



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Trabajo a distancia y desempeño laboral en el área de negocios
de una entidad financiera**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Chacon Flores, Nathaly Yamilet (orcid.org/0000-0001-7520-8656)

Huaman Suyo, Diana Haydee (orcid.org/0000-0003-1746-9377)

ASESORA:

Mg. Huamani Cajaleon, Diana Lucila (orcid.org/0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a nuestros padres y docentes, quienes han sido el ejemplo en nuestra futura formación personal y profesional. A todos los futuros profesionales administradores que buscan la mejora y progreso continuo en las organizaciones, para generar el crecimiento económico en nuestro país.

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestros agradecimientos a todos los docentes a lo largo de nuestra carrera y a nuestra asesora la profesora Huamani Cajaleon, Diana Lucila por orientarnos en la elaboración de nuestro trabajo de investigación. Agradecemos también a toda nuestra familia por darnos constante apoyo y motivación durante todo este proceso. Finalmente a nuestras amistades que nos han acompañado y nos han dado fuerzas desde siempre.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	ii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	38
VIII. CONCLUSIONES	44
VIII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de los colaboradores de la financiera	15
Tabla 2	Frecuencia de variable trabajo a distancia	20
Tabla 3	Frecuencia de dimensión acuerdo de trabajo.....	21
Tabla 4	Frecuencias de dimensión herramientas físicas e inmateriales.....	22
Tabla 5	Frecuencias de dimensión desconexión digital	23
Tabla 6	Frecuencias de dimensión jornada de trabajo	24
Tabla 7	Frecuencias de dimensión equilibrio vida laboral y familiar	25
Tabla 8	Frecuencias de dimensión desempeño de tarea	26
Tabla 9	Frecuencias de dimensión desempeño contextual.....	27
Tabla 10	Frecuencias de dimensión desempeño adaptativo.....	28
Tabla 11	Frecuencias de dimensión desempeño proactivo.....	29
Tabla 12	Frecuencias de dimensión desempeño contraproductivo.....	30
Tabla 13	Resumen de procesamiento de casos para las variables trabajo a distancia y desempeño laboral	31
Tabla 14	Prueba de normalidad para las variables trabajo a distancia y desempeño.....	31
Tabla 15	Prueba de hipótesis.....	32
Tabla 16	Correlación entre acuerdo de trabajo y desempeño laboral	33
Tabla 17	Correlación entre dimensión herramientas físicas e inmateriales y desempeño laboral	34
Tabla 18	Correlación entre dimensión desconexión digital y desempeño laboral.....	35
Tabla 19	Correlación entre jornada de trabajo y desempeño laboral	36
Tabla 20	Correlación entre equilibrio vida laboral y familiar y desempeño laboral.....	37

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Segmentación de género de los encuestados	19
Figura 2	Intervalos de edad de encuestados.....	19
Figura 3	Histograma de frecuencias de variable trabajo a distancia	20
Figura 4	Histograma de frecuencias de la dimensión acuerdo de trabajo	21
Figura 5	Histograma de frecuencias de la dimensión herramientas físicas e inmateriales	22
Figura 6	Histograma de frecuencias de la dimensión desconexión digital	23
Figura 7	Histograma de frecuencias de la dimensión jornada de trabajo	24
Figura 8	Histograma de frecuencias de la dimensión equilibrio vida laboral y familiar	25
Figura 9	Histograma de frecuencias de la dimensión desempeño de tarea ..	26
Figura 10	Histograma de frecuencias de la dimensión desempeño contextual	27
Figura 11	Histograma de frecuencias de la dimensión desempeño adaptativo.....	28
Figura 12	Histograma de frecuencias de la dimensión desempeño proactivo.....	29
Figura 13	Histograma de frecuencias de la dimensión desempeño contra productivo	30

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo encontrar la relación entre el trabajo a distancia y desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera. La metodología aplicada en la investigación es de tipo aplicada, descriptiva correlacional, el diseño es no experimental de corte transversal. La población de estudio son 70 asesores de negocio que realizan trabajo a distancia o remoto pertenecientes a la red de agencias de la región de Mariscal Cáceres de una entidad financiera, se tomó una muestra censal ya que se utilizó en 100% de la población, se aplicó el cuestionario como herramienta de recolección de datos la cual estuvo compuesta por 60 ítems medidos en escala de Likert. Los resultados fueron procesados a través del programa SPSS25 arrojando indicador de correlación de 0.573 a un nivel de Sig. (bilateral) $p = 0,000 < 0.05$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula, se concluyó que existe relación positiva moderada entre ambas variables.

Palabras clave: desconexión digital, equilibrio, herramientas tecnológicas.

ABSTRACT:

The objective of this study is to find the relationship between telecommuting and work performance in the business area of a financial institution. The methodology applied in the research is applied, descriptive correlational, and the design is non-experimental and cross-sectional. The study population is 70 business advisors who work remotely or remotely belonging to the network of agencies of the Mariscal Cáceres region of a financial entity. A census sample was taken since 100% of the population was used. The results were processed through the SPSS25 program, yielding a correlation indicator of 0.573 at a Sig. level (bilateral) $p = 0.000 < 0.05$, which rejects the null hypothesis, it was concluded that there is a moderate positive relationship between the two variables.

Keywords: digital disconnection, balance, technological tools.

I. INTRODUCCIÓN

En el transcurso del año 2019, surgió un brote de un nuevo virus SARS-CoV-2 en China, del cual generó un gran impacto en el estilo de vida a nivel mundial, siendo propagando con mucha rapidez en todos los países, teniendo como centro a Wuhan (China) el 31 de diciembre de ese mismo año, declarado como pandemia (Organización Mundial de la Salud, 2020), creando la peor crisis económica a nivel mundial, generando un gran impacto en el trabajo, trayendo consigo desempleo (OIT, 2020a), debido a las medidas de confinamientos que fueron dictadas por la OMS se tuvo que adoptar un nuevo estilo de vida.

El brote de la pandemia COVID-19 propició el cambio en las modalidades laborales dando paso a la adopción del trabajo a distancia (Tramontano et al., 2021). Dicha modalidad es también considerada como trabajo híbrido, trabajo parcialmente en la oficina y parcialmente desde casa (Simite et al., 2022); aunque no es un modelo nuevo ya que países Europeos lo han venido implementando con éxito; sin embargo, tomó mayor fuerza debido a este acontecimiento mundial. No existe definición específica para trabajo a distancia debido a que ha ido evolucionando acorde a los avances tecnológicos; por ello, el término pudo definir a las situaciones donde se realizó la labor de forma parcial o completa en lugares diferentes a los establecimientos de la organización (OIT, 2020b) a nivel general las organizaciones optaron por medidas drásticas para poder salvaguardar su estabilidad y permanencia en el mercado, brindando las herramientas a sus colaboradores para el trabajo a distancia en donde se aplicó el distanciamiento y normas impuestas por cada estado.

A nivel nacional, la coyuntura llevó a tomar medidas para la continuidad laboral a través del Decreto Supremo N° 010-2020-TR estableció medidas para la aplicación del trabajo remoto implementándose en los colaboradores en aislamiento domiciliario y en el público de manera supletoria; asimismo, hubo restricciones en no permitir el ingreso al país para minimizar el incremento de contagio. Se precisó que en la norma la diferencia entre trabajo remoto y teletrabajo el cual está regulada por ordenamiento legal (Ministerio del Trabajo y promoción del empleo[MTPE], 2020), a raíz de que la pandemia creció exponencialmente, la evolución del año 2020 indicando un crecimiento de 1395%(69mil) en solo el primer mes de confinamiento calculado en la base PLAME Y T-registro de la planilla electrónica

donde también se mostró que para Febrero 2021 el uso de esta modalidad alcanzó los 220mil puestos de trabajadores en situación especial, un análisis por ocupaciones indicó que la mayor cantidad de teletrabajadores a diciembre 2020 se encontraba en los servicios estadísticos y financieros con 25mil, seguido por personal administrativo (19mil) y los profesores de universidades (16 mil) (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE],2021).

El estudio fue enfocado a una entidad financiera dedicada al rubro de la micro finanzas con diversas agencias a nivel nacional, cuyo propósito es la bancarización y financiamiento de clientes de sector micro y pequeña empresa, es aquí donde debido a los cambios abruptos por la coyuntura sanitaria tuvo que optar por el trabajo en la modalidad remota para el cuidado de la salud de sus colaboradores en estado vulnerable y así poder mantener la continuidad laboral; es así que en Mayo 2020 se hizo uso del programa escritorio remoto para que así se puedan seguir realizando las actividades comerciales y de cobranza del área de negocios respetando así el distanciamiento y evitar el contagio masivo en agencias lo que conllevaba a cierres temporales por cuarentena; asimismo; se hizo uso de redes sociales para asegurar la comunicación con los trabajadores en el entorno laboral, teniendo un impacto positivo rendimiento laboral (Saleem et al., 2021).

Sin embargo, al no haberse aplicado esta modalidad de trabajo anteriormente esto causó un impacto en el desempeño pues los indicadores de productividad a los que se medían los asesores en el área de negocios eran más difíciles de gestionar debido al proceso de adaptación, durante dicho tiempo el banco fue perdiendo mercado frente a la competencia; ya que, al no salir a campo era más difícil el poder bancarizar a los clientes así mismo la implementación de una nueva tecnología traía consigo problemas sistemáticos donde no se tuvo un tiempo para la prueba piloto, por otra parte las relaciones interpersonales, el cumplimiento y seguimiento de la normativa así como la comunicación con el líder se volvía complicada.

Es así que se planteó investigar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral en los asesores de negocios de una entidad financiera.

Visualizando el planteamiento de la problemática de estudio del cual ayudará con la descripción de objetivos, contenido y el procedimiento del proyecto de investigación, se determinó el problema general de la investigación, siendo el siguiente: ¿En qué medida se relaciona el trabajo a distancia con el desempeño

laboral en el área de negocios de una entidad financiera? En los problemas específicos se planteó lo siguiente: (a) ¿En qué medida se relaciona el acuerdo de trabajo y desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera?; (b) ¿En qué medida se relacionan las herramientas físicas e inmateriales y desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera?; (c) ¿En qué medida se relacionan la desconexión digital y desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera?; (d) ¿En qué medida se relacionan la jornada de trabajo y el desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera?; (e) ¿En qué medida se relacionan el equilibrio vida laboral y familiar y el desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera?.

Con respecto a la justificación del estudio se mencionó al autor Martínez Ruiz (2018) es detallar y mencionar los motivos de la razón para realizar la investigación. El siguiente punto trata de justificación teórica, en cuanto al autor Gallardo Echenique (2017) mencionó que enfatizó los supuestos en estudio del investigador, sea para generar debate académico, reflexión y nuevas explicaciones del conocimiento existente. En mención a ello la investigación presenta un soporte teórico en la definición de trabajo a distancia al autor Arruga et al., (2021) quien será tomado como el teórico principal pues define de una manera clara el concepto de la variable independiente así como las dimensiones planteadas para dar análisis al estudio.

En cuanto a la justificación práctica el autor Gallardo Echenique (2017) expuso que es la que brinda soluciones y estrategias a aplicar al problema en específico (que afecta directa e indirectamente) para poder resolverlo. El estudio de investigación se basa en la necesidad de conocer la relación con la primera variable trabajo a distancia y la segunda variable desempeño laboral en el contexto de una entidad financiera lo cual servirá para estudios posteriores ya que los resultados ayuda a establecer estrategias que mejoren el rendimiento laboral en esta modalidad de empleo y así se alcance una mayor productividad enfocada en el alcance de objetivos organizacionales. El siguiente punto a tratar es justificación social, refleja la relevancia social de la investigación realizada; así mismo, el autor Ñaupas et al. (como se citó en Fernández, 2020) indicó que aquellos resultados obtenidos del estudio puede ayudar a resolver problemas que afecten a un grupo social; tomando en cuenta ello, el estudio buscará alternativas para orientar a las áreas operativas

sobre el trabajo a distancia y generar resultados manteniendo el desempeño laboral en los colaboradores.

Con respecto a justificación metodológica, que es el uso de instrumentos y técnicas de investigación que contribuirá a futuras investigaciones y generará conocimiento confiable para aquellos estudios que tengan similitud (Gallardo Echenique, 2017). Para ello, se usó instrumentos confiables para recopilar información (cuestionarios) de carácter científico, y así poder encontrar la correlación entre la primera y segunda variable, permaneciendo la investigación como una fuente de información que pueda contribuir en distintos estudios futuros proyectados en la aplicación y adaptación del trabajo a distancia.

Se formuló el objetivo general, en el cual se muestra la proyección que se tendrá en la investigación; que será expresado con precisión y dará dirección al estudio, siendo lo siguiente: Determinar la relación entre el trabajo a distancia y el desempeño laboral en el área de negocios en una entidad financiera, los objetivos específicos se hicieron formulaciones que señalen cómo alcanzar el logro del objetivo general, planteándose se planteó: (a) Identificar la relación del acuerdo de trabajo y desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera; (b) Identificar la relación de las herramientas físicas e inmateriales con el desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera; (c) Identificar la relación de la desconexión digital y desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera; (d) Identificar la relación de la jornada de trabajo y el desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera; (e) Identificar la relación del equilibrio vida laboral y familiar con el desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera.

Con respecto a la hipótesis el autor Gallardo Echenique (2017) mencionó que se caracterizan por ser propuestas univariantes a incertidumbres descriptivas. Con respecto al concepto mencionado se plantea lo siguiente: Existe relación significativa entre el trabajo a distancia y el desempeño laboral en el área de negocios en una entidad financiera. Por otro lado, se plantearon las hipótesis específicas, siendo las siguientes: (a) Existe relación significativa entre el acuerdo de trabajo y desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera; (b) Existe relación significativa entre las herramientas físicas e inmateriales con el desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera; (c) Existe

relación significativa entre la desconexión digital y desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera; (d) Existe relación significativa entre la jornada de trabajo y el desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera; (e) Existe relación significativa entre equilibrio vida laboral y familiar con el desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación requerirá de aportes teóricos que contribuyan al estudio realizado; para ello, se requerirá de fuentes que proporcionen aportes fundamentales para el proyecto de investigación, teniendo relación con la problemática observada.

