

Universidad de Lima

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Carrera de Administración



**IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE
LAS COMPAÑÍAS DEL SECTOR BANCA EN LIMA
METROPOLITANA EN EL CONTEXTO DEL
COVID-19**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Ana Claudia Espinoza Puerta

Código 20163071

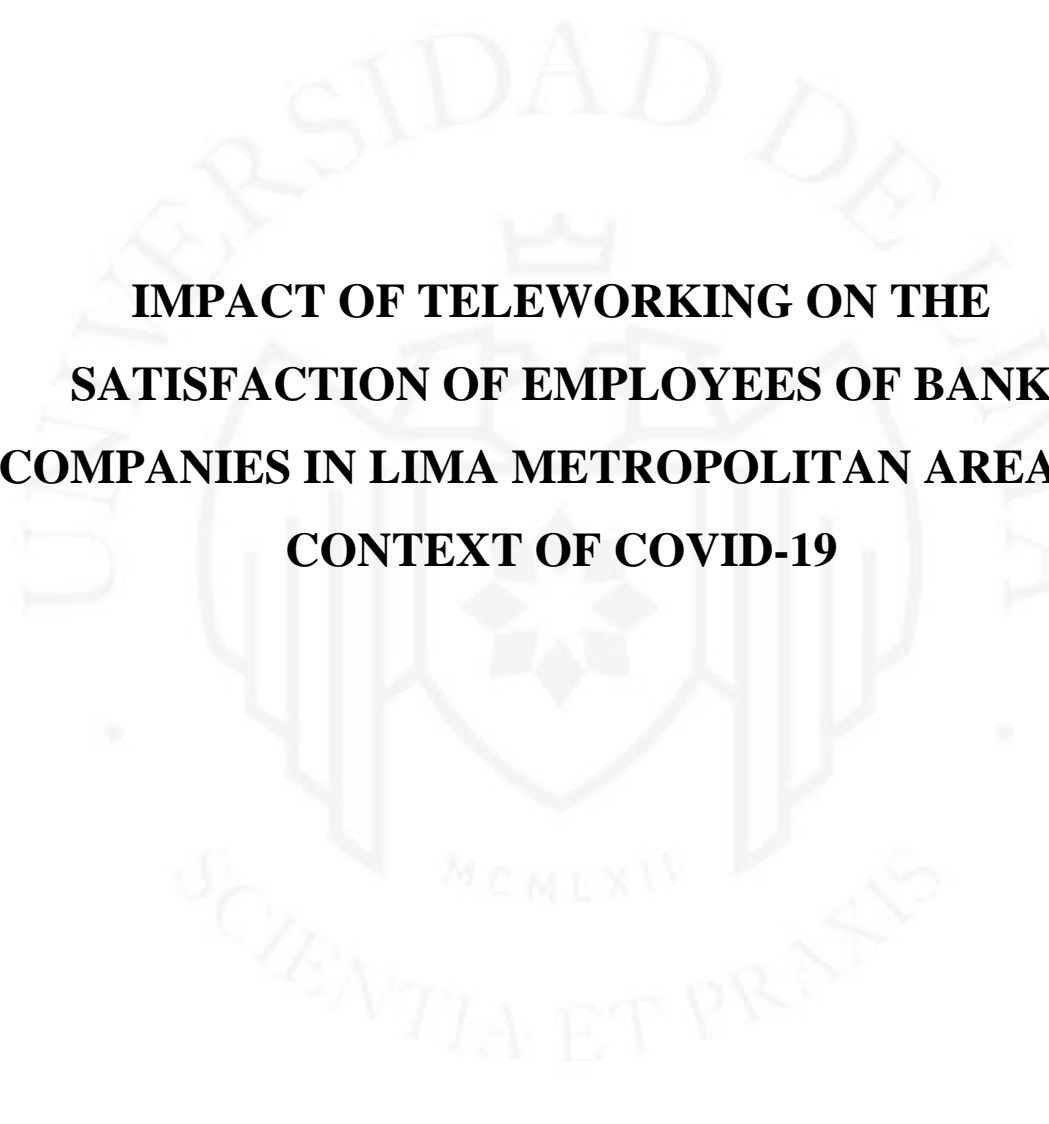
Asesor

José Juan Martos Gómez

Lima – Perú

Junio de 2024





**IMPACT OF TELEWORKING ON THE
SATISFACTION OF EMPLOYEES OF BANK
COMPANIES IN LIMA METROPOLITAN AREA IN
CONTEXT OF COVID-19**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Descripción de la situación problemática	3
1.2 Formulación del problema	11
1.2.1 Problema general	11
1.2.2 Problemas específicos	11
1.3 Objetivos de la investigación	12
1.3.1 Objetivo general	12
1.3.2 Objetivos específicos.....	12
1.4 Justificación de la investigación	12
1.4.1 Importancia de la investigación.....	12
1.4.2 Viabilidad de la investigación	13
1.5 Limitaciones de la investigación	14
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1 Antecedentes de la investigación.....	15
2.2 Artículos indexados	19
2.3 Bases teóricas.....	23
2.3.1 Teletrabajo.....	23
2.3.2 Satisfacción	26
2.4 Definición de términos básicos.....	29
CAPITULO III: HIPÓTESIS – VARIABLES – ASPECTOS DEONTOLÓGICOS	34

3.1 Hipótesis de la investigación	34
3.1.1 Hipótesis general	34
3.1.2 Hipótesis específicas	34
3.2 Variables y Operacionalización de variables.....	34
3.3 Aspectos deontológicos de la investigación	36
CAPITULO IV: METODOLOGÍA	37
4.1 Diseño metodológico	37
4.1.1 Enfoque: Cuantitativo.....	37
4.1.2 Alcance/Propósito: Correlacional.....	37
4.1.3 Diseño de la investigación.....	38
4.2 Determinación de la Población	39
4.3 Diseño muestral	39
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
4.5 Validez y Confiabilidad del instrumento de recolección de datos	44
4.5.1 Método de validación	44
4.5.2 Juicio de expertos	45
4.5.3 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	46
CAPITULO V: RESULTADOS	47
5.1 Presentación de los resultados	47
5.1.1 Análisis descriptivo	47
5.1.2 Validación estadística del instrumento.....	65
5.1.3 Prueba de normalidad.....	65
5.2 Análisis de correlación	66
5.3 Discusión de Resultados	71
CONCLUSIONES	73

RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS.....	77
ANEXOS	86



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Variables y definición operacional - Operacionalización de las variables	31
Tabla 2.2 Matriz de Hipótesis.....	33
Tabla 4.1 Trabajadores del sector Banca de Lima Metropolitana	39
Tabla 4.2 Cantidad de Preguntas de la Encuesta	42
Tabla 4.3 Cantidad preguntas según Dimensión	42
Tabla 5.1 Resultados sobre determinar metas, soluciones y nuevos métodos de impacto en la empresa.	47
Tabla 5.2 Resultados sobre proponerse a mejorar su rendimiento cada periodo.....	49
Tabla 5.3 Resultados sobre realizar sus tareas laborales en un ambiente adecuado y sin distracciones.....	50
Tabla 5.4 Resultados sobre utilizar alguna herramienta tecnológica para organizarse. .	52
Tabla 5.5 Resultados sobre Software tienen todo lo necesario para realizar las actividades de mi área.....	54
Tabla 5.6 Resultados sobre el uso de los programas que brinda la empresa	56
Tabla 5.7 El teletrabajo es una experiencia agradable en la empresa.....	58
Tabla 5.8 Respuestas sobre la respuesta positiva del teletrabajo a las necesidades de las áreas	60
Tabla 5.9 Resultados sobre “el teletrabajo facilitó desarrollar mis actividades”.....	62
Tabla 5.10 Resultados sobre la adaptación al teletrabajo	63
Tabla 5.11 Prueba de consistencia - Variable Teletrabajo.....	65
Tabla 5.12 Prueba de consistencia - Variable Satisfacción	65
Tabla 5.13 Prueba de normalidad	66
Tabla 5.14 Correlación de hipótesis general.....	66

Tabla 5.15	Correlación de hipótesis específica 1	67
Tabla 5.16	Correlación de hipótesis específica 2	68
Tabla 5.17	Correlación de hipótesis específica 3	69
Tabla 5.18	Correlación de hipótesis específica 4	69
Tabla 5.19	Correlación de hipótesis específica 5	70



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Variación en cantidad de teletrabajadores.....	5
Figura 1.2 Teletrabajadores en el sector formal privado	6
Figura 5.1 Determinar metas, soluciones y nuevos métodos de impacto en la empresa.	48
Figura 5.2 Proponerse a mejorar su rendimiento cada periodo.	49
Figura 5.3 Realizar las tareas laborales en un ambiente adecuado y sin distracciones. .	51
Figura 5.4 Utilizar alguna herramienta tecnológica para organizarse.	53
Figura 5.5 El software tiene todo lo necesario para realizar las actividades de mi área.	55
Figura 5.6 Aprovecho y utilizo los programas que me brinda a empresa	57
Figura 5.7 El teletrabajo es una experiencia agradable en la empresa	59
Figura 5.8 El teletrabajo respondió positivamente a las necesidades de mi área	61
Figura 5.9 El teletrabajo facilitó desarrollar mis actividades	62
Figura 5.10 Sentirse a gusto con la adaptación al teletrabajo de la empresa	64

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se evalúa el impacto del teletrabajo de los colaboradores de las compañías del sector Banca en Lima Metropolitana. Con la coyuntura de la pandemia de la Covid-19, se ha observado el aumento del teletrabajo en un periodo corto, durante el cual las diferentes organizaciones se han visto obligadas a adaptarse rápidamente para implementar herramientas y brindar capacitación adecuada. Debido a esto, el propósito de este estudio es probar que los colaboradores de las compañías del sector bancario tienen una alta satisfacción frente al teletrabajo.

De acuerdo a lo mencionado, se ejecutó un estudio cuantitativo en el que se empleó un cuestionario como instrumento para una muestra no probabilística de tipo intencional de 266 trabajadores de las compañías del sector bancario en Lima Metropolitana. El objetivo fue evaluar las afirmaciones propuestas sobre las variables de teletrabajo y satisfacción, así como sus respectivas dimensiones. Mediante la aplicación de la escala de Likert, se llevará a cabo el análisis de los resultados.

Para concluir, los resultados de las variables del modelo de estudio, Teletrabajo y Satisfacción, junto con sus respectivas dimensiones, fueron mayoritariamente positivos, lo que indica que el trabajo remoto de los colaboradores en empresas del sector bancario genera un alto nivel de satisfacción. Por lo tanto, la hipótesis general es verdadera, al igual que las hipótesis específicas relacionadas con las dimensiones de teletrabajo y satisfacción.

Línea de investigación: 5200 – 31.b4

Palabras clave: teletrabajo, trabajo remoto, satisfacción laboral, sector bancario.

ABSTRACT

This research work evaluates the teleworking of the satisfaction employees of Bank companies in Metropolitan Lima. With the Covid-19 pandemic, there has been an increase in online work in a short period of time in which the different institutions have had to adapt quickly in order to implement tools and provide quality training. Due to this, the purpose of this study is to demonstrate employees of Retail companies have a high satisfaction with teleworking.

Accordingly, a quantitative study was carried out, where the survey technique was applied with a questionnaire as an instrument for a intentional non-probability sample type to 266 employees of Bank companies in Metropolitan Lima, to evaluate the proposed statements on the variables of online working and satisfaction and their respective dimensions. The analysis of the results will be obtained through the application of the Likert scale.

In conclusion, the results of the study model variables: Teleworking and Satisfaction, together with their respective dimensions, were positive in most of the dimensions demonstrating that the online working of the employees of Bank companies has a high level of satisfaction. Therefore, the general hypothesis is true, in the same way the specific hypotheses on the dimensions of teleworking and satisfaction are true.

