los teletrabajadores en contexto de la pandemia del COVID-19,

respondiendo así a la pregunta de investigación planteada. Además, se encontró que, si bien las personas aún no están preparadas para teletrabajar, su capacidad de adaptación a la crisis provocada por la pandemia es positiva: más del 85% de las personas califican la experiencia como positiva o muy activa y 6 de cada 10 personas reportaron un aumento en su productividad, posiblemente debido a estas condiciones favorables, como ir a trabajar, tener una alimentación más saludable, pasar tiempo con la familia y tener más tiempo. No cabe duda que la pandemia del COVID-19, como muchas otras emergencias naturales, ha tomado por sorpresa a todos, incluidos trabajadores y empresas, por lo que este estudio es un aporte valioso en la actualidad, como fuente de información y análisis para tomar en cuenta decisiones con relación al trabajo a distancia. , ya que tiene como objetivo mejorar los métodos de trabajo existentes y servir de base para futuros estudios relacionados con los temas analizados: motivación, desempeño laboral y trabajo remoto.

Pinto y Suárez (2021) en su tesis *Estudio para determinar los efectos causados por la implementación del uso tecnologías de la información y las comunicaciones en el desempeño laboral en el Banco Davivienda de la ciudad de Tunja*, desarrollado con el propósito de establecer los efectos provocados por la implementación de las TICs en el desempeño laboral en el banco. El diseño fue no experimental y se consideró una muestra de 60 usuarios. En sus conclusiones se muestra que la ejecución de las TIC en el banco ha sido de gran soporte en la organización y a sus trabajadores, mostrando un aumento significativo de mejorar operativamente y resaltar la satisfacción de las necesidades. La productividad de los trabajadores se ha reflejado en la tecnología, cuyo principal objetivo es la sistematización de procesos. En línea con los hallazgos, este estudio recomienda incorporar las TIC en los procesos implementados en una institución financiera para mejorar las operaciones de las

empresas y aumentar la necesidad y lealtad en los clientes, este es un tema importante. tal transición, haciendo que el proceso sea imparabile. Haciendo referencia al punto anterior, se puede decir que el uso de las TIC en el ámbito laboral es importante y necesario, ya que, genera un impacto positivo en el sector económico. Por lo tanto, se considera esta tesis como una contribución útil al estudio del teletrabajo mutable, porque se pueden lograr impactos positivos al introducir las TIC.

Álvarez (2021) señala en su estudio "Impacto del trabajo en casa en la gestión del desempeño laboral durante la pandemia por COVID-19", realizada con el objetivo de identificar y analizar los aspectos que influyen en la gestión del desempeño cuando se trabaja desde casa en el contexto del distanciamiento social obligatorio y la incertidumbre inducida por el virus. El diseño es no experimental, se utilizaron métodos cuantitativos y la muestra estuvo conformada por 50 socios comerciales. El estudio realizado muestra que el teletrabajo tiene muchos aspectos para usar y promover el desempeño laboral en comparación con aquellos que no interactúan con este nuevo método, esta es una gran ventaja para las empresas de seguir fomentando muy buenas tareas ante su eficiencia y eficacia, manteniendo el proceso de utilizar herramientas tecnológicas y trabajar lejos, sin ignorar el medio ambiente, generando una buena la calidad de la vida humana. La eficiencia del desempeño laboral debe basarse en la evaluación de retroalimentación, en el plan de talento humano, el desarrollo profesional y la participación de la organización. La estrategia de la industria finalmente ha logrado gracias a los esfuerzos personales y colectivos, ampliando los derechos y habilidades de los colaboradores responsables y guiándolos para lograr sus objetivos. En base en los resultados del estudio, se encontró entre las variables de estudio que, si existe relación entre las variables del trabajo a distancia y el desempeño, lo cual es un factor positivo que, a su vez, toma

en cuenta y cuestiona las necesidades reales de las organizaciones para continuar trabajando directa o permanentemente. seguir trabajando desde casa después de que se establezca la emergencia sanitaria mundial.

En cuanto a los antecedentes nacionales se consideró a Chuco et al. (2021) en su artículo "El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del COVID-19", presentada con el objetivo de determinar cómo el trabajo impacta de forma remota en la actividad profesional de los directivos de la empresa. El método utilizado es el diseño no experimental y la muestra seleccionada incluye 40 trabajadores. En sus conclusiones se indica que la nueva pandemia ha cambiado el entorno laboral, trasladando las actividades laborales a sus hogares y trabajando de forma remota, obligando a los colaboradores a trabajar desde casa por más tiempo. En tales condiciones, la eficiencia laboral de estos trabajadores se reduce significativamente. Por lo tanto, se puede concluir que el aumento de la carga de trabajo diaria combinado con la incertidumbre sobre la situación laboral puede afectar negativamente la productividad del trabajador. Otro punto indispensable es la forma de comunicación que tienen los trabajadores en las diferentes áreas para lograr los objetivos. Por lo tanto, es caso no se desarrolle una comunicación efectiva entre los colaboradores de todas las áreas de la empresa, la productividad se verá afectada. El aporte de este artículo es explorar las condiciones que enfrentan los trabajadores de las empresas para las que laboran ante esta nueva forma de trabajo. Entre las actividades que deben tenerse en cuenta para reducir el impacto negativo de este tipo de trabajo se encuentran los seminarios o charlas sobre conciliación laboral y familiar, así como el asesoramiento de terapeutas, que pueden ser una ayuda importante para mejorar la salud. de los trabajadores.

Quaglia y Gutiérrez (2020) en su tesis *Teletrabajo direccionado al desempeño*

laboral, tuvo como objetivo diagnosticar el teletrabajo direccionado al desempeño laboral en empresas del Perú. Los resultados indican que la nueva tendencia de trabajo impulsada por métodos del trabajo remoto, que se ha convertido a su vez en una herramienta para aumentar la flexibilidad del flujo de trabajo, programar y crear un espacio apropiado para desarrollar tareas y actividades laborales, donde la mayoría de las empresas en Europa se han desplegado con éxito. La implementación del teletrabajo desde un punto de vista teórico muestra varios procesos que necesitan identificar necesidades, calcular recursos, conocer aspectos legales y de seguridad, establecer protocolos de teletrabajo, medir el rendimiento y ajustar la tecnología. Aunque existen algunas limitaciones relacionadas con la falta de conocimiento, el miedo al cambio, la falta de trabajo de compromiso y especialmente las tendencias relacionadas con la inversión y su aplicación en las empresas principalmente en el área de trabajo. Se mantiene una relación directa en el trabajo virtual y el desempeño, porque la herramienta para el teletrabajo proporciona una gama de características que contribuyen a los objetivos y metas, asegurando el rendimiento necesario. Basado en la flexibilidad y especialmente al desarrollo de sus tareas y actividades en un espacio físico, afuera de la empresa, teniendo en cuenta el soporte del control de las responsabilidades, que muestra nuevas tendencias que han contribuido al uso de este método.

Fernández (2021) en su artículo “Influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov-2”, desarrollado con el objetivo de determinar de qué manera el trabajo remoto afecta a la actividad laboral los trabajadores en la empresa. El método se utilizó el diseño no experimental y la muestra seleccionada incluye 40 trabajadores. De acuerdo con los resultados de los coeficientes de

correlación de las dos variables, se concluye que el teletrabajo puede afectar las habilidades y competencia de los colaboradores. Se concluyó que al desarrollar o implementar más el teletrabajo, la productividad y el rendimiento laboral serán mayores. Otro aspecto necesario de la información alcanzada durante la investigación es la afirmación de que la apariencia del teletrabajador tiene poco efecto en el desempeño, lo que significa que valora su trabajo mucho más que los recursos económicos que le la organización brinda. El contenido del artículo muestra que los trabajadores están tratando de ejecutar sus tareas por más difícil que sea la situación de la pandemia, ya que hay poco impacto entre las funciones de los trabajadores y la capacidad para hacer su trabajo.

Concha y López (2020) en su tesis *Teletrabajo y desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura - 2020*, desarrollado con el propósito de determinar la relación entre teletrabajo y desempeño laboral en Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura. Se aplicó un diseño no experimental y la muestra seleccionada está compuesta por 198 colaboradores. En sus resultados se indica que las circunstancias del trabajo están en gran medida relacionadas con el desempeño personal y laboral. De esta manera, la infraestructura de la empresa, incluyendo servicios básicos, como las condiciones de trabajo y relaciones interpersonales, esenciales para incrementar el desempeño y especialmente para incrementar el desempeño personal. Existe una amplia evidencia de que la forma en la que se trabaja de manera remota está significativamente relacionada con la productividad de los trabajadores, tanto en términos de desempeño grupal como individual. En ese contexto, cabe mencionar el seguimiento del trabajo a distancia, la retroalimentación de los superiores y el cumplimiento de la jornada laboral diaria. El trabajo remoto implica mucho desempeño individual y de equipo, por

lo que la organización proporciona los medios físicos y tecnológicos para realizar el trabajo, así como buenas condiciones de trabajo y supervisión, la eficiencia del trabajo mejorará considerablemente de forma positiva.

Rojas (2021) en su tesis *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020*, presentada con el objetivo de identificar las relaciones existenciales entre la relación de la gestión del teletrabajo y el desempeño de los colaboradores de la Biblioteca Nacional. El diseño es no experimental y la muestra de estudio está conformado por 60 servidores que realizan trabajo remoto. En sus conclusiones se indican que las variables se relacionan positiva y moderadamente con un alto porcentaje de desempeño laboral. Según la hipótesis específica de la investigación, el espacio, el uso de las TIC y la organización laboral está positivamente correlacionado con el desempeño laboral. El aporte de las variables de desempeño laboral y teletrabajo, arrojan resultados esenciales para la organización y otras instituciones, en beneficio del personal y las entidades.

En relación con el desarrollo de las bases teóricas, se consideró en primer término la variable teletrabajo que se denomina también como “trabajo remoto”, “tele desplazamiento”, “trabajo a domicilio”, “trabajo a distancia”, “trabajo virtual”, etc. en cuanto a su definición Messenger y Gschwind (2016) especifican el teletrabajo como: “Es el uso de las tecnologías de la información y comunicación, como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y / o computadoras de escritorio, para realizar el trabajo desde fuera de las instalaciones del empleador” (p. 2). Anteriormente, el trabajo remoto se asociaba con profesiones relacionadas con nuevas tecnologías, pero en la actualidad es una tendencia moderna de teletrabajo explorado a otras profesiones, puestos con solo utilizar la tecnología. Debido a la pandemia el teletrabajo tiene un gran impacto en la vida de las personas en todo el

mundo.

En la misma línea, Barbosa (2013) sostiene:

La mayoría de las personas entiende por teletrabajo como trabajo a distancia, las tecnologías de información y comunicación permiten que los teletrabajadores puedan realizar sus actividades y colaborar con otras personas desde sus hogares o desde cualquier sitio del mundo, sin la necesidad de concurrir diariamente al tradicional lugar de trabajo. (p. 13)

El teletrabajo incluye trabajar de forma remota desde casa u otra ubicación remota. Las responsabilidades de trabajar de forma remota son iguales que físicamente, con las responsabilidades, logros. Incluso la relación entre los usuarios se mantiene en los mismos términos que en el entorno en oficina.

Desde otra perspectiva, Bellido (2006) afirma que: “Actualmente el teletrabajo se refiere al concepto más amplio de trabajar con personas en distintos lugares del mundo, usando las tecnologías de la información y comunicaciones indispensablemente” (p. 143).

El trabajo a distancia es una forma de organización del trabajo que a menudo con las aplicaciones de las tecnologías para realizar adecuadamente el trabajo a distancia, y los avances recientes en esta área pueden contribuir al desarrollo del trabajo a distancia como una organización de las actividades.

Respecto a la importancia del teletrabajo, Messenger y Gschwind (2016) explican que el trabajo remoto incluye la reducción del tiempo de desplazamiento, la posibilidad de que los colaboradores se centren en sus tareas lejos de las distracciones de las organizaciones y una oportunidad para lograr un mayor equilibrio entre la vida laboral y profesional. La oportunidad del trabajo remoto, asociado a la fuerza mayor y al aislamiento social, ha hecho posible que la mayoría de las empresas

desplieguen de forma rápida y flexible nuevos sistemas digitales, cada vez más modernos y eficientes, lo cual se adopta en las empresas una nueva cultura organizacional en la que la flexibilidad laboral es una característica clave de grandes ventajas. Las medidas parecen ser temporales; no obstante, es seguro decir que las organizaciones que aún no puedan adaptarse durante este período tendrán que hacer cambios similares en el futuro cercano para competir en un mercado donde el trabajo remoto se ha convertido en una realidad primordial.

Uno de los aspectos clave del trabajo a distancia es el crecimiento de la organización; participación del personal en el trabajo de equipo, lo que mejorará la comunicación y la eficiencia de la productividad de las empresas. De esta manera, la cultura de la entidad se fortalecerá y estará lista para cualquier otra contingencia en cualquier momento. Los aspectos principales del teletrabajo debido al crecimiento orgánico de la organización, la participación laboral, lo que hará mejor gestión en la comunicación y eficiencia empresarial. De esta forma, se fortalece la cultura y estará lista para cualquier momento. Sin embargo, el éxito del modelo depende de su adecuada implementación y de la disposición de cada organización para adoptarlo. Como resultado, es cada vez más importante contar con la tecnología y la planificación de implementación adecuadas.

Los beneficios del teletrabajo son diversos, en ese sentido, es de suma importancia que las organizaciones y los trabajadores sepan de qué manera se están beneficiando. Alles (2015) ha indicado las siguientes ventajas, entre las cuales tenemos la mayor flexibilidad y movilidad, una mayor productividad, mayores oportunidades laborales, mayor conciliación de la vida familiar y laboral, mayor integración a personas con discapacidad, menor estrés, se trabaja mejor e incluso se puede salir antes del trabajo y produce mayor tranquilidad.

Como parte de este estudio, se consideraron varias teorías relacionadas con la variable del teletrabajo, en ese sentido se informa que la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR, 2020) explica:

El trabajo remoto (TR) es la prestación de servicios sujeto a subordinación, con la presencia física de los colaboradores en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que el centro de labores lo permita.
(p. 7)

El teletrabajo es una modalidad moderna de trabajo a distancia, que en el Perú se encuentra reglamentada por la Ley N° 30036 desde mayo del 2020, se denomina trabajo a distancia a la continuación de las actividades en instituciones públicas, causada por la pandemia del COVID-19.