En el ámbito internacional se consultó con Carbone y Linnewedel (2017), quienes tuvieron como objetivo general evaluar el compromiso organizacional a través del teletrabajo como estrategia para la inserción y reinserción de personas con discapacidades, Gran Caracas 2017; con respecto a la metodología fue de cuantitativa no experimental, descriptivo correlacional, utilizando el método de cuestionario para la recopilación de información, contando con una muestra de 15 personas y con un resultado de análisis de Pearson $R = 0,524$, comprobándose así la correlación entre ambas variables.

El autor Karacsony (2021), tuvo como propósito evaluar el impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral de los empleados eslovacos en la era de COVID-19; la metodología utilizada fue cuantitativa de nivel correlacional, para ello utilizó el método del cuestionario a un grupo de empleados como población de estudio siendo un total de 709 colaboradores, el análisis obtenido fue de una correlación de Person $R = 0,290$ con una Significancia de 0,01, el resultado que se obtuvo demostró que si existe una correlación, siendo moderada débil, motivo de cuál significó que el control de los directivos en el teletrabajo es más suave comparado con el trabajo que llevaban presencialmente.

En el ámbito nacional se contó con el autor Alvarado De La Cruz (2021), tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021; la metodología utilizada fue cuantitativa, siendo el diseño no experimental de nivel correlacional, contó con una población de 20 servidores públicos, el análisis obtenido Pearson es de $R = 0,785$ con una Sig (bilateral) de ,000, indicando una relevancia en la correlación entre las variables estudiadas, finalmente el estudio gestionó moderadamente la nueva variante de trabajo, teniendo mejoras moderadas en el servicio.

Morales Quispe (2021) realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Unidad Ejecutora Lima Sur, 2021, la

metodología utilizada fue aplicada, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, contó con una población de 36 colaboradores, cuyo resultado de correlación fue de $r = 0,639$ con una Sig. (bilateral) = $0.000 < 0.05$, afirmándose que existe una correlación significativa alta entre ambas variables.

Concha y López (2020) plantearon el objetivo en determinar la relación que existe entre el teletrabajo y el desempeño laboral en una CMAC Piura con respecto a la metodología fue cuantitativo no experimental y siendo realizado el análisis mediante encuestas, se tuvo una muestra censal de 30 trabajadores obteniendo un resultado correlativo de Spearman entre el teletrabajo y del desempeño laboral, con los valores de $R=0,541$ con sig. (bilateral) ,002; el estudio concluye al indicar que sí hubo una relación significativa entre las dos variables de estudio, siendo fundamental que la empresa brinde óptimas condiciones y de seguimiento a las labores del personal.

Quicaño Barrientos (2021) tuvo como objetivo establecido determinar la relación existente entre el desempeño laboral en el teletrabajo y el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en las áreas de proyectos de una BPO, la metodología de estudio, es de diseño no experimental correlacional, siendo procesado tanto interna como externamente, siendo aplicado distintos métodos, siendo uno de ellos la encuesta mediante Google Forms, con respecto a la población fue muestra censal aplicada a 12 trabajadores, posterior a ello, se realizó el análisis utilizando el método de Person cuya finalidad fue calcular el nivel de relación existente entre las variables, obteniendo un resultado de Spearman de 0.582, con sig. (bilateral) de ,000. El estudio concluyó en que existe relación positiva entre el uso de las TIC's y el desempeño en el teletrabajo pues optimiza el tiempo, automatiza procesos, facilita el acceso a la información y la comunicación.

Ruiz Facho (2022), en su investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral del personal administrativo en el Hospital Almanzor Aguinaga, el estudio realizó una metodología de enfoque cuantitativo tipo descriptivo-correlacional con un diseño no experimental, siendo aplicado mediante encuesta a 152 colaboradores, el análisis obtenido mediante la recopilación de información, arrojó un resultado de Spearman $R=0,824$ con una Sig. (bilateral) de ,000, se concluye que hay un alto nivel de correlación existente entre ambas variables estudiadas lo cual es positivo para el estudio realizado.

Figuroa Venturini (2022), planteó como objetivo determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020; así mismo, Con respecto a la metodología, se aplicó un enfoque cuantitativo, no experimental correlacional, a una población de 80 trabajadores, obteniendo un resultado $p=,00 <0,05$; Rho de Spearman de 0,750, finalmente el teletrabajo tiene influencia directamente y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia, demostrando efectividad en el estudio.

El artículo de Panduro y Casas (2022) cuyo artículo titulado, relación de la motivación laboral con los determinantes del desempeño laboral en el trabajo remoto de una universidad pública de Perú; con respecto a la metodología fue de enfoque cuantitativo tipo descriptivo con un diseño no experimental transeccional y correlacional, su objetivo fue conocer la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral, para el estudio se tomó en cuenta con una muestra de 54 personas que trabajan de forma remota en una universidad pública donde aplicó el muestreo no probabilístico y por conveniencia su herramienta de recolección de datos fue a través de la encuesta tuvo como resultado de Spearman 0,0698 ($p<0.05$) concluyeron que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el trabajo remoto.

Con respecto a la variable de estudio trabajo a distancia, se tuvo como autor principal a Arruga et al. (2021) que lo define como la realización de la actividad laboral conforme a la cual esta se presta en el domicilio de la persona trabajadora, con carácter regular. El trabajo a distancia es una modalidad de empleo que no es relativamente nuevo ya que se viene aplicando en diversos países es un método donde el colaborador recibe mayor autonomía para poder ejercer sus labores desde un ambiente diferente a los establecimientos de la empresa. En base a su concepto y estudio de la variable se seleccionó cinco dimensiones, siendo las siguientes: acuerdo de trabajo, herramientas físicas e inmateriales, desconexión digital, jornada de trabajo y equilibrio vida laboral y familiar.

Asimismo, se contó con aportes que respaldan la definición de la variable de estudio siendo las siguientes:

Alzaga et al. (2021) mencionó que se trata de un trabajo de carácter manual y artesanal que se presta en el domicilio del trabajador, durante toda su jornada o

una parte. El autor Charlier Mailys (2017) lo definió como aprender a gestionar el tiempo, acondicionar un espacio adecuado para ejercer la profesión. Al autorizarse hacer trabajo desde casa, se deposita la confianza del colaborador esperando a cambio un trabajo productivo. El tercer autor Téllez (s.f.) explicó que el teletrabajo consta de actividades realizadas lejos del centro de labores (también conocidas como trabajo a distancia), manteniendo comunicación diferida o directa por medio de herramientas digitales; así mismo, tenemos al autor Medrano y Spontón (2020) quien enfatizó que el trabajo a distancia es la implementación de cambios, con el uso de distintas aplicaciones y herramientas online que les permitirá realizar el trabajo de forma individual y en equipo.

Así mismo se tiene en cuenta que el trabajo a distancia ocupa un bajo riesgo de pérdida de eficiencia para los colaboradores que sus funciones son principalmente trabajo informático a lo largo de la jornada (Awada et al., 2021); siendo a su vez, considerado como brindar flexibilidad a los empleados sin afectar a la organización en su conjunto (Groen et al., 2018). A su vez, el trabajo a distancia es una opción para poder ejercer responsablemente sus funciones y contar con una mejor calidad de vida, siendo una estrategia organizacional sostenible, reflejándose en resultados la disminución de costos y aumentando la satisfacción de los colaboradores, (Alcón Gutiérrez, 2020). Para ello, se debe tomar en cuenta que el desempeño es un acuerdo realizado en términos contractuales entre jefe directo y subordinado para la realización de una tarea determinada (Aslan et al., 2022).

Para el mayor entendimiento se tomó en cuenta las dimensiones planteadas por el autor Arruga et al. (2021), correspondiente a la primera variable, se detallará brevemente cada una de ellas, siendo las siguientes: (a) acuerdo de trabajo: es aquel consentimiento mutuo que debe aplicarse de forma escrita mediante un contrato donde se muestre conformidad del acuerdo; (b) herramientas físicas e inmateriales: son los implementos tecnológicos, conocidos también como bienes materiales (computadora, pc, laptop, entre otros), que ayudan a la realización del trabajo, siendo también de apoyo herramientas digitales que contribuyen al apoyo de tareas (Zoom, Slack, Sketchboard, Whatsapp, entre otros); (c) desconexión digital: es el lapso de tiempo que tiene el colaborador para poder dedicarse a cosas ajenas al trabajo (vida personal) teniendo como fin no generar el estrés laboral; (d) jornada de trabajo: es el horario establecido de inicio a fin, en donde el trabajador

deberá ejercer sus funciones; (e) equilibrio vida laboral y familiar: constará de la planeación del tiempo (descanso, familia, actividades personales, entre otros) que se empleará en cada actividad laboral para poder proyectar mejores metas, dando cabida a su círculo familiar, no siendo mezclados ambos entre sí.

En la segunda variable, desempeño laboral, se tuvo como autor principal a Rothwell et al. (como se citó en Neri et al., 2021) quien definió como el logro de resultados por parte del colaborador o un equipo. En base a su concepto y estudio de la variable se seleccionó cinco dimensiones, siendo las siguientes: desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo, desempeño proactivo y desempeño contra-productivo. Asimismo, se contó con aportes que respaldan la definición de la variable de estudio siendo las siguientes: el autor Cendales et al. (2022) mencionó que el desempeño laboral es el resultado del esfuerzo tanto personal como a nivel organizacional, teniendo aquellos trabajadores un reconocimiento laboral por el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Se mantiene como segundo autor se tuvo a Wan y Chen (2022), quien explicó que son un conjunto de prácticas de recursos humanos separadas pero interconectadas que crean efectos sinérgicos, aumentando la eficacia organizacional; el autor Sadovyy et al. (2021) explicó que el desempeño laboral es aquel comportamiento bajo la competencia personal, proactividad y adaptabilidad que contribuyen a las metas y valores de la empresa.

Los autores coinciden en las dimensiones relacionadas a la variable, las cuales para mayor entendimiento se procede a definir en el siguiente párrafo. (a) Desempeño de tarea, se define como la correcta realización de las actividades laborales directamente relacionadas a las funciones que describen el perfil del puesto de trabajo empleando sus capacidades, experiencia y conocimiento, contribuyendo al logro de objetivos organizacionales; (b) Desempeño contextual, suelen ser medidos mediante las relaciones de los colaboradores con su entorno, basándose en su conducta social y psicológica que van alineados al control de emociones, nivel de participación, capacidad de trabajar en equipo y tolerancia a los cambios, para el alcance de metas grupales que sirvan para el desarrollo de la organización; (c) Desempeño adaptativo, el término refiere a la capacidad de poder adaptarse a nuevos panoramas en sus funciones, los cuales implican un nivel de compromiso con el entendimiento de nuevas propuestas facilitando la

implementación de nuevas mejoras propuestas por la organización; (d) Desempeño proactivo, se define como la capacidad del colaborador para actuar de manera inmediata a los hechos que se puedan suscitar adelantándose a posibles cambios que puedan entorpecer el trabajo así también se relaciona con el acto de proponer y plantear nuevos cambios relacionados a la labor que realiza; (e) Desempeño contra productivo, se refiere a aquellas conductas contraproducentes de carácter voluntario e involuntario que pueden afectar o dañar la continuidad operativa del negocio así también la funcionalidad de la empresa de manera física o social que puedan generar un impacto negativo para los objetivos de la organización.

III. METODOLOGÍA

Con respecto a la metodología del estudio, el autor Arias y Cangalaya (2020) es la sección en donde se debe proveer al lector la información necesaria para su fácil entendimiento del motivo y razón del estudio. Mencionado lo anterior se detalló la información del proyecto de investigación, siendo cada punto detallado por los investigadores, adjuntando definiciones de autores que respalden lo mencionado.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El proyecto de estudio conto con un tipo de investigación aplicada. Cabe mencionar que la investigación es de carácter cuantitativo, y en base a ello se menciona al autor Niño Rojas (2019), donde indicó que el estudio tiene que ver mucho con “cantidad”, siendo su medio primordial el cálculo y medición. A su vez, cabe recalcar que “se caracteriza por usar técnicas de medición, magnitud, observación, muestreo, unidad de análisis, tratamiento estadístico” (Ñahupas et al., 2018, p.140). Siendo concordante con el aporte “el estudio cuantitativo, al referirse que se realiza la investigación buscando identificar el problema, causa y efecto de las variables de estudio basándose en mediciones cuantificables numérica y estadísticamente reportando correlaciones encontradas en el análisis” (Sanchez et al., 2021, p.5200). El enfoque de la investigación fue cuantitativa, ya que se recoge aquellos datos que comprueben la hipótesis mediante una escala de medición numérica analizada con métodos estadísticos estableciendo conclusiones en relación a la hipótesis.

3.1.2. Diseño de investigación

En el proyecto se observó que se aplicó el diseño no experimental; a su vez, el autor Manterola et al. (2019) mencionó que dicho diseño es también llamado observacional.

“El estudio es de tipo descriptivo, teniendo como objetivo es detallar la o las variables en un determinado grupo de elementos durante un lapso de tiempo generalmente corto sin incluir grupos de control y los estudios analíticos” (Manterola et al., 2019, p.38).

En el estudio correlacional se mide dos o más variables y se busca diagnosticar si existe relación o no entre sí. Para ello utilizan datos de la población a estudiar. “La

utilidad de este estudio es ver el comportamiento de una variable conociendo el de la otra” (Manterola et al., 2019, p.41). La investigación fue de carácter correlacional, ya que el propósito principal es saber cómo reacciona una variable frente a otra relacionada en este caso se busca la relación existente entre la primera variable independiente, que es “Trabajo a distancia” y la segunda variable dependiente “Desempeño laboral” en el contexto del área seleccionada de la organización.

“El corte transversal, se caracteriza por realizar las mediciones en un solo momento por lo que no se contemplan futuros periodos para seguimiento” (Manterola et al., 2019, p.40). Mencionado lo anterior solo se describirán los resultados obtenidos del campo de estudio.

Dado ello, las variables trabajo a distancia y desempeño laboral no han sido manipuladas, sino que fueron revisadas en su mismo contexto en un momento establecido.

3.2. Variables y operacionalización

El autor Maldonado Pinto (2018) indicó que las variables de estudio pueden variar y cuyo cambio es susceptible de observarse y cuantificarse. Cabe mencionar que las variables de estudio adquieren un valor mayor cuando se llegan a correlacionar.

Variable 1: Trabajo a distancia

- **Definición conceptual**

“Lo define como una forma de realización de la actividad laboral conforme a la cual esta se presta en el domicilio de la persona trabajadora, con carácter regular” (Arruga et al., 2021, p.18).

