



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Teletrabajo y su relación con el desempeño laboral de los  
trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera  
Agencia Chulucanas, Piura 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORAS:**

Aguilar Calle Jelitza Smith (orcid.org/0000-0002-3750-8348)  
Silva Pacherez Yin Alejandro (orcid.org/0000-00032836-8213)

**ASESOR:**

Dr. Huamanchumo Venegas Henry (orcid.org/0000-0003-4831-9224)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Piura – Perú

2022

## **DEDICATORIA.**

Esta tesis la dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

Aguilar Calle, Jelitza Smith

A mis padres, Carmen y Juan por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y me he convertido en lo que soy.

A mis hijos, Itzel y Gael por ser el motor que me inspira para continuar y no decaer por ser mi fortaleza día a día.

Silva Pacherez, Yin Alejandro

A mis padres, Norma y Carlos por su apoyo incondicional, a mi compañera de vida por sus consejos, comprensión, amor y ayuda en los diversos momentos de mi vida. A mi hija Adriana por ser el motor que me inspira a superar todas las pruebas que pudieran interponerse en mi camino.

## **AGRADECIMIENTO.**

A la Financiera Compartamos por brindarnos las facilidades para realizar esta investigación, demostrando así su confianza. De igual forma, a nuestro Asesor de Tesis, que por sus consejos y correcciones hoy podemos culminar este trabajo. A nuestras familias quienes nos han motivado para desarrollarnos profesionalmente, sentirnos dichosos y contentos por el logro.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>12</b>
3.1.- Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2.- Variables y operacionalización:.....	12
3.3.- Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4.- Técnica e instrumento de recolección, validez y confiabilidad de los datos .....	14
3.5.- Procedimiento.....	15
3.6.- Método de análisis de datos .....	15
3.7.- Aspectos éticos .....	16
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>17</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b>30</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>33</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>35</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>36</b>
<b>Anexos</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Variable Teletrabajo</i> .....	17
<i>Tabla 2: Dimensión Herramientas Tecnológicas de la variable Teletrabajo</i> .....	17
<i>Tabla 3: Dimensión Modalidades de Implementación de la variable Teletrabajo</i> .....	18
<i>Tabla 4: Niveles de la dimensión Productividad de la variable Teletrabajo</i> .....	19
<i>Tabla 5: Variable Desempeño Laboral</i> .....	19
<i>Tabla 6: Niveles de la dimensión Capacitación de la variable Desempeño Laboral</i> .....	20
<i>Tabla 7: Niveles de la dimensión Relaciones Interpersonales de la variable Desempeño Laboral</i> ...	20
<i>Tabla 8: Niveles de la dimensión Motivación de la variable Desempeño Laboral</i> .....	21
<i>Tabla 9: Las videoconferencias fueron favorables para su desempeño laboral</i> .....	21
<i>Tabla 10: La empresa facilitó los dispositivos para realizar correctamente el teletrabajo</i> .....	22
<i>Tabla 11: El supervisor de trabajo remoto realizó una retroalimentación adecuada</i> .....	22
<i>Tabla 12: Su confianza permitió adaptarse a la modalidad de trabajo y desempeño laboral</i> .....	23
<i>Tabla 13: Es necesario las ventas para una mayor confianza en el trabajo remoto</i> .....	23
<i>Tabla 14: Un ambiente de trabajo positivo es importante para un adecuado desempeño laboral.</i> ...	24
<i>Tabla 15: Prueba de normalidad de las variables Teletrabajo y Desempeño Laboral</i> .....	25
<i>Tabla 16: Análisis de Relación entre las variables Teletrabajo y Desempeño Laboral</i> .....	26
<i>Tabla 17: Análisis de Relación entre las Herramientas Tecnológicas y el Desempeño Laboral</i> .....	27
<i>Tabla 18: Análisis de Relación entre las Modalidades de Implementación y el Desempeño Laboral</i>	28
<i>Tabla 19: Análisis de Relación entre la Productividad y el Desempeño Laboral</i> .....	29
<i>Tabla 20: Matriz de operacionalización de variables</i> .....	41
<i>Tabla 21: Matriz de consistencia</i> .....	36
<i>Tabla 22: alfa de cronbach</i> .....	38

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>GRÁFICO 1: Teletrabajo de los trabajadores de Compartamos Financiera 2021.</i>	49
<i>GRÁFICO 2: Herramientas Tecnológicas de la variable Teletrabajo.</i>	49
<i>GRÁFICO 3: Modalidades de Implementación de la variable Teletrabajo.</i>	50
<i>GRÁFICO 4: Productividad de la variable Teletrabajo.</i>	50
<i>GRÁFICO 5: Desempeño Laboral de los trabajadores</i>	51
<i>GRÁFICO 6: Capacitación de la variable Desempeño Laboral.</i>	51
<i>GRÁFICO 7: Relaciones Interpersonales de la variable Desempeño Laboral.</i>	52
<i>GRÁFICO 8: Motivación de la variable Desempeño Laboral.</i>	52

## RESUMEN

El Teletrabajo, en los últimos tiempos, se ha convertido en un factor importante para la producción continua y la economía global ante la crisis sanitaria que surgió por el COVID-19, muchas empresas se han visto obligadas a adoptar esta modalidad entre sus trabajadores como es el caso de la empresa Compartamos Financiera donde hemos realizado nuestra investigación, es necesario realizar una evaluación del comportamiento de los colaboradores para determinar si hay factores que influyen en el desempeño laboral. La presente investigación titulada “Teletrabajo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021”. La investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación existente entre teletrabajo y el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021. La investigación fue de tipo aplicada, descriptiva – correlacional, diseño no experimental, con un enfoque de investigación cuantitativo, se contó con una muestra censal de 24 trabajadores, se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, conformado por 18 preguntas. Concluyendo que el Teletrabajo influye significativamente en el Desempeño laboral, es decir ambas variables están relacionadas a un nivel de significancia de  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ , asimismo existe una correlación positiva considerable de  $r = 0,822$ , lo cual indica que el grado de la relación entre ambas variables es igual al 82,2%.

**Palabras claves:** Teletrabajo, desempeño laboral, productividad.

## ABSTRACT

Teleworking, in recent times, has become an important factor for continuous production and the global economy in the face of the health crisis that arose from COVID-19, many companies have been forced to adopt this modality among their workers, such as In the case of the company Compartamos Financiera where we have carried out our research, it is necessary to carry out an evaluation of the behavior of the collaborators to determine if there are factors that influence job performance. It presents research entitled "Teleworking and its relationship with the work performance of workers in times of pandemic of Compartamos Financiera Chulucanas Agency, Piura 2021". The main objective of the research was to establish the relationship between teleworking and the job performance of workers in times of pandemic at Compartamos Financiera Agency Chulucanas, Piura 2021. The research was applied, descriptive - correlational, non-experimental design, with quantitative research, there was a census sample of 24 workers, the questionnaire was used as a data collection instrument, consisting of 18 questions. Concluding that Telecommuting significantly influences job performance, that is, both variables are related at a significance level of  $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ , there is also a considerable positive correlation of  $r = 0.822$ , which indicates that the degree of the relationship between both variables is equal to 82.2%.

**Keywords:** Telecommuting, job performance, productivity

## **I. INTRODUCCIÓN**

A Nivel internacional, El País Economía (2022) describe que “El home office” se puso en marcha en el sector financiero español, es así que el Banco Santander ofreció a sus 28.000 colaboradores distribuidos en mercados locales y oficinas corporativas 16 días de trabajo remoto cada trimestre, es decir, solo un día a la semana. Esto fue una iniciativa que empezaron antes de la crisis por el coronavirus y que luego pasó a formar parte del ADN de la compañía, esta iniciativa fue una gran oportunidad por lo que se logró el éxito del trabajo remoto para mantener los niveles de producción durante la pandemia, es por ello que el banco central de España lo denomina una “forma de trabajar flexible, interactiva y sencilla de acorde con los nuevos tiempos”, expresado por su presidenta, Ana Botín.

Según Digital Trends (2020), de la misma manera, el grupo Pichincha en Ecuador reaccionó de esta manera ante la pandemia, primero implementaron trabajar a distancia para que todos sus trabajadores pudieran seguir trabajando desde sus domicilios. Para ello, contaban con muchas herramientas como: salas de videoconferencia, herramientas de participación online, seguimiento remoto de programas y más. Las sucursales bancarias contaron con mostradores para continuar brindando atención personalizada al público y organizaron los esfuerzos de estos grupos para ayudar a sus clientes sin afectar la seguridad de los empleados.

Así mismo según Digital Trends (2020), en el caso del Banco BCI de Chile, el trabajo remoto estaba disponible desde mediados de marzo del 2020 para todos los colaboradores que hayan instalado las herramientas adecuadas para la ejecución del teletrabajo. Asimismo, cesaron los viajes internacionales y nacionales, optando por reunirse con clientes, socios y proveedores de forma remota y videoconferencia. En respuesta por la coyuntura que se presentó de la covid-19, se desarrolló para los trabajadores protocolos especiales para evitar el contacto directo o indirecto con una persona infectada del coronavirus.

En el contexto nacional, Interbank (2021), indica que en los últimos datos de la Coyuntura Nacional (INEI), el 38,8% de los comercios de la zona metropolitana de Lima se encuentran trabajando de forma presencial y el 33% mixto (presencial

y a distancia) por la pandemia del Covid-19, y un 28,2% solo para trabajo a distancia. Asimismo, se examinó que el 65,7 por ciento de las grandes empresas, el 60,9 por ciento de las medianas empresas, el 49,5 por ciento de las pequeñas empresas y el 24,5 por ciento de las microempresas se dedican a actividades mixtas. En su totalidad los indicadores señalan a la necesidad de ganar, crear, utilizar y ampliar otro tipo de actividades que han surgido a raíz de la crisis sanitaria.

Para Business empresarial (2019), el (BCP) es uno de los bancos que afrontó esta situación de la pandemia por medio del trabajo remoto. Los esfuerzos del equipo de las (TI) para implementar las soluciones del lugar de trabajo de Citrix permitieron que 10.000 empleados siguieran trabajando desde sus hogares. "Las soluciones de aplicaciones y escritorios virtuales les han permitido ofrecer espacios de trabajo digitales, lo que les ha permitido contratar una gran cantidad de trabajadores remotos en varias industrias, que incluyen negocios, finanzas, tecnología, análisis, riesgo, desarrollo de TI, marketing y banca, etc. Trabajando de este modo les ha traído muchos beneficios, el primero de ellos es la salud, ya que han podido evitar que el personal acuda a la sede cuando se les dictó aislarse. La continuidad del negocio es otro factor clave, ya que el banco no ha suspendido sus operaciones ni servicios y lo ha seguido haciendo", afirmó Daniel Arenas, sub gerente de tecnología e innovación del BCP, el BCP tiene claro que el teletrabajo es un elemento clave de su estrategia.

De la misma forma Interbank (2021), dio a conocer que introdujo un nuevo tipo de trabajo a distancia que ofrece a los empleados una combinación mixta de faenas laborales desde el hogar o en la oficina, un nuevo modelo denominado "Interbank Eres", que se enfoca en el trabajador: el mismo que incluye una opción para los empleados que prefieren la idea de la puesta en marcha remota. El diseño define el uso y concepto de la oficina como un espacio colaborativo para equipos. Esta sucesión para "Interbank", ya comenzó y estaban seguros de que continuarán desarrollando aún más el ambiente de trabajo amigable y eficiente que ha creado una cultura de valor única de Interbank", dijo el director general Julio Del Valle. Las personas están evolucionando.