El teletrabajo fue idealizado por el físico Jack Nilles, en los Estados Unidos de Norteamérica, para indicar que el trabajo puede implementarse fuera de la oficina utilizando principalmente las telecomunicaciones, sin la utilización de las computadoras (Nilles, 1988).

El teletrabajo en la década aproximadamente de los años 70 del siglo pasado fue una respuesta para reducir los costos de la congestión del tráfico en el desplazamiento hacia las oficinas, el consumo de energía por la crisis del petróleo, la contaminación del aire y del transporte (OIT, 2020).

Figura 1

La evolución del teletrabajo



Nota. Messenger y Gschwind, 2016, p. 4

Las dimensiones del teletrabajo son las que se explican en los siguientes párrafos:

La planificación laboral. Chiavenato (2000) explica: “La planificación surgió como la primera función administrativa porque era el fundamento de otras funciones, es determinar de antemano lo que se debe lograr y lo que se debe hacer. para lograrlos” (p. 143). Entonces se puede mencionar que la planificación es la primera función administrativa porque subyace a las demás funciones. Por otro lado, Koontz y Weihrich (1999) definen: “La planificación es un procedimiento que implica la selección de tareas, metas y actividades para lograr los objetivos” (p. 122). En ese sentido, la planificación es fundamental en el trabajo de un directivo, porque le permite alcanzar sus objetivos. Planear significa crear una herramienta valiosa, una herramienta que nos ayude a lograr los resultados que queremos.

La organización laboral. Messenger y Gschwind (2016) indican: “La organización del trabajo en la actualidad se da en diversas formas y lugares de

trabajo, manteniendo el mismo objetivo de las organizaciones debido a la relación con el teletrabajo” (p. 10). Cuando nos referimos a la organización del teletrabajo nos referimos al proceso de toma de decisiones que eligen las empresas al realizar actividades del desempeño relacionadas con la creación de sus servicios o productos. García (2013) sostiene: “El trabajo posibilita la participación y comunicación de los colaboradores y la organización facilita las vías de participación, con el propósito de conseguir los objetivos laborales, manteniendo de esta manera una mayor responsabilidad y por tanto una mayor satisfacción” (p. 43). En este sentido, son más productivos porque priorizan las actividades de más relevancia en la organización, minimizando el tiempo para que sean claros y precisos los objetivos.

Las condiciones físicas. En lo que se refiere a la ubicación, Messenger y Gschwind (2016) explica: “Las computadoras personales y los teléfonos iniciaron la reubicación de una parte del trabajo de oficina tradicional lejos de las instalaciones del colaborador y más cerca sus hogares o cualquier lugar donde pudieran o tuvieran que trabajar” (p. 3). La ubicación permite entender que es posible hacer crecer un negocio en cualquier lugar utilizando herramientas y oportunidades la tecnología ofrece. Barbosa (2013) señala: “Es indispensable que quien opta por el teletrabajo tenga un lugar en específico para realizar sus actividades, por lo cual se recomienda localizaciones espaciales, sin ruidos molestos y poco transitados” (p. 20). El teletrabajo se convirtió en una nueva necesidad laboral, con más organizaciones en diferentes partes del mundo eligiendo esta nueva forma de trabajo. Para ello, es importante que el lugar de trabajo sea compatible en el ámbito personal, los horarios laborales, la autonomía y decisiones.

Las tecnologías de información y comunicación (TIC). Messenger y Gschwind (2016) manifiestan: “La implementación de las TIC y el teletrabajo se enfrentan a un

entorno tecnológico en rápida evolución, cambiando nuestro estilo de trabajo y de esta manera permitiendo trabajar fuera de las instalaciones” (p. 7). Las TIC son aplicaciones de computadoras y equipos informáticos para guardar, transmitir, recuperar y procesar bases, más comúnmente utilizados en el contexto de una organización. En ese sentido, Messenger y Gschwind (2016) denotan: “El enfoque principal radica en el uso de las telecomunicaciones para la reducción del tiempo, que fue y sigue siendo un problema importante” (p. 4). Esto quiere decir que el uso de las TIC utiliza un conjunto de medios y también métodos para recopilar, procesar y transmitir información con el fin de obtener información de nueva calidad. La tecnología está asociada a los conocimientos, métodos y equipos de los cuales posibilitan aplicaciones de conocimiento científico. Por otro lado, al comunicarnos transmitimos información al emisor y al receptor utilizando el mismo código. Entonces podemos hablar de un conjunto de unidades y conocimiento de la capacidad de procesar, transferir y almacenar datos y al mismo tiempo ayudar a desarrollar la comunicación entre las personas.

En relación con las bases teóricas del desempeño laboral, se puede mencionar que es uno de los mayores retos a los que se enfrentan las organizaciones en la actualidad es la disponibilidad de personal cualificado que, a través de sus competencias, habilidades, actitudes y conocimientos, pueda contribuir activamente a la ejecución de metas estratégicas de la organización, impulsándolos y motivándolos. De esta forma, la evaluación del desempeño se convierte en una importante herramienta de gestión, sirviendo como motor de crecimiento laboral y personal, permitiéndoles señalar las fortalezas como también las debilidades de su equipo de trabajo, con la intención de incrementar su aprovechamiento.

El desempeño está relacionado con el actuar de los colaboradores en función

a sus actividades que desarrollan el lugar de labor, en relación con los procedimientos, a estas actividades se le llama desempeño, el lugar de comportamiento que tienen ante el trabajo.

En ese sentido, Chiavenato (2000) define:

Es el comportamiento o los medios instrumentales con los que pretende ponerlo en práctica. También se define que el desempeño es una evaluación sistemática de la actitud de cada individuo hacia las actividades que realiza, como metas, resultados y potencial de crecimiento. (p. 245)

A partir de las potencialidades y los talentos que tiene un individuo, que lo ejercita en una actividad en particular tenga estas cualidades técnicas o no, lleva a cabo un comportamiento favorable o desfavorable, atendiendo a parámetros que se establecen para poder hacer las valoraciones que determine lo que se llama desempeño; parafraseando las ideas de Stoner (1996) el desempeño laboral refiere a la ejecución de las funciones que le han sido otorgado a un colaborador integrante de un equipo de trabajo, con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas que han sido programadas previamente por la empresa.

Atendiendo a los intereses de Alles (2015) el desempeño laboral como un componente esencial dentro de los procesos organizacionales está focalizado en medir y valorar las acciones que ejecutan los colaboradores en el marco de las funciones, actividades y tareas que efectúa en el quehacer cotidiano diario para determinar las características, comportamientos y desempeño per se, a los efectos de situar la capacidad de respuesta que tienen ante una situación particular, valorando así, el liderazgo, la creatividad, iniciativa, pensamiento crítico, responsabilidad, compromiso, confiabilidad y otros elementos afines.

La principal importancia de la evaluación de desempeño en los trabajadores

de una organización es determinar el valor del trabajo que han realizado los trabajadores en la empresa, también es útil para medir qué tan competitiva es la organización, ya que si el equipo trabaja de manera efectiva pueden lograr sus objetivos personales y económicos. Por otro lado, es importante que la evaluación del desempeño se planee en detalle, brindando seguimiento y viabilidad en la mejora continua, ya que, de esta forma, trae múltiples beneficios a corto y largo para el trabajador y la organización.

Además de determinar a profundidad la evaluación del desempeño, se mostrará los siguientes puntos importantes del desempeño para el personal y la organización:

- Realizar un seguimiento del progreso y finalización de las tareas grupales e individuales de cada colaborador, correspondiendo así a las metas trazadas de la empresa.
- Evaluar el valor de lo que cada trabajador aporta a la organización.
- Medir el desempeño de los trabajadores y facilitar recompensas e incentivos para lograr una gestión más productiva.
- Brindar retroalimentación objetiva y de alta calidad para alentar a los trabajadores a mejorar continuamente sus habilidades y actitudes.
- Obtener información para decisiones organizacionales y responsabilidades superiores.

Respecto a la importancia del desempeño laboral, Alles (2015) sostiene:

El análisis de desempeño laboral es una herramienta para administrar, dirigir y monitorear al personal. Sus objetivos incluyen el desarrollo de manera personal y de forma profesional de los trabajadores, haciendo énfasis en la mejora continua del desempeño organizacional y el correcto uso de los recursos

humanos. Por otro lado, tiende puentes sobre las personas responsables y sus trabajadores, el entendimiento mutuo y el diálogo pleno sobre lo que se espera de las personas y cómo cumplir esas expectativas para lograr tener una organización exitosa. (p. 262)

El desempeño del trabajador es un elemento clave que comunica el comportamiento del teletrabajador en términos de productividad de los colaboradores junto con su rendimiento al medir las funciones realizadas en el tiempo, tanto cualitativa como cuantitativamente, permite adoptar estrategias de mejora para el desempeño.

Uno de los beneficios de las evaluaciones de desempeño para los colaboradores es la mayor motivación ya que esto aumenta su seguridad al conocer los comportamientos y desempeños que son valiosos para la organización, así mismo mejoran la comunicación con superiores, subordinados y compañeros.

Algunos beneficios que se pueden lograr en términos organizacionales, que son vinculantes con la evaluación del desempeño es brindar a los colaboradores la oportunidad de verificar su desempeño, planificando carreras para el personal y otorga al líder identificar las fortalezas y debilidades del desempeño de un trabajador, estableciendo un programa específico para ayudar a los integrantes a mejorar su desempeño (Alles, 2015).

En la actualidad, la evaluación de desempeño se está volviendo cada vez más relevante en las empresas, además de la medición del desempeño, es interesante ver cómo se puede lograr los objetivos y metas que la organización se propone, mientras colaboran para el beneficio global de toda la organización, otorgando a la empresa una importante ventaja competitiva y ser más eficientes profesionalmente.

Atendiendo a los argumentos teóricos de Chiavenato (2000) la evaluación del

desempeño como enfoque teórico, se expresa a través de la valoración del comportamiento de los resultados de un trabajo dentro de un puesto de trabajo, con miras a situar las proyecciones futuras en él, e inclusive ante un posible ascenso en el futuro. Cada revisión es un avance de implementación o evaluación de valores, la perfección, así como las características de un usuario, después de realizar las funciones y acciones, pueden estar sujetas al comportamiento de búsqueda con el comportamiento existente, teniendo ventajas de mejorar a través de los informes o reportes.

Como parte de la gestión de talento humano, se debe evaluar el desempeño para los miembros del personal, solo para determinar y medir el rendimiento, usando herramientas de valores, relacionado con los objetivos de un área específica. Por lo tanto, con la ayuda de esta evaluación, las empresas recibirán una visión actualizada de su condición, es decir, un diagnóstico, para crear estrategias y acciones para mejorar estas condiciones.

En ese orden de ideas, apropiándose de los señalamientos de Chiavenato (2000) se puede señalar que, se trata de un mecanismo de la gestión humana para mantener en constante cambio a partir de las capacidades y recursos intelectuales del que dispone la empresa, que en la medida que esta sea susceptible de revisión y mejoras, en esa misma medida se adecuará a la velocidad de la demanda del mercado, relacionados con las exigencia de los clientes (usuarios) sobre un producto o servicio, va a depender del rubro donde se encuentre.

En definitiva, son los recursos y el talento humano los que aseguran el dinamismo de la empresa, del crecimiento, estancamiento o parálisis de las actividades en el ámbito laboral dependerá la eficacia de estos trabajadores; si las condiciones de trabajo son adecuadas para el desempeño laboral diario, la

productividad y la eficiencia dependerán de los factores socioeconómicos como la cultura y el clima que son de suma importancia para el equipo.

La recompensa y la percepción depende del esfuerzo que están dispuestos a realizar las personas. La forma en que cada persona se sienta determinará cuánto cree que vale la pena un esfuerzo en particular.

Las dimensiones del desempeño laboral según los teóricos consultados son las que se explican en los párrafos siguientes:

El ambiente laboral. El clima en una entidad se define por las cualidades del ambiente laboral, las cuales son percibidas por los integrantes de la organización que tienen influencia en los colaboradores (Chiavenato, 2000). El ambiente laboral hace conjunto con todos los elementos materiales y humanos que influyen en las tareas diarias de una organización como el horario, las condiciones de seguridad e higiene del espacio laboral, la disposición de estos y también el clima laboral. Aparte de los factores físicos, en el ambiente laboral también incluye aspectos sociales y culturales como la cultura organizacional, el estilo de comunicación en el lugar de trabajo, las relaciones entre compañeros y supervisores, y el nivel de apoyo y reconocimiento que se ofrece a los usuarios. Tener un buen ambiente laboral es el secreto para incrementar la productividad, un mayor rendimiento para la empresa y satisfacción en el trabajo.

El compromiso organizacional. Chiavenato (2000) explica que el desempeño es una evaluación sistemática de la actitud de cada individuo hacia las actividades que realiza, como metas y resultados y potencial de crecimiento. El compromiso organizacional se refiere al grado de los trabajadores con la organización y sus metas, sus deseos mantener una relación. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse y comprometerse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso

organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea (Robbins, 2004). Por otro lado, Koontz y Weihrich (1999) define la organización como la identificación y clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, delegación, coordinación, y estructura organizacional.

La satisfacción laboral. Según Chiavenato (2000) la satisfacción laboral está relacionada íntimamente con el clima de la empresa y los resultados laborales al desempeño, esto significa que, con el nivel de satisfacción de los trabajadores, el efecto del clima en el desempeño de los sujetos en relación con los resultados. Andresen et al. (2007) especifican en cuanto a la satisfacción laboral como: “Un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo” (p. 719). En ese sentido, se hace referencia a la satisfacción laboral como el grado de conformidad, en que a uno le gusta o no le gusta su trabajo. Es una evaluación subjetiva del propio trabajo y refleja el nivel de satisfacción de un empleado con su trayectoria profesional actual, su salario, sus beneficios y sus oportunidades de crecimiento.