- **Definición operacional**

La variable trabajo a distancia se mide en cinco dimensiones: Acuerdo de trabajo, herramientas físicas e inmateriales, desconexión digital, jornada de trabajo y equilibrio vida laboral y familiar.

- **Indicadores**

Los indicadores fueron medidos mediante la escala de medición de Likert, siendo los siguientes: planteamiento del procedimiento laboral, comunicación del acuerdo, fiscalización y control, utilización de programas, soporte, seguridad de la información y confidencialidad, política interna del trabajo, modalidad del trabajo, respeto al tiempo de descanso, voluntariedad,

lugar y tiempo de trabajo, flexibilidad horaria, límite de hora de trabajo, gestión del tiempo y control del tiempo.

Variable 2: Desempeño Laboral

- **Definición conceptual**

“Se define como el logro de resultados por parte de una persona, un grupo o una organización” Rothwell et al. (como se citó en Neri et al., 2021, p.131).

- **Definición operacional**

Con respecto a la segunda variable de estudio, se seleccionó cinco dimensiones, del cual ayudará a la medición de la variable, siendo las siguientes: desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo, desempeño proactivo y desempeño contra-productivo.

- **Indicadores**

Los indicadores que se medirán en esta variable son: realización de tareas, recompensa, orientación a resultados, relación interpersonal, comunicación, motivación, apertura al cambio, solución de problemas , capacitación, desarrollo de habilidades, eficiencia, uso inadecuado de recursos y absentismo y demora.

- **Escala de medición**

El siguiente punto trata sobre la medición de las dos variables (trabajo a distancia y desempeño) del cual se aplicará la escala de Likert con 5 puntos donde indicarán la valoración siendo las opciones nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre valoración numérica del 1 al 5 respectivamente.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Niño Rojas (2019), mencionó que es importante establecer la población, debido a que será el lugar donde se va a realizar el estudio, conformada por una totalidad de “unidades”, siendo todo aquel elemento que pueda conformar una investigación. La población de estudio fue de 70 trabajadores que serán partícipes para el desarrollo de la investigación, de los cuales laboran en el área de negocios que está encargada de llevar parte de los movimientos financieros. Se tomó una

muestra censal ya que se toma en cuenta la totalidad de los colaboradores del área de negocios que realizan trabajo remoto.

Tabla 1

Matriz de los colaboradores de la financiera

UBICACIÓN	AGENCIA	COD. AGENCIA	COLABORADORES
Región Mariscal Cáceres – S.J.	Bayovar	845	8
	Jicamarca	119	19
Lurigancho	Mariscal Cáceres	520	22
	San Juan de Lurigancho	21	21

Nota: Se representa el total de colaboradores y la agencia asignada en donde pertenecen.

- **Criterios de inclusión**

La entidad financiera tiene a cargo distintos puntos de atención a nivel nacional. Sin embargo, para el planteamiento del estudio se seleccionó la Región Mariscal Cáceres. En la entidad financiera se escogió al área de negocios, con un total de 70 colaboradores. Cabe precisar que las agencias fueron elegidas debido a que se encuentran ubicadas en uno de los distritos que cuenta con mayor afluencia de población; asimismo, por que se caracterizan en gestionar la base de datos de la cartera de clientes, realizar asesorías online y participación en la reuniones de indicadores, generando mayor información a los investigadores, debido a que cuenta con movimiento de información, productividad y trabajo.

- **Criterios de exclusión**

La entidad financiera cuenta con 5 territorios a nivel nacional; debido a dos puntos fundamentales: los investigadores no cuentan con la accesibilidad de información de las agencias ubicadas en las distintas partes a nivel nacional, tanto económicamente como para ir a cada punto; asimismo, no cuentan con un alto índice de población que genere aportes a la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El siguiente punto detalla los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos y las técnicas empleadas que contribuyeron en el desarrollo del proyecto de investigación, siendo utilizado el método de la encuesta, utilizando una herramienta de Google Forms para poder adquirir los datos mediante un cuestionario virtual que generó datos necesarios que permitieron realizar el estudio.

Sanchez et al. (2021) menciona que es el formulario, cuyo método ayuda a recopilar datos, con la única finalidad de obtener información confiable sobre la variable de estudio esta técnica proporciona información numérica con preguntas abiertas o cerradas según sea necesario para la investigación (p.5201). Esta técnica posee una ventaja mayor, puesto que es aplicada en el área de negocios en una entidad financiera y siendo las preguntas planteadas de fácil entendimiento, manteniendo la información sin alteraciones; aplicando el método Rensis Likert, en el cual; las encuestas serán respondidas en un específico grado de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Cada cuestionario consta con 30 ítems por cada variable, las cuales serán aplicadas a los colaboradores de área de negocios utilizando la plataforma de Google forms facilitando la información para el estudio. “Se deberá de utilizar procedimientos, instrumentos aprobados y técnicas, de ese modo el investigador podrá obtener una información confiable y válida” (Ñahupas et al., 2018, p.176).

La técnica empleada permitió obtener datos fundamentales para medir y comprobar la correlación de las dos variables de estudio con preguntas redactadas en tercera persona. Posteriormente los resultados serán cuantificados en escala numérica.

La validez del contenido de la investigación será determinada mediante el juicio de los expertos que forman parte del jurado que validaron los instrumentos utilizados en el estudio. La confiabilidad se definirá mediante la aplicación del programa SPSS 25 para corroborar que el instrumento estudiado es confiable en sus resultados.

3.5. Procedimientos

Para la realización del estudio, primero se presentó una solicitud de autorización para la entidad financiera Mibanco, el cual se observa en el (Anexo 6). A su vez, se seleccionó las variables en la que se desempeñará el estudio, el segundo paso fue definir las dimensiones, y en base a ello, establecer los indicadores que serán aplicados mediante una encuesta remota “Google Forms” (respetando el

distanciamiento y protocolos por el Covid-19) enviada al correo corporativo de la agencia de negocios, para que sean contestadas por cada colaborador y obtener la recopilación de datos que proporcionarán los resultados requeridos, visualizados en el (Anexo 7). Finalmente, los datos del estudio serán procesados estadísticamente mediante un sistema SPSS25, quien proporcionará la validación de los resultados (se aplicó tablas, considerándose en la confiabilidad del Alfa de Cronbach con escala de Likert), que servirá para el desarrollo y culminación de estudio.

3.6. Método de análisis de datos

El estudio fue evaluado mediante gráficos estadísticos para el mejor entendimiento de los investigadores y lectores; asimismo, se utilizó el SPSS25, herramienta digital estadística que proporciona resultados numéricos claros y concisos, identificando la relación entre las dos variables. Cabe mencionar que la recopilación de datos fue para el desarrollo del estudio que será aplicado mediante encuestas a 70 trabajadores siendo censados cada uno correspondientemente vía online. Para ello, se recopiló información mediante cuestionarios para comprobar la relación de las variables de estudio (trabajo a distancia y desempeño laboral), cuya redacción fue concisa y puntual, empleándose la escala tipo Likert y mediante una herramienta estadística (SPSS25) se aplicó la confiabilidad de Alfa de Cronbach, dicho programa permitió que la investigación fuese detallada mediante tablas y gráficos fueron precisos para el desarrollo del estudio y se compruebe la relación de la variables trabajo a distancia y desempeño laboral.

3.7. Aspectos éticos

La investigación empleo principios éticos en el desarrollo del estudio, para que la información sea confiable y se cumpla con las indicaciones establecidas en la guía de elaboración de producto de investigación de la casa de estudios lo; asimismo, se empleó y se aplicó las directrices mencionadas en las normas APA séptima edición 2020, siendo un medio eficaz para el planteamiento y orden del estudio del investigador.

“El estilo APA viene a ser un conjunto de pautas que proporcionan al investigador una comunicación académica clara y precisa, para alcanzar la excelencia en la escritura” (Manual de Normas APA, 2020, p.7).

“El estudio deberá presentar directrices impuestos por el manual APA ordenadamente, presentando una correcta escritura, detalle de información mediante tablas y figuras de resultados concisos a fácil entendimiento para el lector, así mismo de presentar una correcta citación” (Centro de escritura Javeriano, 2020, p.3). Cabe mencionar que el presente proyecto de investigación es constantemente evaluado por docentes (teórico, práctico y metodólogo) altamente calificados de la Universidad César Vallejo. Finalmente, se evaluará el nivel de autenticidad del proyecto de investigación del autor mediante el programa Turnitin (manejado por la casa de estudio) que medirá el grado de validez, similitud y demostrará el nivel de originalidad.

La investigación fue formulada en base a los principios éticos de la institución, descritos líneas abajo:

- **Autonomía**

La participación de los asesores de negocio de la entidad financiera fue de forma voluntario los datos recolectados fueron veraces y son fiables ya que fueron otorgados de forma independiente y autónoma.

- **Justicia**

Todos los asesores de negocio de la región Mariscal Cáceres fueron incluidos en la investigación sin discriminación alguna, se usaron las mismas herramientas de recolección para todos siendo una atención igualitaria buscando el mejor desarrollo de resultados.

- **Beneficencia**

La investigación está orientado a buscar conocer la realidad que perciben los asesores de negocios y buscar información a través de un cuestionario y así se propuso alternativas de solución a sus inconvenientes.

- **No maleficencia**

Las encuestas fueron realizadas de forma anónima con el fin de preservar la confidencialidad de su información en los datos brindados siendo estas respuestas codificadas y analizadas para un buen estudio.

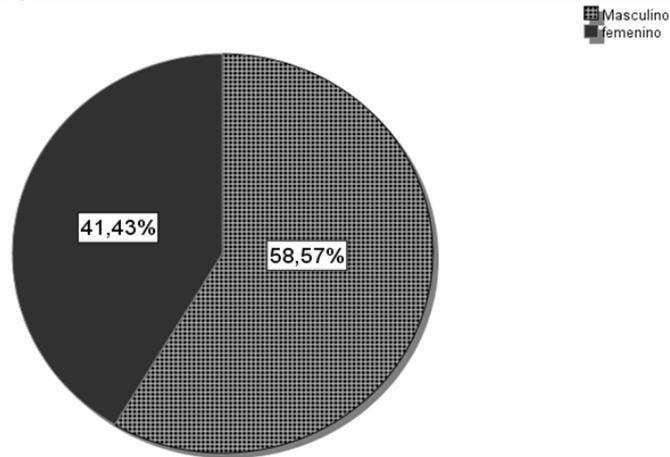
IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Caracterización de la muestra

Figura 1

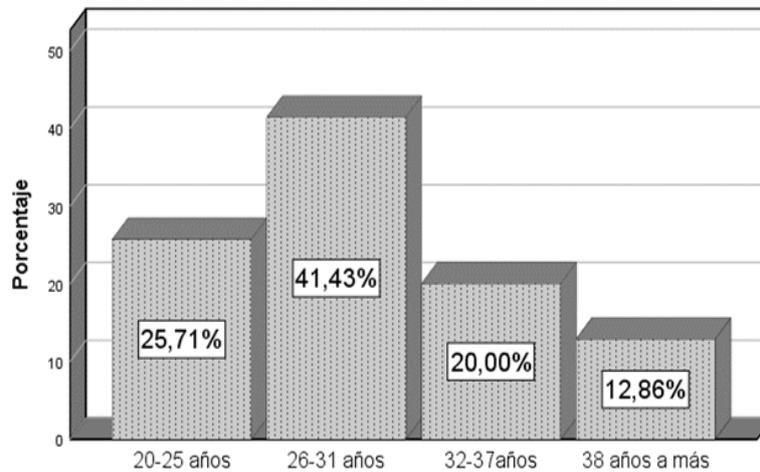
Segmentación de género de los encuestados



Interpretación: Dentro de los participantes del cuestionario el mayor porcentaje fue representado por el género masculino con un 58,57%.

Figura 2

Intervalos de edad de encuestados



Interpretación: Los grupos de edades de la población encuestada son personas jóvenes representando el 67,14% los rangos de 20 a 31 años frente a los otros grupo mayor a 32 años que representan juntos un 32,86%, el rango de edad de encuestados pertenecen a una generación activa dentro del uso de herramientas digitales.

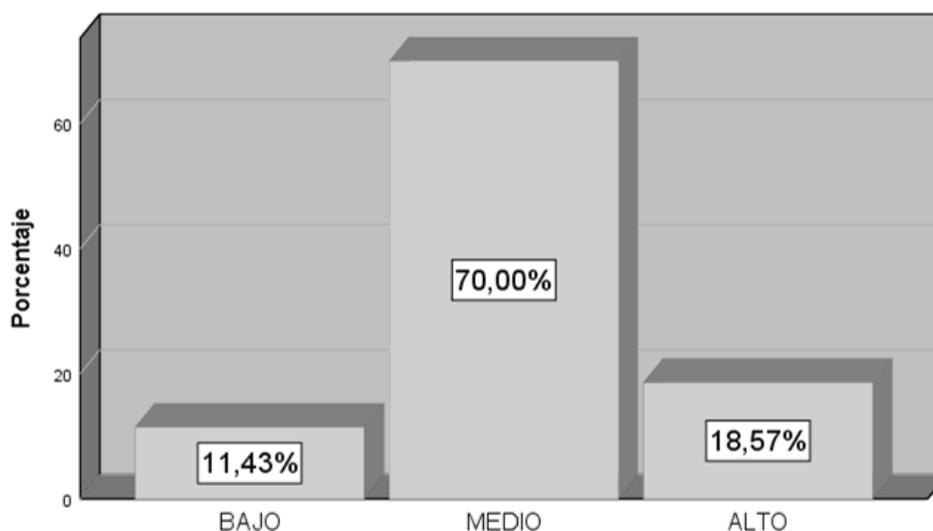
Tabla 2

Frecuencia de variable trabajo a distancia

TRABAJO A DISTANCIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	8	11,4	11,4	11,4
	MEDIO	49	70,0	70,0	81,4
	ALTO	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 3

Histograma de frecuencias de variable trabajo a distancia



Interpretación: Con respecto a la tabla 2 y figura 3, del total de encuestados el 70% indicó una aceptación media del trabajo a distancia aplicado en una entidad financiera, seguido de este porcentaje el 18,57% indicó una aceptación alta sobre la variable trabajo a distancia, de tal manera conforme a la información obtenida la entidad financiera viene aplicando correctamente la modalidad de trabajo a distancia, por último se obtuvo un resultado de solo 11,43% de baja aceptación a la variable.