Según Flores 2007 citado por Montenegro y Valenzuela (2019), el desempeño laboral no solo debe ser evaluado por exámenes, test psicométricos, las empresas también al valorar el desempeño laboral de sus colaboradores deben

tomar en cuenta el comportamiento, conducta y experiencia de cada colaborador ya que mediante estos demuestran el desempeño en su puesto de trabajo.

Bajo este contexto, se enfoca la realidad problemática del presente proyecto de investigación en la empresa privada Compartamos Financiera S.A ubicada en la provincia de Chulucanas, dedicada al rubro de servicios financieros ya que otorga créditos a pequeños empresarios, para atender necesidades de capital de trabajo, con metodologías de crédito grupal e individual. Se realizará este estudio, ya que debido a la coyuntura que se presentó por la COVID -19 esta entidad financiera optó por el teletrabajo para continuar con sus labores y no afectar a sus clientes y trabajadores, al ser una modalidad de trabajo nueva para sus colaboradores y no contar con un plan de contingencia y una capacitación previa sobre las herramientas del teletrabajo, esto tuvo repercusiones negativas ya que esto limitó a los colaboradores a no interactuar con los clientes de forma presencial y lo tuvieron que hacer mediante el uso de nuevas tecnologías. Así mismo esto se vio reflejado en su desempeño laboral al tener una baja productividad, lo que originó problemas en los estados financieros de la empresa.

En base a la situación descrita se plantea por problema principal, ¿Cuál es la relación existente entre teletrabajo y el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021? Y como problemas específicos, ¿De qué forma se relacionan las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021?, ¿Cómo se relacionan las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021?, ¿Cómo es la relación que existe entre la productividad y el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021?

Se presentará una justificación teórica, Esta investigación con los conocimientos que se obtendrán servirá como guía y ampliará los conceptos sobre las variables y los resultados podrán servir como antecedentes para otros investigadores ya que serán añadidos al campo de la administración (Hernández et al., 2014, como se cita en Fernández 2020). Asimismo, tiene una justificación metodológica, porque se emplearán métodos e instrumentos que nos permitan

obtener los resultados, los cuales podrán ser aprovechados por un nuevo investigador, también, los resultados permitirán que la empresa Compartamos Financiera se alinee a la resolución de la problemática (Hernández et al., 2014, como se cita en Fernández 2020). Además, presentará una justificación práctica, debido a que mediante los hallazgos obtenidos y las estrategias de solución que se propondrán servirán de apoyo para las demás empresas que quieran aplicar el teletrabajo como alternativa para laborar, también ayudará en la solución de la problemática de la empresa y permitirá contar con alternativas de solución (Hernández et al., 2014, como se cita en Fernández 2020). Según Hernández et al, 2014 citado por Fernández (2020), presentará una justificación social, ya que un adecuado uso de las herramientas del teletrabajo puede ejercer una mejora del desempeño de los trabajadores de Compartamos financiera o de cualquier otra entidad financiera, para ello es importante que los trabajadores sean capacitados sobre el uso de estas herramientas lo cual impactará de manera significativa en su entorno social, esto les permitirá sentirse mejor y más seguros del realizar teletrabajo, creando valor en los servicios que ofrecen a los clientes con la considerable mejora de la imagen institucional y así mismo se estaría contribuyendo al crecimiento económico de la financiera.

Con respecto al objetivo principal: Establecer la relación existente entre teletrabajo y el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021 y objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021, Analizar la relación que existe entre las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera agencia Chulucanas, Piura 2021, Establecer la relación existente entre la productividad y el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021.

En relación con la hipótesis, se plantea como hipótesis principal: Existe relación significativa entre el teletrabajo y el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021, teniendo por hipótesis específicas: Existe relación significativa entre las

herramientas tecnológicas con el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021, Existe relación significativa entre las modalidades de implementación del teletrabajo con el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021, Existe relación significativa entre la productividad con el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

El presente estudio encontrado diversos trabajos nacionales relacionados con la problemática de la presente investigación, los cuales se detallan a continuación: Según, Concha y López (2021) plantea en su tesis en la que tuvo como objetivo general, resolver si existe relación entre trabajo remoto y desempeño laboral en una caja municipal de Piura, 2020. Menciona que el estudio se enfocó desde una metodología de investigación nivel correlacional, tipo aplicado, diseño no-experimental, con corte transversal. Emplearon como técnica e instrumento: la encuesta y el cuestionario. Teniendo por población a 30 colaboradores, siendo la muestra de estudio censal, es decir muestra igual a la población. Concluyendo que, se logró un grado de correlación de Rho spearman de 0,541 con ello se evidenció un grado positivo medio y muy significativo, así mismo se logró una significancia del  $=0,002 < 0,05$ , lo que evidencia que el teletrabajo incide significativamente con respecto al desempeño laboral de los colaboradores.

Asimismo, Palacios (2022) plantea en su tesis como principal objetivo, definir la asociación del teletrabajo y desempeño laboral de los colaboradores de una dirección de inversiones y fondos consolidados, Lima 2021. Para ello desarrolló una metodología de tipo básica, desde un nivel descriptivo-correlacional, con diseño no-experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo. Se presenta a 15 trabajadores como población la misma que se utilizó como muestra censal; es decir población igual a muestra. Emplearon la encuesta como una técnica y al cuestionario como instrumento. Concluyendo que se logró un valor del alfa de cronbach de 0,802 para el cuestionario teletrabajo y 0,820 para cuestionario desempeño laboral lo que afirma la confiabilidad de los instrumentos. Asimismo, según el coeficiente estadístico de Pearson 0.307 nos indica que hay una correlación positiva baja, además se obtuvo un nivel de significancia de  $0.04 < 0.05$ . Con lo que se concluye existe una asociación entre teletrabajo y desempeño laboral.

De otro lado, Edquen (2020) como señala en su tesis como objetivo que determinó en Relación del teletrabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de la fiscalía de Cutervo en el estado de emergencia COVID 19. Para ello desarrolló una metodología de nivel descriptivo, correlacional, desde el diseño no experimental. Aplicándose a la llamada encuesta como una técnica y como

instrumento al denominado cuestionario. Con una población de 10 colaboradores de la fiscalía provincial de Cutervo, considerando como muestra toda la población de estudio 10 colaboradores. Concluyendo que, la investigación utilizó dos cuestionarios de los cuales se obtuvieron un alfa de cronbach 0.80 para el cuestionario de trabajo remoto y 0.82 para el cuestionario de desempeño laboral, dando como resultado un nivel de confianza aceptable para ambos cuestionarios. También se concluyó con la afirmación de la hipótesis alternativa hallándose la asociación entre la variable teletrabajo y desempeño laboral, donde la asociación es equivalente a Rho de Spearman 0,896 lo que da una relación positiva y directa.

En el ámbito internacional, Según Guayasamin (2021) en su investigación que tuvo como objetivo analizar la aplicación del teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de los colaboradores de una Cooperativa de ahorro y crédito. Esta investigación presentó un enfoque cuantitativo con un alcance de investigación descriptiva–correlacional. Con una población de 244 colaboradores, siendo la muestra censal. Para el acopio de los datos se utilizó la encuesta, Así mismo para la confiabilidad del cuestionario se logró un Alfa de Cronbach de 0,738 afirmando que el cuestionario es bueno, y, por lo tanto, es confiable para el levantamiento de información. Así mismo el coeficiente de Spearman, 1,000 y el 0,851 entre las variables de estudio: Teletrabajo con Productividad Laboral, en otras palabras; se prueba que existe una unión estadística exorbitante y directa entre el Teletrabajo con la productividad Laboral.

Según Espaderos 2016 citado por Del Rosario y Flores (2022), en su investigación tiene por objetivo identificar la conexión de la satisfacción y desempeño laboral en un departamento de dirección financiera. Esta investigación tiene como metodología, de tipo descriptivo-correlacional, El instrumento utilizado fue el cuestionario, teniendo como población 30 colaboradores siendo la está la misma que se tomará como muestra. Se concluyó, que no existe correlación significativa de 0.05, es así, que no influye en los colaboradores de dicho departamento, ya que se logró un valor de Pearson  $0.125 < 0.279$ . Esto demuestra que para los colaboradores no es importante tener un buen desempeño para obtener una satisfacción laboral ya que poseen un nivel de incidencia de  $r = 0.125$ ,

lo que conlleva a que los trabajadores cumplan con las condiciones del trabajo y expresen eficiencia, eficacia o proactividad.

Para Mejía (2022) en el estudio que presentó tenía por objetivo, establecer el desempeño laboral de los trabajadores en modalidad de teletrabajo de las Pymes comerciales. La investigación, tiene el enfoque cuantitativo, siendo el alcance de tipo descriptivo - correlacional. Se administró entrevistas y encuestas, teniendo una población de 3066 colaboradores, siendo la muestra a estudiar de 342 colaboradores. Se concluye que el cuestionario tiene un coeficiente de variación CVR  $0,86 > 0,5823$  lo que señala una asociación positiva de las variables. Así mismo se concluye que el teletrabajo es un modelo de trabajo planificado y estructurado, que debe convertir las prácticas ventajosas laborales en los involucrados, trabajadores y organizaciones, trayendo además los beneficios para una determinada sociedad.

Para Criollo (2020) en el estudio, presentó por objetivo establecer la incidencia en la modalidad del teletrabajo con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa. Siendo la metodología empleada un enfoque cualitativo y cuantitativo, desde un tipo exploratoria, descriptiva y correlacional de método no experimental, se utilizó un método de evaluación check list siendo una muestra de 38 funcionarios. Se examinó la información a través del método estadístico denominado Chi cuadrado; siendo el valor del Chi cuadrado experimental 28, 4248, hallándose lejos del área de la aceptación del estadístico Chi cuadrado que fue de 21,03. Además, se concluye la aprobación de la hipótesis alternativa planteada: El teletrabajo incide en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Grupo Sur Capacitación y consultoría. Después de concluido el informe se presentó una propuesta para su aplicación de forma pronta que facilite la mejora del desempeño del teletrabajo.

Con respecto al desarrollo del proyecto de investigación se han tomado teorías respecto al tema de investigación, aquí vamos a considerar la opinión de diferentes autores que han definido más específicamente las variables de investigación. Asimismo, se formulan las teorías de la primera variable teletrabajo.

Según Sarabia 1995 citado por Rugel y Romero (2020), el teletrabajo se apoya bajo la "Teoría general de sistemas" (TGS), se comprende como un sistema, desde el trabajador en este caso de Compartamos Financiera hasta el entorno

financiero al que pertenece, siempre y cuando este entorno financiero cuente con los elementos digitales que permitan que los trabajadores no queden aislados de sus labores y con ello se logrará que los trabajadores laboren de una forma sincronizada. Así mismo, es importante resaltar que la TGS nos ayuda a comprender que los trabajadores de Compartamos Financiera forman parte de un sistema en el que desempeñan funciones y roles diferentes que se relacionan entre sí. Así mismo, para los Trabajadores de Compartamos Financiera el teletrabajo es una modalidad nueva a la cual no estaban acostumbrados, este se convierte en un sistema, ya que todos los trabajadores deben participar de manera simultánea. La teoría TGS desarrollada por Sarabia para el presente estudio es una de los principales pilares, ya que se va comprender la coherencia existente del teletrabajo con respecto al desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera.