Line of research: 5200 – 31.b4

Keywords: online working, teleworking, satisfaction of employees, banking sector.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, se ha notado un aumento en la adopción de la metodología de trabajo en línea en empresas de diferentes países, aunque no de forma universal. Es relevante señalar que muchas de estas implementaciones han generado resultados positivos en cuanto a la satisfacción laboral de los empleados. De hecho, en varias empresas, los resultados favorables han promovido la adopción de una metodología completamente virtual o híbrida.

En la actualidad, se observa como las empresas han tenido que adaptarse con constrictión y de manera repentina desde el año 2020, debido a la pandemia de la COVID-19. Esto ha provocado que el trabajo en todos los niveles se realice de manera virtual en casi todos los sectores y países del mundo.

En el caso del Perú, las compañías tuvieron que adaptarse en un corto periodo de tiempo a la modalidad virtual. Esto implicó cambiar sus métodos de trabajo, mejorar las plataformas con salas virtuales y capacitar a los trabajadores de todos los niveles. Esta situación llevó a las empresas a reconocer la importancia de implementar la tecnología en sus actividades diarias para mejorar la satisfacción, ya que las tendencias han evolucionado a lo largo de los años.

Para esta investigación, se seleccionaron a los trabajadores de las compañías del sector bancario en Lima Metropolitana para probar y comprobar si el nivel de satisfacción de los trabajadores respecto al teletrabajo es alto. Además, se prueba si existe un nivel elevado en sus dimensiones: establecimiento de metas, estructuración del entorno, implementación de tecnología, experiencias y expectativas. Con esto, se pretende conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores y verificar si se están cumpliendo sus necesidades. Sin embargo, también se busca que las empresas consideren, para el futuro, un sistema tecnológico cada vez más accesible, didáctico y práctico que facilite sus funciones.

En primera instancia, se detallará la situación del problema, abordando el contexto tanto a nivel internacional como nacional en lo que respecta al teletrabajo. Además, se

plantearán los problemas y objetivos generales y específicos de la investigación, lo que proporcionará una mayor claridad sobre el entorno de las variables.

También, se presentan los antecedentes de la investigación sobre el teletrabajo y la satisfacción de los colaboradores, así como las bases teóricas y artículos que respaldan el presente estudio. Asimismo, se incluyen las definiciones de las variables de estudio junto con las teorías existentes relacionadas con estas.

Además, se plantean y detallan las hipótesis general y específicas propuestas en el estudio, las cuales serán luego contrastadas mediante el análisis de las respuestas obtenidas a través de las encuestas realizadas. Estas hipótesis se desarrollan de acuerdo a las variables de Teletrabajo y Satisfacción, y dentro de ellas se incluyen las dimensiones de establecimiento de metas, estructuración del entorno, implementación de tecnología, experiencias y expectativas.

Posteriormente, según el estudio, se presenta el diseño metodológico con un enfoque cuantitativo que permite determinar la población de estudio y, con ello, llegar a resultados precisos que demuestren la validez de las hipótesis planteadas anteriormente. En este proceso, se llevan a cabo encuestas con una muestra de 266 colaboradores pertenecientes al sector bancario de Lima Metropolitana.

A partir de esto, y tras un análisis detallado, se lleva a cabo la interpretación de los resultados, lo que permite comprender con mayor claridad el impacto del teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores del sector bancario de Lima Metropolitana, así como identificar qué dimensiones planteadas afectan de manera directa o indirecta a las variables de estudio. Además, se buscará determinar si existe una relación significativa entre el teletrabajo y la satisfacción de los colaboradores, y cómo esta relación puede contribuir a un mejor rendimiento a nivel de empresa y de los trabajadores.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la situación problemática

La Organización Internacional del Trabajo (2020) ha establecido el teletrabajo como un enfoque laboral innovador, en el cual los trabajadores realizan sus funciones en un lugar distinto a la oficina central o a los sitios de producción, comercio, servicios, entre otros. Esto implica que los colaboradores no interactúan personalmente con sus colegas o superiores que se encuentren físicamente en dicha oficina, planta o área comercial. En esencia, el teletrabajo, cuando se integra con la tecnología, permite esta "separación laboral" y facilita la comunicación en todos los niveles de la empresa.

Según los expertos en gestión de talento humano, se ha determinado que varias labores realizadas en una oficina no requieren la presencia física del colaborador en su lugar de trabajo. Esto se ha hecho especialmente evidente desde el año 2020, a nivel mundial, donde estos puestos pueden ser desempeñados de manera remota utilizando tecnologías de comunicación, comúnmente conocidas como TIC. De esta manera, se reducen los tiempos de traslado entre el hogar y la oficina, así como los períodos improductivos sin tareas por procesar. Además, el teletrabajo propone una planificación que incluye objetivos, entregables y horarios en contraposición a las horas dedicadas al trabajo. Incluso, es una alternativa laboral muy favorable para aquellos que presentan limitaciones o habilidades especiales que les impiden desplazarse físicamente a su lugar de trabajo habitual. Asimismo, es una opción valiosa para aquellos que residen en diferentes países, provincias o ciudades (Santillan, 2020, págs. 65-76).

El número de personas que teletrabajan de manera parcial o completa se ha incrementado gradualmente a lo largo de los años (Eurostat, 2018). La pandemia del COVID-19 ha acelerado indudablemente la adopción del teletrabajo por parte de los colaboradores, convirtiéndolo en una herramienta importante para garantizar la continuidad empresarial (OIT, 2020, pág. 6).

De acuerdo a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL (2020) debido a la pandemia, las compañías continuaron operando, pero se vieron obligadas a cambiar las condiciones de trabajo, seguridad y, sobre todo, la forma de

relacionarse. Además, el impacto aceleró la transformación digital e impulsó tecnologías que aumenten la productividad y la eficiencia en todas las áreas. Esto implicó la incorporación del teletrabajo para desarrollar capacidades e identificar ágilmente los cambios en las particularidades de los colaboradores, con el fin de fomentar la satisfacción laboral y, como consecuencia, seguir generando rentabilidad.

Asimismo, la pandemia del COVID-19 ha afectado a todos los niveles del sistema empresarial. Las instituciones en todo el mundo cerraron temporalmente o implementaron cierres localizados que afectaron a la población. Casi todas las compañías pospusieron o cancelaron sus actividades en oficinas y plantas para reducir al mínimo las reuniones y, por ende, disminuir la transmisión del virus. Sin embargo, estas medidas tienen implicaciones económicas, médicas y sociales (MTPE, Informe trimestral del mercado laboral, 2020, pág. 5).

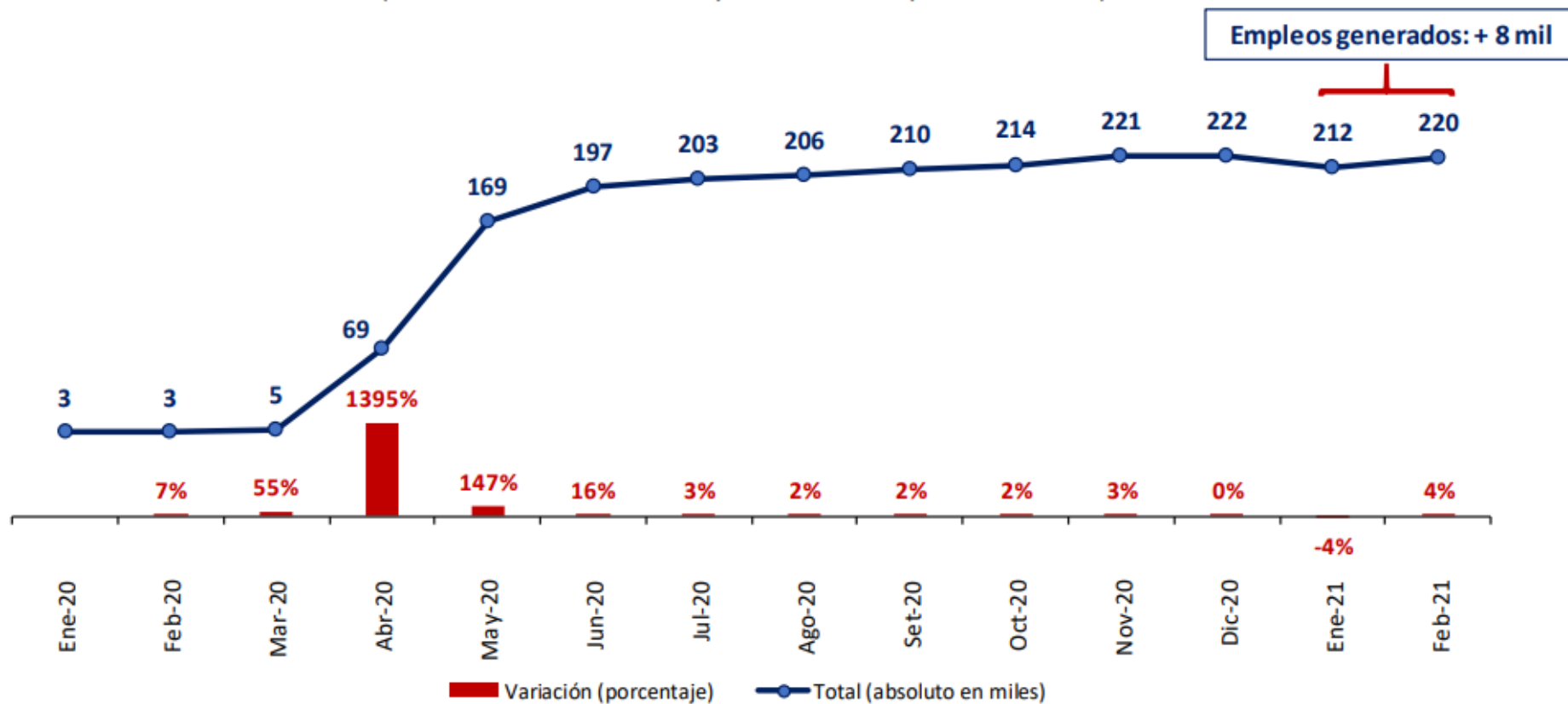
Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) en el informe trimestral del Mercado Laboral (2020) se presentan indicadores de los cuestionarios sobre el ámbito laboral del INEI, que también incluyen información declarada por las compañías en la planilla electrónica mensual de pago. Estos datos muestran que los puestos registrados en la modalidad de teletrabajo aumentaron alrededor de 220 mil en diciembre de 2020 en comparación con el mismo mes de 2019. Esto indica un crecimiento exponencial en el número de trabajos registrados en la categoría de teletrabajo o trabajo remoto, como se observa en la figura 1.1.

El MTPE (2021), al siguiente año, tal como se muestra en la figura 1.2, en el Perú en febrero del año 2020 había solamente 3 000 personas trabajando a distancia, en el sector privado. No obstante, para abril del año 2021, el número de teletrabajadores aumentó significativamente a 69 mil y continuó creciendo. Para marzo de 2021, dichas cifras se triplicaron llegando hasta 226 mil colaboradores formales en la modalidad de teletrabajo, esto en el sector formal y privado representa el 6,7% de trabajadores. Es importante destacar que el número real de trabajadores a distancia en el país podría ser mayor, debido a que no todos los colaboradores han sido registrados bajo la modalidad de trabajo remoto por sus empleadores y también porque la cifra anterior no considera a los pertenecientes al sector público (pág. 4).