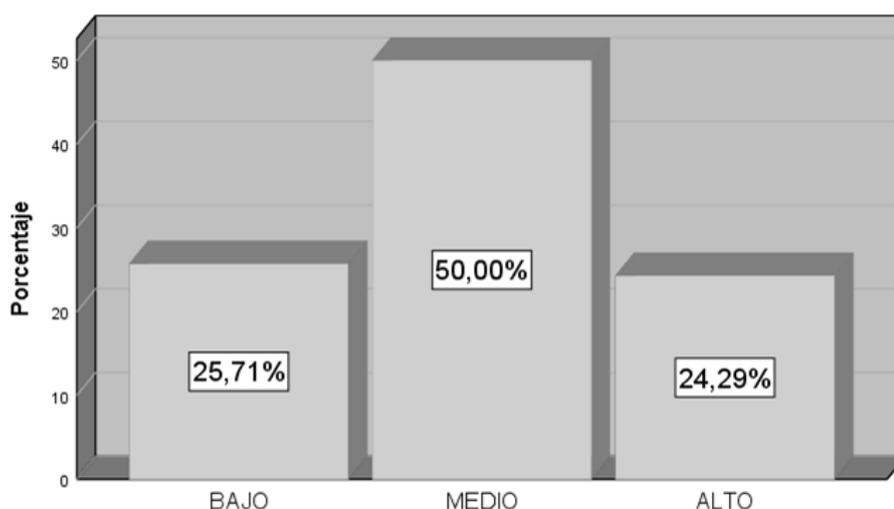
Tabla 3

Frecuencia de dimensión acuerdo de trabajo

ACUERDO DE TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	18	25,7	25,7	25,7
	MEDIO	35	50,0	50,0	75,7
	ALTO	17	24,3	24,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 4

Histograma de frecuencias de la dimensión acuerdo de trabajo



Interpretación: Con respecto a la tabla 3 figura 4, de las respuestas a los 70 encuestados se observó que el nivel de aceptación hacia la dimensión acuerdos de trabajo se encuentra en un 50% dentro del nivel medio y 24,29% en el nivel alto, la entidad financiera viene realizando los acuerdos de trabajo considerando no afecten a los colaboradores sin embargo también se observó que el 24,29% tiene un nivel bajo de aceptación con un 25,71% con respecto a la dimensión mencionada.

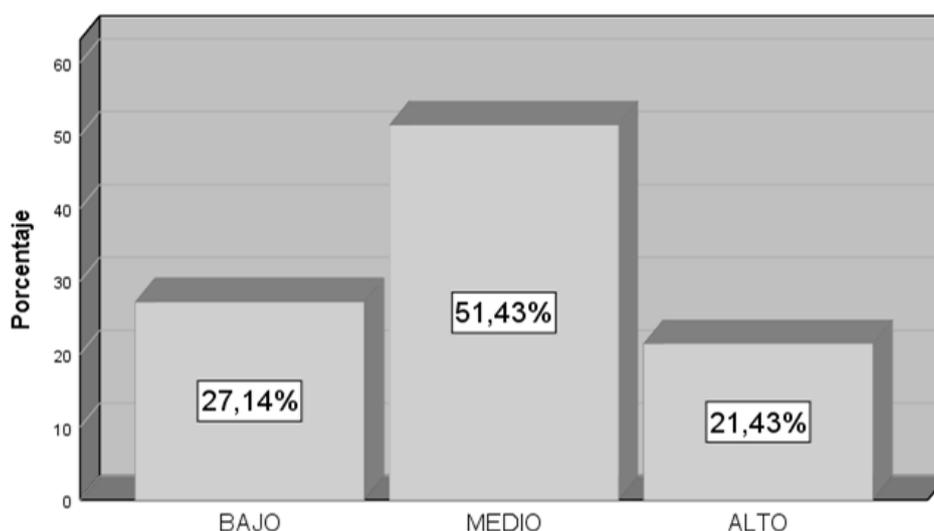
Tabla 4

Frecuencias de dimensión herramientas físicas e inmateriales

HERRAMIENTAS FÍSICAS E INMATERIALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	19	27,1	27,1	27,1
	MEDIO	36	51,4	51,4	78,6
	ALTO	15	21,4	21,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 5

Histograma de frecuencias de la dimensión herramientas físicas e inmateriales



Interpretación: Con respecto a la tabla 4 figura 5, de la totalidad de los resultados se observa que el 51,43% tiene una aceptación media acerca de la dimensión herramientas físicas e inmateriales, sin embargo el porcentaje siguiente es de 27,14% asignado a una baja aceptación acerca de la dimensión por parte de los encuestados los cuales consideraron que se requiere alguna mejora en la misma ya que solo el 21,43% indicó un nivel alto de aceptación a lo relacionado a herramientas físicas e inmateriales utilizadas por la entidad financiera.

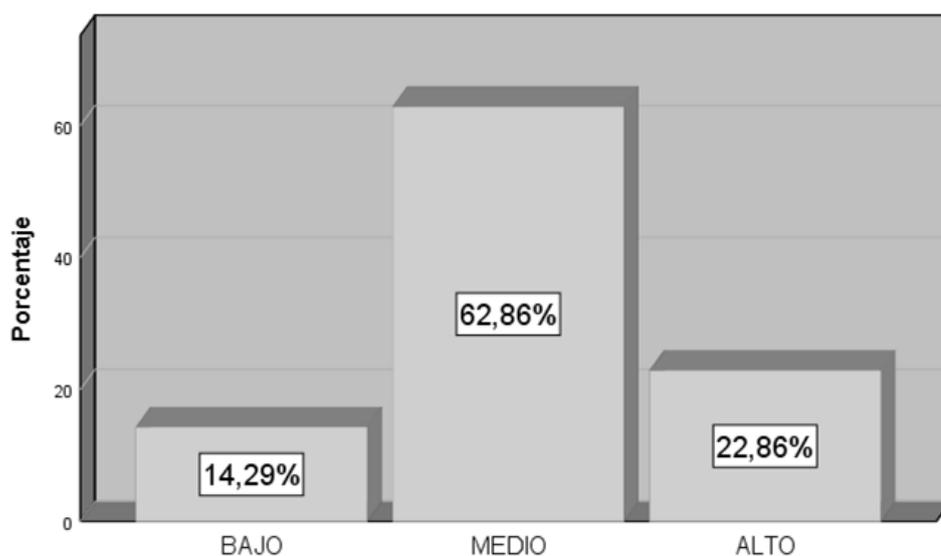
Tabla 5

Frecuencias de dimensión desconexión digital

DESCONEXION DIGITAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	14,3	14,3	14,3
	MEDIO	44	62,9	62,9	77,1
	ALTO	16	22,9	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 6

Histograma de frecuencias de la dimensión desconexión digital



Interpretación: Con respecto a la tabla 5 figura 6, del 100% de los encuestados se observó que la aceptación media y alta representan el mayor porcentaje de la población encuestada con un 85,72%, bajo su perspectiva consideraron que la desconexión digital es una dimensión bien aplicada y comprendida por la entidad financiera, solo el 14,29% tuvo un bajo nivel de aceptación hacia dicha dimensión.

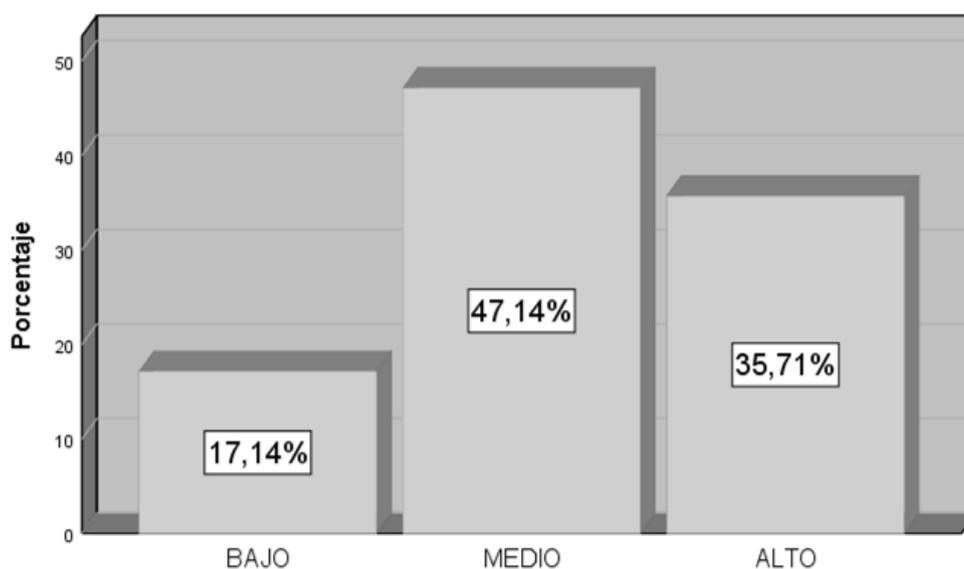
Tabla 6

Frecuencias de dimensión jornada de trabajo

		JORNADA DE TRABAJO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	12	17,1	17,1	17,1
	MEDIO	33	47,1	47,1	64,3
	ALTO	25	35,7	35,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 7

Histograma de frecuencias de la dimensión jornada de trabajo



Interpretación: De acuerdo con la tabla 6 figura 7, se observa que del total de la población encuestada la aceptación media y alta es representada por un 47,14% y 35,71% respectivamente los datos observados indican que para la perspectiva del encuestado la jornada de trabajo va acorde a sus expectativas, se muestra también el los descriptivos que solo un 17,14% es de bajo nivel de aceptación.

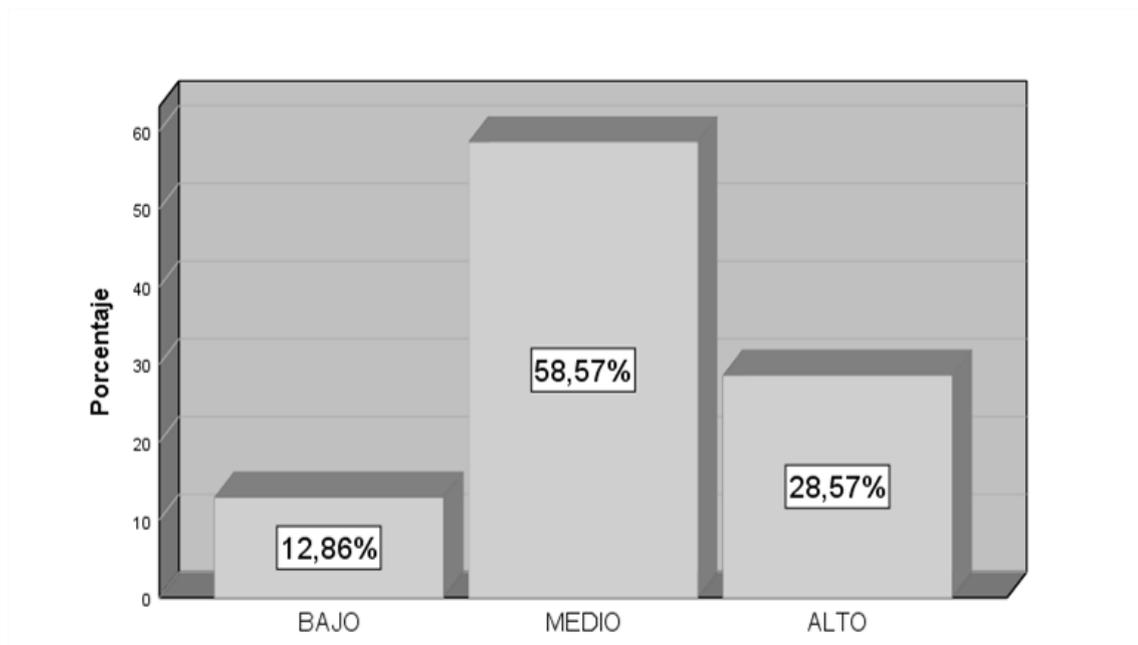
Tabla 7

Frecuencias de dimensión equilibrio vida laboral y familiar

EQUILIBRIO VIDA LABORAL Y FAMILIAR					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	12,9	12,9	12,9
	MEDIO	41	58,6	58,6	71,4
	ALTO	20	28,6	28,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 8

Histograma de frecuencias de la dimensión equilibrio vida laboral y familiar



Interpretación: Se observa en la tabla 7 figura 8, que del total de personas encuestadas el 58,57% cuenta con una aceptación media de la dimensión equilibrio laboral y familiar siendo el siguiente porcentaje el nivel alto de aceptación lo cual refleja que la entidad financiera toma en cuenta la aplicación de este concepto dentro de las funciones que solicita, sin embargo también se observa que existe un nivel bajo de aceptación por parte del 12,86% de la población lo cual se debe tomar en cuenta.

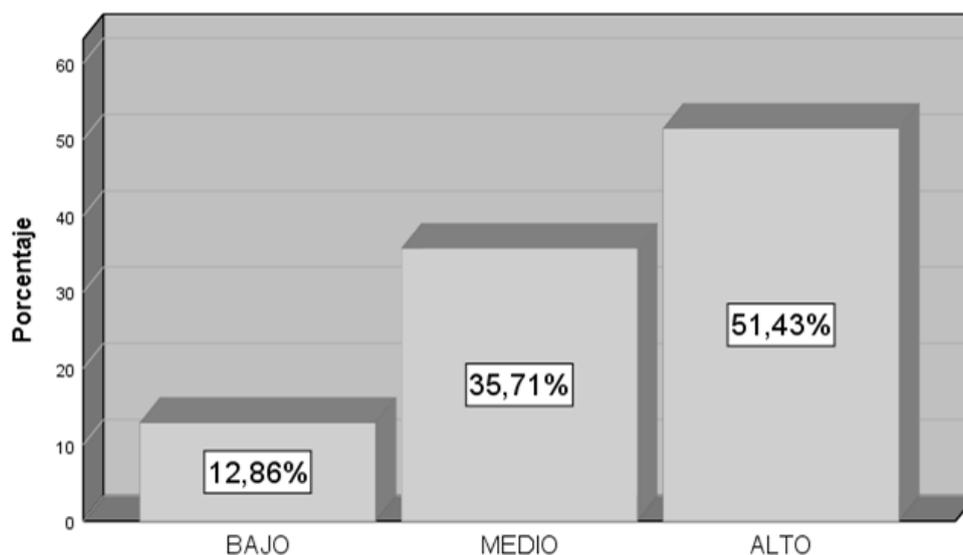
Tabla 8

Frecuencias de dimensión desempeño de tarea

DESEMPEÑO DE TAREA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	12,9	12,9	12,9
	MEDIO	25	35,7	35,7	48,6
	ALTO	36	51,4	51,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 9

Histograma de frecuencias de la dimensión desempeño de tarea



Interpretación: En relación a la tabla 8 figura 9, se apreció que del total de resultados el nivel de aceptación alto es de 51,43% en relación al desempeño de las tareas realizadas en la entidad financiera seguido del nivel medio con un 35,71% y sólo 9 encuestados representan el 12.36% del nivel bajo de aceptación hacia el desarrollo del desempeño de tareas en la entidad financiera.