Según Young 1993 citado por Castillo y Jiménez (2019), las herramientas tecnológicas de apoyan bajo la “Teoría del conocimiento situado”, El internet es una herramienta tecnológica que permite la comunicación, el intercambio y la interacción entre usuarios con los mismos intereses, como es el caso de los trabajadores de Compartamos Financiera con sus clientes, el internet por ejemplo es una herramienta tecnológica que fomente un entorno innovador de comunicación entre los trabajadores de la financiera y sus clientes a través de las videoconferencias, uso de dispositivos y nuevas tecnologías, su uso bien planificado y organizado ayuda a ambas partes a adaptarse a los nuevos conocimientos. El internet es la herramienta más utilizada por las empresas, como también por Compartamos Financiera para llegar a sus clientes, su uso fue más frecuente a partir de la coyuntura que se presentó por la pandemia de la COVID 19, por lo que hoy su uso es ilimitado entre trabajadores y clientes.

Según la “Teoría clásica de la administración” de Henri Fayol 1916 citado por international business school (2019), donde nos habla de los 14 principios de gestión, aquí menciona en su principio número 7 denominado “Remuneración” en esta teoría define que la productividad se enfoca a través de la remuneración, donde nos menciona que es importante que los empleados en este caso de Compartamos Financiera deben estar plenamente motivados mediante una

remuneración coherente y justa para que todos se sientan felices realizando el Teletrabajo en Compartamos financiera.

El teletrabajo es un método de trabajo diferente desde un domicilio, utilizando las comunicaciones remotas e implementando tecnología para evitar desplazamientos, así mismo a los teletrabajadores se les establece metas para una implementación sostenible y exitosa (Nilles 1988, como se cita por Suarez 2020).

También es conceptualizado teletrabajo como empleo de tecnología de información y comunicación. Como para ejemplificar Tablet, teléfonos inteligentes, las computadoras de escritorio y portátiles para poder gestionar las actividades fuera del recinto de la organización (Eurofound y OIT, 2019).

Así mismo según OIT, (2020) citado por Del Rosario y Flores (2022), el teletrabajo es un medio nuevo de ocupación donde el mismo colaborador ejerce frecuentemente sus labores distanciado de su centro de labores, sin comunicación presencial con sus compañeros y superiores, utilizando distintos ordenadores para facilitar la comunicación.

Según Herzberg 1959 citado por Aguilar (2019), el desempeño laboral se sostiene bajo la teoría denominada “teoría de la higiene-motivación o teoría de los dos factores”. Pues asegura que la productividad de los trabajadores en este caso de Compartamos Financiera depende de la satisfacción que experimentan dentro de la Financiera. Nos dice que la satisfacción laboral se encuentra influenciada por los factores de motivación, basada en logros, reconocimiento, responsabilidad, material de trabajo y oportunidades de crecimiento personal. La insatisfacción laboral es influenciada por los factores de higiene, en base a condiciones de trabajo, apoyo entre colegas, reglas y políticas, calidad de gestión y salario básico. Así mismo si Compartamos Financiera mejora los elementos de motivación aumenta su productividad y también al mejorar los factores de higiene disminuye la insatisfacción de sus trabajadores, siendo el nivel de satisfacción adecuado para que estos desarrollen sus funciones laborales, influyendo en el rendimiento dentro de la Financiera, ya que un trabajador bien motivado ofrece un resultado óptimo en sus labores.

El desempeño se define como las acciones y comportamientos observados en los empleados y que son muy importantes para lograr los objetivos empresariales. Cómo se indica que el buen desempeño laboral es una fuerza

fundamental que tiene una empresa para su éxito (Chiavenato 2011, como se cita por Mamani y Cáceres 2019).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1.- Tipo y diseño de investigación**

La investigación buscará ser aplicada, porque se pretende emplear conocimientos teóricos con el propósito de poder afrontar un determinado problema empresarial en Compartamos Financiera (Ñaupas et al. 2018). También, por el alcance y nivel del estudio es descriptivo-correlacional porque se describirán y correlacionan las variables Teletrabajo con el Desempeño laboral. Así mismo es de corte transversal, ya que se aplicará una encuesta acerca de las variables en un determinado momento (Hernández y Mendoza, 2018).

Por otro lado, se utilizará el diseño no experimental, porque no se va manipular ninguna de las variables es decir teletrabajo y desempeño laboral. Siendo el enfoque de investigación cuantitativo, puesto que, el estudio será realizado de forma exacta, secuencial y cuantificable con respecto al Teletrabajo y desempeño laboral (Hernández y Mendoza, 2018). Así mismo, el método a considerar es el hipotético deductivo, porque, sale del planteamiento de las hipótesis conforme a una exploración teórica, por ello, será definido en lo que respecta a su validez con el empleo de un análisis preciso inferencial (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **3.2.- Variables y operacionalización:**

Variable 1: Teletrabajo: Pardo (2018) define el teletrabajo como un procedimiento de prestación de servicio profesional de un mismo lugar o domicilio, utilizando herramientas tecnológicas que ayuden a desarrollar mejor productividad y las labores, con la finalidad de lograr los niveles más altos de rendimiento.

Dimensión- Herramientas tecnológicas: Son aquellos instrumentos que facilitan el dominio y a la búsqueda e intercambio de información. Estas logran facilitar en el día a día, debido a que facilitan las diversas actividades (Cordero 2014, como se cita por García et al., 2021)

Dimensión- Modalidades de implementación: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social(2018), Nos dice que conducen hacia la innovación del mundo del trabajo, lo que permite que la visión evolucione con un crecimiento económico y un empleo inclusivos, además permiten reforzar las capacidades laborales logrando

un mejor bienestar para todos, así como el modelo de implementación de un escritorio remoto, indica que debe existir un marco estratégico, un grupo de gestión, una normativa interna adecuada, definir el ámbito y ubicación del escritorio remoto y fijar un plan de evaluación para impulsar la gestión del cambio.

Dimensión- Productividad: Es el grado de estudio más alto en el comportamiento organizacional, se entiende decir que una entidad es productiva cuando alcanza una mayor rentabilidad, utilizando un mínimo los recursos (Robbins y Judge 2013, como se cita por Hidalgo y Yumpe, 2021).

Variable 2: Desempeño Laboral: Comportamiento y acciones que se observan en los colaboradores y siendo necesarias para lograr los objetivos organizacionales planteados. Es así que se entiende por un buen desempeño laboral como la fuerza importante que tiene una empresa (Chiavenato 2011, como se cita por Mamani y Cáceres 2019)

Dimensión- Capacitación: Proceso formativo de corto plazo, brindado de forma organizada y sistémica, a través del cual las personas logran desarrollar sus conocimientos y potenciar sus habilidades de acuerdo con las metas establecidas (Chiavenato I 2001, como se cita por Valdivia 2018).

Dimensión- Relaciones interpersonales: Es aquella interacción recíproca entre un grupo de individuos que interactúan entre sí (Pérez et al., 2008, como se cita por Sánchez 2018).

Dimensión- Motivación: Según Pairó & Prieto 2002, citado por Manjarrez et al,(2020), es el proceso psicológico que tiene relación con la dirección, persistencia e impulsos de la conducta, es así que la mayoría de actividades laborales es incentivada por el propio comportamiento a resultado de una identificación del conjunto de apariencias del trabajo , los mismo que son alentadores de conducta: alentadores de un entorno laboral son aquellos elementos de apoyo del ambiente de trabajo son aquellas que enfatizan las características del ambiente en el cual hay un lugar para la actividad laboral, de naturaliza social y física. También el motivador del contenido de trabajo referido a aquel aspecto del trabajo relacionado de forma directa en la actividad necesaria para el desempeño.

### 3.3.- Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

La población que se tendrá en consideración en la investigación está formada por los trabajadores de la Financiera Compartamos S.A, 24 colaboradores de ambos sexos, de diferentes áreas de la empresa tanto administrativas como operativas. Por ello se entiende por población a la totalidad de individuos, entidades o elementos que comparten las mismas características de los cuales se emplean como unidades de muestreo (Ñaupas et al., 2021).

Criterios de exclusión: 1) colaboradores administrativos y operativos. 2) colaboradores que son parte de la empresa tanto hombres como mujeres.

Criterios de exclusión: personal que es parte de la empresa pero que no son partícipes del estudio: personal de mantenimiento, clientes.

Siendo la muestra considerada como aquel subgrupo de una población o universo, en la cual centraremos el interés para la recolección de información y de datos necesarios. (Hernández y Mendoza, 2018). El presente estudio tomará en consideración la totalidad de los colaboradores de la institución financiera Compartamos, por lo que será una muestra censal conformada por los 24 trabajadores y el muestreo del mismo modo será un muestreo censal.

Unidad de análisis, es una unidad mediante la cual se extraen los datos o la información terminable. Repetidamente son las mismas, pero no siempre. (Hernández y Mendoza, 2018), en este caso estará conformado para cada colaborador de la empresa Compartamos Financiera.

### 3.4.- Técnica e instrumento de recolección, validez y confiabilidad de los datos

La encuesta es la técnica de indagación con enfoque cuantitativo que sirve para obtener información que ayude a resolver problemas (Hernández, 2018).

Por lo tanto, en esta investigación se emplea la encuesta en los colaboradores de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas lo que va permitir conocer la situación del teletrabajo, por medio del cual se analizará las herramientas tecnológicas, modalidades de implementación y productividad que formarán parte de las dimensiones analizadas del mismo modo permitirá conocer lo referente al desempeño laboral que presentaron los colaboradores de Financiera Compartamos Chulucanas.

El cuestionario es una recolección de información por medio de preguntas establecidas las cuales evaluarán distintos indicadores planteados en la operacionalización de variables (Hernández, 2018).

En este caso el cuestionario acerca del teletrabajo consta de 9 preguntas en diferentes ítems distribuidos conforme a las tres dimensiones examinadas, donde cada ítem se califica utilizando preposiciones de opción múltiple en una escala Likert, la puntuación estuvo establecida de 1 a 5: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3) Casi siempre (4), Siempre (5). De igual forma se estructura un cuestionario de 9 preguntas para medir el desempeño laboral.

También, se utilizaron 2 expertos de la Universidad César Vallejo, con doctorado en Ciencias Administrativas y un magíster en administración de negocios de una universidad externa, para validar el instrumento.

La tabla 22, Se observa el Alfa de Cronbach 0,889, mayor al parámetro de prueba de confiabilidad ( $>0,800$ ), con este resultado se propone la aplicación del instrumento de manera confiable para la población, en este caso a los 24 trabajadores de Compartamos Financiera agencia Chulucanas.

### 3.5.- Procedimiento

La investigación se desarrollará en las instalaciones de la Financiera Compartamos, ubicada en Chulucanas en la oficina que se ubica en el Jr. Lima N.º 390 Lot 1 E MZ G, donde se administraron los instrumentos denominados cuestionarios a 24 colaboradores que formarán parte de la unidad de análisis, estando el instrumento diseñado con interrogantes que serán de forma ordenadas empleando una escala Likert con evaluaciones que van de 1 a 5; corresponde a Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3) Casi siempre (4), Siempre (5) para cada ítems.

### 3.6.- Método de análisis de datos

Los datos serán procesados empleando el sistema estadístico denominado SPSS versión 26, el cual representará los valores numéricos, mostrados a través de tablas, figuras con el fin de realizar el procesamiento respaldo para datos

agregados. Además, ayudará a calcular la fiabilidad de los cuestionarios empleados.

De otro lado, para la ejecución de la contrastación de las hipótesis resulta conveniente utilizar correlación de Spearman que ayudará a la toma de decisiones en el contraste de las hipótesis formuladas, a fin de establecer si existe una asociación significativa entre variables, a fin de conocer el nivel de asociación en las variables denominadas teletrabajo y desempeño laboral.