La calidad de trabajo. La calidad laboral es un concepto multidimensional, práctica necesaria, responsabilidad de todos. Reconociendo la importancia que tiene el trabajo para las personas, durante los últimos años y principalmente a partir de los noventa, la preocupación por la calidad laboral ha sido un tema recurrente no solo en el contexto académico. De acuerdo con Chiavenato (2000) la calidad de vida laboral incluye múltiples factores como la satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de tener futuro en la organización, reconocimiento en los resultados alcanzados, salario percibido, beneficios alcanzados, relaciones humanas con el grupo y la

organización. La calidad es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto. La definición de calidad puede variar. Se trata de un concepto subjetivo, ya que, si le preguntas a alguien sobre lo que percibe por calidad, probablemente sea diferente a lo que otro considera.

De acuerdo con Ronen (1981) el funcionamiento ocupacional del sujeto, la calidad de vida laboral es el grado en el que cada miembro de una organización es capaz de satisfacer sus necesidades más importantes a través de las experiencias dentro de la misma. Debido a lo previsto, se define la calidad de trabajo como aquellas dimensiones que se relacionan con el trabajo, las cuales permiten el desarrollo de sus capacidades, ampliando sus opciones de vida y obteniendo más grados de libertad.

Finalmente, en este capítulo se explica algunos términos importantes para comprender la teoría explica en los párrafos anteriores, estos son:

Desempeño laboral. Este es el desempeño que el trabajador tiene en la organización, puede que sea o no adecuado, es decir, mientras se tenga las herramientas útiles para la medición en el camino.

Horario flexible. Son las condiciones que debe tener un colaborador en el trabajo, en casos que los amerite como inconvenientes laborales y personales que requieran de su inmediata atención o presencia en el lugar de los acontecimientos.

Itinerante. Esta referido a todas las actividades que cambian de lugar o espacio de un momento a otro debido a las mejores condiciones para desarrollar el trabajo. Tal es el caso del trabajo híbrido donde las actividades se trasladan de un lugar a otro debido a las decisiones que se toman en la organización.

Reuniones virtuales. Son las reuniones que se desarrollan mediante plataformas virtuales con la intención de ser más flexibles con los colaboradores, pero

asimismo eficientes con el desarrollo de las actividades programadas o planificada en la empresa.

Tecnologías de la información (TIC). Son las herramientas digitales que se usan para transmitir información como las computadoras, laptops, internet, impresoras, plataformas virtuales, entre otros.

Teletrabajo. Es una modalidad de trabajo que consiste en realizar las funciones en diferentes lugares, no necesariamente en la oficina o en los ambientes de la empresa.

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio es de tipo básica porque pretende optimizar el avance científico de las variables, de tal modo que se pueda aumentar el conocimiento de un marco teórico sin considerar sus implicancias prácticas. Ñaupas et al. (2018) definen: “La investigación básica sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia” (p. 134).

Es de nivel correlacional ya que busca analizar la forma o el nivel en que se relacionan el teletrabajo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa con el fin mejorar los procesos en la organización. Ñaupas et al. (2018) sostienen: “La investigación correlacional se aplican una vez que desean entablar el nivel de correlación entre una variable y otra variable que no sean dependiente una de la otra” (p. 368).

El estudio aplica el enfoque cuantitativo por lo mismo que busca medir mediante la recolección de datos, asimismo se hace uso de la estadística para reafirmar la hipótesis. Ñaupas et al. (2018) indica que: “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación” (p. 140).

Es de diseño no experimental esto se refiere que el teletrabajo y el desempeño laboral, no se pueden manipular, ni controlar o alterar ambas variables ya que aportan resultados a la investigación solo pueden asociarse entre sí. Ñaupas et al. (2018) sostiene que: “Son estudios que se ejecutan sin la manipulación deliberada de variables y en los cuales únicamente se observan los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos” (p. 365).

De esta manera la presente investigación conforme a la información de los

datos recopilados es de corte transversal, debido a que la recolección de la información fue en momento único. Hernández y Mendoza (2018) sostienen: “Los diseños de investigación transaccional recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 188).

2.2. Población, muestra y muestreo

La población para esta investigación es conformada por 30 colaboradores del área administrativa, ya que a través de la pandemia recurrieron a la implementación del teletrabajo con la finalidad de salvaguardar vidas y que las organizaciones no se vean afectadas. Bravo (1994) explica: “La población está conformado por toda la población o conjunto de unidades que se quiere estudiar y que podrían ser observadas individualmente en el estudio” (p. 179). Por otro lado, Rodríguez (2011) define: “La población es todo el conjunto total de personas, grupos, instituciones o fenómenos que son objeto de investigación” (p. 145).

La investigación no considera ninguna muestra para desarrollar una muestra en base total a los colaboradores de la empresa. Al respecto, López y Fachelli (2017) menciona: “La cantidad de la muestra censal es igual a la población, de tal forma que esta clasificación se utiliza cuando la población es relativamente pequeña, es decir, la relación exhaustiva de cada unidad de la población” (p. 10)

2.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Pichincha, Miraflores - 2023.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la planificación del teletrabajo y el desempeño laboral de

los colaboradores del Banco Pichincha, Miraflores - 2023.

Existe relación entre la organización laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Pichincha, Miraflores - 2023.

Existe relación entre las condiciones físicas y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Pichincha, Miraflores - 2023.

Existe relación entre las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Pichincha, Miraflores - 2023.

2.4. Variables y operacionalización

Definición conceptual del teletrabajo

El teletrabajo se deduce a través del uso de las tecnologías de información y comunicación, por ejemplo: las computadoras, laptop, celulares, tabletas para poder trabajar fuera de las organizaciones (OIT, 2020).

Definición operacional del teletrabajo

La primera variable teletrabajo está formado por cuatro dimensiones (planificación del teletrabajo, organización laboral, condiciones físicas y tecnología de la información y comunicación) con 12 indicadores, permitiendo la elaboración de un instrumento con 36 ítems, que se mide a través de la escala politómica de Likert.

Tabla 1*Cuadro de operacionalización del teletrabajo*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Planificación del teletrabajo	- Definición de funciones.	1 al 9		
	- Objetivos.			
	- Estrategias			
Organización laboral	- Normas.	10 al 18	1. Nunca	Alto
	- Estructura.		2. Casi nunca	[132-180]
	- Cooperación.		3. A veces	Medio
Condiciones físicas	- Espacio.	19 al 27	4. Casi siempre	[76-132>
	- Mobiliario.		5. Siempre	Bajo
	- Servicios básicos.			[35-76>
Tecnología de la información y comunicación	- Acceso al internet.	28 al 36		
	- Equipos técnicos.			
	- Aplicaciones tecnológicas.			

Definición conceptual del desempeño laboral

Chiavenato (2000) sostiene: “El desempeño es el comportamiento o los medios instrumentales con los que pretende ponerlo en práctica. También dice que el desempeño es una valoración sistemática de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña” (p. 245).

Definición operacional del desempeño laboral

Esta variable cuenta con cuatro dimensiones (ambiente laboral, compromiso organizacional, satisfacción laboral calidad de trabajo) con 12 indicadores, permitiendo la elaboración de un instrumento con 26 ítems, midiéndose en función a la escala politómica de Likert.

Tabla 2*Cuadro de operacionalización del desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Ambiente laboral	- Comunicación. - Cumplimiento de funciones.	1 al 9		
Compromiso organizacional	- Responsabilidad. - Relación laboral. - Objetivos comunes. - Resolución de problemas.	10 al 18		Bueno [154 – 175]
Satisfacción laboral	- Recompensas y beneficios. - Relación con los compañeros - Estabilidad laboral. - Eficacia.	19 al 27	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Regular [126 – 154] Malo [85 – 126]
Calidad de trabajo	- Eficiencia. - Compromiso con su trabajo.	28 al 36		

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

En esta investigación se realizó la encuesta que se basa en recolectar información sobre la muestra u objeto de estudio representativa de la población. Arias (2016) menciona: “Una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo de sujetos acerca de un tema en particular” (p. 72).

Instrumentos de recolección de datos

En dicha investigación se aplicaron dos cuestionarios como por ejemplo el instrumento de recolección informativa, registrando datos de la muestra, sometidos a

criterios de validez y confiabilidad. Hernández y Mendoza (2018) sostienen: “Un cuestionario conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217). Estos cuestionarios pasaron por procesos de validación y confiabilidad.

La validez en un cuestionario “Se deduce al grado que un instrumento mide a la variable que tenga que medir” (Hernández et al., 2014, p. 201). En el caso del cuestionario de la investigación, la validez se determina sobre la base de los criterios de expertos y profesionales jueces de la materia, incluidos los expertos de patrón temático, metodológico y las estadísticas para determinar la validez y el constructo del instrumento.

Tabla 3

Resultados de validación del cuestionario de teletrabajo

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo	Aplicable
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable

Respecto a la confiabilidad, Hernández y Mendoza (2018) explican que: “La confiabilidad en una medición de instrumento se establece a través de variadas técnicas, refiriéndose al punto en la cual su implementación repetitiva al sujeto de investigación, que brindan mismos resultados” (p. 200). En el caso del cuestionario de estudio, para establecer la confiabilidad en el teletrabajo, se utilizó una prueba estadística del alfa de Cronbach.

Tabla 4

Fiabilidad del instrumento de la variable teletrabajo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	36

Se visualiza en la tabla 4; que al emplear el estadístico alfa de Cronbach

muestra el resultado de 0.897, por el cual se deduce que es mayor al 0.75, lo que señala que el instrumento enfrenta una alta confiabilidad del rango de intervalo de 0.81 a 1.00, teniendo como resultado un cuestionario confiable, siendo adecuado para el recojo de datos de la muestra.

Respecto al cuestionario de desempeño laboral, es una herramienta de mucha importancia que mide las dimensiones en referencia al desempeño laboral como el ambiente laboral, compromiso organizacional, satisfacción laboral, condiciones físicas y calidad de trabajo en la entidad financiera, el cual es conformado por 36 items, 9 de ellos para cada dimensión.

Tabla 5

Resultados de validación del cuestionario de desempeño laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo	Aplicable
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable

Respecto a la confiabilidad de la prueba de desempeño laboral, se utilizó la prueba estadística alfa de Cronbach para gestionar y determinar la confiabilidad del instrumento de la segunda variable, ya que el cuestionario es de escala politómica.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	36

En la tabla 6 se muestra los resultados del estadístico alfa de Cronbach que arroja un resultado de 0,872 que es mayor a 0,75 por lo que el instrumento tiene una alta confiabilidad, ya que se encuentra entre el rango de valores de 0,9 a 0,99 que da el instrumento como consecuencia que es aplicable para la recolección de datos.

2.6. Procedimientos

Este estudio cumplió con todos los procesos de una investigación de carácter cuantitativo, puesto que se identificó el problema, se fundamentó con fuentes de información de tesis, artículos y libros, se construyeron las pruebas de medición y se recolectó las firmas para poder procesar los datos y cumplir con los objetivos planteados en el presente estudio.

2.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

En función a los datos brindados a través de los instrumentos en función de la información, se elaboró una tabulación de datos correspondientes utilizando tablas y representaciones gráficas, basadas en las variables de estudio, dimensiones e índices recolectados durante la operacionalización.

Para los resultados se transfirió la base de los datos de información al programa de estadística SPSS para poder ejecutar la correlación que se presentaba entre el teletrabajo y desempeño laboral, en función a sus dimensiones. Luego se realiza el análisis estadístico, después la prueba de hipótesis, que comienza probando y determinando el tipo de estadística a emplear, mediante Kolmogorov-Smirnov.

Dado los datos que no se distribuyen normalmente, se decidió correlacionar ambas variables mediante la correlación media de estadística Rho Spearman, lo que nos precisó confirmar las hipótesis planteadas para esta investigación; Estos datos han sido procesados y luego presentados de forma de gráficos y tablas, descritos, analizados e interpretados.

2.8. Aspectos éticos

Esta investigación cumple con todas las exigencias solicitadas por la universidad, asimismo, los encuestados fueron conocedores de la utilidad de la información que brindaron.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable teletrabajo

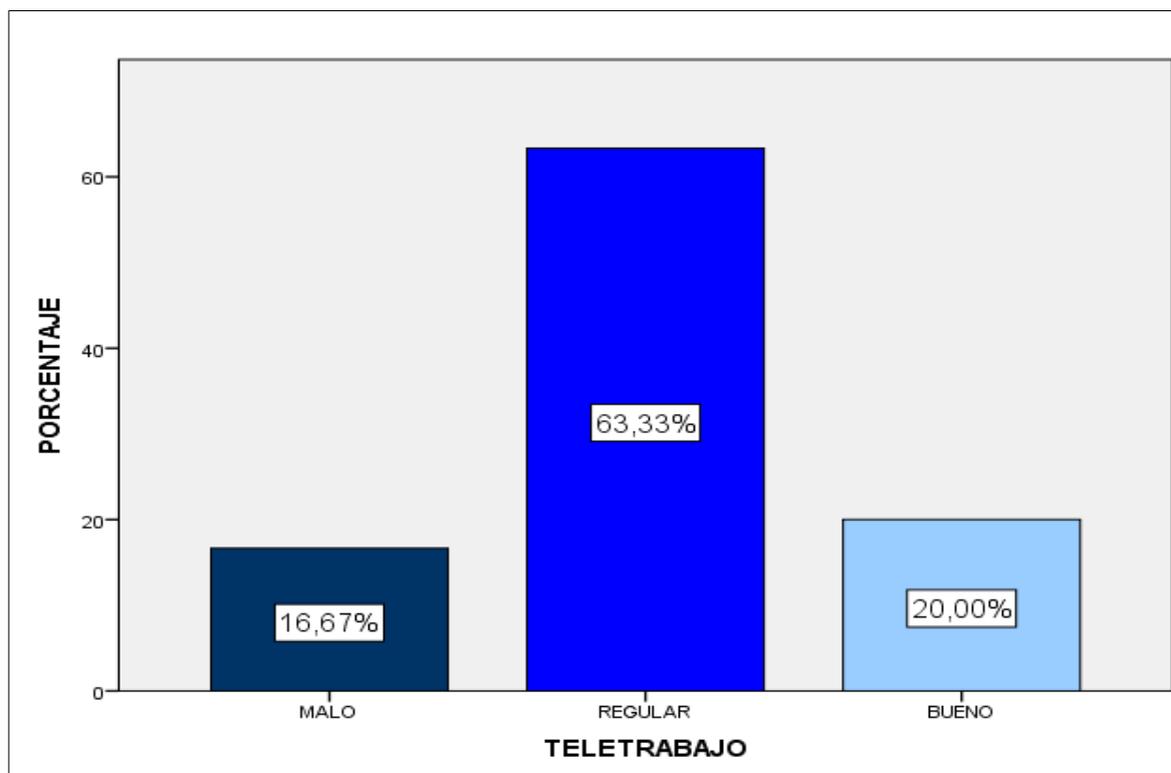
Tabla 7

Análisis descriptivo de la variable teletrabajo

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	5	16,7
Regular	19	63,3
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable teletrabajo



Se puede visualizar que en la figura 2, 19 colaboradores pertenecientes al 63,3% de los encuestados consideran que la variable teletrabajo tiene un nivel regular, 6 colaboradores pertenecientes al 20,0% consideran un nivel bueno y 5 colaboradores al 16,7% consideran un nivel malo. Esto se debe a la nueva implementación del teletrabajo y la poca experiencia entre los usuarios.