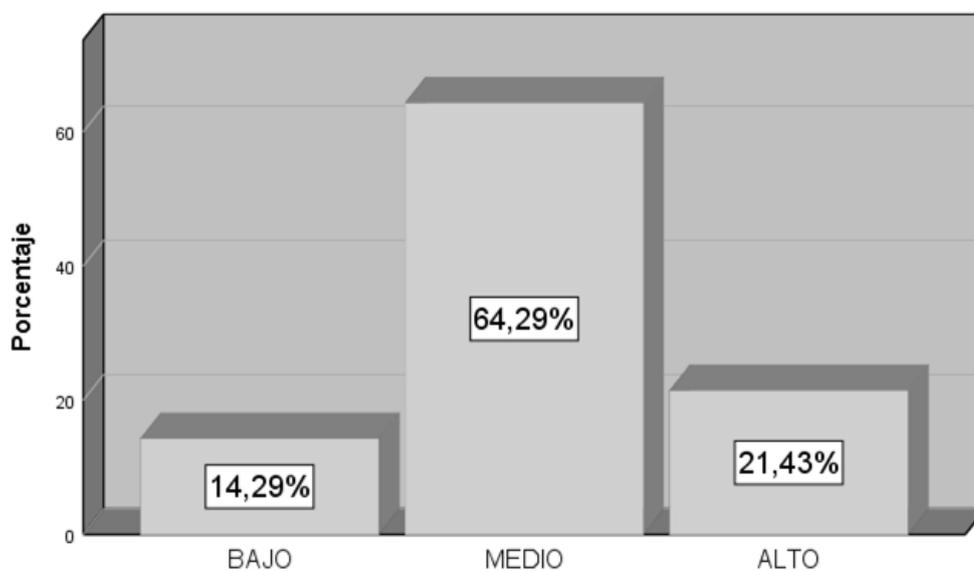
Tabla 9

Frecuencias de dimensión desempeño contextual

DESEMPEÑO CONTEXTUAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	14,3	14,3	14,3
	MEDIO	45	64,3	64,3	78,6
	ALTO	15	21,4	21,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 10

Histograma de frecuencias de la dimensión desempeño contextual



Interpretación: De acuerdo con la tabla 9 figura 10, se observó que la aceptación hacia la dimensión desempeño contextual tiene el mayor porcentaje en el nivel medio donde se encuentran 45 encuestados que representan el 64,29% quienes se encuentran alineados a las prácticas de desarrollo interpersonal en el área de trabajo en la entidad financiera seguido de ellos se encuentra el nivel alto de aceptación con un 21,43% y el nivel bajo con un porcentaje de menor proporción siendo de 14,29%.

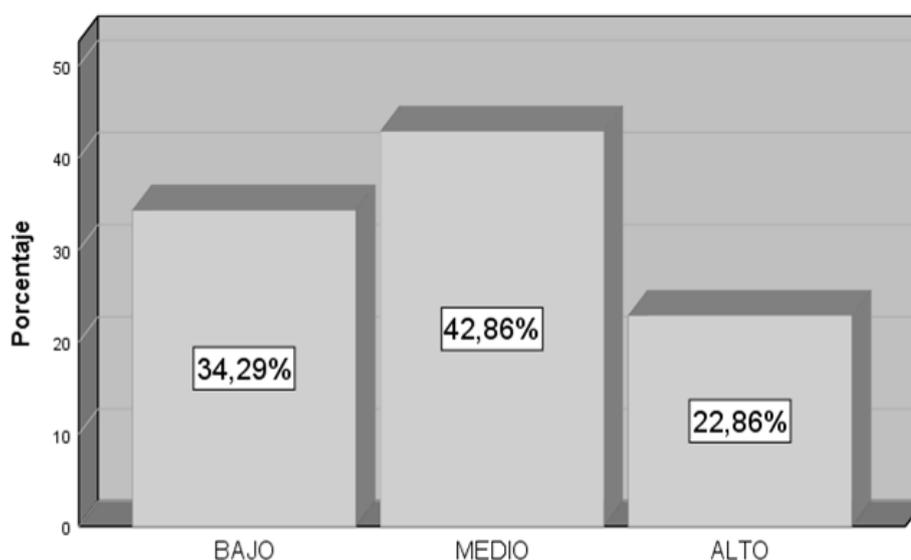
Tabla 10

Frecuencias de dimensión desempeño adaptativo

DESEMPEÑO ADAPTATIVO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	24	34,3	34,3	34,3
	MEDIO	30	42,9	42,9	77,1
	ALTO	16	22,9	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 11

Histograma de frecuencias de la dimensión desempeño adaptativo



Interpretación: De acuerdo con la tabla 10 figura 11, del total de resultados de encuestados el nivel bajo de aceptación es de 34,29% lo cual está muy de cerca al nivel medio teniendo una diferencia de solo 8,57% entre ambas ya que no se encuentran muy relacionados con esta clase de desempeño en la entidad financiera así mismo se tiene un nivel de 22,86% de la población con una aceptación alta hacia la dimensión desempeño adaptativo es decir aplican dichas prácticas en su labores dentro de una entidad financiera.

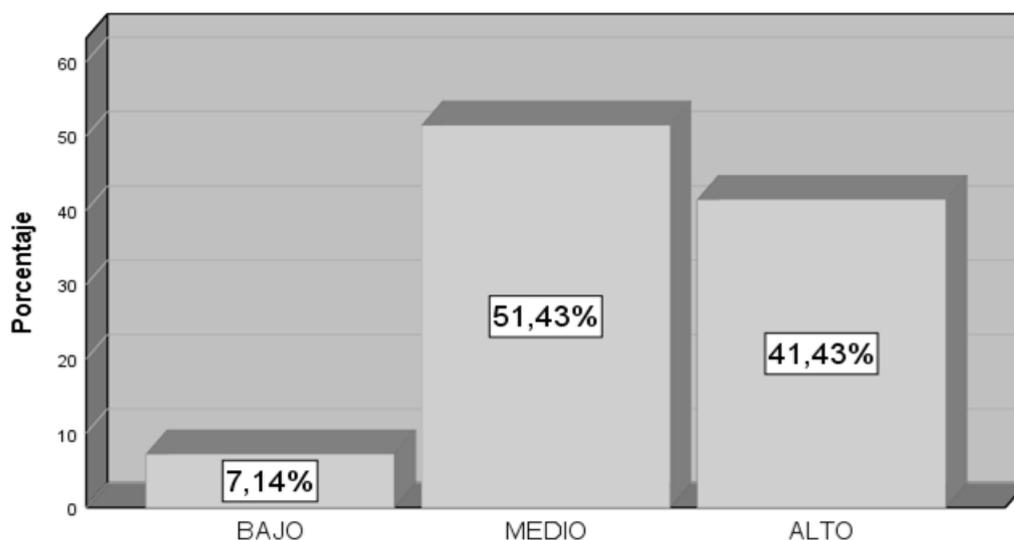
Tabla 11

Frecuencias de dimensión desempeño proactivo

DESEMPEÑO PROACTIVO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	7,1	7,1	7,1
	MEDIO	36	51,4	51,4	58,6
	ALTO	29	41,4	41,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 12

Histograma de frecuencias de la dimensión desempeño proactivo



Interpretación: De acuerdo con la tabla 11 figura 12, del 100% de resultados observa una aceptación alta y medio casi homogéneas ya que solo un 7,14% indico tener una baja aceptación acerca de la dimensión desempeño proactivo lo cual es favorable para la entidad financiera pues aplican dichas prácticas entro de sus labores habituales teniendo como respaldo una aceptación de 92.86% entre medio y alto.

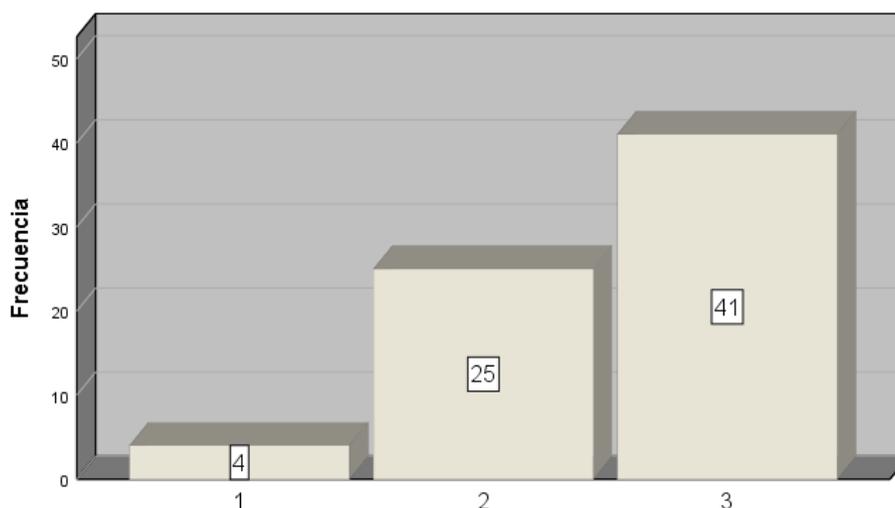
Tabla 12

Frecuencias de dimensión desempeño contraproductivo

DESEMPEÑO CONTRAPRODUCTIVO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	5,7	5,7	5,7
	MEDIO	25	35,7	35,7	41,4
	ALTO	41	58,6	58,6	100,0
	Total	70	98,6	100,0	

Figura 13

Histograma de frecuencias de la dimensión desempeño contra productivo



Interpretación: De acuerdo con la tabla 12 figura 13, del 100% de los resultados se tiene una aceptación alta hacia el desempeño contra productivo indicando que los colaboradores no aceptan la aplicación de esta práctica dentro de sus actividad des en una entidad financiera y favorablemente para la misma se observa que la mayor proporción se encuentra entre medio y alto representando un porcentaje superior al 90%, en este indicador se tomó que los niveles nunca y casi nunca resultan positivos para el análisis de resultados ya que son prácticas que perjudican la labor de los asesores en trabajo a distancia.

4.2. Prueba de normalidad

Para la prueba de normalidad se plantearon las siguientes hipótesis a fin de analizar la normalidad de los datos evaluados.

H₀: Los datos siguen una distribución normal

H₁: Los datos no siguen una distribución normal r

Tabla 13

Resumen de procesamiento de casos para las variables trabajo a distancia y desempeño laboral

	Resumen de procesamiento de casos					
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
TRABAJO A DISTANCIA	70	100,0%	0	0,0%	70	100,0%
DESEMPEÑO LABORAL	70	100,0%	0	0,0%	70	100,0%

Interpretación: De acuerdo a los datos en la tabla se identificó que el 100% de los datos consignados mediante las encuestas fueron aceptados para el estudio, no se excluyó ningún en ninguna de las encuestas pues siguieron una distribución normal.

Tabla 14

Prueba de normalidad para las variables trabajo a distancia y desempeño

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TRABAJO A DISTANCIA	,366	70	,200	,721	70	,200
DESEMPEÑO LABORAL	,342	70	,200	,725	70	,200

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Con respecto a la tabla se verifica que el tamaño es >50 por lo que se aplicó Kolmogorov Smirnov el p-valor de los resultados es mayor a 0,05 por lo que se pudo conocer que los datos siguen una distribución normal, es por los

resultados obtenidos que se acepta la H que fue planteada para la prueba de normalidad, en ambas variables se muestra el resultado favorable.

4.3 Prueba de hipótesis

4.3.1 Prueba de hipótesis general

Identificar la correlación entre la variable trabajo a distancia y desempeño laboral.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig es ≤ 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

H₀: No Existe relación significativa entre el trabajo a distancia y el desempeño laboral en el área de negocios en una entidad financiera.

H₁: Existe relación significativa entre el trabajo a distancia y el desempeño laboral en el área de negocios en una entidad financiera.

Tabla 15

Prueba de hipótesis

			Correlaciones	
			TRABAJO A DISTANCIA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	TRABAJO A DISTANCIA	Coeficiente de correlación	1,000	,573**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		70	70
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,573**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		70	70

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

Interpretación: Se puede apreciar en la tabla la correlación entre las variables principales dichos datos fueron emitidos y procesados por el programa SPSS versión 25 en análisis de la base de datos obtenida mediante la aplicación de encuestas. Se aplicó la prueba de estadígrafo Rho Spearman para el análisis de las variables, en la tabla se puede observar que el Sig. (Bilateral) un resultado de

,000 al ser menor a lo indicado en la estrategia de prueba, los resultados indican que se rechaza la hipótesis nula dando lugar a la hipótesis principal. Así mismo se cuenta con un nivel de coeficiente de correlación de 0.573 lo cual indicó que existe un grado de correlación positivo moderado entre las variables trabajo a distancia y desempeño laboral en una entidad financiera.

4.3.1 Prueba de hipótesis específicas.

Para el estudio se plantearon diversas hipótesis específicas relacionadas con las dimensiones de ambas variables

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. Bilateral es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula

Si el valor Sig bilateral es ≤ 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Se muestra la hipótesis específica (a):

H₀: No Existe relación significativa entre los acuerdo de trabajo e inmateriales con el desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera.

H₁: Existe relación significativa entre los acuerdo de trabajo e inmateriales con el desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera.

Tabla 16

Correlación entre acuerdo de trabajo y desempeño laboral

			ACUERDO DE TRABAJO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ACUERDO DE TRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000	,489**
		Sig. (bilateral)	.	,002
			N	70
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,489**	1,000
Sig. (bilateral)		,002	.	
		N	70	

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

Interpretación: Se puede observar en la tabla que según los resultados obtenidos para el estudio a través de Rho de Spearman arrojo un nivel de correlación de 0,489 lo cual representa una correlación positiva moderada con un Sig. (bilateral) de ,002 para ambas variables lo cual significa que se aprueba la Hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, existe relación significativa entre la dimensión acuerdo de trabajo y la variable desempeño laboral, según los datos obtenidos a través de los datos otorgados por los encuestados.