### 3.7.- Aspectos éticos

Para poder ejecutar la investigación conlleva a una revisión de los principios de la Ética en el estudio considerados por la Universidad César Vallejo (2022), obteniendo el consentimiento informado de los colaboradores de la Financiera Compartamos Chulucanas, en donde cada colaborador proporciona información necesaria en la investigación y será de carácter reservada y confidencial y se informara que la investigación es de carácter reservado, para ello emplea un formato de autorización para la difusión que será el consentimiento establecido por la universidad.

Por ello, en su desarrollo prevalecerán principios considerados y se velará por el cumplimiento del estricto código de ética que conduzca a una investigación efectiva resaltando la veracidad, honestidad, confidencialidad, discreción y privacidad que brinden seguridad a los encuestados participantes de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

De acuerdo al análisis descriptivo se presentan valores únicos, en cada dimensión que caracterizan a las variables, utilizando el estadístico SPSS 26.

Tabla 1:

*Variable Teletrabajo*

<b>Teletrabajo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Malo	1	4,2	4,2	4,2
Regular	3	12,5	12,5	16,7
Bueno	20	83,3	83,3	100,0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: SPSS- 26

En la tabla 01, observamos la totalidad de encuestados, donde el 83,3 % que corresponde a 20 de los trabajadores que respondieron que el teletrabajo fue bueno dentro de la empresa, lo que significa que esta parte de los trabajadores lograron adaptarse a la nueva modalidad de trabajo que fue implantada por la empresa Compartamos Financiera, el 12,5% que representa 3 trabajadores respondieron que fue regular y un 4,2 % representado por 1 trabajador nos dice que el teletrabajo fue malo.

Tabla 2:

*Dimensión Herramientas Tecnológicas de la variable Teletrabajo*

<b>Herramientas Tecnológicas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Malo	3	12,5	12,5	12,5
Regular	5	20,8	20,8	33,3
Bueno	16	66,7	66,7	100,0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: SPSS-26.

Tabla 02, observamos los niveles de la dimensión herramientas tecnológicas representada por el 100% de encuestados, donde el 66,7% que corresponde a 16 de los trabajadores que respondieron que las herramientas tecnológicas fueron buenas dentro de la empresa, lo que significa que esta parte de los trabajadores lograron adaptarse a las diferentes herramientas tecnológicas tales como: videoconferencias, dispositivos y las nuevas tecnologías que se brindaron por parte de la empresa. El 20,8% que representa 5 trabajadores respondieron que fue regular y un 12,5 % representado por 3 trabajadores nos dice que las herramientas tecnológicas fueron malas.

*Tabla 3:*

*Dimensión Modalidades de Implementación de la variable Teletrabajo*

<b>Modalidades de Implementación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Malo	1	4,2	4,2	4,2
Regular	10	41,7	41,7	45,8
Bueno	13	54,1	54,1	100,0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: SPPS-26.

Tabla 03, se observa los niveles de la dimensión modalidades de implementación representada por el 100% de los encuestados, donde el 54,1% que corresponde a 13 de los trabajadores que respondieron que las modalidades de implementación fueron buenas dentro de la empresa, lo que significa que esta parte de los trabajadores lograron adaptarse a las diferentes modalidades de implementación tales como: supervisión remota y el cumplimiento de las actividades que fueron establecidas por parte de la empresa. El 41,7% que representa 10 trabajadores respondieron que fue regular y un 4,2% representado por 1 trabajador nos dice que las modalidades de implementación fueron malas.

Tabla 4:

Niveles de la dimensión Productividad de la variable Teletrabajo

<b>Productividad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Malo	3	12,5	12,5	12,5
Regular	6	25,0	25,0	37,5
Bueno	15	62,5	62,5	100,0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: SPSS- 26.

Tabla 04, observamos los niveles de la dimensión Productividad representada por el 100% del total de los encuestados, donde el 62,5% que corresponde a 15 de los trabajadores que respondieron que su productividad fue buena dentro de la empresa, El 25,0% que representa 6 trabajadores respondieron que su productividad fue regular y un 12,5% representado por 3 trabajador nos dice que su productividad fue mala.

Tabla 5:

Variable Desempeño Laboral

<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje e válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Malo	1	4,2	4,2	4,2
Regular	5	20,8	20,8	25,0
Bueno	18	75,0	75,0	100,0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: SPSS-26.

En la tabla 05, se analiza la variable Desempeño Laboral representada por el 100% de los encuestados de la empresa, donde el 75% que corresponde a 18 de los trabajadores que respondieron que su desempeño laboral fue bueno dentro de la empresa, El 20,8% que representa 5 trabajadores respondieron que fue regular y un 4,2% representado por 1 trabajador nos dice que su desempeño laboral fue malo.

Tabla 6:

*Niveles de la dimensión Capacitación de la variable Desempeño Laboral*

<b>Capacitación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Malo	1	4,2	4,2	4,2
Regular	8	33,3	33,3	37,5
Bueno	15	62,5	62,5	100,0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: SPSS-26.

En la tabla 06, se percibe los niveles de la dimensión Capacitación, representada por el 100% de los encuestados de la empresa, donde el 62,5% que corresponde a 15 de los trabajadores que respondieron que las Capacitaciones fueron buenas dentro de la empresa, El 33,3% que representa 8 trabajadores respondieron que fue regular y un 4,2% representado por 1 trabajador nos dice que las capacitaciones fueron malas.

Tabla 7:

*Niveles de la dimensión Relaciones Interpersonales de la variable Desempeño Laboral*

<b>Relaciones Interpersonales</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Malo	1	4,2	4,2	4,2
Regular	4	16,7	16,7	20,8
Bueno	19	79,2	79,2	100,0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: SPSS-26.

Tabla 07, se analiza los niveles de la dimensión Relaciones Interpersonales representada por el 100% de los encuestados de la empresa, donde el 79,2% que corresponde a 19 de los trabajadores que respondieron que la Relación Interpersonal fue buena dentro de la empresa, El 16,7% que representa 4 trabajadores respondieron que fue regular y un 4,2% representado por 1 trabajador nos dice que las Relaciones Interpersonales fueron malas.

Tabla 8:

*Niveles de la dimensión Motivación de la variable Desempeño Laboral*

<b>Motivación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Malo	2	8,3	8,3	8,3
Regular	3	12,5	12,5	20,8
Bueno	19	79,2	79,2	100,0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: SPSS-26.

En la tabla 08, se observa los niveles de la dimensión Motivación representada por el 100% de los encuestados de la empresa, donde el 79,2% que corresponde a 19 de los trabajadores que respondieron que la motivación fue buena dentro de la empresa, El 12,5% que representa 3 trabajadores respondieron que fue regular y un 8,3% representado por 2 trabajador nos dice que la motivación fue mala.

### **Principales Preguntas:**

Tabla 9:

*Las videoconferencias fueron favorables para su desempeño laboral*

<b>Teletrabajo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Algunas veces	2	8,3	8,3	8,3
Casi siempre	9	37,5	37,5	45,8
Siempre	13	54,2	54,2	100,0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: SPSS-26.

Tabla 9, se observa que del 100% de trabajadores encuestados de Compartamos Financiera, el 54,2% consideran que siempre las videoconferencias les fueron favorables para su desempeño laboral, el 37,5% casi siempre y el 8,3 algunas veces.

Tabla 10:

*La empresa facilitó los dispositivos para realizar correctamente el teletrabajo*

<b>Teletrabajo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Algunas veces	1	4,2	4,2	4,2
Casi siempre	6	25,0	25,0	29,2
Siempre	17	70,8	70,8	100,0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: SPSS-26.

Tabla 10, se observa que del 100% de trabajadores encuestados de Compartamos Financiera, el 70,8% consideran que siempre la empresa les facilitó los dispositivos necesarios para realizar correctamente el teletrabajo, el 25% casi siempre y el 4,2% algunas veces.

Tabla 11:

*El supervisor de trabajo remoto realizó una retroalimentación adecuada*

<b>Teletrabajo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Algunas veces	2	8,3	8,3	8,3
Casi siempre	7	29,2	29,2	37,5
Siempre	15	62,5	62,5	100,0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: SPSS-26.

Tabla 11, se observa que del 100% de trabajadores encuestados de Compartamos Financiera, el 62,5% consideran que siempre recibieron una retroalimentación adecuada sobre el trabajo remoto, el 29,2% casi siempre y el 8,3% algunas veces.

Tabla 12:

*Su confianza permitió adaptarse a la modalidad de trabajo y desempeño laboral*

<b>Teletrabajo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Algunas veces	2	8,3	8,3	8,3
Casi siempre	6	25,0	25,0	33,3
Siempre	16	66,7	66,7	100,0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: SPSS-26.

Tabla 12, se observa que del 100% de los trabajadores encuestados de Compartamos Financiera, el 66,7% consideran que siempre su nivel de confianza les permitió adaptarse al teletrabajo y con ello lograron un buen desempeño, el 25% casi siempre y el 8,3% algunas veces.

Tabla 13:

*Es necesario las ventas para una mayor confianza en el trabajo remoto*

<b>Teletrabajo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Algunas veces	1	4,2	4,2	4,2
Casi siempre	7	29,2	29,2	33,3
Siempre	16	66,7	66,7	100,0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: SPSS-26.

Tabla 13, se observa que del 100% de los trabajadores encuestados de Compartamos Financiera, el 66,7% consideran que siempre toman en cuenta sus ventas y eso les genera una mayor confianza en el trabajo remoto, el 29,2% casi siempre y el 4,2% algunas veces.

Tabla 14:

*Un ambiente de trabajo positivo es importante para un adecuado desempeño laboral.*

<b>Desempeño laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Algunas veces	1	4,2	4,2	4,2
Casi siempre	3	12,5	12,5	16,7
Siempre	20	83,3	83,3	100,0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: SPSS-26.

Tabla 14, se observa que del 100% de los trabajadores encuestados de Compartamos Financiera, el 83,3% consideran que siempre un ambiente de trabajo positivo es importante para su desempeño laboral, el 12,5% casi siempre y el 4,2% algunas veces.

El análisis de correlación, se ejecutará a través:

Estadísticas Inferenciales:

Prueba de Normalidad

- Hipótesis de la prueba paramétrica

$H_0$ : Los datos siguen una distribución normal

$H_a$ : Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 15:

Prueba de normalidad de las variables Teletrabajo y Desempeño Laboral

Prueba de normalidad	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Teletrabajo	0,873	24	0,006
Desempeño Laboral	0,848	24	0,002

Fuente: SPSS-26.

En la Tabla 15, según los datos de estudio de Shapiro-Wilk, el nivel de significación del valor  $p = 0,006 < 0,05$  donde se rechaza la hipótesis nula; asimismo, los datos del teletrabajo no siguen la misma distribución normal que los datos del desempeño laboral, porque el nivel de significancia es menor a  $0.05$   $p\text{-valor} = 0.002 < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

## HIPÓTESIS GENERAL

$H_0$ : No existe relación significativa entre las variables teletrabajo y desempeño laboral.

$H_a$ : existe relación significativa entre las variables teletrabajo y desempeño laboral.

Tabla 16:

*Análisis de Relación entre las variables Teletrabajo y Desempeño Laboral*

Rho de Spearman		Teletrabajo	Desempeño Laboral
Teletrabajo	Coeficiente de correlación	1,000	0,822** 0,010
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	24	24
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,822**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	24	24

Fuente: SPSS-26.

La tabla 16, muestra que el teletrabajo y el desempeño laboral posee una relación positiva considerable ( $r = 0,822$ ). Por ende, se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman para definir la relación o interdependencia de las variables de la investigación, asimismo, se pudo lograr un nivel de significancia de  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$  rechazando la Hipótesis nula, con ello, nos señala que hay evidencia sustancial que la variable Teletrabajo influye significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Los siguientes son supuestos específicos que contribuyen al cumplimiento de los objetivos específicos.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

$H_0$ : No existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas y desempeño laboral.