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

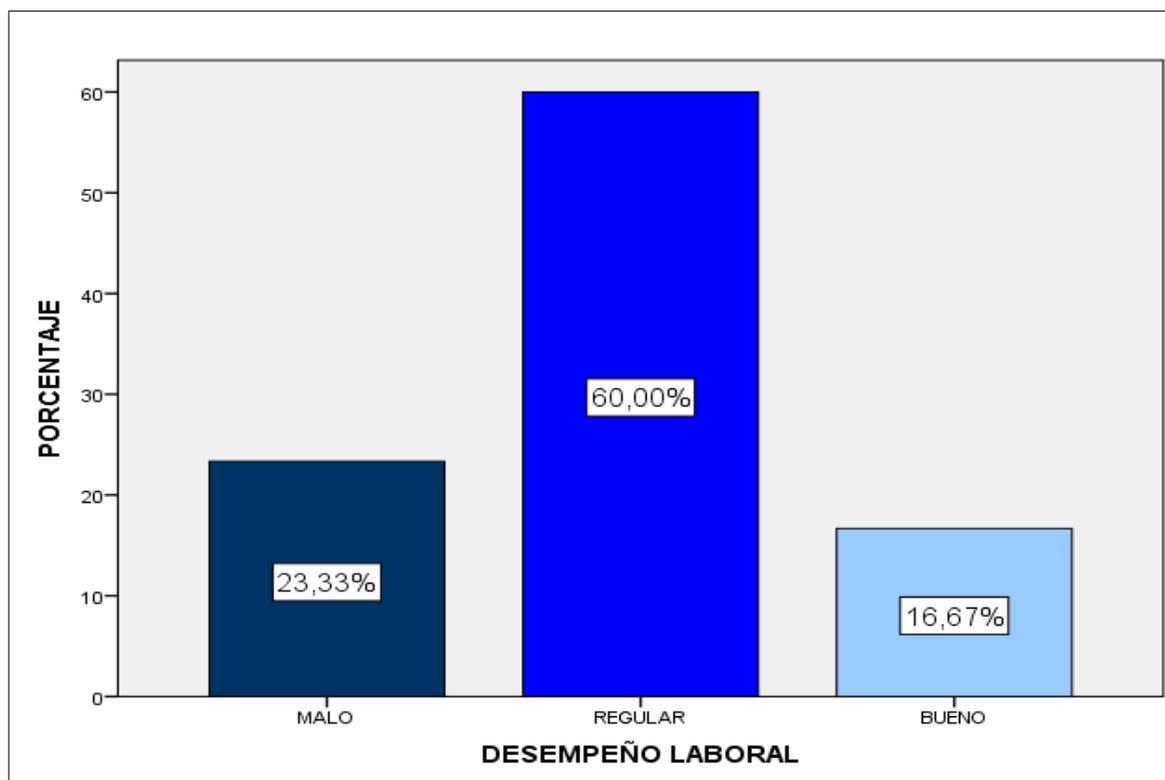
Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	7	23,3
Regular	18	60,0
Bueno	5	16,7
Total	30	100,0

Figura 3

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral



Como se visualiza en la figura 3, 18 colaboradores pertenecen al 60,0% que considera la variable desempeño laboral tiene un nivel regular, 5 colaboradores que se asemejan al 16,7% lo consideran en nivel bueno y 7 de ellos en un 23,3% lo consideran nivel malo. Esto se debe a la poca experiencia para realizar las actividades fuera de la entidad, surgiendo cambios y adaptaciones, de esta manera influyen en el desempeño laboral.

3.2. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable teletrabajo

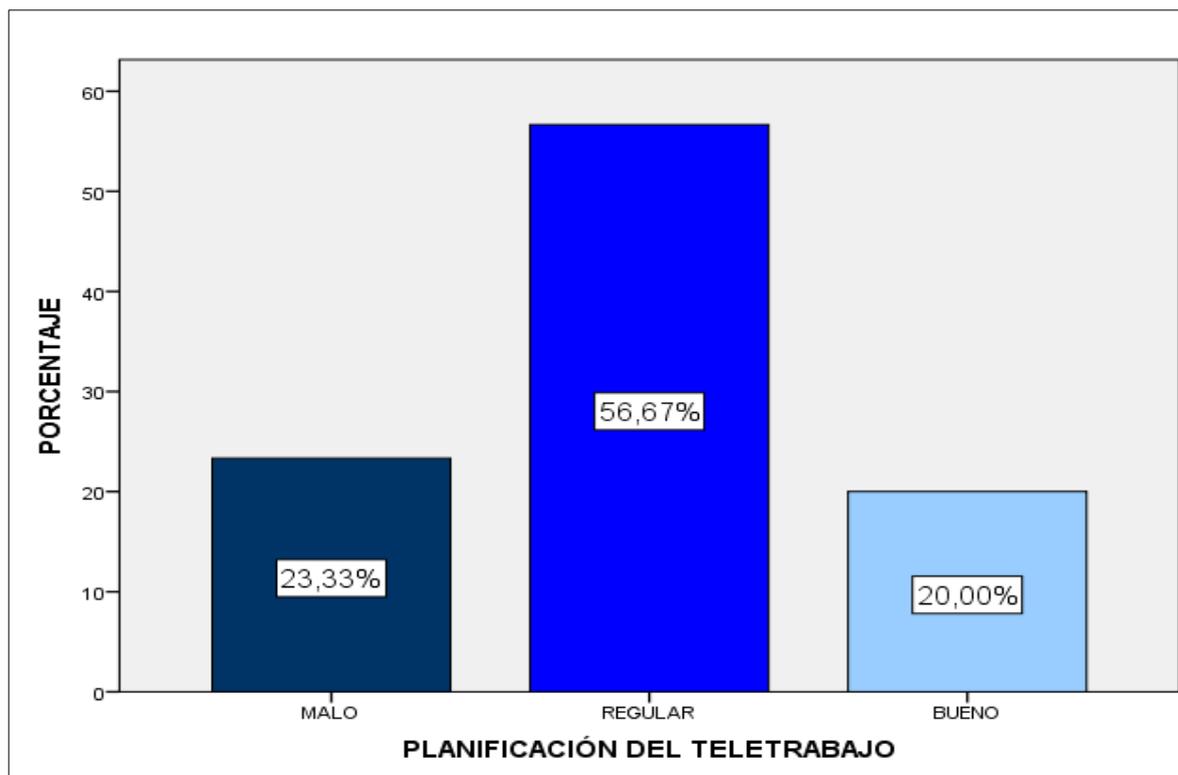
Tabla 9

Análisis descriptivo de la dimensión planificación del teletrabajo

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	7	23,3
Regular	17	56,7
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

Figura 4

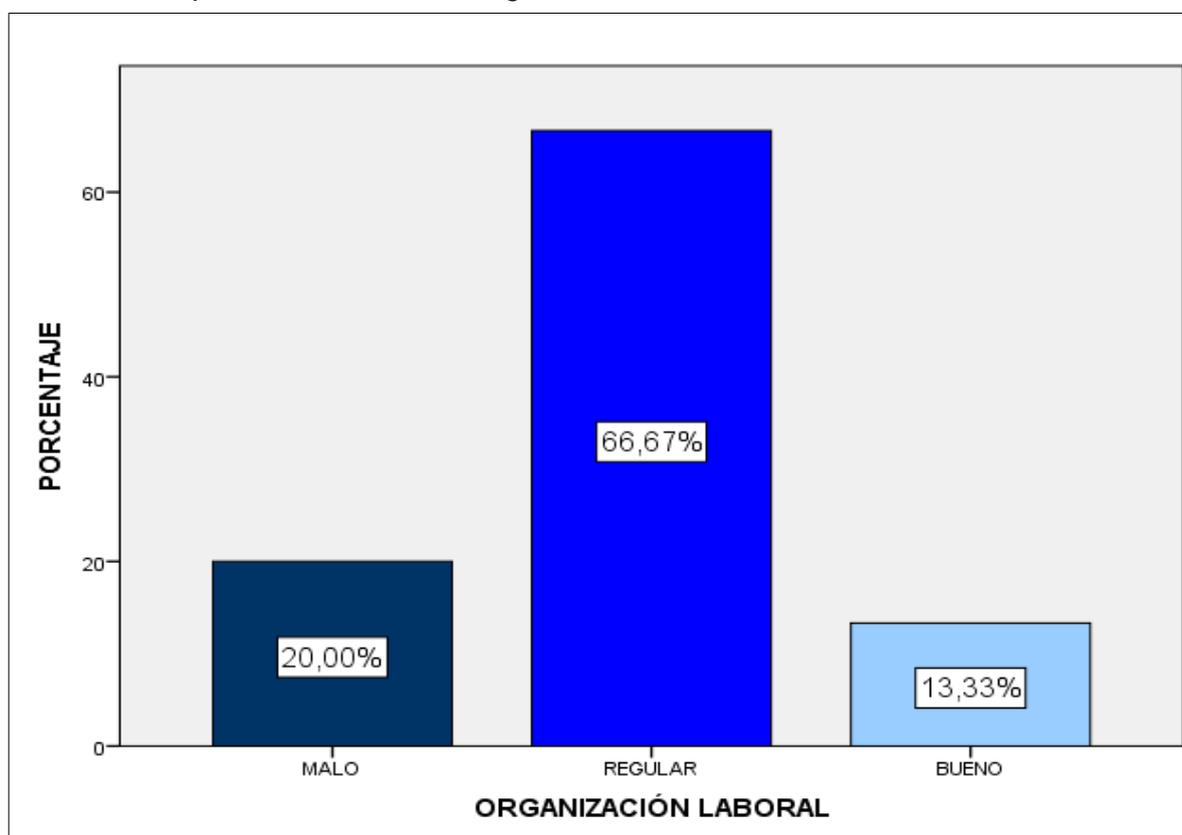
Análisis descriptivo de la dimensión planificación del teletrabajo



En la figura 4, se observa que 17 de los colaboradores referentes al 56,7% considera a la dimensión planificación del teletrabajo en nivel regular, 6 colaboradores referente al 20,0% en un nivel bueno y 7 colaboradores pertenecientes al 23,3% en nivel malo. Se debe a la nueva implementación del teletrabajo y la poca experiencia.

Tabla 10*Análisis descriptivo de la dimensión organización laboral*

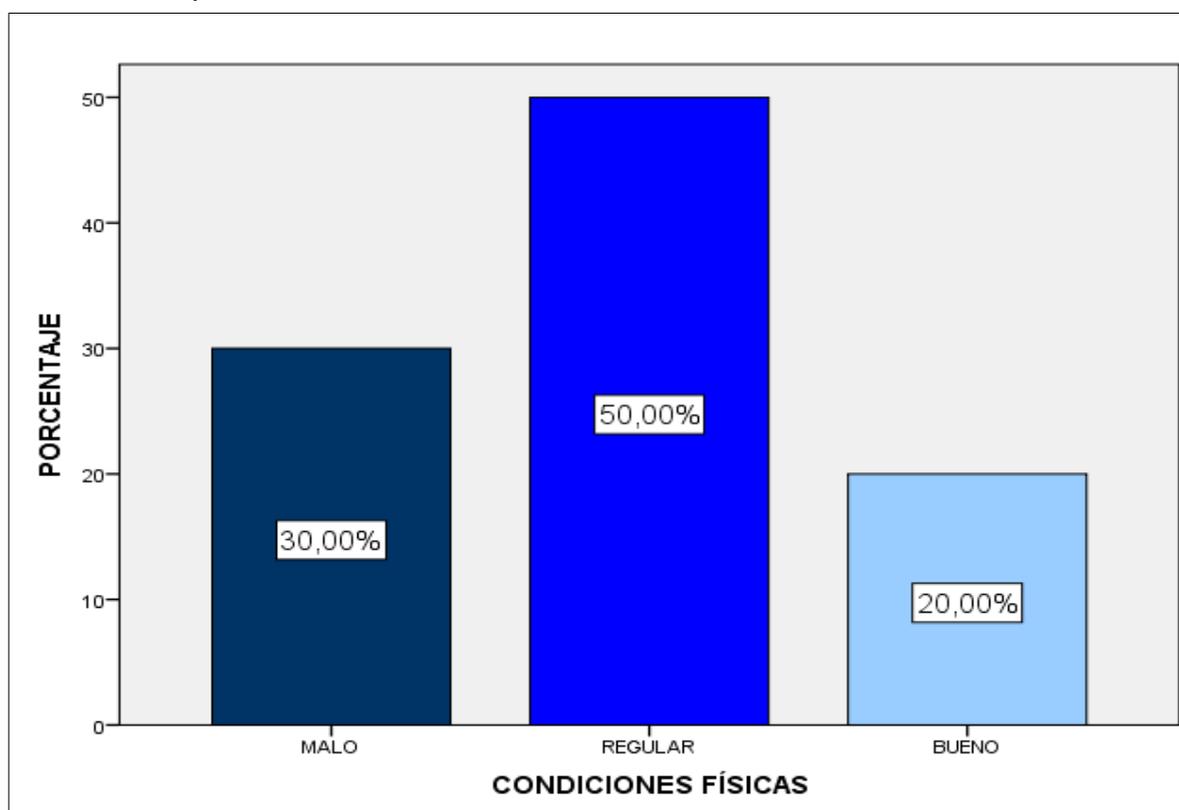
	Colaboradores	Porcentajes
Malo	6	20,0
Regular	20	56,7
Bueno	4	13,3
Total	30	100,0

Figura 5*Análisis descriptivo de la dimensión organización laboral*

En la figura 5, se observa que 20 de los colaboradores referentes al 56,7% considera a la dimensión organización laboral del teletrabajo en nivel regular, 4 colaboradores referente al 13,3% en un nivel bueno y 6 colaboradores pertenecientes al 20,0% en nivel malo. Al trabajar de manera remota se hace difícil tener un ambiente adecuado para la organización del trabajo y poder mantener las mismas tareas diarias que se requerían.