Figura 1.1

Variación en cantidad de teletrabajadores

(Absoluto en miles y variación porcentual)

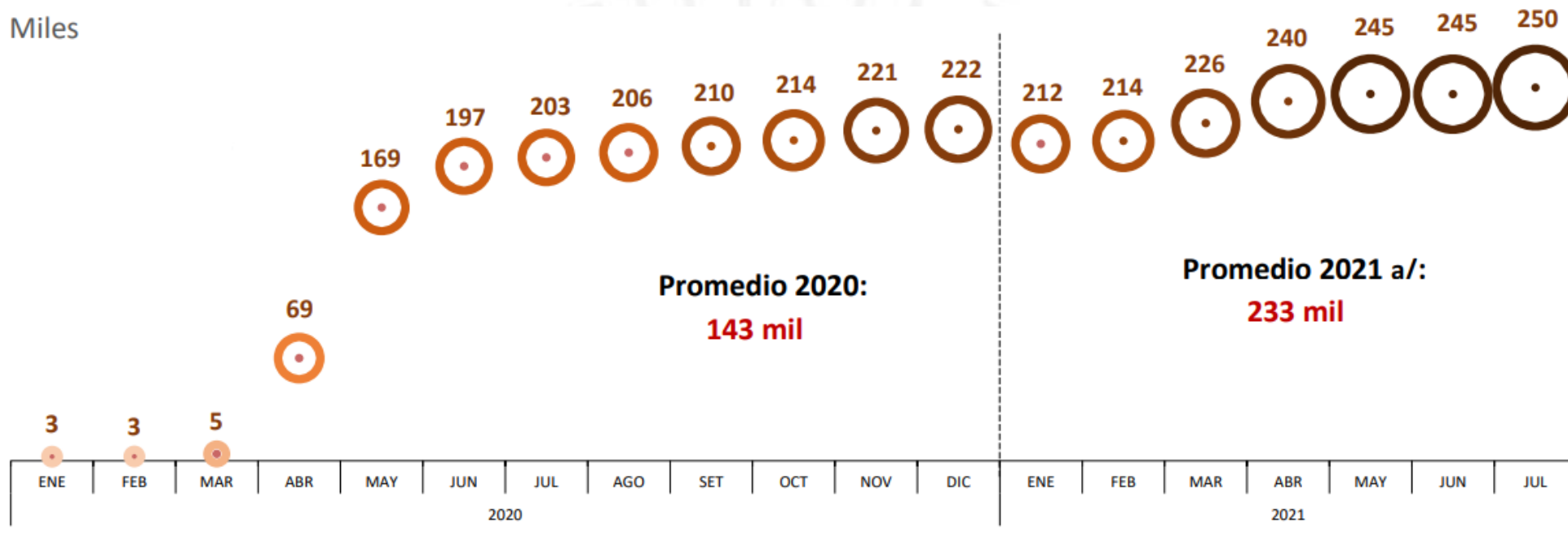


Nota. De Informe Trimestral del Mercado Laboral (p.28), por Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo, 2021.

(<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1795315/Reporte%20de%20empleo%201T%202021.pdf?v=1618078052>)

Figura 1.2

Teletrabajadores en el sector formal privado



Nota. De Informe Trimestral del Mercado Laboral (p.29), por Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo, 2021.

(<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2357357/IMEFP%20N%C2%B0%2038.pdf?v=1636577553>)

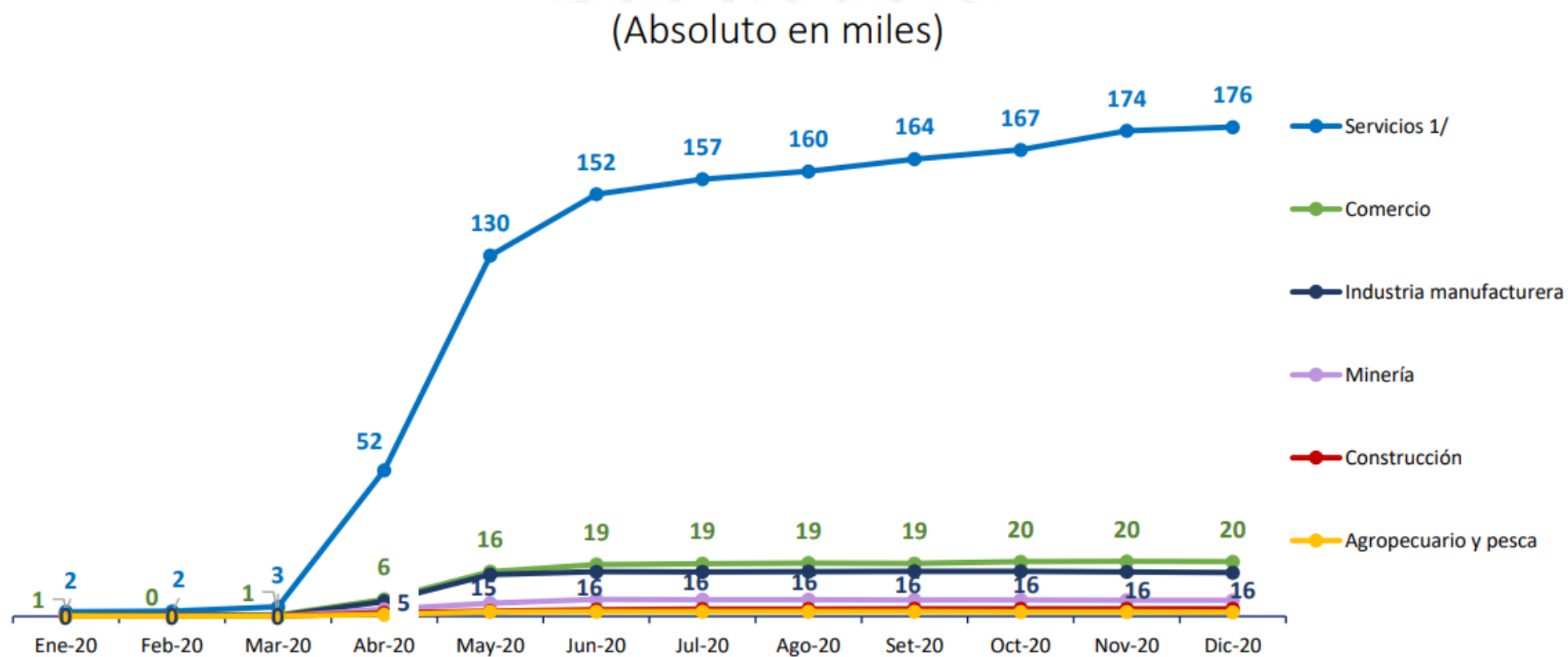
De acuerdo con el MTPE (2020), la figura 1.3 especifica que, según la actividad económica, los servicios representaron aproximadamente el 80% de los trabajadores en modalidad de trabajo remoto, con un total de 176,000. Este resultado se atribuye a las mayores facilidades del sector para adaptar sus operaciones al contexto virtual. Entre los sectores más relevantes, el comercio e industria manufacturera ocupan el segundo lugar, con casi 20,000 trabajadores, seguidos por la industria manufacturera con 16,000 colaboradores (pág. 28).

Se puede inferir que esto podría deberse a la capacidad que tienen los diferentes sectores para adaptar sus actividades al entorno virtual. Como resultado, se evidencia el fuerte impacto en el ámbito empresarial debido a la pandemia del COVID-19, y al mismo tiempo las compañías tuvieron que implementar medidas rápidas para sus colaboradores con el fin de cumplir con las actividades propias de cada sector.

Además, en cuanto a las ocupaciones, la figura 1.4 muestra que los trabajadores de servicios estadísticos y financieros constituyeron la mayor cantidad de teletrabajadores a diciembre del año 2020. Cerca de esta estadística se ubican los colaboradores de servicios administrativos y los docentes de instituciones universitarias (MTPE, Informe trimestral del mercado laboral, 2020, pág. 28).

Figura 1.2

Teletrabajadores según actividad económica

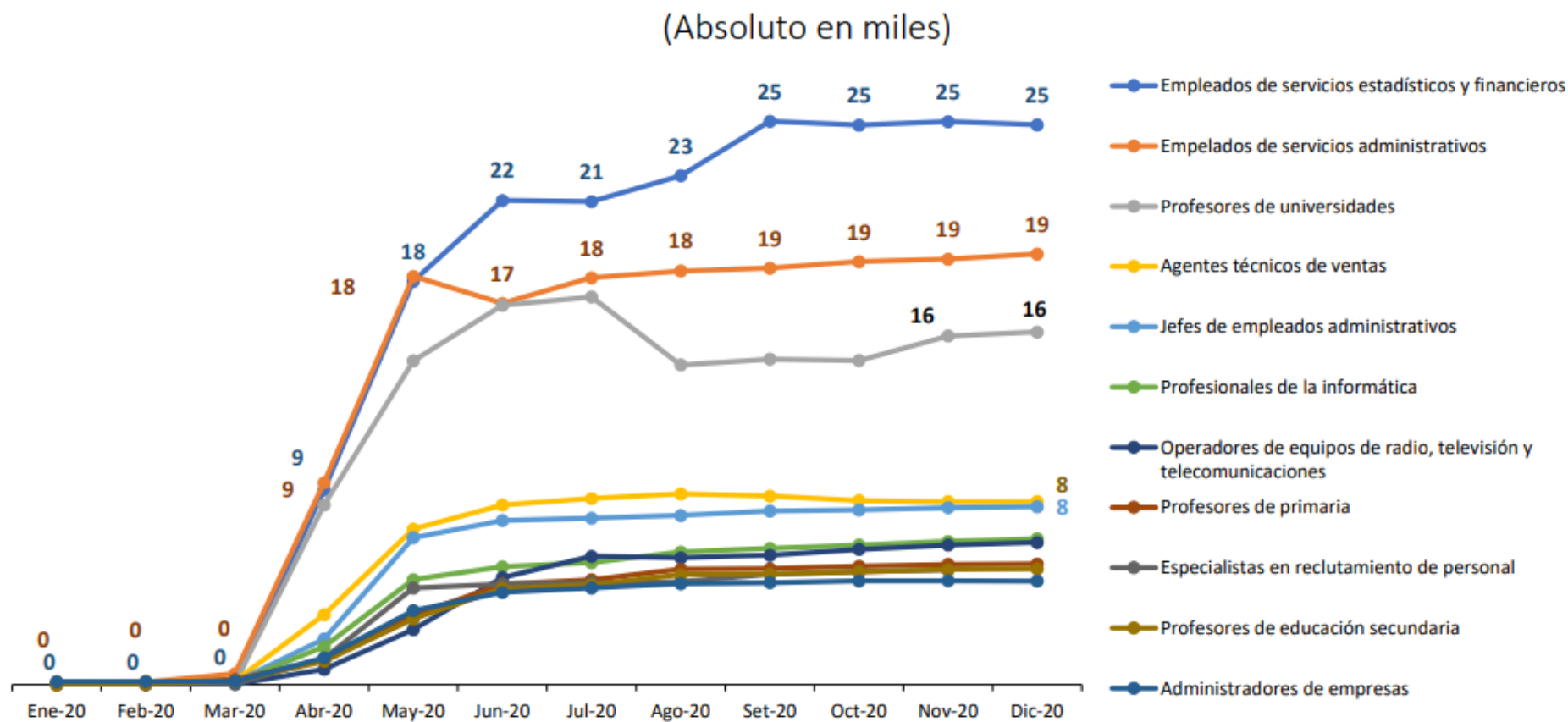


Nota. De Informe Trimestral del Mercado Laboral (p.28), por Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo, 2021.

(<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1795315/Reporte%20de%20empleo%201T%202021.pdf?v=1618078052>)

Figura 1.3

Teletrabajadores según principales ocupaciones



Nota. De Informe Trimestral del Mercado Laboral (p.29), por Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo, 2021. (<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1795315/Reporte%20de%20empleo%201T%202021.pdf?v=1618078052>)

Por otro lado, la satisfacción ocupa un papel importante en la comercialización. Se ha comprobado que los imperativos comerciales deseables, como las intenciones de lealtad (Alves, 2009), repercuten en la calidad de las experiencias, lo que conduce a la satisfacción de los colaboradores. Por lo tanto, la satisfacción constituye un aspecto importante que se debe estudiar para mejorar el trabajo remoto (Shi, 2014, p. 54).

Oliver (1997) define la satisfacción como: "Un juicio de una característica de un producto o servicio, o el producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel de satisfacción placentero relacionado con el consumo" (p. 87). Dada la aparición del teletrabajo como una experiencia de servicio, esta definición es lógicamente extensible a los contextos empresariales.