$H_a$ : Existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas y desempeño laboral.

Tabla 17:

*Análisis de Relación entre las Herramientas Tecnológicas y el Desempeño Laboral*

Rho de Spearman		Herramientas Tecnológicas	Desempeño Laboral
Herramientas Tecnológicas	Coeficiente de correlación	1,000	0,827**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	24	24
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,827**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	24	24

Fuente: SPSS-26.

Tabla 17, observamos que las Herramientas tecnológicas y el Desempeño laboral tienen una relación positiva considerable ( $r = 0,827$ ). Al nivel de significancia de  $p$ -valor =  $0.000 < 0.05$  donde se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), lo que indica que existe evidencia sustancial que las Herramientas Tecnológicas influyen en el Desempeño Laboral de los colaboradores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

$H_0$ : No existe relación significativa entre las modalidades de implementación y desempeño laboral.

$H_a$ : Existe relación significativa entre las modalidades de implementación y desempeño laboral.

Tabla 18:

Análisis de Relación entre las Modalidades de Implementación y el Desempeño Laboral

Rho de Spearman		Modalidades de Implementación	Desempeño Laboral
Modalidades de Implementación	Coefficiente de correlación	1,000	0,560**
	Sig. (bilateral)	.	0,004
	N	24	24
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,560**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,004	.
	N	24	24

Fuente: SPSS-26.

En la tabla 18, se observa que las Modalidades de Implementación y el Desempeño Laboral poseen una relación positiva media ( $r = 0,560$ ). A un nivel de significancia de  $p\text{-valor} = 0.004 < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), con ello, se señala que las Modalidades de Implementación se relacionan significativamente con el Desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

$H_0$ : No existe relación significativa entre la productividad y el desempeño laboral.

$H_a$ : Existe relación significativa entre la productividad y el desempeño laboral.

Tabla 19:

Análisis de Relación entre la Productividad y el Desempeño Laboral

Rho de Spearman		Productividad	Desempeño Laboral
Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	0,785**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	24	24
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,785**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	24	24

Fuente: SPSS-26.

En la tabla 18, se observa que la productividad y el Desempeño Laboral poseen una relación positiva considerable ( $r = 0,785$ ). A un nivel de significancia de  $p$ -valor =  $0.000 < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), indica que existe evidencia significativa y que la productividad se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto a la discusión del estudio, se intentó encontrar respuesta a la conjetura planteada tanto en los problemas como en sus objetivos; entre las dos variables estudiadas de los empleados de Compartamos Financiera agencia Chulucanas.

5.1.- El estudio tuvo como objetivo principal poder demostrar la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas. Donde la prueba de relación de Rho muestra que existe una correlación positiva considerable de 0.822 y nos demuestra la existencia del nivel significativo igual a  $0.000 < 0.05$ , con ello, nos indica que existe evidencia significativa que el Teletrabajo influye significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas.

Asimismo, estos resultados tienen relación con la “teoría general de sistemas” de Sarabia 1995 citado por Rugel y Romero (2020), un sistema se comprende desde el trabajador hasta el entorno financiero al que pertenece. Ya que con ello se logra que los trabajadores laboren de una forma sincronizada a través del teletrabajo para obtener un buen desempeño laboral, asimismo, las herramientas tecnológicas, las modalidades de implementación y la productividad, permitirán evitar la insatisfacción de los trabajadores de Compartamos Financiera agencia Chulucanas

Los resultados de nuestra investigación son importantes, ya que nos permiten contrastar el estudio de Concha y López (2018), con el objetivo de determinar si existe o no una relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral, con una muestra de 30 empleados, donde se obtuvo 0.541 del coeficiente de correlación que representa un grado positivo medio, de tal que implica que depende del nivel de aplicación del teletrabajo afectará el desempeño laboral y es comparable a nuestro estudio con un valor de R-cuadrado de 0.822, demostrando una relación positiva considerable, ambas investigaciones tienen un rango positiva media y positiva considerable de correlación.

5.2.- El objetivo específico primero, nos señala la relación existente entre las Herramientas Tecnológicas y el Desempeño Laboral de los colaboradores de

Compartamos Financiera, el estudio logró resultados importantes, por lo que existe relación positiva considerable ( $r = 0,827$ ), el estudio es significativo para el análisis, donde se demuestra que existe un nivel de significancia  $p\text{-valor} = 0.000 < a 0.05$ . Con ello, nos indica que hay pruebas significativas que las herramientas Tecnológicas influyen significativamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas.

Asimismo se permite hacer una comparación con la “Teoría del conocimiento situado” de Young 1993 citado por Castillo y Jiménez (2019), donde afirma que el internet es una herramienta tecnológica que permite la comunicación, el intercambio y la interacción como es el caso de los trabajadores de Compartamos Financiera con sus clientes, su uso bien planificado y organizado ayuda en el desempeño de los trabajadores, asimismo a ambas partes adaptarse a los nuevos cambios que se presentaron por la coyuntura de la COVID 19. Con ello existe evidencia que las Herramientas Tecnológicas influyen significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la financiera.

5.3.- El objetivo específico segundo, nos indica la correlación que existe entre las Modalidades de Implementación y el Desempeño laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera, la investigación logró resultados importantes, por lo que existe una correlación positiva media ( $r = 0,560$ ), con el cual la investigación es significativa para el análisis del que se demuestra que existe un nivel de significancia  $p\text{-valor} = 0.004 < a 0.05$ . Siendo significativo para mi análisis.

De igual forma, se puede comparar con el estudio de Concha y López (2021), cuya tesis tiene como objetivo específico analizar la relación entre las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral, de enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental – transversal, se tiene una muestra censal de 30 colaboradores, aplicando la encuesta como técnica. Donde se obtuvo que las Modalidades de implementación y el Desempeño Laboral tienen una relación positiva media ( $r = 0,619$ ). A un nivel de significancia de  $p\text{-valor} = 0.004 < 0.05$ , con ello, nos indica que las modalidades de implementación se relacionan significativamente con el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020.

Los resultados muestran que uno de los aspectos que puede mejorar significativamente el desempeño laboral de los trabajadores está relacionado con los métodos de implementación, es decir, el monitoreo remoto del trabajo, la retroalimentación brindada por los supervisores para el cumplimiento de las actividades laborales programadas.

5.4-. El objetivo específico tercero, nos señala la relación que existe entre la Productividad y el Desempeño Laboral de los colaboradores de Compartamos Financiera, el estudio logró importantes resultados, por lo que existe una relación positiva considerable ( $r = 0,785$ ), con el cual la investigación es significativa para el análisis del cual se demuestra que existe un nivel de significancia  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ . Siendo significativo para el análisis realizado, donde se afirma que existe evidencia significativa y que la productividad influye favorablemente con el Desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021.

Según la “Teoría clásica de la administración” de Henri Fayol 1916 citado por international business school (2019), donde nos habla de los 14 principios de gestión, aquí menciona en su principio número 7 denominado

El resultado concuerda con la “Teoría clásica de la administración” de Henri Fayol 1916 citado por international business school (2019), donde nos habla de los 14 principios de gestión, aquí menciona en su principio número 7 denominado “Remuneración” en esta teoría define que la productividad se enfoca a través de la remuneración, donde nos menciona que es importante que los empleados en este caso de Compartamos Financiera deben estar plenamente motivados mediante una remuneración coherente y justa para que todos se sientan felices realizando el Teletrabajo en Compartamos financiera y asimismo aumenten la productividad, de esta manera la teoría concuerda con los resultados acerca de la productividad, evidenciando que si influye en el desempeño laboral de los trabajadores, ya que al recibir el trabajador una adecuada remuneración por parte de Compartamos Financiera tendrán resultados favorables en su desempeño laboral.

## VI. CONCLUSIONES

6.1.- En primer lugar, se concluye que el Teletrabajo se relaciona significativamente en el desempeño laboral, es decir las variables guardan relación a un nivel de significancia de  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, existe relación positiva considerable de  $r = 0,822$ , donde señala que el grado de la correlación entre las variables es igual al 0,822. En el contexto de Compartamos Financiera los gerentes y jefes, ejercieron un estilo de trabajo remoto de acuerdo a la situación que se presentó por la pandemia de la COVID- 19 a pesar que les costó adaptarse a esta nueva modalidad de trabajo no tomaron en cuenta brindar todos los mecanismos necesarios para que los colaboradores puedan adaptarse con más facilidad a esta nueva modalidad de trabajo, asimismo, puedan tener un buen desempeño laboral. Con ello se evidencia, que el teletrabajo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Compartamos Financiera.

6.2- En segundo lugar, se concluye que las Herramientas Tecnológicas se relacionan significativamente en el Desempeño laboral, es decir ambas variables guardan relación a un nivel de significancia de  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ , asimismo existe una correlación positiva considerable de  $r = 0,827$ , lo cual indica el grado de correlación entre las variables es igual al 0,827. En el contexto de Compartamos Financiera los gerentes y jefes no brindaron una buena cobertura sobre las Herramientas Tecnológicas a los trabajadores de la financiera, con ello se vieron afectados ya que parte de los trabajadores no recibieron ese apoyo por parte de la empresa y esto se vio reflejado en el bajo desempeño de los trabajadores. Con ello se evidencia que las Herramientas Tecnológicas se relacionan significativamente con el Desempeño laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera.

6.3- en tercer lugar, se concluye que las Modalidades de Implementación se relacionan significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores, es decir las variables guardan relación a un nivel de significancia de  $p\text{-valor} = 0.004 < 0.05$ , asimismo existe una relación positiva media  $r = 0,560$ , lo que señala un grado de correlación entre las variables que es igual al 0,560. En el panorama de Compartamos Financiera los gerentes y jefes no tomaron en cuenta brindar de una forma óptima las Modalidades de Implementación tales como: la supervisión remota y el cumplimiento de las actividades, ya que para algunos trabajadores no les fue

beneficioso estas modalidades de Implementación para que puedan adaptarse con más facilidad al teletrabajo y asimismo poder tener un mejor desempeño. Es por ello, que se evidencia que las Modalidades de Implementación se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera.

6.4- Cuarto, se concluye que la Productividad se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral, es decir ambas variables guardan relación, a un nivel de significación de  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ , asimismo, existe una correlación positiva considerable ( $r=0,785$ ), lo cual indica que el grado de la relación entre ambas variables es igual 0,785. En el escenario de Compartamos Financiera los gerentes y jefes no tomaron en cuenta desarrollar un plan de contingencia para la implementación del teletrabajo en tiempos futuros ante cualquier evento que pueda presentarse. Asimismo, debido a la coyuntura que se presentó por la COVID- 19 el teletrabajo se implementó de una forma improvisada sin una previa capacitación y esto se reflejó en la baja productividad de los colaboradores de Compartamos Financiera. Ya que, sin una previa capacitación sobre la nueva modalidad de trabajo, a los trabajadores les costó mucho adaptarse, Es así, que se evidencia que la productividad se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero, referente al objetivo principal, al ver constatado una correlación positiva considerable del Teletrabajo y el Desempeño laboral, por ello se recomienda que la empresa Compartamos Financiera S.A. por medio de su gerencia siga promoviendo el Teletrabajo, como parte de su fortaleza, asimismo que la correlación pase de considerable a óptima, lo cual debe lograr, pues se verán reflejados en los resultados financieros, por ello se debe desarrollar al máximo el potencial de los colaboradores de Compartamos Financiera.