Tabla 11*Análisis descriptivo de la dimensión condiciones físicas*

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	9	30,0
Regular	15	50,0
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

Figura 6*Análisis descriptivo de la dimensión condiciones físicas*

En la figura 6, se observa que 15 de los colaboradores referentes al 50,0% considera a la dimensión condiciones físicas del teletrabajo en nivel regular, 6 colaboradores referente al 20,0% en un nivel bueno y 9 colaboradores pertenecientes al 30,0% en nivel malo. Se debe a la falta de un buen lugar o espacio físico, problemas de internet para desarrollar las actividades en la entidad financiera.

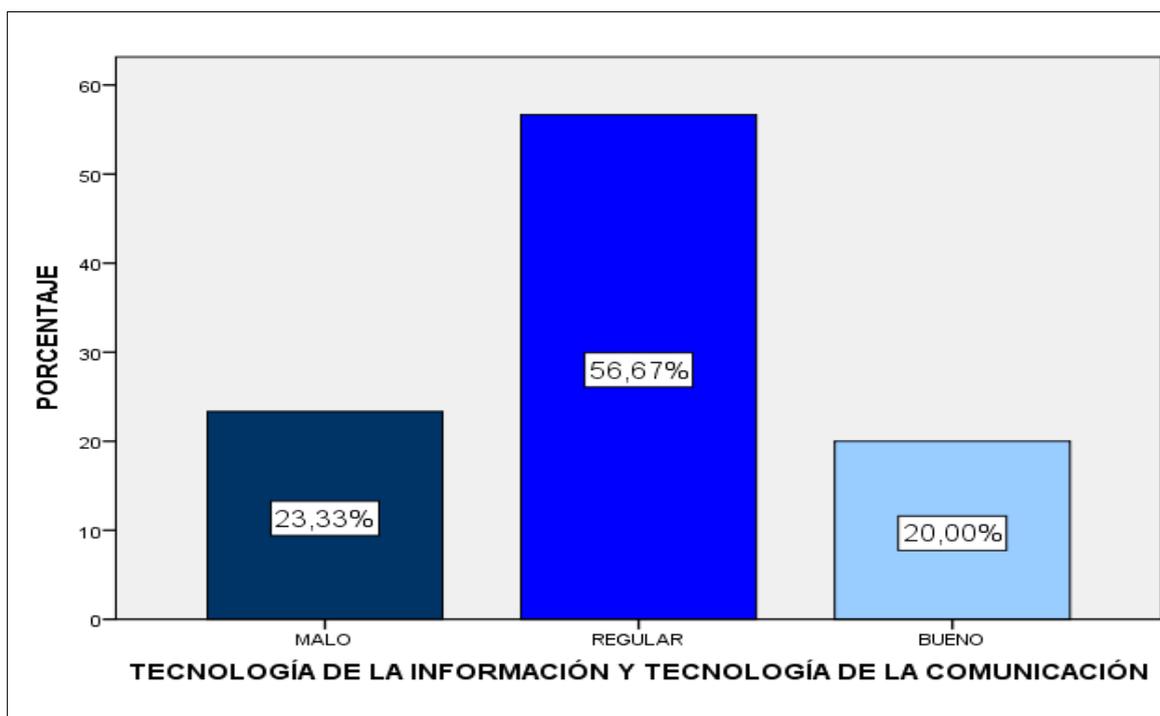
Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión tecnología de la información y tecnología de la comunicación

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	7	23,3
Regular	17	56,7
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

Figura 7

Análisis descriptivo de la dimensión tecnología de la información y tecnología de la comunicación



En la figura 7, se observa que 17 de los colaboradores referentes al 56,7% considera a las dimensiones del TIC del teletrabajo en nivel regular, 6 colaboradores referente al 20,0% en un nivel bueno y 7 colaboradores pertenecientes al 23,3% en nivel malo. Al trabajar en distancia los colaboradores tienden a tener dudas como de costumbre en sus actividades diarias lo que se hace difícil tener una información y comunicación instantánea.

Resultados descriptivos de las dimensiones del desempeño laboral

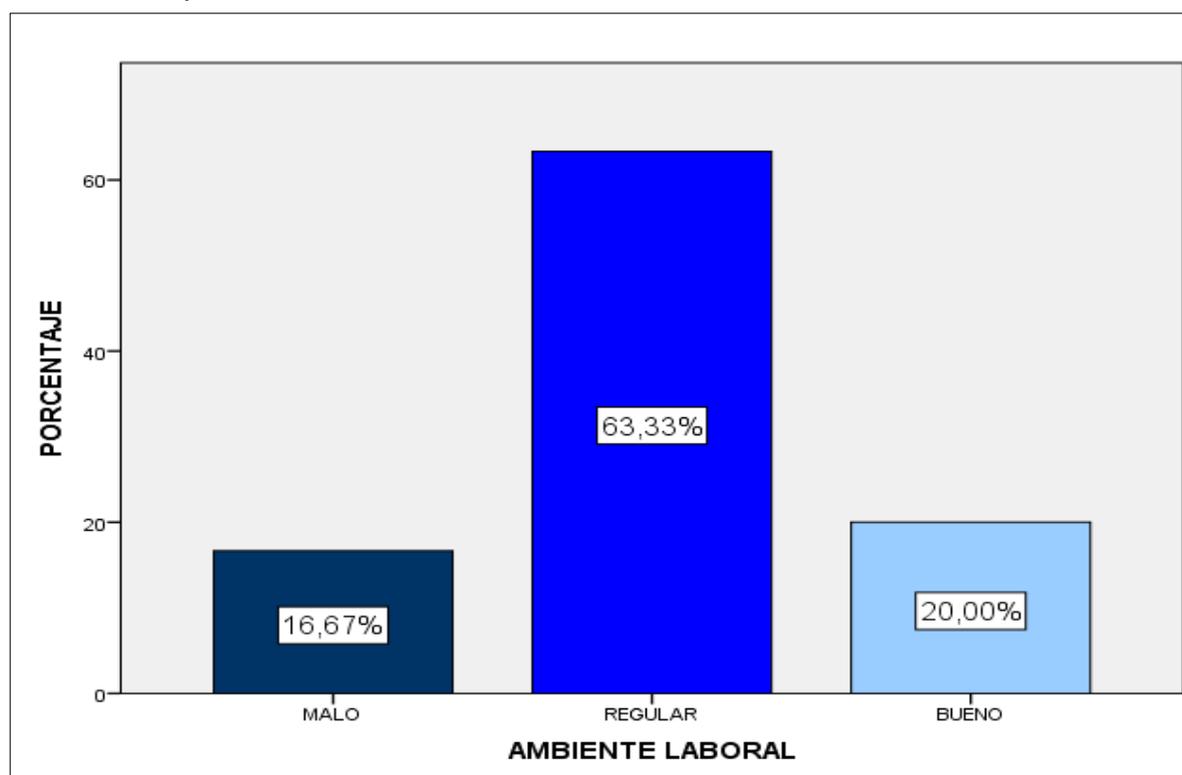
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión ambiente laboral

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	5	16,7
Regular	19	63,3
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

Figura 8

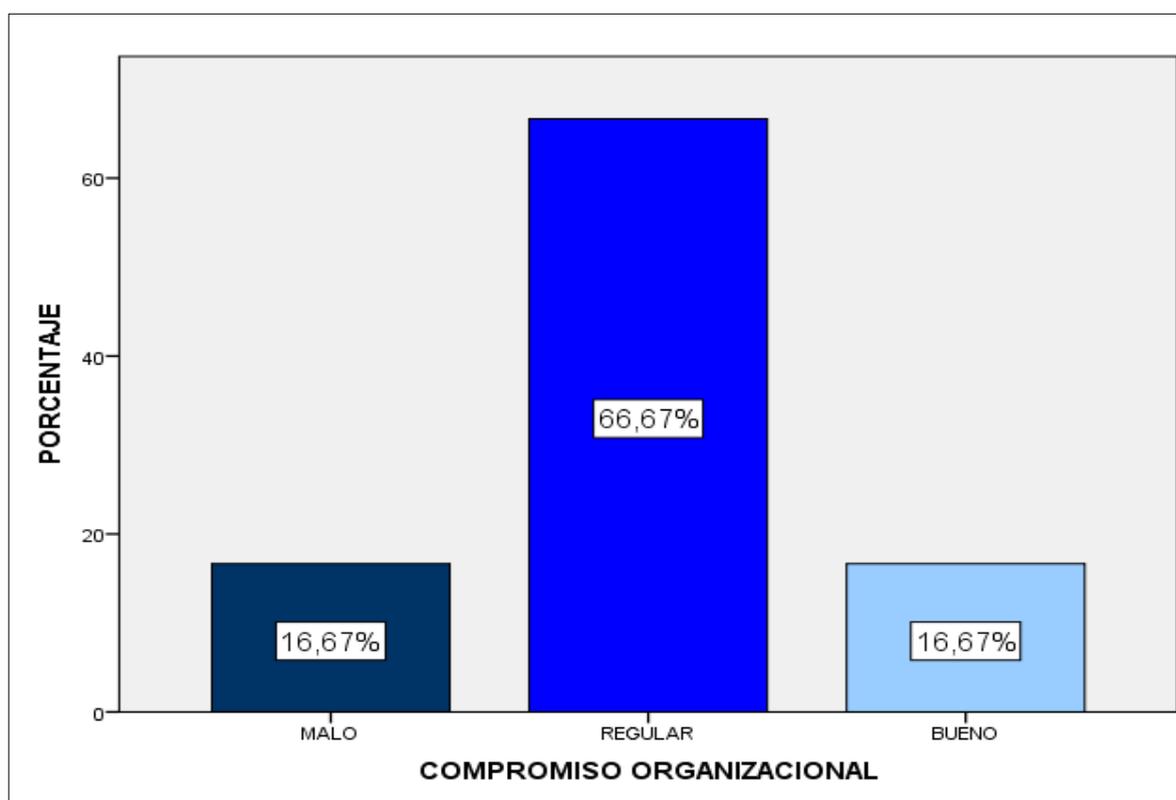
Análisis descriptivo de la dimensión ambiente laboral



En la figura 8, se observa que 19 de los colaboradores referentes al 63,3% considera a la dimensión condiciones físicas del desempeño en nivel regular, 6 colaboradores referente al 20,0% en un nivel bueno y 5 colaboradores pertenecientes al 16,67% en nivel malo. A causa de no tener un buen ambiente debido a las distracciones en el hogar o falta de concentración afecta de alguna a las actividades diarias.

Tabla 14*Análisis descriptivo de la dimensión compromiso organizacional*

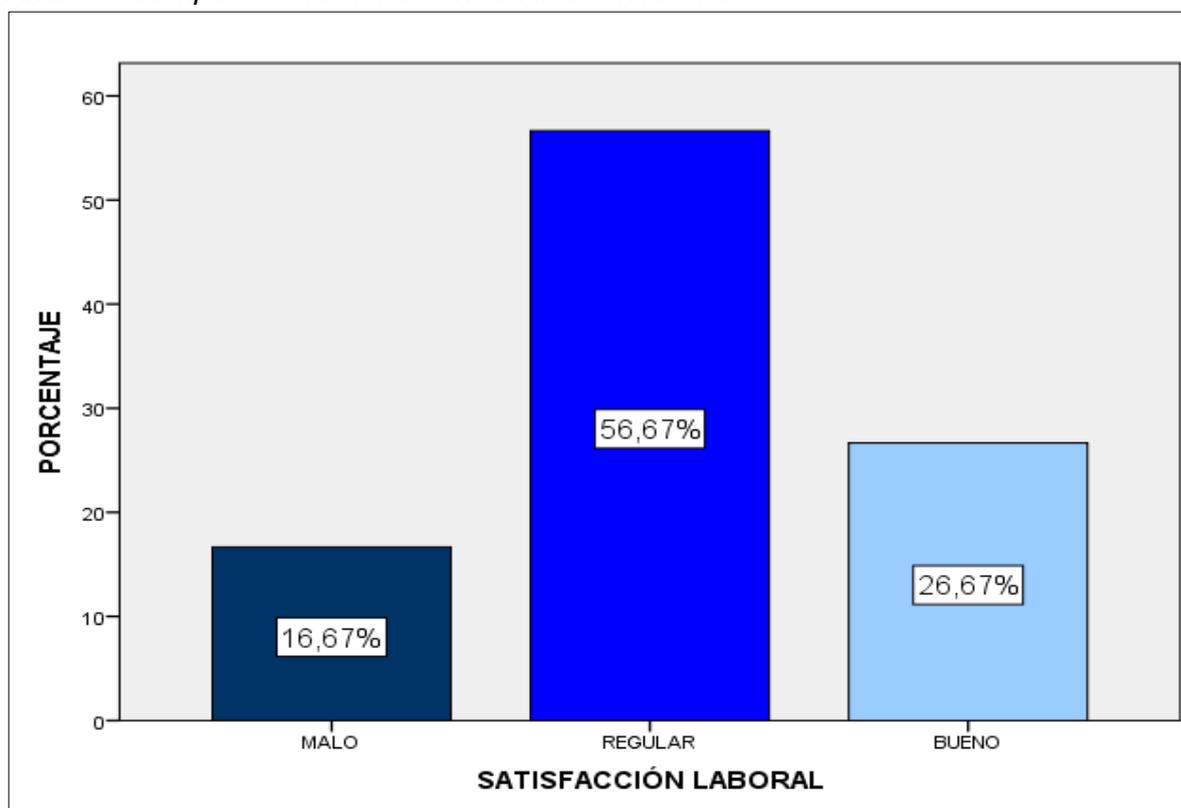
	Colaboradores	Porcentajes
Malo	5	16,7
Regular	20	66,7
Bueno	5	16,7
Total	30	100,0