Por otro lado, investigaciones anteriores han examinado varios predictores de la satisfacción del usuario y los resultados del teletrabajo en el contexto de los colaboradores. Así como, Gajendran (2007) y Allen (2015) sugieren que existe una correlación positiva entre el teletrabajo y la satisfacción laboral, atribuible a la mayor flexibilidad y control sobre el trabajo, así como a la reducción del conflicto entre el trabajo y la familia (p. 40).

Respecto a la relación entre el teletrabajo y la satisfacción Golden y Veiga (2010) han llevado a cabo investigaciones adicionales que confirman esta relación. En particular, se observó que, a niveles bajos de teletrabajo, existía una relación positiva entre la cantidad de trabajo desde casa y la satisfacción laboral. Sin embargo, cuando se aumentaba la cantidad de trabajo desde casa, se alcanzaba un punto máximo de satisfacción y esta se mantenía estable a medida que se incrementaba aún más la cantidad de trabajo desde casa.

Al implementar un entorno de trabajo remoto, es crucial considerar la satisfacción del colaborador como un aspecto importante a evaluar. El nivel de satisfacción de los trabajadores determinará si las empresas deben realizar mejoras para aumentar el rendimiento y la productividad. La satisfacción puede influir en los trabajadores si los sistemas tecnológicos facilitan sus actividades y si existe un buen ambiente laboral.

Para que los colaboradores alcancen un rendimiento óptimo, es necesario abordar los factores que impactan en su satisfacción con respecto a lo que las compañías ofrecen actualmente. Esto implica investigar la percepción de los trabajadores sobre el teletrabajo

y los factores más relevantes generados por el cambio repentino debido a la coyuntura de la pandemia de la COVID-19 en el sistema de trabajo. Además, el teletrabajo o trabajo remoto permite a los colaboradores conciliar mejor la vida laboral y personal, ya que brinda mayor flexibilidad y la posibilidad de trabajar desde cualquier lugar. Por otro lado, la investigación ayudará a determinar el nivel de impacto del teletrabajo en la satisfacción de los colaboradores. En caso de obtener resultados favorables, las empresas podrían optar por implementar con mayor frecuencia el trabajo en línea como una opción de trabajo, no solo como un sistema aplicado únicamente por el estado de emergencia, ofreciendo así mayores facilidades a los trabajadores.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el impacto del teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores de las compañías del sector Banca en Lima Metropolitana?

1.2.2 Problemas específicos

PE1: ¿De qué manera el Establecimiento de Metas influye en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana?

PE2: ¿Cómo afecta la Estructuración del Entorno a la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana?

PE3: ¿Cuál es el impacto de la Implementación de la Tecnología en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana?

PE4: ¿Cómo influye la Experiencia del trabajador en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana?

PE5: ¿De qué manera las Expectativas del trabajador impactan en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar el impacto del teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores de las compañías del sector Banca en Lima Metropolitana.

1.3.2 Objetivos específicos

OE1: Determinar el impacto del Establecimiento de Metas en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana.

OE2: Identificar el impacto de la Estructuración del Entorno en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana.

OE3: Precisar el impacto de la Implementación de la Tecnología en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana.

OE4: Confirmar el impacto de la Experiencia del trabajador en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana.

OE5: Determinar el impacto de la Expectativa del trabajador en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Importancia de la investigación

Esta investigación se justifica teóricamente al buscar conceptualizar y explicar mediante fundamentos del teletrabajo cómo afecta a los trabajadores de empresas del sector bancario, una modalidad que se ha implementado debido a la pandemia de la COVID-19. Además, nos ayudará a comprender el efecto en la satisfacción de los colaboradores de las compañías del sector bancario en Lima Metropolitana. Por último, se busca que esta investigación sirva de base para implementar cambios en el sistema de crecimiento profesional en las empresas.

Por otro lado, el presente estudio busca averiguar la importancia de la correlación entre la tecnología y el trabajo virtual, así como considerar las necesidades y aspectos relevantes de los colaboradores. En nuestro país, los métodos virtuales se aplicaron recién

en el año 2020 debido a la pandemia de la COVID-19. Este fue el principal motivo por el cual institutos y compañías implementaron nuevas herramientas tecnológicas.

Además, esta investigación ayudará a determinar qué tan favorable fue la inversión realizada por las compañías del sector bancario para contar con un sistema operativo completo. Anteriormente, solo utilizaban herramientas como medio para compartir información virtual, pero en la actualidad han tenido que ampliar su sistema operativo para incluir salas virtuales.

Con la presente investigación se busca demostrar que la incorporación del teletrabajo tiene un impacto positivo tanto para los colaboradores como para las compañías del sector bancario. Esto es especialmente relevante para diversos sectores empresariales, ya que les proporcionará oportunidades y facilidades para realizar diversas actividades desde un mismo entorno, sin la necesidad de trasladarse, y aprovechar las plataformas digitales. Se espera que, sin depender únicamente de factores externos como la pandemia de la COVID-19, las compañías continúen ofreciendo este método de trabajo, ya sea de forma parcial o a tiempo completo.

El tema de investigación pretende averiguar el nivel de satisfacción de los trabajadores en esta modalidad, teletrabajo, tomando en cuenta los factores principales que impactan en el ámbito de satisfacción de los colaboradores de compañías Banca.

Asimismo, se busca determinar si los trabajadores aprovechan y utilizan todas las herramientas que les proporciona la empresa, y si esto genera resultados satisfactorios en términos de satisfacción, desempeño y una experiencia positiva. Al mismo tiempo, las compañías podrán utilizar este estudio para evaluar si los métodos implementados para esta modalidad virtual son los adecuados. En caso de que el impacto resulte positivo, tanto los colaboradores como las empresas se verán beneficiados.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

En la presente investigación, las fuentes de información primaria y secundaria están disponibles en diversos tipos de documentos de estudio, lo que facilita la recolección de datos tanto físicos como virtuales en los repositorios. Asimismo, se recopilará información a través de encuestas dirigidas a los trabajadores pertenecientes a empresas del sector bancario de Lima Metropolitana, lo que proporcionará una mayor claridad en la información obtenida.

Además, se garantiza el respeto a la autoría de todos los autores utilizados, ya sean teóricos, consultorías, artículos indexados o fuentes estadísticas. Con esto, se asegura que se ha aplicado correctamente la técnica del estilo APA. En general, el grado de viabilidad es alto, ya que aborda un tema actual que ha cobrado relevancia debido a los sucesos de los últimos años.

1.5 Limitaciones de la investigación

Es importante señalar y considerar las posibles limitaciones que puedan surgir en el transcurso de este estudio, tales como:

Si bien esta investigación se centra en explorar el impacto del teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores del sector bancario en Lima Metropolitana durante el contexto del COVID-19, es importante reconocer ciertas limitaciones que pueden afectar la generalización y validez de los hallazgos. Una de estas limitaciones radica en que no fue posible efectuar las encuestas de manera presencial. Esto limitó la capacidad de captar respuestas espontáneas y de profundizar en las percepciones de los encuestados. La realización de encuestas en línea, aunque necesaria, pudo haber introducido sesgos, ya que no todos los trabajadores disponen de la misma facilidad o disposición para responder de esta manera. Además, algunas instituciones financieras modificaron sus políticas de teletrabajo en respuesta a la evolución de la pandemia y las regulaciones gubernamentales. Estos cambios pueden haber influido en las percepciones de los colaboradores sobre el teletrabajo y, por lo tanto, en los resultados de la investigación. No obstante, en las áreas que requieren una comprensión más profunda. Al abrir este nuevo camino de investigación, se espera que los hallazgos de este estudio sirvan como punto de partida para futuras investigaciones que profundicen en la optimización del teletrabajo y su impacto en el bienestar laboral en el contexto peruano, enriqueciendo así la literatura académica y práctica en este campo emergente.

A pesar de que existan limitaciones, estas no constituyen un impedimento para seguir con la recopilación de información en el estudio actual, lo que posibilitará el descubrimiento de nuevas implicaciones y conclusiones en relación a los términos establecidos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

El estudio de Karácsony (2021) tiene como objetivo evaluar cómo el trabajo tradicional se ha transformado en teletrabajo en Eslovaquia y examinar si los trabajadores eslovacos están satisfechos con esta modalidad laboral. El método utilizado presenta las siguientes características: investigación cuantitativa mediante encuestas, con un tamaño de muestra de 709 trabajadores. Se emplearon encuestas descriptivas y la escala de medición utilizada fue Likert. Los resultados indican que el teletrabajo introducido debido al coronavirus tuvo un efecto positivo claro en la satisfacción laboral de los empleados eslovacos examinados, y se encontró una relación significativa entre ambas variables.

Barreto (2021) se enfoca en verificar el nivel de satisfacción del teletrabajo entre los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional sede Piura. La hipótesis planteada fue que los trabajadores se sienten satisfechos con el trabajo virtual. El método utilizado fue una investigación de tipo cuantitativa, representativa, con un diseño no experimental y transversal. El tamaño de la muestra obtenida fue de 29 colaboradores. Se utilizaron 2 cuestionarios con preguntas con escala de medición de Likert como herramienta de recolección de datos. Las conclusiones indicaron que la satisfacción por parte de los trabajadores es mayor cuando realizan sus actividades de manera virtual, es decir, existe una mayor satisfacción con el teletrabajo.

León (2022) determina el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del rubro automotriz del estado de Puebla que laboran de manera virtual. La hipótesis planteada por el autor sugiere que existe una diferencia en la percepción sobre la satisfacción en el entorno laboral. El método utilizado presenta las siguientes características: investigación no experimental, transversal, descriptiva y cuantitativa mediante encuestas. El tamaño de la muestra fue de 73 personas que trabajan en el sector automotriz. Se emplearon entrevistas estructuradas y encuestas descriptivas como herramientas de recolección de datos. La escala de medición utilizada fue Likert. Las conclusiones del estudio indican que existe una mayor satisfacción extrínseca frente al teletrabajo.

Obregón (2022) establece la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones en 2021. La hipótesis planteada por el autor es que la satisfacción tiene un impacto significativo en el teletrabajo. El método utilizado tuvo las siguientes características: investigación de tipo aplicada, descriptiva y cuantitativa mediante encuestas. El tamaño de la muestra fue de 39 colaboradores. Se emplearon encuestas descriptivas como herramienta de recolección de datos. Las conclusiones del estudio sugieren que la empresa debe implementar mejoras en el teletrabajo, ya que existe una correlación con la satisfacción de los trabajadores.

Baca et al. (2021) describen la relación entre la implementación del teletrabajo y la satisfacción laboral en empresas del sector tecnológico. La hipótesis plantea que existe una relación entre ambas variables de estudio. El método utilizado presentó las siguientes características: investigación de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y de diseño no experimental. El tamaño de la muestra fue de 364 trabajadores. Se utilizaron entrevistas estructuradas y encuestas descriptivas como herramientas de recolección de datos, con una escala de medición Likert. Finalmente, los resultados revelaron que la implementación del teletrabajo mostró una relación del 96% en la satisfacción laboral, confirmando la hipótesis planteada.

Cuba (2022) incide la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Peruana Los Andes. La hipótesis planteada sugiere que existe una relación significativa entre el teletrabajo y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Peruana Los Andes en 2021. El método utilizado presenta las siguientes características: enfoque inductivo-deductivo, tipo de investigación básica, nivel correlacional y diseño no experimental, transversal y cuantitativo. El tamaño de la muestra fue de 113 trabajadores administrativos, y se utilizaron encuestas descriptivas como herramienta de recolección de datos, utilizando una escala de medición Likert. Las conclusiones del estudio encontraron que efectivamente existe una relación entre el teletrabajo y la satisfacción de los colaboradores.