Segundo, en relación a las Herramientas Tecnológicas y el Desempeño Laboral, solo lograron una relación positiva considerable, es por ello que se recomienda a la empresa compartamos Financiera S.A. por intermedio de su gerencia promueva una mejor cobertura sobre de las Herramientas Tecnológicas en beneficio de ambos (Trabajadores – Compartamos Financiera S.A) y permitan que sus trabajadores logren una mejor relación intrínseca con la empresa y que todos remen en un mismo sentido, para así todos lograr un buen Desempeño Laboral.

Tercero, referente a la relación de las Modalidades de Implementación y el desempeño Laboral, logrando una relación positiva media, se recomienda a la empresa Compartamos Financiera S.A. por medio de su gerencia continuar aplicando las modalidades de Implementación, de la gerencia depende que exista una buena aceptación y adaptación al teletrabajo, asimismo que haya una mejor interacción con los trabajadores a través de la supervisión remota para lograr el cumplimiento de las actividades programadas enfocadas al Desempeño competitivo que reforzará su visión empresarial

Cuarto, en relación de la productividad y el Desempeño Laboral, se logró una relación positiva considerable, por ello se recomienda que la empresa Compartamos financiera S.A. por medio de su gerencia implementen un plan de contingencia para seguir implementando de una manera óptima el teletrabajo, asimismo sigan promoviendo las capacitaciones para lograr una buena efectividad laboral, brindando un servicio de calidad para lograr incrementar las ventas como parte de su fortaleza, asimismo permite una mejor relación entre los trabajadores y la empresa logrando una mejor productividad.

## REFERENCIAS

- Cegep, M. (2021). *Teletrabajo en Perú: ¿qué dice la Ley y cuáles son sus perspectivas?* <https://cegepperu.edu.pe/2021/07/28/teletrabajo-en-peru/#:~:text=Ley%2030.036,esenciales%20para%20su%20correcto%20desarrollo.>
- Criollo, J. (2020). *el teletrabajo y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa grupo sur capacitación y consultoría. ecuador: universidad técnica de ambato -* <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31866/1/proyecto%20josselyn%20criollo.pdf>.
- Fernández, H. y. (2015). *Metodología de la investigación. En H. Sampiere. México: https://metodologiaecs.wordpress.com/2013/02/20/libro-metodologia-de-la-investigacion-5ta-ed-sampieri/.*
- GESTIÓN. (2022). *¿Cuál es la diferencia entre eficiencia y eficacia?* [https://gestion.pe/economia/management-empleo/ley-que-permite-el-retiro-de-la-cts-sera-promulgada-la-proxima-semana-anuncia-betsy-chavez-rmmn-noticia/.](https://gestion.pe/economia/management-empleo/ley-que-permite-el-retiro-de-la-cts-sera-promulgada-la-proxima-semana-anuncia-betsy-chavez-rmmn-noticia/)
- LALANGUI, D. (01 de julio de 2021). *Emprendimiento contable Perú. Obtenido de https://www.emprendimientocontperu.com/poblacion-y-muestra-de-tesis/*
- Manjarrez, N. (2020). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD - http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf.*
- Marcha, T. E. (2020). *Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. Obtenido de https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec\_marcha/article/view/5477*
- Mejía Juca, D. E. (2022). *Análisis del desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad de teletrabajo de la PYMES comerciales minoristas, en la ciudad de Guayaquil. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil - http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17883.*
- Mendoza, H. y. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Universidad Nacional Autónoma de México - https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612.*
- 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. Lima, Perú: Universidad Tecnológica del Perú - https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4428/Bladimir\_Quica%C3%B1o\_Trabajo\_de\_Investigacion\_Maestria\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y.*

- Ramírez, S. y. (septiembre de 2019). *Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial*.  
 file:///C:/Users/CARMEN%20JULIA%20CALLE/Downloads/Dialnet-TeletrabajoUnaPropuestaDelInnovacionEnProductividad-7144041%20(2).pdf. Digital Publisher.
- Sánchez, M. (2018). *Relaciones Interpersonales del personal administrativo en una empresa privada del distrito de Ate, 2017*. Lima, Perú: UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA -  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2662/TRAB.SUF.PROF.Milagros%20Francisca%20S%C3%A1nchez%20Yori.pdf?sequence=2>.
- SERVIR. (2020). *INFORME TÉCNICO N° -2020-SERVIR-GPGSC. EL PERUANO* -  
[https://www.gacetajuridica.com.pe/docs/Informe\\_T%C3%A9cnico\\_N%C2%B0001234-2020-Servir-LA-LEY.pdf](https://www.gacetajuridica.com.pe/docs/Informe_T%C3%A9cnico_N%C2%B0001234-2020-Servir-LA-LEY.pdf).
- Tanco, O. y. (2020). *RENDIMIENTO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE SISTEMAS GYG EN*. Bogotá: INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO -  
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2624/Proyecto%20entrega%20final%20vr5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Valdivia, M. (2018). *LA CAPACITACIÓN EN LA GESTIÓN DEL TALENTO*. Cajamarca: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO -  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/886/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20-%20Valdivia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
- Economía, E. P. (2022). *La apuesta del Santander por el 'flexiworking': 16 días de teletrabajo (o más) por trimestre*. Obtenido de  
[https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/06/20/companias/1655738442\\_042261.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/06/20/companias/1655738442_042261.html)
- Concha, L. y. (2020). *Teletrabajo y desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020*. Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58733/Concha\\_BED-L%c3%b3pez\\_RFB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58733/Concha_BED-L%c3%b3pez_RFB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- empresarial, b. (2019). *El BCP implementa teletrabajo para 10 mil colaboradores y garantiza continuidad de sus operaciones*. Obtenido de  
<https://www.businessempresarial.com.pe/el-bcp-implementa-teletrabajo-para-10-mil-colaboradores-y-garantiza-continuidad-de-sus-operaciones/>
- Fayol, H. (2019). *Teoría Clásica de la Administración de Fayol*. International Business School. Obtenido de <https://www.cerem.pe/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa>

- INTERBANK. (2021). *Interbank anuncia nuevo modelo de trabajo remoto permanente*. Obtenido de <https://ventas.interbank.pe/blog/sala-de-prensa/interbank-eres>
- Tejada Estrada, Gina Coral , et al. (2019). *Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 6. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058864011/29058864011.pdf>
- Trends, D. (2020). *El reto ante la crisis por el Covid-19 es lograr tener una cultura mucho más flexible y replantear estrategias*. Obtenido de <https://www.digitalbankla.com/wp-content/uploads/2020/06/Revista-Digital-Trends-042020.pdf>
- ESPADEROS. (2016). *RELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA LUCÍA COTZUMALGUAPA*. (D. R. (2022), Ed.) Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Guayasamin. (2021). *“El teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33796/1/136%20GTH.pdf>
- Herzberg. (1959). *teoría de motivación-higiene o teoría de los dos factores*. (A. (2019), Ed.) Obtenido de <https://1library.co/document/zw5w60lz-estres-desempeno-laboral-personal-suboficiales-comisaria-villa-chorrillos.html>
- Sarabia. (1995). *Teoría general de sistemas*. (R. y. (2020), Ed.) Obtenido de [https://www.academia.edu/35860307/La\\_Teoria\\_General\\_de\\_Sistemas\\_Angel\\_A\\_Sarabia](https://www.academia.edu/35860307/La_Teoria_General_de_Sistemas_Angel_A_Sarabia)
- Concha, L. y. (2020). *Teletrabajo y desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58733/Concha\\_BED-L%c3%b3pez\\_RFB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58733/Concha_BED-L%c3%b3pez_RFB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Edquen. (2020). *TRABAJO REMOTO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA FISCALÍA PROVINCIAL DE CUTERVO DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA-COVID 19 PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7612/Edquen%20Siesquen%20Jannette%20del%20Rosillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palacios. (2022). *Trabajo remoto y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección de Inversiones Inmobiliarias del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales, Lima 2021*. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84624/Palacios\\_DAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84624/Palacios_DAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Young. (1993). *Teoría del conocimiento situado*. (C. y. Jiménez (2019), Ed.)  
Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/226/226955009/html/>

# Anexos

## ANEXO 01

*Tabla 20: Matriz de operacionalización de variables*

**Teletrabajo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Variable 1: Teletrabajo</b>	El teletrabajo es un método de trabajo diferente desde un domicilio utilizando las comunicaciones remotas e implementando tecnología para evitar desplazamientos, así mismo a los teletrabajadores se les establece metas para una implementación sostenible y exitosa (Nilles 1988, como se cita por Suarez 2020).	Es el método de trabajo diferente desde un domicilio, donde se utilizan las comunicaciones remotas implementando tecnología para evitar el desplazamiento de los colaboradores de Compartamos Financiera S.A.	<b>Herramientas Tecnológicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Videoconferencia</li> <li>● Dispositivos</li> <li>● Redes sociales</li> </ul>	<b>Ordinal</b>
			<b>Modalidad de Implementación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Supervisión remota</li> <li>● Cumplimiento de las actividades</li> </ul>	
			<b>Productividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Efectividad laboral</li> <li>● Calidad</li> <li>● Crecimiento de las ventas</li> </ul>	
			<b>Capacitación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aprendizajes</li> <li>● Comportamiento</li> <li>● Resultados</li> </ul>	
<b>Variable 2: Desempeño o laboral</b>	El desempeño se define como acciones y comportamientos que son observados en los colaboradores y son importantes a fin del cumplimiento de los objetivos empresariales. Como se indica que el buen desempeño laboral es una fuerza fundamental que tiene una empresa para su éxito (Chiavenato 2011, como se cita por Mamani y Cáceres 2019)	Son las acciones y comportamientos que son observados en los colaboradores de Compartamos Financiera S.A, son importantes para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.	<b>Relaciones interpersonales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Integración de los colaboradores</li> <li>● Actitudes de los colaboradores</li> <li>● Confianza del trabajador</li> </ul>	
			<b>Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cumplimiento de metas</li> <li>● Incentivos y reconocimientos</li> <li>● Ambiente de trabajo positivo</li> </ul>	

## ANEXO 02

*Tabla 21: Matriz de consistencia*

### Teletrabajo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021

Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	Técnicas e instrumentos
¿Cuál es la relación existente entre teletrabajo y el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021?	Establecer la relación existente entre teletrabajo y el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021.	Existe relación significativa entre el teletrabajo y el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021.	Técnica Encuesta
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas	
¿De qué forma se relacionan las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021?	Determinar la relación que existe entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021.	Existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas con el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021.	Instrumento Cuestionario
¿Cómo se relacionan las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021?	Analizar la relación que existe entre las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera agencia Chulucanas, Piura 2021.	Existe relación significativa entre las modalidades de implementación del teletrabajo con el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021.	
¿Cómo es la relación que existe entre la productividad y el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021?	Establecer la relación existente entre la productividad y el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021.	Existe relación significativa entre la productividad con el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021.	

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
Tipo y diseño	Población	Variables	Dimensiones
Aplicada, Descriptivo – Correlacional	N1: 24 colaboradores de las áreas administrativas y operativas.	Teletrabajo	Herramientas Tecnológicas
	<b>Muestra</b>		Modalidades de Implementación
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● CENSAL</li> <li>● 24 colaboradores.</li> </ul>		productividad
		Desempeño Laboral	Capacitación
			Relaciones interpersonales
	Motivación		

## ANEXO 03

Tabla 22:

Alfa de Cronbach

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	24	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	18

## ANEXO 04: Instrumentos y Juicio de Expertos

### ENCUESTA TELETRABAJO:

**Estimado Sr(a):**

Reciba Ud. nuestros cordiales saludos. A continuación le presentamos el cuestionario que forma parte de la investigación denominada “**Teletrabajo y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores en Tiempos de Pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021**” la cual persigue un fin meramente académico, cuyos resultados serán estrictamente anónimos y confidenciales, por lo tanto se pide lea cuidadosamente las alternativas planteadas y marque la que se ajuste a su real modo de pensar, por lo que es muy importante que su respuesta sea lo más sincera posible.