Así también se tiene la siguiente hipótesis específica (b)

H₀: No Existe relación significativa entre los acuerdos de trabajo e inmateriales con el desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera.

H₁: Existe relación significativa entre los acuerdos de trabajo e inmateriales con el desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera.

Tabla 17

Correlación entre dimensión herramientas físicas e inmateriales y desempeño laboral

		Correlaciones		
			HERRAMIENTAS FÍSICAS E INMATERIALES	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	HERRAMIENTAS FÍSICAS E INMATERIALES	Coeficiente de correlación	1,000	,352**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	70	70
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,352**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	70	70

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

Interpretación: Se puede observar en la tabla que según los resultados obtenidos para el estudio a través de Rho de Spearman con un nivel de correlación de 0,352 siendo muy baja, lo cual indico que para los colaboradores no guarda mucha

relación las herramientas físicas e inmateriales con el desempeño realizado durante el trabajo remoto así mismo la Sig. (bilateral) tiene un resultado ,003 para ambas variables lo cual significa que se aprueba la Hipótesis alterna y e rechaza la hipótesis nula, existe relación significativa entre la dimensión herramientas físicas e inmateriales y la variable desempeño laboral, según los datos obtenidos a través de los datos otorgados por los encuestados.

Se tiene también la siguiente hipótesis específica (c):

H₀: No Existe relación significativa entre desconexión digital con el desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera.

H_{e3}: Existe relación significativa entre desconexión digital con el desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera

Tabla 18

Correlación entre dimensión desconexión digital y desempeño laboral

			DESCONEXION	DESEMPEÑO
			DIGITAL	LABORAL
Rho de Spearman	DESCONEXION	Coeficiente de correlación	1,000	,306**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		70	70
	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	,306**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		70	70	

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

Interpretación: Se pudo observar en la tabla que según los resultados obtenidos para el estudio a través de Rho de Spearman el resultado de correlación es 0,306 siendo baja, es decir que la desconexión digital es importante para los colaboradores sin embargo no se ha tomado en cuenta durante el desempeño de tareas en el horario laboral, la Sig. (bilateral) tiene un resultado ,000 para ambas variables lo cual significa que se rechaza la Hipótesis alterna y se acepta la

hipótesis nula, indico que existe relación significativa entre la desconexión digital y la variable desempeño laboral, según los datos obtenidos a través de los datos otorgados por los encuestados.

Así mismo se muestra la siguiente hipótesis específica (d):

H₀: No existe relación significativa entre la jornada de trabajo y el desempeño laboral en el área de negocios en una entidad financiera.

H₁: Existe relación significativa entre la jornada de trabajo y el desempeño laboral en el área de negocios en una entidad financiera

Tabla 19

Correlación entre jornada de trabajo y desempeño laboral

			JORNADA DE TRABAJO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	JORNADA DE TRABAJO	Coefficiente de correlación	1,000	,466**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,466**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Interpretación: Se puede observar en la tabla que según los resultados obtenidos para el estudio a través de Rho de Spearman un nivel de correlación de 0.466 siendo una relación positiva moderada es decir que la jornada de trabajo si cuenta con una influencia sobre el desempeño según lo observado por los asesores el cumplimiento de ambos debe ser relativo así mismo la Sig. (bilateral) tiene un resultado ,000 para ambas variables lo cual significa que se rechaza la Hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Así mismo se muestra la siguiente hipótesis específica (e):

H₀: No existe relación significativa entre equilibrio vida laboral y familiar y el desempeño laboral en el área de negocios en una entidad financiera.

H₁: Existe relación significativa entre equilibrio vida laboral y familiar y el desempeño laboral en el área de negocios en una entidad financiera

Tabla 20

Correlación entre equilibrio vida laboral y familiar y desempeño laboral

		Correlaciones		
			EQUILIBRIO VIDA LABORAL Y FAMILIAR	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	EQUILIBRIO VIDA LABORAL Y FAMILIAR	Coeficiente de correlación	1,000	,654**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,654**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Interpretación: Se puede observar en la tabla que según los resultados obtenidos para el estudio a través de Rho de Spearman un nivel de correlación de 0.654 siendo una relación positiva modera así mismo la Sig. (bilateral) tiene un resultado ,000 para ambas variables lo cual significa que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con los resultados de correlación se observó que esta dimensión tiene el mayor nivel de correlación de todas ya que para los colaboradores mantener un equilibrio entre ambos aspectos es importante para mantener un buen desempeño laboral y ejercer con eficiencia sus labores.

V. DISCUSIÓN

El siguiente punto en el estudio fue la formulación del objetivo general del cual que fue determinar el trabajo a distancia y el desempeño laboral en el área de negocios en una entidad financiera. Cabe mencionar que se examinó la relación de las dimensiones de la primera variable, siendo: acuerdo de trabajo, herramientas físicas e inmateriales, desconexión digital, jornada de trabajo y equilibrio vida laboral y familiar con la segunda variable desempeño laboral.

Con respecto al resultado obtenido en la estadística inferencial de la hipótesis general, se afirmó que existe relación significativa entre la primera variable “trabajo a distancia” con la segunda variable “desempeño laboral”, definido mediante la prueba de estadígrafo Rho Spearman con una correlación entre ambas variables de 0.573 y un de Sig. (bilateral) = 0.000, del cual contó con un grado de correlación moderado entre las variables, resultado que permitió rechazar la hipótesis nula dando lugar a la hipótesis alterna. El resultado se apoyó con Arruga et al. (2021) quienes mencionaron que el trabajo a distancia consiste en una forma de realización de la actividad laboral conforme a la cual esta se presta en el domicilio de la persona trabajadora, con carácter regular; y Rothwell et al. (como se citó en Neri et al., 2021) definió que el desempeño laboral como aquel logro de resultados por parte de una persona, un grupo o una organización.

Mencionado lo anterior, otros estudios realizados de las variables manifiestan los siguientes resultados, teniendo el mismo comportamiento, aportado en el autor Karacsony (2021), tuvo como propósito evaluar el impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral de los empleados eslovacos en la era de COVID-19; el análisis obtenido fue de una correlación de Person R =0,290 con una Significancia de 0,01, comprobando la relación de ambas variables a un nivel de correlación positiva baja; como autores teóricos citó a Solís (2017) define que es un manera de organizar y utilizar tecnología de la información donde el trabajo se pueda realizar fuera de las instalaciones, Sun y Hwang (2020) indico que la satisfacción en el trabajo se refiere a la satisfacción con el acuerdo entre una persona y su puesto. También, se contó con los aportes de Concha y López (2020) cuya investigación fue aplicada en la Caja municipal de ahorro y crédito en Piura, cuyo coeficiente de correlación fue de 0,541 con sig. (bilateral) = 0.002 ≤ 0.05, comprobando la relación de ambas variables a un nivel de correlación positiva moderada.

Carbone y Linnewedel (2017), cuyo trabajo se centró en evaluar el compromiso organizacional a través del teletrabajo como estrategia para la inserción y reinserción de personas con discapacidades en Gran Caracas; el resultado que obtuvo la investigación fue de una relación de Rho Spearman = 0,524, aceptando la relación entre ambas variables teniendo un nivel positivo moderado.

Asimismo, se cuenta con el aporte de Figueroa Venturini (2022), en donde dicho estudio se realizó a los colaboradores de la empresa Telefónica en Perú, cuyo resultado de correlación fue de 0.750 con una sig. (bilateral) = 0.000 ≤ 0.05, aceptando la relación de ambas variables teniendo un nivel positivo alto. En el estudio, citó al autor Azabache (2018) para la primera variable, donde mencionó que el colaborador presta servicios mediante tecnología de información y TIC (herramientas de telecomunicación). Conforme a los resultados obtenidos de los antecedentes, se confirmó la correlación mediante los aportes de las variables de estudio demostrando efectividad, no obstante, se deberá tener en cuenta la mejorar del proceso y dar seguimiento para su completa adaptación en cada función para obtener los resultados deseados; llevando a cabo correctamente el trabajo a distancia y logrando un mejor desempeño laboral en los colaboradores.

Con respecto al resultado obtenido en la estadística inferencial de la hipótesis específica 1, se afirmó que existe relación entre la dimensión acuerdo de trabajo con la variable desempeño laboral, determinado mediante la prueba de estadígrafo Rho Spearman con una correlación entre ambas variables de 0.489 y un de Sig. (bilateral) = 0.000, del cual contó con un grado de correlación positiva moderada entre las variables, aceptando la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. El resultado se apoyó con Arruga et al. (2021) del cual indicó que el acuerdo de trabajo es aquel que se comunica mediante escrito los cambios y condiciones del servicio antes de iniciar las labores en el centro de trabajo, mostrando conformidad por ambas partes. El resultado se apoyó con el autor Morales Quispe (2021) realizó una investigación a los colaboradores de la Unidad Ejecutora Lima Sur, cuyo resultado de correlación fue de = 0,639 con una Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.05, afirmándose que existe una correlación significativa alta entre ambas variables. Como autor teórico para la primera variable trabajo remoto mencionó a Eraso y Garcés (2020), indicó que es aquella prestación de servicio realizados remotamente mediante un ordenador y tecnologías telemáticas; y para

la segunda variable de estudio desempeño laboral Corvo Sy (2018), que es la evaluación del cual permita llegar a los objetivos mediante la medición de resultados. Por lo tanto, la investigación de otra institución demuestra que si puede existir relación alta entre ambas variables, teniendo en cuenta que la dimensión del estudio tuvo una correlación moderada debido a que los acuerdos de trabajo cambiaron abruptamente debido a la crisis sanitaria, ocasionando la adaptación e influyendo en el desempeño laboral de los colaboradores; siendo ello, una razón de mejorar el acuerdo de trabajo y mantener un favorable desempeño laboral.

Con respecto al resultado obtenido en la estadística inferencial de la hipótesis específica 2, se afirmó que existe relación significativa entre la dimensión herramientas físicas e inmateriales con la variable desempeño laboral, definido mediante la prueba de estadígrafo Rho Spearman con una correlación entre ambas variables de 0.352 y un de Sig. (bilateral) = 0.003, del cual contó con un grado de correlación baja entre las variables, del cual permitió afirmar que se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. El resultado se apoyó con Arruga et al. (2021), mencionó que las herramientas físicas e inmateriales suelen distinguirse de uso de herramientas siendo hardware, ordenadores, tabletas, teléfonos inteligentes, o cable de res las físicas, a diferencia de las inmateriales que permiten conectarse al trabajo de forma remota (software, conexiones inalámbricas, correo electrónico, internet, extranet, etc.). El resultado se apoyó con Quicaño Barrientos (2021) cuyo estudio fue realizado en las áreas de proyectos de una BPO, como resultado de coeficiente de correlación obtuvo un 0.582 con sig. (bilateral) de ,000 \leq 0.05, indicando que el nivel de correlación fue positiva moderada.

Por consiguiente, proporcionar herramientas físicas y tecnológicas, permitiría desarrollar con mayor fluidez los trabajos asignados, teniendo en cuenta que no todos los equipos técnicos cuentan con la misma gama y características que ciertos programas requieren, pudiendo obstaculizar un proceso; sin embargo, no ha repercutido en el desempeño de los colaboradores. Por ello, se debe evaluar la incorporación, planificación y monitoreo del uso de las herramientas físicas e inmateriales para cumplir con los objetivos organizacionales, teniendo en cuenta que también se disminuirá los gastos por producción (pago de servicios y mantenimiento).

Con respecto al resultado obtenido en la estadística inferencial de la hipótesis específica 3, se afirmó que existe relación entre la dimensión desconexión digital con la variable desempeño laboral, definido mediante la prueba de estadígrafo Rho Spearman con una correlación entre ambas variables de 0.306 y un de Sig. (bilateral) = 0.010, del cual contó con un grado de correlación baja entre las variables, el resultado permitió rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula. El resultado se apoyó con Arruga et al. (2021), indicó que la desconexión digital es para evitar el uso abusivo de herramientas tecnológicas puede dificultar la adecuada y necesaria separación entre el teletrabajo y la vida personal y familiar. El resultado se apoyó con Casas y Panduro (2022) cuya investigación fue realizada en una Universidad pública del Perú, teniendo como resultado un coeficiente de correlación = 0,698 con una Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.05, indicando que el nivel de correlación fue positiva alta. Como teórico de la variable trabajo remoto mencionó al Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2020) es la prestación de servicios sujeto a subordinación, llevado a cabo en el domicilio, utilizando equipos tecnológicos que hagan posible realizar las labores fuera del centro de trabajo; asimismo, para la segunda variable mencionó Canales et al. (2021), que para un adecuado desempeño laboral del talento humano de una organización se deberá de contar con un buen estado sentimental y anímico del colaborador.

El resultado del estudio demuestra que las funciones laborales suelen superar las horas trabajo establecidas, dando como resultado una correlación baja. Asimismo, se tiene como evidencia que la desconexión digital contribuirá a un mejor desempeño en los colaboradores, disminuyendo el estrés y generando un mejor rendimiento laboral en sus funciones.

Con respecto al resultado obtenido en la estadística inferencial de la hipótesis específica 4, se afirmó que existe relación significativa entre la dimensión jornada de trabajo y variable desempeño laboral, definido mediante la prueba de estadígrafo Rho Spearman con una correlación entre ambas variables de 0.466 y un de Sig. (bilateral) = 0.000 ≤ 0.05, del cual contó con un grado de correlación moderado entre las variables, dicho resultado permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. El resultado se apoyó con Arruga et al. (2021), Es la ordenación del tiempo de trabajo y de la forma de prestación, para hacer efectivo

su derecho a la conciliación de la vida familiar y laboral. El resultado se apoyó con Alvarado De La Cruz (2021), del cual realizó su proyecto de investigación en el Ministerio de transportes y comunicaciones, cuyo resultado de coeficiente de correlación fue de 0,785 con una Sig (bilateral) de 0,000, indicando que el nivel de correlación es positiva alta; con respecto a las teorías utilizadas por el autor, mencionó al artículo del decreto de urgencia del estado peruano N° 026-2020 (2020) de la variable trabajo remoto, indicando que se caracteriza por la prestación de servicio en su domicilio, respetando el aislamiento, utilizando cualquier mecanismo posible para realizarlo; asimismo, para la segunda variable desempeño laboral el autor Benavides Espíndola (2002) indica que son aquellas destrezas y comportamiento para cumplir con las responsabilidades y lograr un desempeño óptimo.