El objetivo del estudio de Moral (2021) examina la conexión entre la satisfacción laboral y el teletrabajo durante la pandemia de Covid-19. Se consideraron variables como la flexibilidad laboral, la carga de trabajo y la conciliación trabajo-familia. Se recolectó

una muestra de 124 participantes, con una edad promedio de 37 años, todos con experiencia previa en trabajo remoto. La encuesta se dividió en dos grupos: aquellos que nunca habían trabajado de forma remota y aquellos que sí lo habían hecho. Los resultados mostraron que la flexibilidad laboral y la conciliación trabajo-familia se relacionan positivamente, mientras que la carga de trabajo se relaciona negativamente con estas variables. Además, la prueba T de Student indicó diferencias significativas entre ambos grupos. En conclusión, los participantes con experiencia previa en teletrabajo reportaron resultados positivos en comparación con aquellos que no tenían experiencia previa.

Cubra (2021) investiga los efectos del teletrabajo en la productividad y la satisfacción laboral de los colaboradores. La hipótesis planteada sugiere que el teletrabajo tiene un impacto positivo en la satisfacción de los colaboradores. La herramienta utilizada fue una encuesta aplicada a una muestra de 98 personas. Los resultados indican que trabajar desde casa tiene un impacto positivo en la productividad y la satisfacción laboral de los empleados, y que muchos de ellos prefieren un modelo de trabajo híbrido que incluya el teletrabajo. Sin embargo, algunos trabajadores tienen opiniones negativas sobre el teletrabajo debido a factores como el sector en el que trabajan, la cultura organizacional, la falta de un lugar o equipo adecuado para trabajar desde casa, el entorno familiar y las características personales.

Reyes (2022) se centra en determinar si los empleados que trabajan en modalidad de teletrabajo en la Agencia de Promoción Económica con Quito están satisfechos con su trabajo. El estudio analiza si la falta de capacitación y el desequilibrio entre la vida laboral y personal afectan la satisfacción laboral de los trabajadores o si, por el contrario, la modalidad de teletrabajo ha mejorado sus niveles de satisfacción. Se utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo, y se empleó un cuestionario de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en una muestra de 43 participantes. Los resultados mostraron que el 77% de los teletrabajadores se encuentran satisfechos, lo que indica que la implementación del teletrabajo puede ser beneficioso para el empleado, empleador y la compañía siempre y cuando se provea el equipo necesario y se capacite a los empleados para trabajar de manera eficiente desde casa.

La investigación de Arteaga (2021) tiene como propósito determinar y explicar las condiciones laborales que más influyen en la satisfacción laboral de los teletrabajadores de la banca múltiple de Lima Metropolitana en un contexto de

emergencia sanitaria nacional. Para lograr este objetivo, el estudio utiliza un enfoque descriptivo y exploratorio. Se aplicaron encuestas a los trabajadores seleccionados de los bancos y se llevaron a cabo entrevistas distribuidas en las instituciones seleccionadas. Se realizaron tres tipos de análisis cuantitativos: análisis descriptivo, análisis de clúster jerárquico y prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis. Además, se llevaron a cabo entrevistas para investigar los hallazgos resaltantes encontrados en las encuestas. En resumen, se encontró que las condiciones que más influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores son el "Horario laboral", "Nivel de interrupciones en el espacio de trabajo", "Flexibilidad laboral", "Facilidades y condiciones adicionales", y "Espacio disponible para trabajar".

Cardela et al. (2021) resalta que para mejorar el rendimiento de los trabajadores en el teletrabajo es necesario abordar las fuentes de insatisfacción, dado que existe una relación entre el teletrabajo y la satisfacción. La investigación se realizó con una muestra de 123 teletrabajadores del Gran Mendoza en Argentina, midiendo la satisfacción laboral durante el segundo trimestre del 2020 mediante una encuesta con preguntas en una escala de Likert. Los investigadores concluyeron que ciertos factores económicos y sociales inciden en la satisfacción laboral, y determinaron que más del 70% de los colaboradores experimentaron un impacto positivo del teletrabajo en su satisfacción, con una mayoría que prefiere este modelo de trabajo en línea.

Soto (2020) comprueba la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima. Se utilizó un método descriptivo correlacional, con una muestra de 120 trabajadores seleccionados mediante muestreo no probabilístico. El cuestionario constó de 32 ítems distribuidos en 4 secciones: bienestar y productividad, modalidad implementada, conciliación de la vida familiar y laboral, y mejora de la salud, utilizando la escala de Likert. La fiabilidad de la encuesta se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Como conclusión, se identificó que el 63.0% de los participantes mostró satisfacción laboral con respecto al teletrabajo, y se encontró una fuerte relación entre ambas variables.

Pagés (2020) destaca el impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores autónomos profesionales de Web Search Evaluator. Se llevaron a cabo entrevistas con 14 trabajadores que forman parte de la Unión Europea. La investigación

abordó tres determinantes: cantidad de trabajo, demandas laborales y recursos laborales. En consecuencia, los participantes indicaron que los tres determinantes influyen en la satisfacción, y que una gestión más efectiva de los mismos conduce a una mayor satisfacción con el teletrabajo.

Ortiz (2022) establece la relación de las prácticas de gestión del bienestar laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en empresas de seguros en Lima Metropolitana en el año 2021. Se trata de una investigación cuantitativa correlacional que contó con una muestra de 150 trabajadores del sector de seguros privados en Perú. Se llevó a cabo una encuesta utilizando una escala de Likert con 47 preguntas. Los resultados indican que existe una relación positiva entre las prácticas de bienestar laboral y la satisfacción de los colaboradores. Además, se concluye que tanto el factor afectivo como el factor cognitivo están positivamente relacionados con la satisfacción laboral de los teletrabajadores.

Varas (2019) evalúa el apoyo proporcionado por las empresas y su relación con la satisfacción laboral de los teletrabajadores. El autor empleó un método de investigación cuantitativa, no experimental y correlacional, utilizando una muestra de 54 teletrabajadores actualmente empleados en España. Los resultados muestran que más del 60% de los participantes reportaron un alto nivel de satisfacción laboral. Además, se encontró una correlación significativa y positiva entre el nivel de apoyo percibido por parte de las empresas y la satisfacción laboral de los teletrabajadores, lo que sugiere que un mayor apoyo se relaciona con niveles más altos de satisfacción.

2.2 Artículos indexados

Bellido et al. (2021) analizó la satisfacción laboral de los trabajadores de gobiernos locales durante la pandemia de COVID-19, considerando variables socio laborales. Se presentan los elementos más relevantes que caracterizan la situación laboral actual de las personas en dos gobiernos locales de la provincia de Arequipa, Perú. Para el análisis, se utilizó una muestra de 500 participantes y un instrumento de recolección de información con 27 ítems que permitieron comprender las exigencias laborales y la satisfacción en el teletrabajo. Los resultados revelaron una satisfacción laboral regular, con una tendencia hacia la insatisfacción durante el año 2020. Además, los entornos laborales y el temor al contagio han tenido un impacto considerable en el comportamiento de las personas.

La exploración de Cernas et al. (2021) tiene como objetivo examinar la relación entre la conectividad social fuera del trabajo y la satisfacción laboral en teletrabajadores mexicanos durante la pandemia de COVID-19. El método de investigación fue correlacional, no experimental y transversal. Empleando una encuesta autoadministrada en línea, los datos se recogieron en una muestra no probabilística de 214 personas. Los resultados indican que la relación entre la conexión social fuera del trabajo y la satisfacción laboral es positiva y está mediada por el bienestar afectivo positivo. El efecto mediador del bienestar afectivo positivo no está moderado por un estilo de atribución optimista. La conexión social fuera del trabajo es importante para mantener alta la satisfacción laboral. Por lo tanto, las organizaciones deberían facilitar una interacción frecuente de sus teletrabajadores con otras personas fuera del ámbito laboral.

La investigación de Guayacán et al. (2022) se centra en el impacto que tiene la intensidad en la adopción del teletrabajo en la satisfacción de los colaboradores del sector de la educación superior. Se realizó un estudio transversal con una muestra de 154 colaboradores de una universidad en Colombia, y se utilizó un modelo de ecuaciones estructurales para analizar los datos. Los resultados indican una relación significativa entre las variables estudiadas. Además, se observa que los colaboradores mayores de 40 años y aquellos que tienen un lugar aislado para trabajar desde casa tienden a favorecer esta relación.

Mihalca et al. (2021) tuvo como objetivo investigar si factores importantes para los empleados, como la productividad laboral, el desempeño y la satisfacción, son determinantes importantes de la efectividad del teletrabajo y también son relevantes en el contexto de la pandemia. Para ello, analizó la relación entre los factores individuales, familiares, laborales y organizativos y la adaptación al trabajo remoto durante la COVID-19, basándose en el modelo de teletrabajo de Baruch y Nicholson. Se recopilaron datos de encuestas de 482 empleados que teletrabajaron a tiempo completo durante la pandemia. Los resultados mostraron que los factores individuales, como las tácticas de autogestión, y los factores familiares, como la necesidad de condiciones adecuadas para teletrabajar, son predictores importantes de la productividad, el rendimiento y la satisfacción de los empleados durante el teletrabajo durante la COVID-19. Además, la carga de trabajo fue un predictor significativo de la productividad laboral y la satisfacción

con el teletrabajo. Sin embargo, sorprendentemente, el apoyo organizativo para el teletrabajo no se relacionó con ninguno de estos resultados.

Karácsony (2021) determina cómo la pandemia de COVID-19 ha llevado a la transformación del trabajo tradicional en teletrabajo en Eslovaquia y si los colaboradores eslovacos están satisfechos con este cambio. Durante la segunda ola del coronavirus en Eslovaquia, se realizó una encuesta a 709 trabajadores para examinar la relación entre la satisfacción del teletrabajo y varios factores, incluyendo el salario, el apoyo de la supervisión y la autonomía laboral. Los resultados indicaron una relación significativa entre estos factores y la satisfacción del teletrabajo. En general, el teletrabajo introducido por la pandemia tuvo un efecto positivo en la satisfacción laboral de los empleados eslovacos examinados. Además, se observó una mejora en la relación entre jefes y subordinados, así como un equilibrio más favorable entre la vida laboral y personal.

Davidescu (2021) prueba en qué medida el teletrabajo, como fuente importante de flexibilidad laboral, puede afectar la autoevaluación de los colaboradores rumanos sobre su nivel de satisfacción en el trabajo. El análisis se dividió en tres etapas principales. En la primera etapa construyó un indicador agregado llamado "Compuesto de Flexibilidad del Espacio de Trabajo de los Empleados", utilizando la técnica de Análisis de Correspondencias Múltiples (MCA) y la información recopilada a través de una encuesta representativa de 220 colaboradores. En la tercera etapa se identificó las principales diferencias entre subgrupos. Los principales hallazgos apoyan la idea de que la flexibilidad es un factor importante que contribuye al aumento de la satisfacción laboral, y que existen diferencias según la región, el sector y la forma de la empresa.

Brunelle et al. (2021) se basan en la teoría de la autodeterminación y tiene como objetivo comprender la dinámica subyacente al impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral de los trabajadores. Aplicado en una organización que cuenta con un programa formal de teletrabajo, y realizó una encuesta a 448 personas (211 teletrabajadores y 237 trabajadores de oficina) mediante un cuestionario en línea. Los resultados del análisis del modelo de ecuación estructural sugieren que el trabajo remoto es una forma más efectiva de satisfacer las insuficiencias psicológicas de autonomía, competencia y relación de los trabajadores. Además, se encontró que existe un efecto moderador en la relación entre estos tres tipos de necesidades psicológicas y la satisfacción laboral de los empleados, lo

que respalda la idea de que la satisfacción de las necesidades psicológicas no se produce de la misma manera para los teletrabajadores y los trabajadores de oficina.