De antemano, gracias por su valiosa y generosa colaboración con nuestra investigación.

**Marque con una (X) la respuesta que mejor responda a su interés.**

Marca el número según la escala: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3) Casi siempre (4), Siempre (5)

Ítems	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
<b>TELETRABAJO</b>					
<b>Dimensión: Herramientas tecnológicas</b>					
1. Considera usted que las videoconferencias que la empresa realiza constantemente fueron favorables para su desempeño laboral.					
2. Considera usted que la empresa facilitó los dispositivos necesarios para realizar correctamente el teletrabajo.					
3. considera usted haber tenido la facilidad de intercambiar información utilizando diferentes herramientas tecnológicas.					
<b>Dimensión: Modalidades de Implementación</b>					
4. Considera usted que la supervisión del trabajo remoto que realiza constantemente la empresa fue el adecuado.					
5. Considera usted que el supervisor de trabajo remoto realizó una retroalimentación adecuada.					
6. considera usted que cumplió con las actividades que la empresa estableció para las jornadas de trabajo diario.					
<b>Dimensión: Productividad</b>					
7. Considera usted que su efectividad laboral fue favorable para alcanzar sus objetivos trazados.					
8. Considera usted que realizó un servicio de calidad y esto favoreció a obtener un mayor número de clientes.					
9. Considera usted que es necesario tomar en cuenta las ventas para obtener una mayor confianza en el trabajo remoto.					

## ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL:

**Estimado Sr(a):**

Reciba Ud. nuestros cordiales saludos. A continuación le presentamos el cuestionario que forma parte de la investigación denominada “**Teletrabajo y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores en Tiempos de Pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021**” la cual persigue un fin meramente académico, cuyos resultados serán estrictamente anónimos y confidenciales, por lo tanto se pide lea cuidadosamente las alternativas planteadas y marque la que se ajuste a su real modo de pensar, por lo que es muy importante que su respuesta sea lo más sincera posible.

De antemano, gracias por su valiosa y generosa colaboración con nuestra investigación.

**Marque con una (X) la respuesta que mejor responda a su interés.**

Marca el número según la escala: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3) Casi siempre (4), Siempre (5)

Ítems	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>Dimensión: Capacitación</b>					
1. Considera usted que los aprendizajes obtenidos en las capacitaciones que la empresa realizó constantemente permitieron adaptarse al entorno cambiante en la empresa.					
2. Considera usted que tuvo un comportamiento honesto y responsable al realizar el teletrabajo y que ello favoreció en su desempeño laboral.					
3. Considera usted que las capacitaciones que recibió constantemente por parte de la empresa favorecieron en sus resultados proyectados.					
<b>Dimensión: Relaciones interpersonales</b>					
4. Considera usted que su integración con los trabajadores contribuyó con su desempeño laboral a pesar de trabajar mediante una nueva modalidad.					
5. Considera usted que sus actitudes favorecieron para obtener un adecuado desempeño laboral.					
6. Considera usted que su nivel de confianza permitió adaptarse a la nueva modalidad de trabajo y tener un buen desempeño laboral.					
<b>Dimensión: Motivación</b>					
7. Considera usted que el cumplimiento de sus metas fue favorable para ser recompensado por la empresa.					
8. Considera usted que los incentivos y reconocimientos que la empresa brindó fue favorable para su desempeño laboral.					
9. Considera usted que un ambiente de trabajo positivo es importante para un adecuado desempeño laboral.					

Validador 01:

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rojas Yacha Ethel  
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – sede Piura  
Especialidad : MBA – Administración de Negocio  
Instrumento de evaluación : Cuestionario Teletrabajo  
Autores del instrumento : Aguilar Calle Jelitza Smith  
Silva Pacherez Yin Alejandro

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) ALGUNAS VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: TELETRABAJO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: TELETRABAJO					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: TELETRABAJO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5.0

Piura, 2 de julio del 2022

  
Mtro. Ethel ROJAS YACHA  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
OFICIO 0000-0003-0684-1284  
DNI: 42217645

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rojas Yacha Ethel  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – sede Piura  
 Especialidad : MBA – Administración de Negocio  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Desempeño Laboral  
 Autores del instrumento : Aguilar Calle Jelitza Smith  
 Silva Pacherez Yin Alejandro

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) ALGUNAS VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

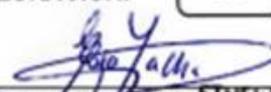
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5.0

Piura, 2 de julio del 2022

  
 Mtro. Ethel Rojas Yacha  
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
 DNI: 42217645

Validador 02:

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Huamanchumo Venegas Henry Ismael  
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – sede Piura  
Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas  
Instrumento de evaluación : Cuestionario Teletrabajo  
Autores del instrumento : Aguilar Calle Jelitza Smith  
Silva Pacherez Yin Alejandro

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) ALGUNAS VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				4	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>TELETRABAJO</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				4	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>TELETRABAJO</b>				4	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				4	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				4	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>TELETRABAJO</b>					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>44</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Piura, 02 de julio del 2022

Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas  
DNI N°17968344

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Huamanchumo Venegas Henry Ismael  
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – sede Piura  
Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas  
Instrumento de evaluación : Cuestionario Desempeño Laboral  
Autores del instrumento : Aguilar Calle Jelitza Smith  
Silva Pacherez Yin Alejandro

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) ALGUNAS VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				4	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				4	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .				4	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				4	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				4	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>44</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Piura, 02 de julio del 2022

Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas  
DNI N°17968344

Validador 03:

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Freddy William Castillo Palacios  
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – sede Piura  
Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas  
Instrumento de evaluación : Cuestionario Teletrabajo  
Autores del instrumento : Aguilar Calle Jelitza Smith  
Silva Pacherez Yin Alejandro

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) ALGUNAS VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>TELETRABAJO</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>TELETRABAJO</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>TELETRABAJO</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>40</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente";

sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

40

Piura, 18 de julio del 2022

Dr. Freddy William Castillo Palacios DNI 02842237



Dr. Freddy W. Castillo Palacios  
M. G. ONIC DE CULC. 07-843

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Freddy William Castillo Palacios  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – sede Piura  
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Desempeño Laboral  
 Autores del instrumento : Aguilar Calle Jelitza Smith  
 Silva Pacherez Yin Alejandro

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) ALGUNAS VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los Items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los Items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los Items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los Items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los Items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los Items del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los Items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los Items concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>40</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

40

Piura, 18 de julio del 2022

Dr. Freddy William Castillo Palacios DNI 02842237



Dr. Freddy M. Castillo Palacios  
 P.º A. UNIV. DE C. VALLEJO - PIURA

**ANEXO 05: Solicitud de Autorización Presentada a la Empresa**



**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

Chulucanas, 03 de junio del 2022

En Chulucanas, Provincia de Morropón, el 03 de junio del 2022, la jefa de Operaciones de Compartamos Financiera S.A, Vilma Lisset López García, DNI 41445481, da por la presente, EL PERMISO ORGANIZACIONAL, a los estudiantes Jelitza Smith Aguilar Calle con DNI 72886972 Y su compañero Yin Alejandro Silva Pacherez con DNI 48051374, para que realicen su proyecto de investigación (Tesis) denominado "Teletrabajo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de Compartamos Financiera Agencia Chulucanas, Piura 2021"

**ATENTAMENTE:**



COMPARTAMOS FINANCIERA S.A.  
VILMA LISSET LÓPEZ GARCÍA  
JEFE DE OPERACIONES  
AGENCIA CHULUCANAS

---

**VILMA LISSET LÓPEZ GARCÍA**

**DNI 41445481**

**JEFA DE OPERACIONES**



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chulucanas, 11 de julio del 2022

Señor(es):

Aguilar Calle Jelitza Smith y Silva Pacherez Yin Alejandro.

Br. En Administración.

Asunto: .

De nuestra consideración,

Reciban un cordial saludo a través de la presente quien suscribe Vilma Lisset López García con DNI N° 41445481, Jefa de operaciones de Compartamos Financiera, agencia Chulucanas, autorizo bajo previa coordinación con los señores, Jelitza Smith Aguilar Calle y Yin Alejandro Silva Pacherez, para que realicen la encuesta presencial de su trabajo de investigación en curso, siendo un total de 24 trabajadores encuestados de Compartamos Financiera, la cual represento. Por lo tanto doy constancia de que se realizó el día 11 de julio del 2022, se pone de manifiesto la autenticidad de esta a través de la presente para los fines que se considere pertinente.

Sin otro particular me despido deseándoles éxitos en vuestro trabajo de investigación.

ATENTAMENTE:

COMPARTAMOS FINANCIERA S.A.  
VILMA LISSET LOPEZ GARCIA  
JEFE DE OPERACIONES  
AGENCIA CHULUCANAS

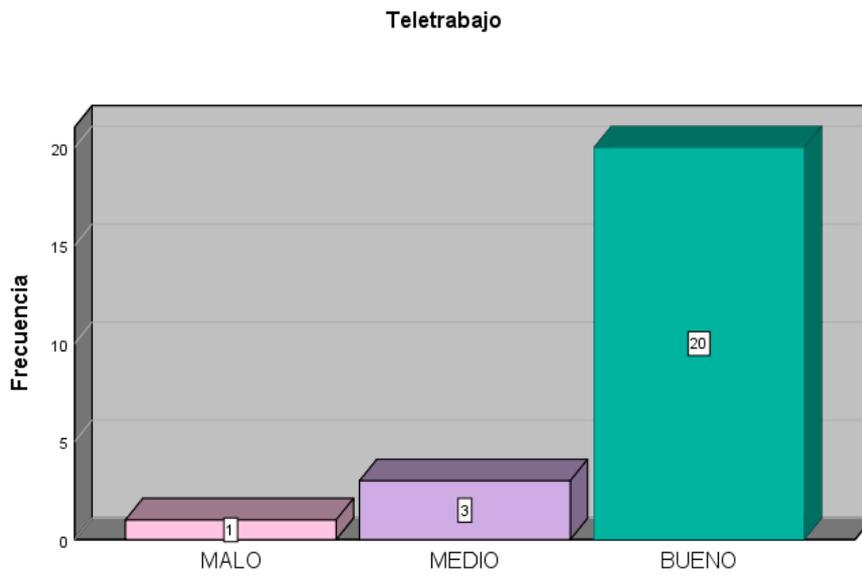
---

VILMA LISSET LÓPEZ GARCÍA

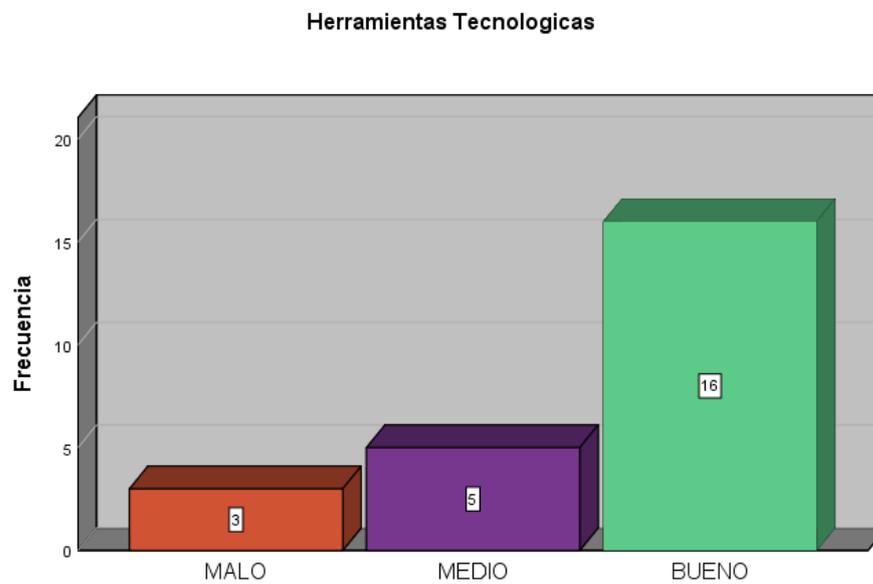
N° 41445481

JEFA DE OPERACIONES

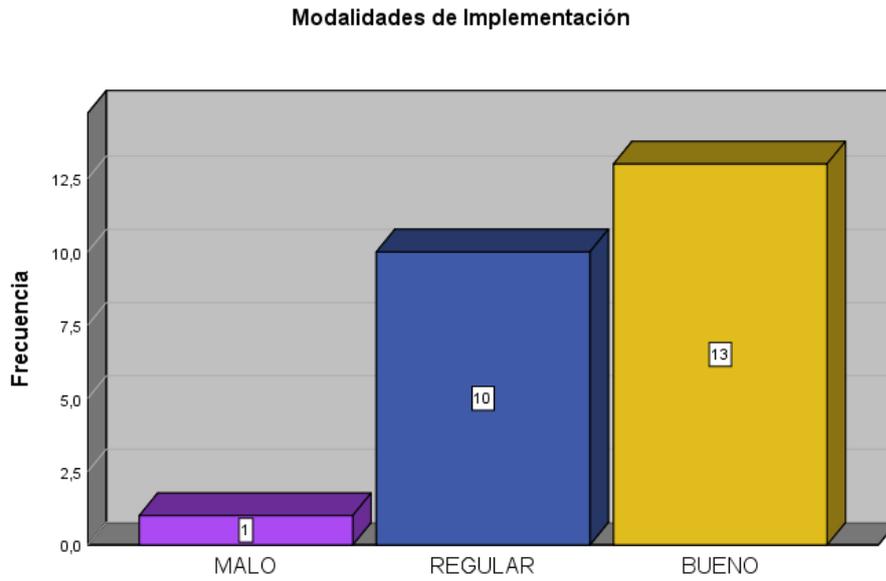
## GRÁFICOS ESTADÍSTICOS



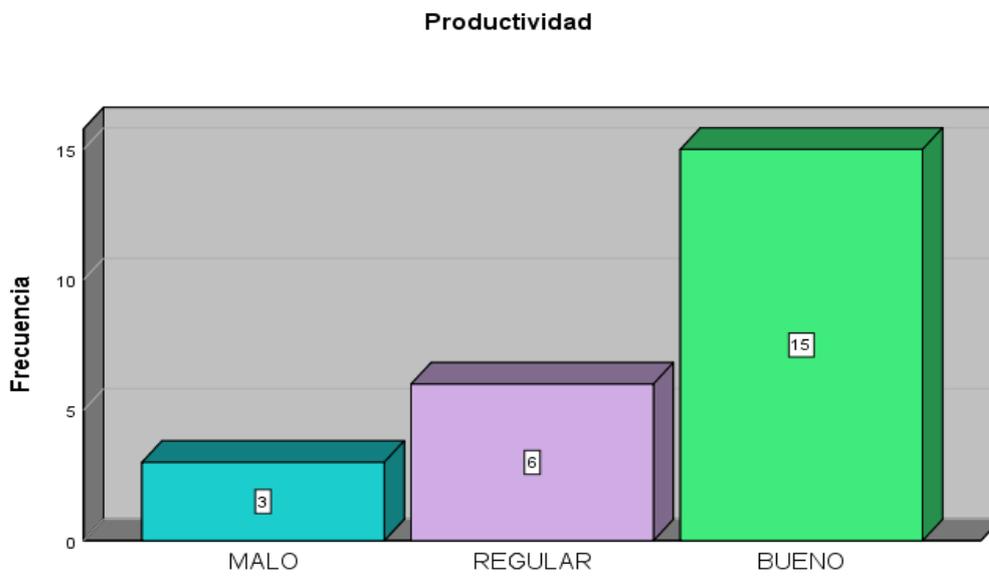
*GRÁFICO 1: Niveles del Teletrabajo.*



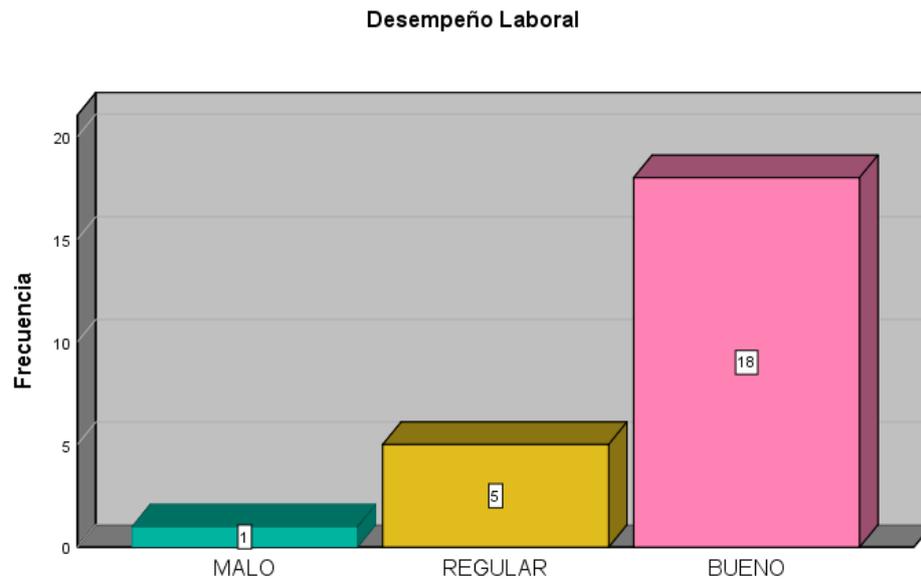
*GRÁFICO 2: Herramientas Tecnológicas de la variable Teletrabajo.*



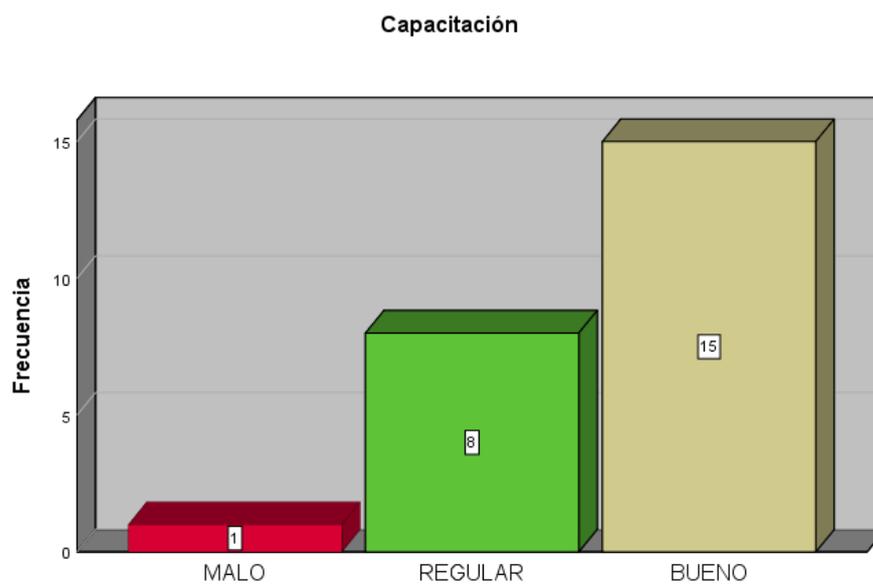
*GRÁFICO 3: Modalidades de Implementación de la variable Teletrabajo.*



*GRÁFICO 4: Productividad de la variable Teletrabajo.*



*GRÁFICO 5: Desempeño Laboral*



*GRÁFICO 6: Capacitación de la variable Desempeño Laboral.*

### Relaciones Interpersonales

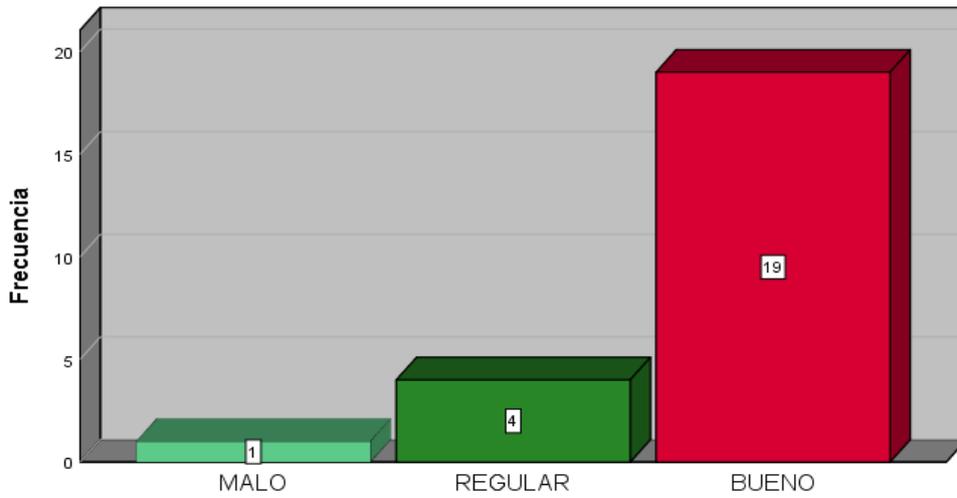


GRÁFICO 7: Relaciones Interpersonales de la variable Desempeño Laboral.

### Motivación

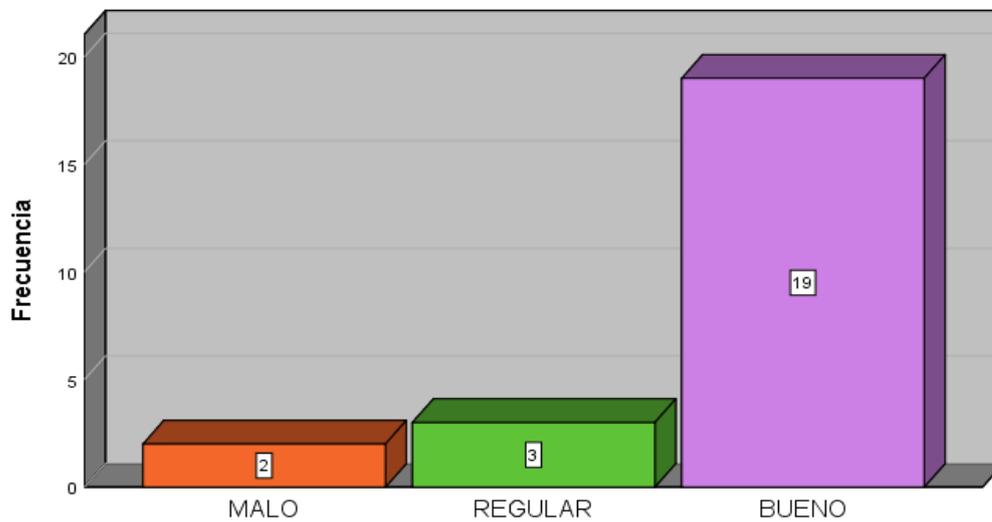


GRÁFICO 8: Motivación de la variable Desempeño Laboral.

**ANEXO 06: EVIDENCIAS DE ENCUESTAS REALIZADAS**