Figura 9*Análisis descriptivo de la dimensión compromiso organizacional*

En la figura 9, se observa que 20 de los colaboradores referentes al 66,7% considera a la dimensión compromiso organizacional del desempeño en nivel regular, 5 colaboradores referente al 16,7 % en un nivel bueno y 5 colaboradores pertenecientes al 16,7% en nivel malo. En vista a la crisis sanitaria y la implementación del teletrabajo los colaboradores no tienen una buena comunicación para la labor diaria y ello afecta al compromiso organizacional

Tabla 15*Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral*

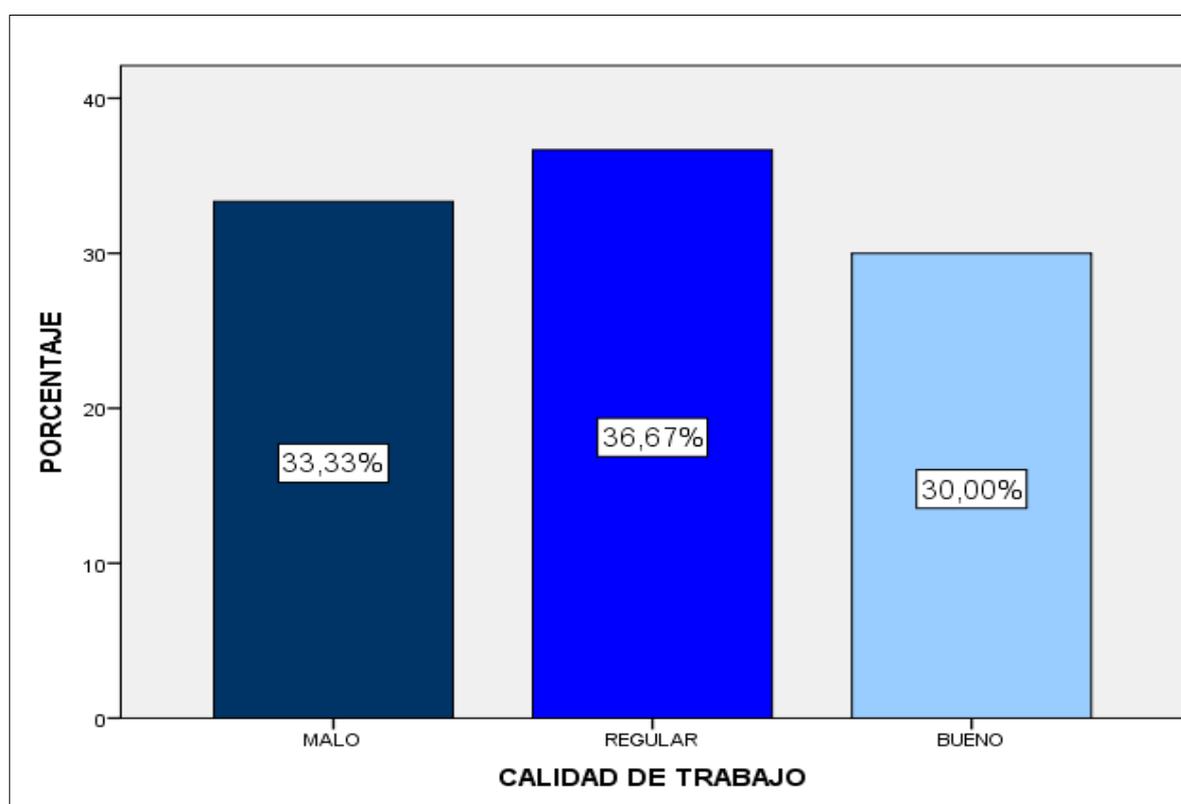
	Colaboradores	Porcentajes
Malo	5	16,7
Regular	17	56,7
Bueno	8	26,7
Total	30	100,0

Figura 10*Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral*

En la figura 10, se observa que 17 de los colaboradores referentes al 56,67% considera a la dimensión satisfacción laboral del desempeño en nivel regular, 8 colaboradores referente al 26,67% en un nivel bueno y 5 colaboradores pertenecientes al 16,67% en nivel malo. Con ocasión de los tiempos ocurridos a pesar de teletrabajar y ser una experiencia nueva, los colaboradores se mantienen motivados y dichosos con la satisfacción en la entidad.

Tabla 16*Análisis descriptivo de la dimensión calidad de trabajo*

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	10	33,3
Regular	11	36,7
Bueno	9	30,0
Total	30	100,0

Figura 11*Análisis descriptivo de la dimensión calidad de trabajo*

En la figura 11, se observa que 11 de los colaboradores referentes al 36,7% considera a la dimensión calidad de trabajo del desempeño en nivel regular, 9 colaboradores referente al 30,0% en un nivel bueno y 10 colaboradores pertenecientes al 33,3% en nivel malo. Al trabajar fuera de la entidad tienden a tener más tareas, teniendo como consecuencias el retraso de sus actividades.

3.3. Resultados descriptivos de las variables relacionadas.

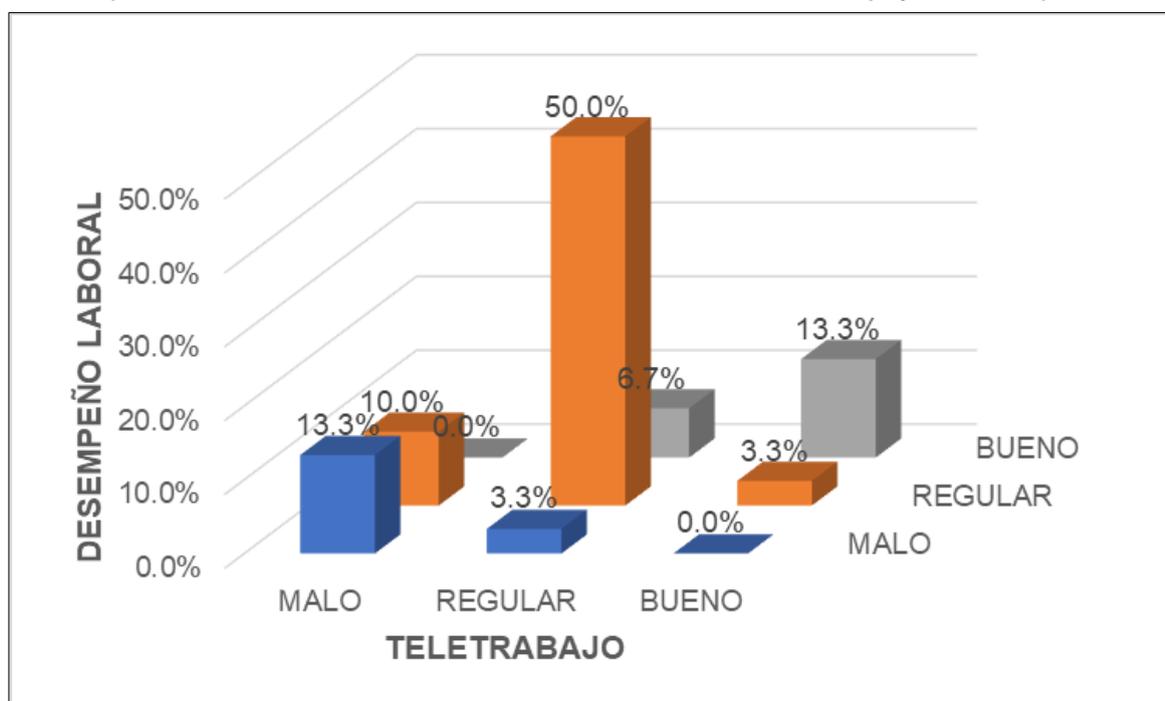
Tabla 17

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral

Teletrabajo	Desempeño laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno		%	%
	%	%	%	%	%	%		
Malo	4	13.3%	1	3.3%	0	0.0%	5	16.7%
Regular	3	10.0%	15	50.0%	1	3.3%	19	63.3%
Bueno	0	0.0%	2	6.7%	4	13.3%	6	20.0%
Total	7	23.3%	18	60.0%	5	16.7%	30	100.0%

Figura 12

Análisis porcentual de los resultados de la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral



En la tabla 17, respecto a la variable teletrabajo, se puede observar que el 16,7% considera que se desarrolla en un nivel malo, el 63,3% considera que se desarrolla en un nivel regular y el 20% considera que se desarrolla en un nivel bueno, asimismo, respecto al desempeño laboral, se observa que 23,3% considera que se desarrolla en un nivel malo, el 60% considera que se desarrolla en un nivel regular y el 16,7% considera que se desarrolla en un nivel bueno. Por otro lado, en la figura

12, se observa que el 13,3% de los encuestados consideran que la relación es mala, en cambio el 50% considera que la relación como regular y el 13,3% considera que la relación es buena; esto significa que existe relación positiva y también directa en las variables estrategias del estudio, correspondiente a la prueba de hipótesis.

3.4. Prueba de la normalidad para la variable de estudio.

Ho: Las variables teletrabajo y desempeño laboral presentan una distribución normal.

Ha: Las variables teletrabajo y desempeño laboral no presentan una distribución normal.

Tabla 18

Resultados de la prueba de normalidad de las variables

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Teletrabajo	.887	30	.004
Desempeño laboral	.827	30	.000

En la tabla 18, se presenta los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk donde el valor de significancia de 0,004 indica que los puntajes de la variable teletrabajo no se aproxima a una distribución normal, dicho resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, los puntajes de la variable del desempeño laboral no presentan una distribución normal debido a su nivel de significancia es de 0,000 es menor al 0,05. Se concluye a través del test de Shapiro-Wilk que se debe aplicar el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

3.5. Procedimientos correlacionales

Contrastación de la hipótesis general

Ho. No existe relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral de los colaboradores en el banco Pichincha, Miraflores - 2023.

Ha. Existe relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral de los colaboradores en el banco Pichincha, Miraflores - 2023.

Tabla 19

Resultados de correlación entre el teletrabajo y el desempeño laboral

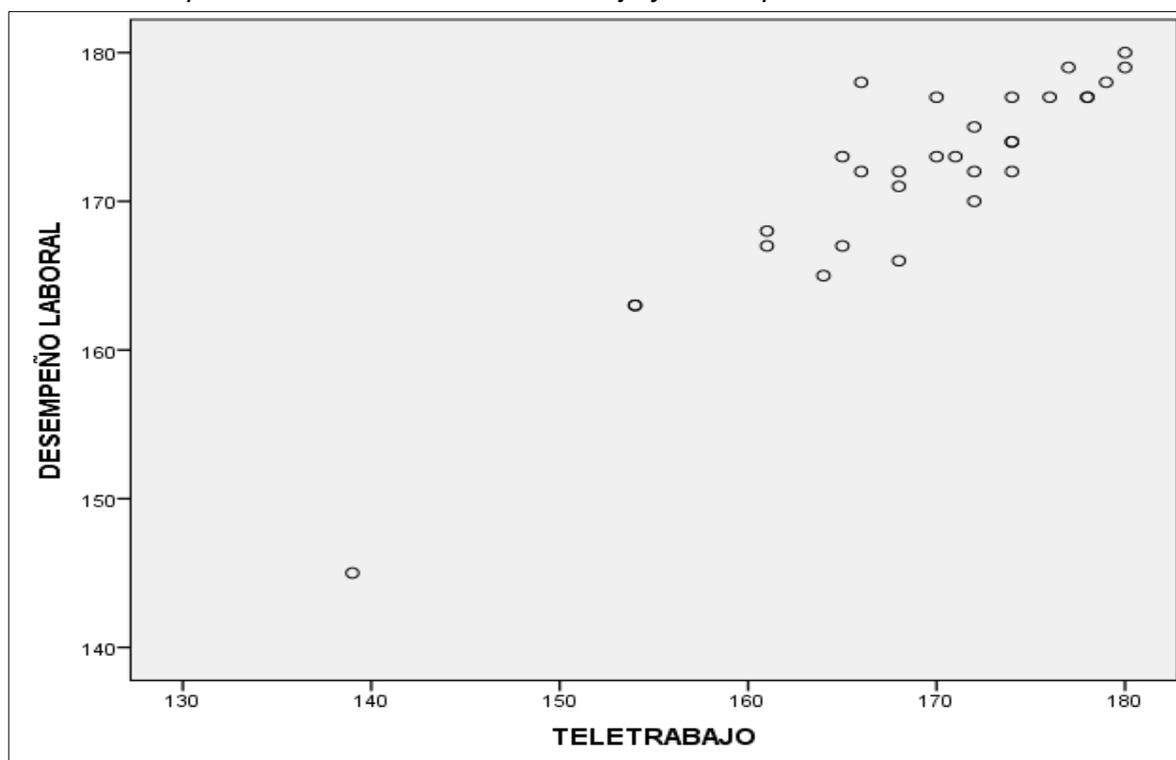
		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coefficiente de correlación	,826**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

En la tabla 19 se muestra los resultados de la relación que existe entre las variables teletrabajo y desempeño laboral, teniendo como valor de significancia de 0,000 que es menos al 0,05, por lo que la hipótesis nula se rechaza y aceptamos la hipótesis alterna; eso quiere decir, que el teletrabajo tiene relación con el desempeño de acuerdo con los teletrabajadores dentro de la entidad financiera Banco Pichincha, siendo una correlación positiva alta ($\rho=0,826$).

Figura 13

Gráfico de dispersión de las variables teletrabajo y desempeño laboral



En cuanto a la figura 13 se puede apreciar el gráfico con los resultados de dispersión, indicando que existe relación positiva y directa entre las variables de estrategias del teletrabajo y desempeño laboral, lo que significa que, a mayor puntaje del teletrabajo, mayor puntaje del desempeño laboral.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀. No existe relación significativa entre la planificación del teletrabajo y el desempeño laboral en el Banco Pichincha, Miraflores - 2023.