Muttaqi et al. (2020) optimiza el rendimiento laboral en compañías emergentes de Indonesia durante la pandemia de Covid-19, evaluaron variables como la satisfacción laboral, la innovación laboral, el control cultural indonesio y el rendimiento laboral. Los gerentes de empresas emergentes de Yakarta, Banten y West Java fueron la población objeto de estudio, y se recopilaban datos mediante cuestionarios de 120 participantes. Es un estudio cuantitativo con datos primarios y muestreo intencional. Además, empleó el modelo de ecuación estructural y el software estadístico de mínimos cuadrados parciales para analizar los datos. Los resultados mostraron un cambio en los patrones de trabajo de las empresas emergentes después de la pandemia, con los colaboradores trabajando desde casa. Esto requiere que las empresas mejoren sus patrones de control y liderazgo para garantizar la comodidad de los empleados.

Gutiérrez et al. (2018) buscan relacionar la satisfacción laboral y el teletrabajo. Se diseñó y realizó una encuesta en escala de Likert a los trabajadores mexicanos. Los resultados indican que, si bien es clara la existencia de la relación entre la satisfacción laboral y el uso del método de teletrabajo, aún coexisten cuestiones por solucionar entre ellos. Los descubrimientos muestran que a los trabajadores se les dificulta obtener un equilibrio entre el tiempo y el espacio dedicado al trabajo mientras están en sus hogares, y la actividad más complicada parece ser encontrar tiempo para ejercitarse.

Fonner (2010) desafía las suposiciones sobre la satisfacción como impacto del teletrabajo. Se utiliza un enfoque de mediación múltiple y un análisis de rutas. A su vez, examina la medida en que el teletrabajo afecta la satisfacción laboral a través de las experiencias de tres aspectos: conflicto vida laboral, estrés por reuniones e interrupciones, percepción política organizacional e intercambio de información. Las conclusiones indican que la alta intensidad los teletrabajadores están más satisfechos que los colaboradores de oficina y logran beneficios significativos, siendo el conflicto de vida laboral más influyentes en la satisfacción laboral.

Magnier-Watanabe (2022) utiliza un método exploratorio que busca examinar las prácticas y los efectos del trabajo en línea desde el hogar debido a la pandemia del COVID-19 dentro de los primeros mandatos de estado de emergencia en Japón en el año 2020. Los autores de este estudio ejecutaron una encuesta virtual a los teletrabajadores.

Dentro de esta investigación se evaluaron en retrospectiva los cambios en el estilo de trabajo, el bienestar subjetivo, el conflicto entre el trabajo y la familia y el desempeño laboral antes y durante el teletrabajo forzado desde casa en Tokio y tres de las prefecturas circundantes. Con las variables propuestas hallaron relaciones positivas e impactantes para la continuidad de este estilo de trabajo que no solo depende del colaborador sino también de la empresa que brinda este método de trabajo.

La investigación De la Cámara (2008) detalla la correspondencia que existe entre el teletrabajo y la satisfacción de los colaboradores. Por medio de una encuesta y análisis se recaudó que existe un impacto positivo frente a esta modalidad de trabajo, donde el 90% están satisfechos o muy satisfechos y tienen preferencia por realizar sus labores de trabajo desde distintos lugares. Además, los indicadores resaltan que les permite flexibilidad y poder trabajar desde cualquier lugar, generando mayores beneficios y mejor rendimiento.

Finalmente, al revisar los antecedentes descritos por los distintos autores, se confirma una analogía entre el teletrabajo y la satisfacción laboral. Las dimensiones o aspectos estudiados abarcan varios factores, algunos con un impacto más significativo, lo cual cobra relevancia debido a la afectación del sector empresarial por la pandemia del COVID-19, especialmente en el Perú. Otro desafío importante es la variedad y diversidad de los diferentes puestos de trabajo existentes, ya que en algunos casos es necesario que sean realizados de manera presencial.

2.3 Bases teóricas

2.3.1 Teletrabajo

Al analizar el teletrabajo o trabajo remoto en las diversas empresas del sector bancario, es fundamental contar con una definición precisa de esta variable que sea compartida por todas las organizaciones. Esta claridad conceptual permitirá una comprensión más nítida y una visión más precisa de sus implicaciones.

Existen varias definiciones del teletrabajo o trabajo a distancia, en adelante teletrabajo. Esta modalidad representa una forma relativamente nueva de organizar el trabajo, aunque se desarrolló por primera vez en la década de 1970 (Baruch, 2002, págs. 34-49). A lo largo de los años, esta forma de trabajo ha ganado relevancia debido a

diversos factores, especialmente exacerbada por la pandemia del COVID-19, que ha impulsado con mayor fuerza la adopción de este sistema en varios países.

Así como indica Baruch & Nicholson (2002), el teletrabajo representa una innovación flexible al reducir los desplazamientos entre la empresa y el hogar para los empleados, permitiendo mantener un equilibrio entre el trabajo y la familia, aumentar la productividad y obtener otros beneficios. Por lo tanto, se presenta como una opción estratégica para las organizaciones.

Este método de trabajo ha llegado y se ha implantado en todo el mundo, incrementado por el acceso a tecnologías. También Kurland & Bailey (Kurland & Bailey) señalan que esto ha abierto oportunidades para los gerentes de compañías de diversos sectores, gracias a varias consideraciones que favorecen y facilitan el trabajo. Con esta modalidad laboral, los colaboradores pueden desempeñar sus tareas en cualquier momento y lugar (págs. 53-68).

El teletrabajo ofrece un nivel mejorado en la organización y la de los colaboradores. Además, según Allen (2015), este sistema proporciona a los trabajadores la expectativa y la capacidad de comunicarse con sus compañeros, así como acceder a los materiales necesarios para cumplir con sus actividades, sin importar la hora o el día, desde cualquier lugar y dispositivo, incluso fuera de la oficina (págs. 40-68).

Autores como Morganson et al. (2010) han demostrado que el teletrabajo puede ser efectivo para eliminar posibles barreras, además de proporcionar mayor comodidad y flexibilidad. Este tipo de trabajo se puede llevar a cabo tanto desde casa como desde una oficina satélite, permitiendo a los colaboradores trabajar regularmente en una combinación de entornos que incluyen el hogar, la oficina y el campo (pág. 1321).

Las posturas de Konradt et al. (2000), el teletrabajo es una forma de organizar el trabajo que se lleva a cabo parcial o totalmente fuera del lugar de trabajo convencional de la empresa. En este sentido, las compañías necesitan hacer uso de servicios de información y telecomunicaciones, ya que estas herramientas son clave para la implementación exitosa del teletrabajo (págs. 63-100).

Es crucial señalar que la tecnología está transformando la naturaleza del mundo laboral. Según Garrett & Danziger (2007), esta modalidad de trabajo se fundamenta en la comunicación mediada por la tecnología y en las sofisticadas capacidades de

procesamiento de información que las empresas deben proporcionar y los trabajadores deben adquirir en este entorno (pág. 27).

Por último, Fonner & Roloff (2010) definen el teletrabajo como una modalidad en la que los colaboradores llevan a cabo sus tareas habituales en un lugar diferente al sitio de trabajo convencional, con el respaldo de conexiones tecnológicas. Esta definición será considerada en el estudio (pág. 336).

Todos los autores mencionados coinciden en varios puntos importantes. Para la formulación de hipótesis en este estudio, se ha tomado en consideración el enfoque presentado por Baruch & Nicholson (2002). Este modelo ofrece un marco conceptual integral que aborda las múltiples dimensiones relacionadas con el teletrabajo. Dicho marco teórico considera aspectos cruciales como las características del trabajo remoto, factores individuales y organizacionales, así como los resultados esperados del teletrabajo. Este modelo se utiliza para comprender mejor los desafíos y oportunidades asociadas con la implementación y gestión exitosa del teletrabajo, lo que permite a las organizaciones y los investigadores evaluar los efectos de este enfoque laboral cada vez más relevante.

2.3.1.1 Dimensiones del Teletrabajo

El teletrabajo abarca diversas dimensiones, entre las cuales se considerarán el establecimiento de metas, la estructuración del entorno y la implementación de tecnología. A continuación, se explicarán cada una de ellas.

La dimensión del establecimiento de metas implica el rendimiento laboral auto-percibido e incluye todos los planes que los trabajadores establecen durante el trabajo remoto.

En segundo lugar, se aborda la estructuración del entorno, que se refiere al espacio de trabajo. Esta dimensión implica la creación de un entorno físico que motive a los trabajadores en sus tareas en línea. Este espacio debe ser apropiado y no debe interferir en la concentración de los colaboradores.

En último lugar, se aborda la dimensión de la implementación de tecnología, la cual se refiere a cómo las empresas deben incorporar nuevos recursos tecnológicos para

funciones totalmente virtuales y la integración de un sistema completamente virtual (Sevilla, 2020, p. 3).

2.3.2 Satisfacción

La satisfacción, según Anderson et al. (1984), es considerada un indicador importante del rendimiento de las compañías, ya que refleja el grado de bienestar de los trabajadores dentro del entorno laboral y en sus puestos de trabajo. (pág. 10).

Así es como Harter et al. (2002) destacan que respaldan la importancia de la satisfacción para las empresas debido a los hallazgos que sugieren que un alto nivel de satisfacción entre los trabajadores puede mejorar los resultados de la compañía, lo que incluye beneficios para la empresa y resultados empresariales a nivel de unidad de negocio (pág. 270).

Para Kotler (2012), la satisfacción refleja el juicio que una persona hace sobre el beneficio percibido de un producto en relación con sus expectativas. Si el rendimiento es inferior al esperado, el consumidor se sentirá desilusionado. Sin embargo, si es equivalente a las expectativas, estará satisfecho, y si supera las expectativas, estará complacido. Esta definición será considerada en la investigación (p. 128).

Para Ostroff (1992), la satisfacción de los trabajadores debe ser considerada un punto clave, ya que puede aumentar la eficacia organizativa en general, generando un impacto beneficioso para ambas partes. Además, afirma que las empresas que toman medidas para mejorar la satisfacción de los colaboradores logran una mayor productividad en comparación con aquellas que utilizan otras metodologías en el entorno empresarial (pág. 964).

Por último, según Rafferty (2009), la satisfacción en el trabajo es uno de los indicadores más utilizados del bienestar experimentado en contextos laborales. Además, refleja en qué medida los empleados ven cumplidas sus expectativas en su experiencia laboral (pág. 197).

En la presente investigación y para el desarrollo de las hipótesis, se toma en cuenta la perspectiva de Kotler (2012), destaca la importancia de comprender cómo las experiencias previas y las expectativas de los empleados afectan su percepción del

entorno laboral remoto. Esto subraya la relevancia de una gestión efectiva de estas experiencias y expectativas para impulsar la satisfacción y el compromiso de los trabajadores en un entorno de trabajo a distancia.

2.3.2.1 Dimensiones de la Satisfacción

Para la satisfacción, se considerarán las dimensiones de experiencia y expectativas, que se explicarán a continuación.

La dimensión de Experiencia, basada en el trabajador (intrínseca), se refiere al sentimiento que experimenta el empleado con el teletrabajo, lo cual influye en su satisfacción. Este sentimiento se origina por factores relacionados con la tarea que se realiza, como el interés, las oportunidades de aprendizaje, la facilidad, la autonomía, la variedad, entre otros aspectos.

Como segunda dimensión esta Expectativas del trabajador (extrínseca), que incluye las expectativas externas sobre el trabajo remoto y los recursos proporcionados por la empresa. Por lo tanto, esta dimensión incluirá indicadores como las relaciones con los jefes y compañeros, las horas de trabajo y el reconocimiento.

Teorías

- **Teoría Bifactorial de Herzberg**

Robbins (2009) señala que la teoría de los dos factores de Herzberg detalla los factores extrínsecos e intrínsecos. El primer factor, también llamado higiénicos, está vinculado con la satisfacción en el trabajo, mientras que el segundo, también conocido como motivacionales, está asociado con la insatisfacción (pág. 212).