Por lo tanto, el estudio de la cuarta dimensión ha demostrado que si existe relación con la variable desempeño laboral. Por ello que, al respetar la jornada de trabajo se mantendrá un buen desempeño laboral, mejorando la productividad y alcanzando las metas organizacionales.

Con respecto al resultado obtenido en la estadística inferencial de la hipótesis específica 5, se afirmó que existe relación significativa entre la dimensión equilibrio vida laboral y familiar con la variable desempeño laboral, definido mediante la prueba de estadígrafo Rho Spearman con una correlación entre ambas variables de 0.654 y un de Sig. (bilateral) = $0.000 \leq 0.05$, del cual contó con un grado de correlación alta entre las variables, dicho resultado permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Arruga et al. (2021) permite adaptar la jornada sin necesidad de reducir la misma ni ver disminuido proporcionalmente el salario, siempre que este régimen de trabajo sea factible establecerlo, siendo razonables y proporcionadas en relación con las necesidades de la persona trabajadora. El resultado se apoyó con Ruiz Facho (2022), cuya investigación fue realizada al personal administrativo del Hospital Almanzor Aguinaga, cuyo resultado de coeficiente de correlación fue de 0,824 con una Sig (bilateral) de $0,000 \leq 0.05$, indicando que el nivel de correlación es muy alta; con respecto a las teorías utilizadas por el autor se rescata a la Organización Internacional del Trabajo (2011) donde indicó sobre la variable teletrabajo, refiere a la empresa que efectúa y organiza los valores organizacionales a distancia mediante el uso de las tic's; con

respecto a la variable desempeño laboral, Rodríguez Valencia (2017) indicó que se basa en tres pilares para poder ejercer eficientemente las labores, mediante la perspectiva, eficiencia y eficacia.

El estudio de la dimensión 5 y la segunda variable, han reflejado que si existe relación entre ambas. Por ello, al establecer tiempos para cada función y asignación de tareas, conllevara a un buen equilibrio vida laboral y familiar, debido a que no se acumulará tareas, evitando llevar una carga laboral a su círculo familiar, previniendo el estrés y manteniendo un buen desempeño laboral.

Detallado los resultados del estudio, se pudo contribuir al desarrollo de la discusión, siendo a su vez apoyado con evidencias de investigaciones cuyos estudios son semejantes; teniendo en su mayoría con un grado de significancia alto entre las variables trabajo a distancia y desempeño laboral. Asimismo, en la investigación realizada, se obtuvo entre resultados positivos altos, moderados y bajos en las dimensiones; sin embargo, no afectan de manera negativa la correlación de las variables, lo cual se deberá mejorar el proceso interno de la organización que permita la fluidez y adaptación a una nueva alternativa de modalidad de trabajo generando resultados en el desempeño laboral en cada empresa distinto rubro.

VIII. CONCLUSIONES

El siguiente punto se planteará proposiciones realizadas por los autores, teniendo en cuenta el análisis estadístico descriptivo e inferencial, se detalla lo siguiente:

1. A través del análisis de resultados se obtuvo un indicador de 0,573 en la escala de Rho Spearman lo cual nos reveló una correlación positiva moderada entre las variables principales, ya que la aplicación de la modalidad de trabajo a distancia en la empresa se presentó de forma fortuita por los acontecimientos mundiales en el proceso se tuvo problemas para la adaptabilidad al sistema por las demoras que había en la conexión y constantes fallos en el escritorio remoto lo cual generó un impacto en el desempeño de los colaboradores ya que la gestión que realizaban no se hacía con la misma rapidez y eficiencia que mostraban de forma presencial con lo cual se concluye que la correcta aplicación del trabajo a distancia generará resultados productivos en las organizaciones, mejorando el desempeño laboral así como sus indicadores.

2. Según los resultados se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna pues se identificó que existe relación entre la dimensión acuerdo laboral y la variable desempeño siendo el nivel de correlación positiva moderada con un resultado de 0,489 en el coeficiente de Rho Spearman, por lo que se concluye que la mejora de los acuerdos laborales y la comunicación de la misma podría mejorar la relación con el desempeño presentado por los colaboradores.

3. Se identificó que existe un correlación positiva baja entre la dimensión herramienta físicas e inmateriales y el desempeño laboral, el coeficiente de correlación Rho Spearman fue de 0,355 por lo que se rechazó la hipótesis nula, por lo que se concluye que la mejora de las herramientas otorgadas para que la gestión de su trabajo remoto hará que sea productiva en tiempos y procesos lo cual ayudará a mejorar el desempeño en los colaboradores, actualmente la empresa realiza la instalación del escritorio remoto Azure para que los colaboradores puedan hacer su gestión sin embargo la herramienta física es de pertenencia del personal.

4. Se logró identificar a través del análisis de resultados que existe una relación positiva moderada entre la dimensión desconexión digital y la variable desempeño laboral en el área de negocios en una entidad financiera, pues se alcanzó un coeficiente de correlación Spearman de 0,436, por lo que se concluye que es importante establecer tiempos para cada labor respetando los momentos de

desconexión a fin de evitar la sobrecarga laboral y el estrés que este puede generar, al ser una relación positiva los cambios que promuevan la desconexión digital podrá mejorar el desempeño productivo y contextual de los colaboradores.

5. Se identificó que la relación de la dimensión jornada de trabajo y la variable desempeño laboral es positiva moderada con un resultado de 0,466 obtenido a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman, puesto que según la información recolectada se pudo deducir que el empleador establece un horario laboral en la modalidad presencial de 08:45am a 6:30 pm sin embargo esto no se establece en los trabajadores a distancia ya que el sistema se encuentra habilitado desde las 08:00 am hasta las 07:30 pm y no se tiene establecido el horario de trabajo a distancia pero se puede verificar una extensión a diferencia del horario habitual en agencia, al tener una relación positiva se concluye que la mejora y establecimiento de jornada laboral ayudará a mejorar el desempeño adaptativo y disminuir el contra-productivo ya que se tendrá claro los tiempos de conexión para una buena ejecución de labores.

6. Se identificó que la relación entre la dimensión equilibrio vida laboral y familiar con el desempeño laboral en el área de negocios en una entidad financiera con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,654 siendo positiva moderada, se observó que es uno de los indicadores más altos en relación a todas las hipótesis planteadas ya que el trabajo en casa puede conllevar a la alteración en la vida familiar de los colaboradores por lo que la empresa resalta el uso de pausa activas para así mantener un nivel de desempeño alto tanto en tareas como en la proactividad que puedan mostrar ya que puede mantener a los colaboradores con menor carga de estrés al poder disfrutar de ambos perfiles profesional y personal de manera armoniosa.

VIII. RECOMENDACIONES

El siguiente punto se planteará propuestas realizadas por los autores, teniendo en cuenta el análisis cuantitativo, se detalla lo siguiente:

1. La entidad financiera debe establecer mediante un manual los procedimientos que se deben realizar para el correcto uso de las herramientas digitales otorgadas para el trabajo a distancia así mismo la descripción de las funciones y tareas que se deben efectuar esto con el fin de mantener un buen perfil de trabajo y darle un orden al mismo conllevando a la realización eficaz de las labores.
2. Se recomienda establecer a través de un documento consensuado entre colaborador y empleado el acuerdo de trabajo en modalidad a distancia donde se indique las funciones, el tiempo de trabajo y la voluntariedad de la misma a fin de obtener el reconocimiento al trabajo y opinión de los trabajadores, así como el respaldo a sus funciones.
3. La empresa debe realizar un programa de financiamiento de equipos (laptops y ordenadores) para los colaboradores sin mayor recargo a fin de evitar mayores costos y le den al posibilidad de tener sus propios equipos para realizar su trabajo así como sus actividades de crecimiento profesional ya que según los resultados podemos ver que la mayoría de colaboradores se encuentra en una rango de edad desde los 20-31 años los cuales en su mayoría se encuentran cursando estudios y estos equipos también fomentarían el apoyo a su crecimiento profesional mejorando sus habilidades para un correcto desempeño.
4. La entidad debe fomentar el uso de pausas activas durante toda la jornada de trabajo para así evitar e estrés por carga laboral en los colaboradores, haciendo uso de su plataforma Workplace donde comparte información relevante al trabajo se recomienda dar tips para mejorar el trabajo desde casa consejos que deben ser reforzados por los líderes de cada agencia esto de forma semanal. Las publicaciones deben ser claras y con indicaciones precisas, así mismo se debe respetar los horarios de trabajo y los momentos de desconexión para mantener un equilibrio.
5. La empresa debe establecer un horario de trabajo para la gestión integral el cual se puede compartir con cada líder y hacer llegar en la reunión diaria a los trabajadores y hacer seguimiento de una correcta aplicación mediante los reportes de conexión que son enviados 2 veces por semana en la cual indica el tiempo activo

conectado al escritorio remoto de esta manera se busca cumplir con las tareas no generando retrasos en la entrega de reportes de la cartera de clientes.

6. Se recomienda establecer tiempos de trabajo para cada función y asignación de tareas, para evitar que el estrés laboral influya en el círculo familiar; asimismo, se debe evitar la sobrecarga laboral ante una ausencia de un agente asesor, generando un plan de contingencia distribuyendo tareas equitativas a todo un grupo para poder agilizar el proceso, cumpliendo con las tareas diarias sin afectar los indicadores de productividad ni el servicio financiero que se brinda al cliente.

REFERENCIAS

- Alcón, P. (2020). El teletrabajo sostenible como estrategia empresarial sostenible en una empresa de servicios de consultoría. *Revista ibérica de sistemas e tecnologías de informação*. 390-403. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/el-teletrabajo-como-estrategia-empresarial/docview/2467625122/se-2>
- Alzaga, I., Sánchez, C. y Hierro, F. (2021). *El trabajo a distancia: una perspectiva global*. Aranzadi.
- Alvarado, M. (2022). *Gestión del trabajo remoto y desempeño laboral del ministerio de transporte y comunicaciones, 2021*. [Tesis Postgrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83922/Alvarado_DLCMN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, D. y Canglaya, L. (2020). *Investigar y escribir con APA 7*. Editorial UPC.
- Arruga, M., Lousada, J., Cortés, P., Sagardoy, I., Recio, M., Ron, R. y Villaba, A. (2021). *Puntos críticos en relación al teletrabajo tras el RDL 28/2020, de 22 de septiembre*. Dykinson S.L.
- Aslan, M., Yaman, F., Aksu, A., & Güngör, H. (2022). Task performance and job satisfaction under the effect of remote working: Call center evidence. *Economics and Sociology*, 15(1), 284-296. Recuperado de: <https://doi.org/10.14254/2071-789X.2022/15-1/18>
- Awada, M., Lucas, G., Becerik-Gerber, B. y Roll, S. (2021). Working from home during the COVID-19 pandemic: impact on office worker productivity and work experience. *Work*, 69(4), 1171-1189. <https://doi.org/10.3233/WOR-210301>
- Carbone, T. y Linnewedel, Y. (2017). *Teletrabajadores con discapacidad en estrategias de inserción y reinserción y su compromiso organizacional*. Caracas. [Tesis de grado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela]. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAU7610.pdf>
- Cendales, B., Segura, S. y González, M. (2022). Variables e instrumentos para la evaluación del desempeño individual en el trabajo. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*. 18(34), 1-17. <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v18i34.3950>

- Centro de Escritura Javeriano. (2020). *Normas APA, séptima edición*. Pontificia Universidad Javeriana, seccional Cali. <https://www2.javerianacali.edu.co/centro-escritura/recursos/manual-de-normas-apa-septima-edicion#gsc.tab=0%C2%A0>
- 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 César Vallejo, Piura, Perú]. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58733/Concha_BED-L%c3%b3pez_RFB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Charlier, M. (2017). *Trabaja de forma eficaz desde casa: consejos para organizar adecuadamente el teletrabajo*. Lemaitre Publishing.
- Domínguez, J. B. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica*. (3ª ed.). Imprenta Editora Gráfica Real S.A.C.
- Fernández, V. (2020). *Tipos de justificación en la investigación científica*. *Espíritu Emprendedor* *TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Galvis, A. (2019). *Direccionamiento estratégico de la modalidad híbrida en educación superior*. Ediciones Uniandes.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación: manual autoformativo interactivo*. Universidad Continental.
- Groen, B., Triest, S., Coers, M. y Wtenweerde, N. (2018). Managing flexible work arrangements: Teleworking and output controls. *European Management Journal*. 36 (6), 727-735. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2018.01.007>.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. y Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Área de innovación y desarrollo, S.L.
- International Labour Organization [ILO]. (2020, 09 de septiembre). *Diagnostics on the employment impacts of COVID-19*. https://www.ilo.org/emppolicy/Whatsnew/WCMS_754961/lang--en/index.htm
- International Labour Organization [ILO]. (2020, 22 de julio). *Covid-19: orientaciones para la recolección de estadísticas del trabajo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms_758333.pdf

- Figuroa, M. (2022). Influencia del teletrabajo en el desempeño laboral en la gerencia de despliegue planta externa de telefónica del Perú, en el año 2020. [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú]. Recuperado de: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9727/figuroa_vmk.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Karácsony, P. (2021). Impact of teleworking on job satisfaction among Slovakian employees in the era of COVID-19. *Problems and Perspectives in Management*. 19(3), 1-9. [http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19\(3\).2021.01](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.01)
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: paradigmas: cuantitativos, socio crítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P. y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*. 30, 36-49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>.
- Martínez, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Cengage Learning.
- Medrano, L. y Spontón, C. (2020). *Regulación del estrés en tiempos de pandemia: pautas para la resiliencia organizacional*. Editorial Brujas.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE]. (2021). *Decreto Supremo N° 010-2020-TR*. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/normas-legales/462424-010-2020-tr>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE] (2021). *Informe trimestral del mercado laboral, Situación del empleo 2020*. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/1792660-reporte-trimestral-del-mercado-laboral-situacion-del-empleo-en-2020>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE] (2021). *Gobierno amplía vigencia del trabajo remoto hasta el 31 de diciembre de 2022*. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/573279-gobierno-amplia-vigencia-del-trabajo-remoto-hasta-el-31-de-diciembre-de-2022>
- Morales, F. (2021). *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Unidad Ejecutora Lima Sur, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú].