H₁. Existe relación significativa entre la planificación del teletrabajo y el desempeño laboral en el Banco Pichincha, Miraflores - 2023.

Tabla 20

Resultados de correlación entre la planificación del teletrabajo y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
	Planificación del teletrabajo	Coeficiente de correlación ,663 **
Rho de Spearman		Sig. (bilateral) ,000
		N 30

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

En la tabla 20 se muestra los resultados de la relación que existe entre la dimensión planificación del teletrabajo y la variable desempeño laboral, teniendo como valor de significancia de 0,000 que es menos al 0,05, por lo que la hipótesis nula se rechaza y aceptamos la hipótesis alterna; eso quiere decir, la dimensión planificación del teletrabajo se relaciona con el desempeño laboral de acuerdo con los teletrabajadores dentro de la entidad financiera Banco Pichincha, siendo una correlación positiva moderada ($\rho=0,663$).

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación significativa entre la organización laboral y el desempeño laboral en el Banco Pichincha, Miraflores - 2023.

H₂. Existe relación significativa entre la organización laboral y el desempeño laboral

en el Banco Pichincha, Miraflores - 2023.

Tabla 21

Resultados de correlación entre la organización laboral y el desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Organización laboral	Coeficiente de correlación	,886**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

En la tabla 21 se muestra los resultados de la relación que existe entre la dimensión organización laboral y la variable desempeño laboral, teniendo como valor de significancia de 0,000 que es menos al 0,05, por lo que la hipótesis nula se rechaza y aceptamos la hipótesis alterna; eso quiere decir, la dimensión organización laboral se relaciona con el desempeño laboral de acuerdo a los teletrabajadores dentro de la entidad financiera Banco Pichincha, siendo una correlación positiva alta ($\rho=0,886$).

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación significativa entre las condiciones físicas y el desempeño laboral en el Banco Pichincha, Miraflores - 2023.

H₃. Existe relación significativa entre las condiciones físicas y el desempeño laboral en el Banco Pichincha, Miraflores - 2023.

Tabla 22

Resultados de correlación entre las estrategias de condiciones físicas y el desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Condiciones físicas	Coeficiente de correlación	,691**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

En la tabla 22 se muestra los resultados de la relación que existe entre la dimensión condiciones físicas y la variable desempeño laboral, teniendo como valor

de significancia de 0,000 que es menos al 0,05, por lo que la hipótesis nula se rechaza y aceptamos la hipótesis alterna; eso quiere decir, la dimensión condiciones físicas se relaciona con el desempeño laboral de acuerdo con los teletrabajadores dentro de la entidad financiera Banco Pichincha, siendo una correlación positiva moderada ($\rho=0,691$).

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀. No existe relación entre las tecnologías de la información y tecnologías de comunicación y el desempeño laboral en el Banco Pichincha, Miraflores - 2023.

H₄. Existe relación entre las tecnologías de la información y tecnologías de comunicación y el desempeño laboral en el Banco Pichincha, Miraflores - 2023.

Tabla 23

Resultados de correlación entre las tecnologías de la información y tecnologías de comunicación y el desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Tecnologías de la información y comunicación	Coeficiente de correlación	,812**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

En la tabla 23 se muestra los resultados de la relación que existe entre la dimensión tecnologías de la información y tecnologías de comunicación y la variable desempeño laboral, teniendo como valor de significancia de 0,000 que es menos al 0,05, por lo que la hipótesis nula se rechaza y aceptamos la hipótesis alterna; eso quiere decir, la dimensión tecnologías de la información y tecnologías de comunicación se relaciona con el desempeño laboral de acuerdo con los teletrabajadores dentro de la entidad financiera Banco Pichincha, siendo una correlación positiva alta ($\rho=0,812$).

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

El valor de los instrumentos empleados para la recopilación de los datos, son puestos a cumplir con la confiabilidad y los criterios de validez, alcanzando un nivel alto de confiabilidad. Se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.897; con respecto al instrumento del desempeño laboral logrando alcanzar el valor de alfa de Cronbach de 0,836 teniendo un nivel más elevado que el 0,75, de esta forma se muestra que ambos instrumentos tuvieron como resultado ser altamente confiables con respecto a los datos de la muestra, siguiendo con el estudio.

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta hipótesis general se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,826 y un valor de significancia de 0,000, eso quiere decir, que hay una alta correlación positiva entre el teletrabajo y el desempeño en el trabajo. Tales resultados se contrastan con los obtenidos por Rojas (2021) en su investigación *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020*, se encontró que las variables de estudio tienden a relacionarse con una magnitud de correlación aceptable de Rho de Spearman de 0,649, y una probabilidad de 0,00 menor al 0,05, demostrando que existe relación significativa entre gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral, por lo que se acepta un nivel de confiabilidad. Asimismo, los resultados se verifican por Fernández (2021) en su investigación *Influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov-2*, relacionándose las variables de estudio con magnitud de correlación aceptable de 0,492, deduciendo la relación existente entre el teletrabajo y el desempeño laboral, por lo cual se acepta la hipótesis de investigación y rechazamos la nula.

De acuerdo con los resultados dados en la hipótesis específica 1, aplicando la Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,663 y un nivel de significancia de

0,000; es decir, hay correlación positiva moderada entre la dimensión planificación del teletrabajo y el desempeño laboral. Los resultados alcanzados se contrastan por Fernández (2021) en su investigación *Influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov-2*, donde se deduce que las variables estudiadas suelen asociarse con un valor de correlación aceptable de 0,448 y un nivel de significación de 0,05 demostrando que si existe una relación significativa en las medidas de organización del trabajo. y productividad del trabajo.

De acuerdo con los resultados dados en la hipótesis 2, el coeficiente Rho de Spearman arroja un resultado de 0,886 con un valor significativo de 0,000, por la cual, se demuestra que existe una correlación positiva alta entre la dimensión organización laboral y el desempeño laboral. Los datos obtenidos en esta investigación son consistentes con los resultados dados por Fernández (2021) en el estudio *Influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov-2*, quien demostró que las variables se relacionan con una magnitud de correlación R de Spearman de 0,403, la cual es aceptable y nivel de significación de 0,02 menor al 0,05, demostrando que si existe una relación significativa.

De acuerdo con los resultados dados en la hipótesis 3, utilizando el coeficiente de Rho de Spearman, se alcanzó un puntaje de 0,691 con valor de significancia de 0,000, es decir, existe una correlación positiva moderada entre la medición de las condiciones físicas sobre la variable de teletrabajo y desempeño laboral. Esta información se contrasta con los resultados conseguidos por Rojas (2021) en su investigación *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020*, donde se encontró que las variables de estudio tienden a

relacionarse con una magnitud R de Spearman de 0,534, y un nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05, demostrando que existe relación significativa entre la dimensión de condiciones físicas y la variable desempeño laboral.

De acuerdo con los resultados dados en la hipótesis específica 4, usando el coeficiente de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,812 con un valor de significación de 0,000; es decir, hay una correlación positiva alta entre la dimensión TIC en la variable teletrabajo y desempeño laboral. Ahora bien, los resultados se contrastan con los obtenidos por Rojas (2021) en su investigación *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020*, allí se encontró que las variables de estudio tienden a relacionarse con una magnitud de correlación aceptable de 0,518, y un nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05, demostrando que existe relación significativa entre la dimensión tecnología de la información y comunicación y las variables de estudio.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

Existe correlación positiva alta en el teletrabajo y el desempeño laboral de la entidad financiera del Banco Pichincha, Miraflores – 2023, por lo que significa que hay probabilidad de forzar estrategias nuevas para ejercer un buen teletrabajo y tener un buen desempeño laboral, de manera que se genera mayor productividad en la entidad financiera.

Existe correlación positiva moderada entre la dimensión planificación de teletrabajo y desempeño laboral del Banco Pichincha, Miraflores – 2023, lo que indica que, debido a la implementación del teletrabajo y la inexperiencia de los colaboradores, surge una serie de inquietudes, que a pasar del tiempo se vuelven beneficiosas en el ámbito personal y laboral.

Existe correlación positiva moderada en la dimensión organización laboral y desempeño laboral del Banco Pichincha, Miraflores – 2023, lo que señala que debido a la distancia que se encuentran es difícil poder mantener un buen ambiente adecuado y una mejor organización.

Existe correlación positiva moderada entre la dimensión condiciones físicas y el desempeño laboral del Banco Pichincha, Miraflores – 2023, esto se deduce a la falta de un buen lugar para poder realizar el trabajo a distancia y la falta o poca conectividad a internet, de esta forma siendo una desventaja personal y laboral.

Existe correlación positiva alta en la dimensión tecnología de la información y comunicación y el desempeño laboral del Banco Pichincha, Miraflores – 2023, esto quiere decir que al trabajar remotamente puede generar complicaciones con la información y comunicación en los colaboradores, sin embargo, se obtiene buenos resultados con respecto a dicha dimensión.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

Se recomienda trabajar de forma remota, puesto que existe evidencia suficiente para indicar que es una herramienta esencial y la evidencia científica mostró que su uso tiene efectos muy positivos. El trabajo remoto se vincula para la optimización de la salud y el desempeño laboral, esto es posible cuando los colaboradores se sienten como si estuvieran en la oficina, no abrumados con tareas fuera del horario laboral que les obligan a compartir poco tiempo con familiares y amistades. Por tanto, es necesario controlar o determinar el tiempo de trabajo para que no perjudique la salud de los trabajadores e incluso de aquellos que son adictos al trabajo. Además, un colaborador que cumple con un horario y es productivo aprovechará mejor su tiempo en el trabajo y lo dedicará a mejorar su calidad de vida.

Se recomienda a la entidad financiera brindar a los colaboradores la flexibilidad o la capacidad de realizar operaciones remotas con compromiso y dedicación. Sugerimos a los colaboradores utilizar las herramientas tecnológicas apropiadas y responsables, ya que son las principales armas para el avance profesional, la comunicación con los superiores, la conectividad a Internet y obtener una mayor rentabilidad. Asimismo, se sugiere la aplicación de un plan de aprendizaje para establecer el valor entre los colaboradores, así como promover el desarrollo de otras habilidades creativas que incrementen la eficiencia en el trabajo. No obstante, al trabajar de forma remota se debe mantener la capacidad de tomar decisiones a favor de coordinar proyectos o discutir ideas, así como establecer una buena comunicación con colegas y superiores para promover puntos de vista y enriquecer ideas, y potenciar el trabajo en equipo para crear compromiso en el ambiente de trabajo.

Se recomienda la implementación de un programa de incentivos, reforzando así los valores positivos de los colaboradores, de esta forma se busca aumentar la productividad. Es necesario identificar los factores que pueden generar estrés en los

colaboradores, así como con la salud o el malestar en el trabajo. cuerpo, como dolor en el cuello, dolor de cabeza e incluso muñeca, puede ser causado por demasiada presión sobre el nervio mediano, además puede manifestarse en otras circunstancias como la ansiedad por comer, lo que requiere que las organizaciones implementen pautas sobre el descanso durante horas de trabajo, desarrollar conversaciones sobre ergonomía, fomentar hábitos de movimiento periódico, comer sano y más.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2015) *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias* (3ª ed.). Granica.
- Álvarez, D. (2021). Impacto del trabajo en casa en la gestión del desempeño laboral durante la pandemia por COVID-19. *Revista de la Universidad Militar de Granda*, 1(1), 4- 14. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/39159>
- Andresen, M., Domsch, M. y Cascorbi, A. (2007) Working unusual hours and its relationship to job satisfaction: A study of European maritime pilots. *Journal of Labor Research*, 28(4), 714-734. https://www.researchgate.net/publication/225665548_Working_Unusual_Hours_and_Its_Relationship_to_Job_Satisfaction_A_Study_of_European_Maritime_Pilots
- Anghel, B., Cozzolino, M. y Lacuesta, A. (2020). El teletrabajo en España. *Eurosistema*, 2(1), 1-20. <https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/12361/1/be2002-art13.pdf>
- Arias, F. (2016). *Proyecto de investigación*. Episteme.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (2020, junio). *Guía para realizar el trabajo remoto en entidades públicas*. Servir. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR_2.pdf
- Barbosa, V. (2013). *Teletrabajo, liderar y trabajar en equipos a distancia*. Dunken.
- Bellido, A. (2006). *Teletrabajo hoy: Cómo hacer dinero y mejorar tu vida trabajando en línea*. Lulu.
- Cardozo, N. y Bulcourf, P. (2020). *El trabajo remoto en Iberoamérica: Un análisis comparado de los avances en las administraciones públicas*. Cuadernos del INAP.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.). McGraw-Hill.

- Chuco, V., Álvarez, J., Anderson, M. y Cuba, L. (2021). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del COVID-19. *Review of Global Management*, 6(1), 50-55. https://www.researchgate.net/publication/356828252_El_trabajo_remoto_y_el_desempeno_laboral_en_el_marco_del_covid-19
- Concha, E. y López, F. (2020). *Teletrabajo y desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58733>
- Eurostat (2018, diciembre). *Employed persons working from home as a percentage of the total employment, by sex, age and professional status*. Eurostat. https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/lfsa_ehomp__custom_8365415/default/table?lang=en
- Fernández, J. (2021). *Influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov-2* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56524/fernandez_bjcca-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y
- García, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Colección Universitario.
- Gutiérrez, J. y Solano, J. (2020). Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la Pandemia del COVID-19. *Cuadernos de administración* 1 (1), 12-26. <https://revistasecauned.com/index.php/cda/article/view/3> .
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa y mixta*. (10ª ed.). McGraw-Hill.