Según la teoría, los factores se estructuran de la siguiente manera:

- Factores extrínsecos o higiénicos: Están relacionados con los entornos de trabajo e incluyen el clima laboral, las normas y políticas internas, el salario, entre otros.
- Factores intrínsecos o motivacionales: Estos están relacionados con las necesidades de los niveles de la jerarquía de Maslow y abarcan el coaching

y mentoring, el reconocimiento constante, el progreso y el logro de metas, así como las oportunidades de carrera.

Todas las fases mencionadas contribuyen a las definiciones de las variables teletrabajo y satisfacción, así como a sus dimensiones en el estudio a realizar

- **Teoría de Lawler y Porter**

El autor Vadillo (2013) destaca que los autores coinciden con Herzberg en que tanto los factores externos como internos influyen en la satisfacción laboral. La diferencia radica en que la relación de estas recompensas con el desempeño es determinante. En otras palabras, un trabajador se sentirá motivado y satisfecho si las recompensas que recibe se consideran "justas", lo que implica que la satisfacción laboral depende del nivel de rendimiento (pág. 107).

- **Teoría de eventos situacionales**

Según la teoría de Quarstein et al. (1992), la satisfacción depende tanto de las características como de los eventos situacionales. Estas particularidades se refieren a los aspectos que el colaborador evalúa al aceptar ser parte de una empresa y cumplir funciones, tales como la supervisión, el salario, las oportunidades de crecimiento, las políticas y las condiciones laborales. Por otro lado, los eventos situacionales son aquellos que ocurren una vez que el trabajador está en el lugar de trabajo. Estos eventos pueden ser tanto favorables como desfavorables (pág. 24).

Modelos

Este modelo indica que el éxito de la satisfacción del teletrabajo se ve influido por muchos factores. Para que un colaborador pueda estar contento con su trabajo, deben existir condiciones físicas y/o materiales adecuados, beneficios laborales y políticas administrativas claras. Además, es importante que el trabajador cuente con formación y desarrollo personal constante. Asimismo, las relaciones sociales y la relación con la autoridad entre los colaboradores de todas las líneas deben ser continuas, ya que sin esta dimensión, el trabajo podría aumentar la insatisfacción. Por lo tanto, este modelo

considera como variables tanto la satisfacción como las variables socio laborales (Bellido, Morales, & Gamarra, 2021).

Otro modelo fundamental es el de Mihalca et al. (2021), debido a su enfoque en probar el impacto del teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores durante la pandemia. El estudio se fundamentó en el modelo de teletrabajo de Baruch y Nicholson y recopiló datos de encuestas de 482 empleados que teletrabajaron a tiempo completo durante la pandemia. Los resultados revelaron que factores individuales, como las estrategias de autogestión y la necesidad de condiciones adecuadas para el teletrabajo, son predictores clave de la satisfacción de los empleados durante el teletrabajo en el contexto de la COVID-19. Como resultado, se llegó a la conclusión de que la satisfacción efectivamente tiene un impacto positivo en el teletrabajo.

2.4 Definición de términos básicos

- Teletrabajo: término definido como un acuerdo en el que los colaboradores realizan su trabajo fuera de los establecimientos principales de la organización con el apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación (Allen, Golden, & and Shockley, 2015, pág. 40).
- Establecimiento de metas (EM): Es el nivel en que se planifican y/o plantean objetivos (Puška , 2020).
- Estructuración del entorno (EE): Describe los esfuerzos de los trabajadores para organizar el entorno físico que sea cómodo para realizar sus labores y se cumplan las metas y tareas establecidas sin interrupciones (Puška , 2020).
- Implementación de Tecnología (IT): Proceso en el que se incorpora la tecnología como medio del teletrabajo (Faisal, 2022).
- Satisfacción (S): Manifiesta la reflexión que una persona realiza del beneficio descubierto de un producto en correspondencia con las expectativas (Kotler, 2012, pág. 128).
- Experiencia (E): Se refiere al sentimiento que el trabajador experimenta y percibe en el teletrabajo (Kotler, 2012, pág. 526).

- Expectativas del trabajador (EXE): Son el reflejo del rendimiento percibido según las experiencias vividas por los trabajadores (Kotler, 2012, pág. 11).



Tabla 2.1

Variables y definición operacional - Operacionalización de las variables

NOMBRE DE LA VARIABLE	CONCEPTO DE LA VARIABLE	DIMENSIONES (SUBVARIABLES)	CONCEPTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
Teletrabajo	Modalidad de trabajo donde los colaboradores realizan su trabajo habitual en un lugar distinto del lugar de trabajo ordinario, con el apoyo de conexiones tecnológicas (Fonner K. L., 2010).	Establecimiento de metas	Es el nivel en que se planifican y/o plantean objetivos.	Capacidad de proponerse metas Mejora de rendimiento y desempeño	PREGUNTAS: 1- Determino objetivos y propongo nuevas soluciones o métodos. 2. Me propongo mejorar mi desempeño logrando nuevas metas. 3. Realizo mis actividades en un ambiente adecuado y sin distracciones. 4. Utilizo todas las herramientas tecnológicas brindadas por la empresa y más. 5. Los programas y softwares tienen todo lo necesario para el trabajo virtual de mi área. 6. Aprovecho y utilizo los implementos tecnológicos que me brinda la empresa.
		Estructuración del entorno	Describe los esfuerzos de los trabajadores para organizar el entorno físico que sea cómodo y se cumplan las metas y tareas establecidas sin interrupciones	Organización del espacio de estudio Uso de programas tecnológicos	
		Implementación de Tecnología	Proceso en el que se incorpora la tecnología como medio del teletrabajo.	Uso de implementos tecnológicos Programas tecnológicos de apoyo.	

Nota: Definiciones de dimensiones de Fonner adaptadas al trabajo de e investigación, 2020 obtenido de estudio de la satisfacción de trabajadores.

(continúa)

NOMBRE DE LA VARIABLE	CONCEPTO DE LA VARIABLE	DIMENSIONES (SUBVARIABLES)	CONCEPTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
Satisfacción	Manifiesta el juicio que una persona se hace del rendimiento descubierto de un producto en correspondencia con las expectativas. (Kotler, 2012, p. 128)	Experiencia	Se refiere al sentimiento que el colaborador experimenta y percibe con el teletrabajo. (Kotler, 2012, p. 526)	Trabajadores que recomendarían el teletrabajo. Valoración de los colaboradores hacia el trabajo virtual	7. El teletrabajo me brinda posibilidades de aprender y me permite crecer en la compañía. 8. El trabajo remoto respondió positivamente a las necesidades de mi área.
		Expectativas trabajador	Son el reflejo del rendimiento percibido según las experiencias vividas por los trabajadores (Kotler, 2012, p. 11)	Trabajadores que tienen preferencia por el teletrabajo. Colaboradores satisfechos con el teletrabajo	9. Es grata la comunicación entre compañeros, jefes y existe reconocimiento de mi trabajo. 10. Me siento a gusto con la adaptación y capacitación virtual de la empresa.

Nota. Definiciones de dimensiones de Herzberg adaptadas al trabajo de e investigación, 2020 obtenido de estudio de Dirección de marketing, 2012.

Tabla 2.2*Matriz de Hipótesis*

Problema/pregunta general	Objetivos	Hipótesis
PG: ¿Cuál es el impacto del teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores de las compañías del sector Banca en Lima Metropolitana?	OG: Analizar el impacto del teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores de las compañías del sector Banca en Lima Metropolitana.	HG: El impacto del teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana es significativo.
PE1: ¿De qué manera el Establecimiento de Metas influye en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana?	OE1: Determinar el impacto del Establecimiento de Metas en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana.	HE1: El Establecimiento de Metas tiene un impacto estadísticamente significativo en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana.
PE2: ¿Cómo afecta la Estructuración del Entorno a la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana?	OE2: Identificar el impacto de la Estructuración del Entorno en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana.	HE2: La Estructuración del Entorno influye de manera significativa la satisfacción de los empleados del sector Banca en Lima Metropolitana.
PE3: ¿Cuál es el impacto de la Implementación de la Tecnología en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana?	OE3: Precisar el impacto de la Implementación de la Tecnología en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana	HE3: La Implementación de la Tecnología tiene un efecto notable en la satisfacción de los empleados del sector Banca en Lima Metropolitana.
PE4: ¿Cómo influye la Experiencia del trabajador en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana?	OE4: Confirmar el impacto de la Experiencia del trabajador en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana.	HE4: La Experiencia del trabajador impacta significativamente en su satisfacción en el sector Banca en Lima Metropolitana.
PE5: ¿De qué manera las Expectativas del trabajador impactan en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana?	OE5: Determinar el impacto de la Expectativa del trabajador en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana.	HE5: Las Expectativas del trabajador tienen una influencia significativa en su satisfacción en el sector Banca en Lima Metropolitana.

Nota. Elaboración propia

CAPITULO III: HIPÓTESIS – VARIABLES – ASPECTOS DEONTOLÓGICOS

3.1 Hipótesis de la investigación

3.1.1 Hipótesis general

El impacto del teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana es significativo.

3.1.2 Hipótesis específicas

HE1: El Establecimiento de Metas tiene un impacto estadísticamente significativo en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana.

HE2: La Estructuración del Entorno influye de manera significativa la satisfacción de los empleados del sector Banca en Lima Metropolitana.

HE3: La Implementación de la Tecnología tiene un efecto notable en la satisfacción de los empleados del sector Banca en Lima Metropolitana.

HE4: La Experiencia del trabajador impacta significativamente en su satisfacción en el sector Banca en Lima Metropolitana.

HE5: Las Expectativas del trabajador tienen una influencia significativa en su satisfacción en el sector Banca en Lima Metropolitana.

3.2 Variables y Operacionalización de variables

Como las variables a investigar son teletrabajo y satisfacción. A continuación, se detallará la operacionalización de ambas variables.

En cuanto a la variable Teletrabajo, se han delimitado tres dimensiones y para Satisfacción dos dimensiones. Cada una de estas. Para la investigación, se demanda instrumentos de medición, de los cuales se emplearán indicadores, que serán expuestos a continuación.

Para medir la dimensión de establecimiento de metas, se utilizará la capacidad de proponerse metas, que indicará si los colaboradores suelen determinar sus objetivos por

periodos. Además, como segundo indicador, se buscará conocer qué tan importante es para los colaboradores generar un rendimiento alto a través de los resultados laborales.

En segundo lugar, se menciona la estructuración del entorno. Esta dimensión se medirá a través del uso de herramientas y la planificación de actividades. Respecto al primero, señalará si los colaboradores cuentan con un espacio establecido para trabajar o si se preocupan por tenerlo. El segundo indicará si los colaboradores del sector bancario desarrollan un plan de organización de sus actividades. Con ambos indicadores, se podrá determinar si anticipan sus actividades virtuales y si procuran tener un ambiente que no cause pausas ni interrupciones mientras trabajan.

En último lugar, se encuentra la dimensión de la implementación de tecnología, que se medirá a través del uso de plataformas y programas tecnológicos de apoyo. El primer indicador nos indicará si los trabajadores manejan las diferentes plataformas que ofrece la empresa. El segundo señalará el nivel de conocimiento que tienen los trabajadores sobre programas de apoyo como Microsoft Office, Visio, Project y otros utilizados por las empresas.

La dimensión de Experiencia basada en el colaborador se medirá mediante trabajadores satisfechos con el método virtual, lo cual indicará si les agrada la idea y la forma de trabajo que han experimentado y cuántos de ellos lo recomendarían. Además, se considerará como indicador la valoración de los colaboradores hacia el trabajo virtual: si ha sido una experiencia positiva, si les ha generado un mejor desempeño, facilidades e impacto en aspectos que consideran importantes para sus actividades laborales.

La dimensión de Expectativas del trabajador tendrá como indicadores: colaboradores que continuarían con el trabajo virtual luego de su primera experiencia y trabajadores satisfechos. El primero determinará el cumplimiento de las expectativas del colaborador y permitirá saber si considera que el teletrabajo es una opción que satisface sus necesidades. El segundo indicador denotará cuántos trabajadores obtuvieron un nivel de satisfacción alto en las compañías del sector bancario.