- Neri, J., Medina, R., Medina, M. y González, P. (2021). *Efectos sociales, económicos y de la salud ocasionados por la pandemia del covid19: impactos en empresas, actividades económicas, gobierno y grupos vulnerables*. (2nd ed.). Editorial Plaza y Valdés.
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe* (2nd ed.). Ediciones de la U.
- NormasAPA.https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_15/recursos/2020/documentos/27022020/normasapa-7.pdf
- Ñahupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5nd ed.). Ediciones de la U.
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020). *Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)*.
<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020, 27 de abril). *Covid-19: cronología de la actuación de la OMS*. <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- Quicaño, B. (2021). *Desempeño laboral en el Teletrabajo y el uso de las tecnologías de información y comunicación (tic) en las áreas de proyectos de una BPO en el 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú]. Recuperado de: <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4428>
- Ruiz, L. (2022). *Teletrabajo y desempeño laboral del personal administrativo en el hospital Almanzor Aguinaga Asenjo*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú]. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78105/Ruiz_FL_S-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Panduro, R. & Casas, H., E. R. (2022). Relación de la motivación laboral con los determinantes del desempeño laboral en el trabajo remoto de una universidad pública de Perú. *SATHIRI*, 17(1), 34–44.
<https://doi.org/10.32645/13906925.1101>
- Sadovyy, M., Sánchez, M., Bresó, E. (2021). COVID-19: How the stress generated by the pandemic may affect work performance through the moderating role of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*. (180), artículo

110986.

<https://www.sciencedirect.com/sdfe/reader/pii/S0191886921003615/pdf>

Saleem, S., Feng, Y. y Luqman, A. (2021). Excessive SNS use at work, technological conflicts and employee performance: a social-cognitive-behavioral perspective. *Technology in Society*. 65, artículo 101584. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101584>.

Sanchez, J., Lesmes, M., González, R., R-Learte, A., García, M. y Gal, B. (2021). Iniciación a la investigación en educación médica: guía práctica metodológica. *Educación Médica*. 22, 198-207. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2021.04.004>

Smite, D., Tkalich A., Brede N., Papatheocharous E., Klotins E. y Pettersen M. (2022). Changes in perceived productivity of software engineers during COVID-19 pandemic: the voice of evidence. *Journal of Systems and Software*. 186, artículo 111197. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2021.111197>

Téllez, J. (s.f.). *Teletrabajo*. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2458/43.pdf>

Tramontano, C., Grant, C. y Clarke, C. (2021). Development and validation of the e-Work Self-Efficacy Scale to assess digital competencies in remote working. *Computers in Human Behavior*. (4), artículo 100129. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2021.100129>

Wang, L. y Chen, Y. (2022). Success or growth? distinctive roles of extrinsic and intrinsic career goals in high-performance work systems, job crafting, and job performance. *Journal of Vocational Behavior*. 185, artículo 103714. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2022.103714>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de la variable trabajo a distancia.

Matriz de operacionalización de la variable trabajo a distancia

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Trabajo a distancia	Lo define como una forma de realización de la actividad laboral conforme a la cual esta se presta en el domicilio de la persona trabajadora, con carácter regular (p.18).	La variable trabajo a distancia se mide en cinco dimensiones: Acuerdo de trabajo, herramientas físicas e inmateriales, desconexión digital, Jornada de trabajo, Equilibrio vida laboral y familiar.	Acuerdo de trabajo	-Planteamiento del procedimiento laboral -Comunicación del acuerdo -Fiscalización y control	1-2 3-4 5-6	Encuesta realizada con la escala de Likert
			Herramientas físicas e inmateriales	-Utilización de programas -Soporte -Seguridad de la información y confidencialidad	7-8 9-10 11-12	
			Desconexión digital	-Política interna del trabajo -Modalidad del trabajo -Respeto al tiempo de descanso	13-14 15-16 17-18	
			Jornada de trabajo	-Voluntariedad -Lugar y tiempo de trabajo -Flexibilidad horaria	19-20 21-22 23-24	
			Equilibrio vida laboral y familiar.	-Límite de horas de trabajo -Gestión del tiempo -Control del tiempo	25-26 27-28 29-30	

Fuente: adaptado de Arruga, Lousada, Cortes, Sagardoy, Recio, Ron y Villaba (2021).

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral.

Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición
Desempeño Laboral	Se define como el logro de resultados por parte de una persona, un grupo o una organización. (p.131)	La variable desempeño laboral se mide en cinco dimensiones: Desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo, desempeño proactivo y desempeño contra-productivo; de las cuales serán evaluadas por quince indicadores, siendo implementado el instrumento que es el cuestionario tipo Likert para la recopilación de datos y la obtención de información en el que posteriormente será procesada en la aplicación estadística SPSS.	Desempeño de tarea	-Realización de tareas -Recompensa -Orientación a resultados	1-2 3-4 5-6	Encuesta realizada con la escala de la escala de Likert 1.-Nunca 2.-Casi Nunca 3.-A Veces 4.-Casi Siempre 5.-Siempre
			Desempeño contextual	-Relaciones interpersonales -Comunicación -Motivación	7-8 9-11 12-13	
			Desempeño adaptativo	-Apertura al cambio -Solución de problemas	14-16 17-18	
			Desempeño proactivo	-Capacitación -Desarrollo de habilidades -Eficiencia	19-20 21-23 24-25	
			Desempeño contra-productivo	-Uso inadecuado de recursos -Absentismo y demora	26-27 28-30	

Fuente: adaptado de Neri, Medina, Medina y González (2021).

Anexo 3: Instrumento de medición de la variable trabajo a distancia.

CUESTIONARIO TRABAJO A DISTANCIA

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre el trabajo a distancia y el desempeño laboral en una entidad financiera., Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: dhuamans7@ucv.edu.com.pe

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S = Siempre

CS = Casi Siempre

AV = Algunas Veces

CN = Casi Nunca

N = Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	Se lleva a cabo el planteamiento del procedimiento laboral que conlleva el puesto de trabajo	S	CS	AV	CN	N
2.	Hay satisfacción con el planteamiento del procedimiento laboral	S	CS	AV	CN	N
3.	La implementación sobre el acuerdo fue comunicado anticipadamente.	S	CS	AV	CN	N
4.	Permite el acuerdo desarrollar las labores con normalidad	S	CS	AV	CN	N
5.	Los resultados son evaluados mediante cuestionarios para dar seguimiento y control a los procesos. Se lleva a cabo un buen seguimiento y control mostrando resultados en el área de negocios.	S	CS	AV	CN	N
6.	Se utiliza un programa eficaz y confiable para el control de información en el trabajo	S	CS	AV	CN	N
8.	El programa utilizado cumple con mis expectativas	S	CS	AV	CN	N

9.	La entidad financiera brinda soporte remoto a los colaboradores que ejercen trabajo a distancia	S	CS	AV	CN	N
10.	Es favorable el soporte brindado	S	CS	AV	CN	N
11.	Existe confiabilidad en la seguridad de información y confidencialidad de la cartera de clientes	S	CS	AV	CN	N
12.	Se monitorea constantemente la seguridad de información y confidencialidad	S	CS	AV	CN	N
13.	Se informa sobre la política interna del trabajo de la empresa	S	CS	AV	CN	N
14.	La política interna del trabajo genera orden y estabilidad laboral	S	CS	AV	CN	N
15.	La modalidad del trabajo establecido es adecuado	S	CS	AV	CN	N
16.	Se obtiene resultados favorables con la modalidad de trabajo implementada	S	CS	AV	CN	N
17.	El gerente del área de negocios respeta el tiempo de descanso	S	CS	AV	CN	N
18.	El tiempo de descanso me permite compartir con la familia y amigos	S	CS	AV	CN	N
19.	Se aplica la voluntariedad en la modalidad de trabajo propuesto	S	CS	AV	CN	N
20.	La voluntariedad en el trabajo genera confianza y respeto ante mis superiores	S	CS	AV	CN	N
21.	El lugar y tiempo de trabajo permite generar productividad	S	CS	AV	CN	N
22.	Los superiores respetan el lugar y el tiempo de trabajo que conlleva las funciones	S	CS	AV	CN	N

23.	Es favorable la flexibilidad horaria en el centro de labores	S	CS	AV	CN	N
24.	La flexibilidad horaria permite llegar a las metas	S	CS	AV	CN	N
25.	Se respetan los límites en las horas de trabajo en las que se ejerce las funciones	S	CS	AV	CN	N
26.	Es reconocido salarialmente cuando se sobrepasa los límites de horas de trabajo	S	CS	AV	CN	N
27.	Se aplica la gestión del tiempo correctamente para cada función	S	CS	AV	CN	N
28.	La entidad financiera ha incurrido en sobreponer mayor trabajo, no respetando la gestión del tiempo	S	CS	AV	CN	N
29.	Se mejora la productividad y eficiencia mediante el control del tiempo	S	CS	AV	CN	N
30.	Es favorable el control del tiempo en la vida personal, familiar y laboral	S	CS	AV	CN	N

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 4: Instrumento de medición de la variable desempeño.

CUESTIONARIO DESEMPEÑO

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre el trabajo a distancia y el desempeño laboral en una entidad financiera. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: dhuamans7@ucv.edu.com.pe

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	Se evita errores en el desarrollo de las tareas	S	CS	AV	CN	N
2.	Se alcanza el cumplimiento de los indicadores comerciales	S	CS	AV	CN	N
3.	Es conforme el alcance de RV por desempeño.	S	CS	AV	CN	N
4.	El bono variable y mi meta mensual proporcionado cubre mis necesidades	S	CS	AV	CN	N
5.	Mediante la orientación de resultados se llega a la total contactabilidad de los clientes.	S	CS	AV	CN	N
6.	Las aspiraciones de los colaboradores van orientadas a lo que busca la institución.	S	CS	AV	CN	N
7.	Se identifica con los principios culturales al realizar las funciones laborales	S	CS	AV	CN	N
8.	Se fomenta el trabajo en equipo para el logro de objetivos colectivos.	S	CS	AV	CN	N

9.	Se participa activamente en las reuniones diarias	S	CS	AV	CN	N
10.	El líder absuelve las dudas acerca de la línea de carrera de cada colaborador	S	CS	AV	CN	N
11.	Se ingresa a Workplace para conocer la información actualizada que comparte la organización.	S	CS	AV	CN	N
12.	La relación con el líder es cordial y de apoyo mutuo.	S	CS	AV	CN	N
13.	Las reuniones de cultura integran al equipo.	S	CS	AV	CN	N
14.	El trabajo se realiza sin la necesidad de indicadores	S	CS	AV	CN	N
15.	Se muestran dificultades con el trabajo remoto	S	CS	AV	CN	N
16.	Se valida la funcionalidad de los cambios presentados.	S	CS	AV	CN	N
17.	Ante los inconvenientes presentados se aplican soluciones rápidas de manera autónoma.	S	CS	AV	CN	N
18.	Se conoce los canales de soporte ante un problema	S	CS	AV	CN	N
19.	Se revisa la actualización en la normativa de evaluación.	S	CS	AV	CN	N
20.	Se realiza el curso de aula virtual de manera objetiva.	S	CS	AV	CN	N
21.	En las actividades realizadas se aplica la creatividad.	S	CS	AV	CN	N
22.	Se participa de cursos que refuerzan las habilidades blandas.	S	CS	AV	CN	N

23.	Los cursos llevados a cabo refuerzan las habilidades técnicas.	S	CS	AV	CN	N
24.	Las alternativas e información disponible son analizadas para la toma de decisiones.	S	CS	AV	CN	N
25.	La metodología de evaluación es aplicada correctamente.	S	CS	AV	CN	N
26.	Se tiene cuidado al tratar la información sensible y confidencial.	S	CS	AV	CN	N
27.	Los accesos personales son compartidos con terceros.	S	CS	AV	CN	N
28.	Se organiza los tiempos para ejecutar todas las funciones asignadas	S	CS	AV	CN	N
29	Se realiza actividades externas en horario laboral	S	CS	AV	CN	N
30	Se cumple con el tiempo mínimo de conexión.	S	CS	AV	CN	N

Gracias por completar el cuestionario.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Desempeño de tarea													
	Indicador: Realización de tareas													
1	Se evita errores en el desarrollo de las tareas			X				X					X	
2	Se alcanza el cumplimiento de los indicadores comerciales			X				X					X	
	Indicador: Recompensa													
3	Es conforme el alcance de RV por desempeño.			X				X					X	
4	El bono variable y mi meta mensual proporcionado cubre mis necesidades			X				X					X	
	Indicador: Orientación a resultados													
5	Mediante la orientación de resultados se llega a la total contactabilidad de los clientes.			X				X					X	
6	Las aspiraciones de los colaboradores van orientadas a lo que busca la institución.			X				X					X	
	DIMENSIÓN 2: Desempeño contextual													
	Indicador: relaciones interpersonales													
7	Se identifica con los principios culturales al realizar las funciones laborales			X				X					X	
8	Se fomenta el trabajo en equipo para el logro de objetivos colectivos.			X				X					X	

Anexo 6: Autorización de la empresa.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20382036655
MIBANCO-BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos ENRIQUE EDUARDO MINAYA DIAZ	DNI: 41645916

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Trabajo a distancia y desempeño laboral en el área de negocios de una entidad financiera	
Nombre del Programa Académico: Pregrado de Administración de empresas	
Autor: Nombres y Apellidos Chacon Flores, Nathaly Yamilet Huaman Suyo, Diana Haydee	DNI: 76378909 75824876

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lima, 29 de Junio del 2022

Firma: 
Enrique Eduardo Minaya Diaz
Gerente de Servicio de Atención al Cliente - GSA



(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, sabido el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 7: Formula de confiabilidad y resultados de confiabilidad

Formula de confiabilidad

$$\alpha = \frac{k}{k-1} * \left(\frac{1 - \sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

Significado de los elementos de la fórmula :

S^2_t = Varianza de los puntajes totales

S^2_i = Varianza del ítem

K = Número de ítems

T = Constante

Resultados de confiabilidad del instrumento para la variable trabajo a distancia

Tabla

Confiabilidad de variable trabajo a distancia

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,892	,902	30

Resultados de confiabilidad del instrumento para la variable desempeño laboral

Tabla

Confiabilidad de desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,857	,880	30



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIANA LUCILA HUAMANI CAJALEON, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "TRABAJO A DISTANCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA DE NEGOCIOS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA", cuyos autores son HUAMAN SUYO DIANA HAYDEE, CHACON FLORES NATHALY YAMILET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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 César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIANA LUCILA HUAMANI CAJALEON DNI: 43648948 ORCID: 0000-0001-8879-3575	Firmado electrónicamente por: DLHUAMANIC el 15- 07-2022 15:27:47

Código documento Trilce: TRI - 0316120