- Koontz, H. y Wehrich, H. (1999). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill.
- López, P. y Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Messenger, J. y Gschwind, L. (2016). *Three generations of telework: New ICTs and the revolution from home office to virtual office*. Wiley.
- Montejo, A. (2001). *Evaluación del desempeño laboral*. Upicsa.
- Nieves, M., Sánchez, M., Mora, N. y Gonzales, E. (2022). El teletrabajo como una nueva tendencia de mercado laboral y su adaptación al código de trabajo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3552-3568.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2483>
- Nilles, J. (1988). Traffic reduction by telecommuting: A status review and selected bibliography. *Transportation Research*, 22(4), 301-317.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0191260788900088>
- 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.
- Organización Internacional del Trabajo (2020, junio). *Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19*. OIT.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_747014.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2020, junio). *Fortalecimiento organizacional de BIREME en teletrabajo de emergencia por la COVID-19*. OMS.
<https://www.paho.org/es/noticias/18-6-2020-fortalecimiento-organizacional-bir-eme-teletrabajo-emergencia-por-covid-19>

- Peralta, A., Flores, C. y Bombón, C. (2020). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. *Recimundo*, 4(1), 326-335. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7402204>
- Pinto, D. y Suárez, N. (2021). *Estudio para determinar los efectos causados por la implementación del uso tecnologías de la información y las comunicaciones en el desempeño laboral en el Banco Davivienda de la ciudad de Tunja* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/40294/dmpintori.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quaglia, A. y Gutiérrez, C. (2020). *Teletrabajo direccionado al desempeño laboral* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio de la Universidad Nacional de Piura <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2407>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed.). Pearson Educación.
- Rodríguez, G. (2011). *Metodología de la investigación cualitativa*. Aljibe.
- Rojas, C. (2021). *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53992>
- Ronen, L. (1981). *Calidad de vida laboral*. Morata.
- Sierra, R. (1994). *Técnicas de investigación social* (9ª ed.). Paraninfo.
- Smith, J. (2020, abril). *One in three SMEs plan to increase flexible working after pandemic*. Insight. <https://workplaceinsight.net/one-in-three-smes-plan-to-increase-flexible-working-after-pandemic/>

Stoner, J. (1996). *Administración* (6ª ed.). Pearson.

Yarnold, E. (2021, julio). *La situación actual y el futuro del teletrabajo en el Perú*. Cielo laboral. https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2021/01/yarnold_noticias_cielo_n1_2021.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Teletrabajo y desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores – 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre el teletrabajo y el desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores - 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la planificación del teletrabajo y el desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores - 2023? ¿Qué relación existe</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores - 2023.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Pichincha, Miraflores - 2023.</p>	Variable 1: Trabajo Remoto			
	<p>Objetivos específicos Establecer la relación entre la planificación del teletrabajo y el desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores - 2023. Establecer la relación entre la organización laboral y el desempeño laboral en</p>	<p>Hipótesis específicas Existe relación entre la planificación del teletrabajo y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Pichincha, Miraflores - 2023. Existe relación entre la organización laboral y el</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Escala de medición</p>	<p>Niveles y rangos</p>
			Planificación del teletrabajo	- Definición de funciones. - Objetivos. - Estrategias	<p>1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre</p>	<p>Alto [132-180] Medio [76-132> Bajo [35-76></p>
			Organización laboral	- Normas. - Estructura. - Cooperación.		
			Condiciones físicas	- Espacio. - Mobiliario. - Servicios básicos.		
		Tecnología de la información y comunicación	- Acceso al internet. - Equipos técnicos. - Aplicaciones			

<p>entre la organización laboral y el desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores - 2023? ¿Qué relación existe entre las condiciones físicas y el desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores - 2023? ¿Qué relación existe entre la tecnología de la información y la comunicación y el desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha,</p>	<p>el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores - 2023. Establecer la relación entre las condiciones físicas y el desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores - 2023.</p>	<p>desempeño laboral de los colaboradores del Banco Pichincha, Miraflores - 2023. Existe relación entre las condiciones físicas y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Pichincha, Miraflores - 2023.</p>		tecnológicas.		
	Variable 2: Desempeño Laboral					
	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos		
	Ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación. - Cumplimiento de funciones. - Responsabilidad . 	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [154 – 175] Regular [126 – 154] Malo [85 – 126]		
	Compromiso organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Relación laboral. - Objetivos comunes. - Resolución de problemas. 				
Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Recompensas y beneficios. - Relación con los compañeros - Estabilidad laboral. 					
Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia. - Eficiencia. - Compromiso con 					

Miraflores - 2023?				su trabajo.		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticos utilizados		
Tipo: Básico Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo	Población: 30 Colaboradores del Banco Pichincha Muestra: No se considera muestra	Variable 1: Teletrabajo Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	Estadísticos descriptivos Análisis descriptivo de frecuencia por dimensiones y variable.	Estadísticos inferenciales Pruebas de normalidad Rho de Spearman	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO SOBRE EL TELETRABAJO

Instrucciones. Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el teletrabajo. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN DEL TELETRABAJO						
1	Se tuvo la planificación adecuada para el teletrabajo del personal.	1	2	3	4	5
2	Se definió desde un inicio quienes podrían ejecutar las tareas y actividades desde su casa.	1	2	3	4	5
3	El banco brindo la orientación y flexibilización al personal para desarrollar sus actividades fuera de la oficina.	1	2	3	4	5
4	Considera que tiene una comprensión clara de las metas y objetivos estratégicos del banco	1	2	3	4	5
5	Considera que planifica y organiza de manera autosuficiente el tiempo y ritmo adecuado de su trabajo para el logro de las metas trazadas por el banco.	1	2	3	4	5
6	Se genera una autoevaluación con el propósito de mejorar los logros de los objetivos.	1	2	3	4	5
7	Se recibió una capacitación adecuada para realizar el trabajo remoto.	1	2	3	4	5
8	Se conformó un equipo líder para adaptación, con equipos tecnológicos y materiales para el trabajo remoto.	1	2	3	4	5
9	Se maneja un adecuado seguimiento de las actividades a	1	2	3	4	5

	cumplir mediante el trabajo remoto.					
ORGANIZACIÓN LABORAL						
10	La organización cumple con todas las normativas aplicables al teletrabajo según ley 30036.	1	2	3	4	5
11	La organización garantiza los beneficios de la ley para el teletrabajador.	1	2	3	4	5
12	El reconocimiento que tiene como teletrabajador es similar al de un trabajo tradicional.	1	2	3	4	5
13	Se ejecutan las actividades programadas a realizar en la jornada de trabajo a diario.	1	2	3	4	5
14	Considera que se evalúa el cumplimiento de sus actividades.	1	2	3	4	5
15	Considera que mantiene una fijación de tiempo para la culminación de sus tareas asignadas.	1	2	3	4	5
16	Considera tener la capacidad de poder resolver los conflictos tecnológicos ocurridos mediante el trabajo remoto.	1	2	3	4	5
17	Considera que es capaz de asumir nuevos retos y poder adaptarse a los cambios.	1	2	3	4	5
18	Considera poder resolver distintas situaciones y tomar las decisiones adecuadas.	1	2	3	4	5
CONDICIONES FÍSICAS						
19	Considera que mantiene un espacio adecuado para realizar sus funciones laborales remotamente.	1	2	3	4	5
20	Estima que el espacio es ideal para trabajar de manera remota sin ninguna dificultad.	1	2	3	4	5
21	Considera que el espacio es útil para poder gestionar las labores de una manera más activa.	1	2	3	4	5
22	Considera que cuenta con el mobiliario adecuado para realizar sus funciones remotamente.	1	2	3	4	5
23	Considera que tiene la comodidad para desarrollar sus actividades laborales.	1	2	3	4	5
24	Sientes que cuentas con los recursos necesarios para cumplir con tus objetivos al trabajar a distancia.	1	2	3	4	5
25	Cuento con los servicios básicos requeridos para realizar el teletrabajo.	1	2	3	4	5
26	Considero que puedo realizar las actividades recurrentes sin necesidad de estar en la oficina.	1	2	3	4	5

27	Considero que dispongo de un espacio adecuado para tener una oficina en casa.	1	2	3	4	5
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
28	Considera que tiene los materiales necesarios para acceder al internet y realizar el trabajo remoto.	1	2	3	4	5
29	Considera que su conectividad remota es la adecuada para el desarrollo de sus actividades laborales.	1	2	3	4	5
30	Considera que su conexión a Internet es imprescindible.	1	2	3	4	5
31	Se obtuvo los equipos necesarios en tecnología (PC, laptop, celular, etc.) para el desarrollo de las actividades desde casa.	1	2	3	4	5
32	Considera que cuenta con el equipo tecnológico para el desarrollo eficiente de sus actividades laborales.	1	2	3	4	5
33	Se realiza el mantenimiento de los equipos evitando casos de averías.	1	2	3	4	5
34	Considera que es conveniente el uso del Teams, WhatsApp, correos o cualquier otro medio para comunicarse con su equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
35	Considera que dispone de versiones actualizadas de las aplicaciones o programas para realizar el trabajo virtual.	1	2	3	4	5
36	Considera que tiene facilidad para intercambiar información laboral utilizando diferentes herramientas tecnológicas.	1	2	3	4	5

INSTRUMENTO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones. Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el desempeño laboral. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
AMBIENTE LABORAL						
1	Considera que mantiene una facilidad para trabajar en equipo.	1	2	3	4	5
2	Considera que propone sus puntos de vista ante cualquier situación.	1	2	3	4	5
3	Considera que mantiene una buena comunicación de manera asertiva y proactiva.	1	2	3	4	5
4	Se interesa en dar su punto de vista en la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
5	Participa y promueve de manera activa con ideas para mejorar su área de trabajo.	1	2	3	4	5
6	Dispone de tiempo para realizar sus actividades de manera eficiente.	1	2	3	4	5
7	Cumple con sus horarios de oficina y apoyo incondicional.	1	2	3	4	5
8	Se siente comprometido para alcanzar sus metas y objetivos.	1	2	3	4	5
9	Concluye con sus actividades con esmero y dedicación.	1	2	3	4	5
COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
10	Se considera una persona colaborativa con sus compañeros.	1	2	3	4	5
11	Mantiene buena relación en el ámbito laboral y social.	1	2	3	4	5
12	Ayuda a sus compañeros cuando requieren su apoyo.	1	2	3	4	5
13	Concluye con las tareas encomendadas.	1	2	3	4	5
14	Considera que su desempeño es el reflejo de sus objetivos alcanzados.	1	2	3	4	5

15	Entiende y asume los objetivos y metas de la dirección donde se desempeña.	1	2	3	4	5
16	Considera que tiene los conocimientos suficientes para trabajar desde casa.	1	2	3	4	5
17	Considera que tiene la habilidad de poder trabajar de manera independiente.	1	2	3	4	5
18	Considera que resuelve los problemas e inconvenientes de una manera responsable y autosuficiente.	1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN LABORAL						
19	Considera usted que los ascensos se realizan teniendo en cuenta su desempeño laboral.	1	2	3	4	5
20	Se ofrece una remuneración equilibrada acorde al desempeño o puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
21	Usted se relaciona fácilmente con los compañeros.	1	2	3	4	5
22	Considera que tiene facilidad para trabajar en equipo.	1	2	3	4	5
23	Considera que existe una comunicación asertiva entre todos los trabajadores.	1	2	3	4	5
24	Considera que existe un buen trabajo en equipo para enfrentar cualquier problema.	1	2	3	4	5
25	Se considera de manera constante la permanencia laboral en el banco.	1	2	3	4	5
26	Se informa de las nuevas políticas que involucran su trabajo.	1	2	3	4	5
27	Se comunica con anticipación la rotación de puestos asignados.	1	2	3	4	5
CALIDAD DE TRABAJO						
28	Se cumple con cada uno de los procedimientos.	1	2	3	4	5
29	Se realizan las actividades en el tiempo acordado en el área.	1	2	3	4	5
30	Se usan los recursos de la organización de una manera más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos del banco.	1	2	3	4	5
31	Considera que no es necesario la supervisión para poder realizar las actividades laborales asignadas con resultados eficientes.	1	2	3	4	5
32	Considera que su desempeño laboral es óptimo y eficiente.	1	2	3	4	5
33	Se considera de manera eficiente el cumplimiento de las metas del trabajador a la organización.	1	2	3	4	5
34	Se considera el compromiso de los teletrabajadores con respecto a la misión del banco.	1	2	3	4	5
35	Entiende y asume los objetivos y metas de la dirección donde se	1	2	3	4	5

	desempeña.					
36	Participa voluntariamente ante las actividades realizadas por la entidad financiera.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento: TELETRABAJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing: Robladillo Bravo Liz Maribel
DNI: 09217078

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing: Robladillo Bravo Liz Maribel
DNI: 09217078

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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: TELETRABAJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] 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 [x] 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: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] 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 [x] 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: 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.: _____ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang _____

DNI: 40968849 _____

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *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: DESEMPEÑO LABORAL

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.: _____ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang _____

DNI: 40968849 _____

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *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. Constancia emitida por la entidad financiera



Miraflores, 20 de Dic. de 22

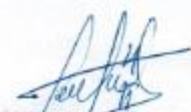
Señores
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ
Presente.

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso a la Srta. Ximena Liceth Ponce Chumacero identificado con DNI 74228237 a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título: "Teletrabajo y Desempeño Laboral en el Área Administrativa del Banco Pichincha, Sede Miraflores - 2021"

Estas actividades fueron realizadas los días 15 de Setiembre del 2021 en la Calle Shell 34 - Miraflores, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa Banco Pichincha S.A.

La Srta. Ximena Liceth Ponce Chumacero obtuvo todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores, quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencial.

Atentamente



BANCO PICHINCHA
SEGUNDO PISCO TUESTA
Asesor de Administración de Crédito

Firma y sello

Calle Shell 341, Miraflores

Tel: 6122222

Anexo 5. Informe de coincidencias

XIMENA LICETH PONCE CHUMACERO TESIS PARA REPOSIT... [↔ Cambiar a la nueva versión](#) [🔍 Detalles de la entrega](#) [📄 Ayuda](#)

COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
TELETRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL BANCO PICHINCHA, MIRAFLORES – 2023

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA
XIMENA LICETH PONCE CHUMACERO
ORCID: 0000-0003-3748-518X

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUIspe
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

Compartir

Página 1 de 102

Fuentes principales Todas las fuentes

61 Similarity Exclusiones

12%
Similitud general

1	repositorio.autonoma.edu.pe INTERNET	7%
2	Universidad Autonoma del Peru o... TRABAJOS ENTREGADOS	2%
3	hdl.handle.net INTERNET	<1%
4	Universidad Autonoma del Peru ... TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
5	Universidad Autonoma del Peru ... TRABAJOS ENTREGADOS	<1%

Marcas de alerta **0**

12%
Similitud general

🔍 Detalles del documento

--
AI