3.3 Aspectos deontológicos de la investigación

En el estudio se respetó la confidencialidad, conservando el anonimato de los participantes y proporcionándoles información clara sobre la finalidad de la investigación y la encuesta. Además, se aseguró la integridad ética en la recopilación, procesamiento e interpretación de los datos, sin manipular los resultados. Esto garantizó el cumplimiento del objetivo del estudio y la obtención de resultados fiables.



CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

El presente capítulo expondrá el método utilizado en este estudio, detallando el proceso y el diseño empleados para la selección de la muestra y la recopilación de datos. Además, se describirá el diseño del instrumento y se explicará cómo se procesarán los datos obtenidos.

4.1.1 Enfoque: Cuantitativo

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, de acuerdo con lo indicado por Hernández Sampieri (2014) al recolectar información y datos que se someten a mediciones numéricas y análisis estadísticos. Asimismo, se explora un problema particular y se revisa la literatura existente para establecer el marco teórico del trabajo.

4.1.2 Alcance/Propósito: Correlacional

Los estudios correlacionales, según Murillo (2008), son los que procuran responder a preguntas de investigación y asociar variables mediante un patrón previsible para una población (p. 93). Por otro lado, con la finalidad de conocer la correlación que existe entre dos o más percepciones, categorías o variables en un modelo, se debe evaluar el nivel de asociación entre estas. Este proceso es sustentado en las hipótesis sometidas a prueba. (Hernández Sampieri, 2014, p. 93)

Por lo tanto, en el presente estudio se emplea un alcance correlacional, ya que se busca confirmar la correlación que existe entre las dimensiones de teletrabajo y la satisfacción de los trabajadores del sector bancario de Lima Metropolitana.

4.1.3 Diseño de la investigación

Tipo: Aplicada

Cívicos (2007) confirman que el estudio aplicado se determina por la manera en que examina la situación social y utiliza sus hallazgos en el progreso de estrategias y actuaciones sintetizadas, en el progreso y mejoramiento de éstas. Además, Murillo (2008) indica que este tipo de investigación también es conocida como exploración práctica o empírica, que se determina por averiguar la aplicación de los conocimientos obtenidos. Asimismo, una manera rigurosa y establecida de conocer la situación es utilizar el juicio y los resultados de la exploración (p. 42).

La investigación es de tipo aplicada, pues busca utilizar los conocimientos adquiridos en la carrera de Administración para proporcionar un modelo integrador que permita identificar los factores más predominantes dentro del teletrabajo que impactan en la satisfacción de los trabajadores del sector bancario. Los resultados podrán ser utilizados por las empresas para comprender mejor la perspectiva de los colaboradores y, con ello, implementar mejoras en el método de trabajo basadas en las necesidades de los trabajadores.

Diseño: No experimental

The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences (2009) define los diseños de estudio no experimentales a los que se efectúa sin manipulación deliberada de variables. En otras palabras, son estudios que no se trasmutan en forma premeditada las variables autónomas para notar su consecuencia en otras variables. En un estudio no experimental se realiza la observación de anómalos en su contexto habitual, para examinarlos (p. 162). Por lo tanto, el presente trabajo es no experimental, dado que no se efectúa ninguna manipulación en las variables analizadas.

Horizonte: Transversal

Para Liu (2008) y Tucker (2004), este diseño es conocido como investigación transeccional o transversal y consiste en recolectar datos en un solo momento, en un tiempo determinado. Además, Hernández Sampieri (2014) indica que la intención de este

diseño es representar las variables y estudiar su acontecimiento e interrelación en un momento determinado (p. 155).

El horizonte es transversal, para la presente investigación debido a que se realiza en un momento único. En este caso, entre los meses de mayo y junio del año 2023.

4.2 Determinación de la Población

La población por evaluar son hombres y mujeres, trabajadores pertenecientes a compañías del sector Banca de Lima Metropolitana.

Asimismo, las edades de las personas encuestadas deben oscilar entre los 20 y los 34 años y estos deben haber trabajado de manera remota en los años 2020, 2021, 2022 y/o 2023. Con ello, el total de trabajadores de bancos en Lima Metropolitana (1` 661,000) laborando en el año 2023, se comprime al 11% pertenecientes al sector banca con 182,710 colaboradores (INEI, 2023).

Cantidad de Hombres y mujeres de Lima Metropolitana de edades entre 20 y 34 años que laboran en alguna empresa bancaria (expresado en porcentaje y en miles de personas).

Tabla 4.1

Trabajadores del sector Banca de Lima Metropolitana

% de trabajadores del sector Banca	11%
Total	182,710

Nota. Los datos de la cantidad de trabajadores son Adaptado de Reportes de INEI, 2023, Lima, Perú.

[\(https://webapp.inei.gob.pe:8443/sirtod-series/\)](https://webapp.inei.gob.pe:8443/sirtod-series/)

4.3 Diseño muestral

En el presente estudio la muestra será por conveniencia, ya que como lo indican Kinnear y Taylor (1998) el elemento se selecciona debido a su fácil disponibilidad, en otras palabras, la selección se realiza con base a la conveniencia del investigador. Además, la muestra es no probabilística, porque el subgrupo de la población tiene dependencia en las

particularidades de la población y no de la probabilidad. A continuación, se indica el tamaño de la muestra que se estableció con la siguiente fórmula planteada por Roberto Hernández Sampieri (2014, pág. 177):

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

Reemplazando los datos de la formula anterior se obtiene:

$$n = \frac{182710 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.06^2(182710 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)} = 266$$

N= Tamaño de población = 182,710

Z= Nivel de confianza = 1.96

p= Probabilidad de éxito= 50%

q= Probabilidad de fracaso= 50%

e = Margen de error= 6%

n= Muestra= 266

Como resultado promedio se obtuvo que se deberá encuestar a 266 trabajadores, del sector Banca de Lima Metropolitana, para llegar a tener un nivel de significancia requerido.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleará una encuesta como método de recolección de datos porque son fáciles de ejecutar y los estudios similares a esta investigación, de igual manera ejecutaron este procedimiento de recolección de datos (Chasteauneuf, 2009, p. 251).

El cuestionario realizado para el presente estudio, elaborado por cuenta propia, fue desarrollado mediante los indicadores del teletrabajo y satisfacción. La estructura del instrumento se elaboró con el apoyo de afirmaciones de investigaciones y estudios realizados que abarcan las variables establecidas, para luego ser validado por dos

profesores de la Universidad de Lima. El diseño del instrumento se dividió en distintas fases que se explicarán a continuación.

Para empezar con la elaboración del instrumento, primero se revisaron los estudios e investigaciones de diferentes fuentes. Sin embargo; se tomó en cuenta principalmente el artículo pivóte de Bellido (2021) para seleccionar afirmaciones que se puedan adaptar a las variables de estudio. Estas afirmaciones se encuentran en el Anexo N°1. Para las tres dimensiones de la variable Teletrabajo y las dos dimensiones de Satisfacción, se consideró la gran mayoría de las afirmaciones propuestas por el autor para ser adaptadas al estudio, pero a la vez se crearon afirmaciones basándonos en los objetivos de la investigación y con un lenguaje sencillo para un mejor entendimiento del público objetivo. Posteriormente, se llevó a cabo el proceso de adecuación de las afirmaciones, que consistió en la traducción del idioma inglés al idioma español. Luego, se realizó la mejora en la redacción de los ítems, los cuales fueron observados en el estudio donde se publica el instrumento. Todo el proceso mencionado se llevó a cabo a través de una matriz planteada en Excel, una herramienta que permite tener una mejor visualización y estructura para todos los elementos que se debían abarcar.

Así mismo, pese a ser un tema actual y existir varias investigaciones, no se encontraron con facilidad cuestionarios para evaluar el impacto del teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores remotos. Por ello, varias de las afirmaciones se propusieron basadas en lo expuesto en el marco teórico. Se evitó la generalidad de las afirmaciones y se adaptaron al público objetivo de la investigación.

Después, se validaron las preguntas con la asesora a cargo, realizando correcciones fundamentales para luego ser validadas por expertos. Las preguntas fueron validadas por dos profesores expertos en el área, quienes proporcionaron retroalimentación y realizaron algunos cambios en las afirmaciones para asegurar un mayor entendimiento en las preguntas planteadas en el instrumento.

La presente encuesta tiene como finalidad evaluar el trabajo en línea en la satisfacción de los trabajadores del sector banca de Lima Metropolitana, a través de encuestas dirigidas a los trabajadores para evaluar las dimensiones de las variables en estudio.

En la tabla que se presenta a continuación se detalla la cantidad de preguntas para las variables de control.

Tabla 4.2

Cantidad de Preguntas de la Encuesta

Variables de control	Total de preguntas
Filtro	5
Dato	2
Total	7

Nota. Conteo total de preguntas para la encuesta del trabajo de e investigación, 2023.

En la siguiente tabla se muestra la cantidad de afirmaciones para las variables de estudio.

Tabla 4.3

Cantidad preguntas según Dimensión

Variable	Dimensión	Indicador	Total de ítems
Teletrabajo	Establecimiento de metas	Capacidad de proponerse metas	1
		Resultados laborales	1
	Estructuración del entorno	Organización del espacio de trabajo	1
		Planificación de actividades	1
	Implementación de Tecnología	Uso de plataformas y software	1
		Programas tecnológicos de apoyo.	1

		Trabajadores que recomendarían el teletrabajo	1
Satisfacción	Experiencia	Valoración de los trabajadores hacia el teletrabajo	1
		Trabajadores con preferencia por el teletrabajo	1
	Expectativas del trabajador	Colaboradores satisfechos luego de trabajar remoto	1
		Total	10

Nota. Definiciones de dimensiones de Faisal adaptadas al trabajo de e investigación, 2022.

La modalidad de la encuesta es realizada de forma individual, ya que será recibida por los trabajadores a través de un enlace electrónico. Se emplean preguntas cerradas, previamente delimitadas para permitir el filtrado de datos.

Según Hernández Sampieri (2014), existen dos métodos para recopilar información: el cuestionario con preguntas y el cuestionario con escalamiento de actitudes. En el presente estudio se utiliza la escala de Likert debido a que se requiere obtener las graduaciones de las respuestas en base a la satisfacción causada por el trabajo en línea por parte de los encuestados. Dado que el estudio sigue un enfoque cuantitativo, este tipo de escalamiento permite a los encuestados expresar sus opiniones, las cuales son inclinaciones estudiadas para responder de forma coherente, ya sea favorable o desfavorable, ante un objeto, ser vivo, acción, conocimiento, persona o símbolo frente a las afirmaciones dadas. Esto facilita comprender qué variables impactan y cuáles no en la satisfacción de los trabajadores.

Para poder realizar el trabajo de campo la medición del cuestionario con escalamiento de Likert será con 5 niveles que van desde “Totalmente en Desacuerdo” hasta “Totalmente de acuerdo”. Donde (1) es totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) neutral, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo (Hernández Sampieri, 2014, p. 238).

Para realizar los cuestionarios se manejará la plataforma Google Forms y para llegar a la población se van a utilizar recursos electrónicos.

En el **Anexo 1,2 y 3** se muestran las afirmaciones a utilizar en el instrumento con la escala de Likert.

El instrumento planteada y ejecutada en la investigación es un cuestionario que incluye interrogaciones filtro y dato, con preguntas cerradas, y estas por dimensión con escala de Likert y la duración es de aproximadamente 5 a 7 minutos.

La encuesta se aplica a los trabajadores durante el año 2023, entre los meses de mayo y junio aproximadamente.

4.5 Validez y Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

4.5.1 Método de validación

Alpha de Cronbach:

Para garantizar la fiabilidad de los instrumentos de medición los trabajadores en esta investigación, se procedió al cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach. Esta medida evalúa la consistencia interna de un grupo de ítems o preguntas y es ampliamente utilizada para determinar la fiabilidad de las escalas de medición en estudios cuantitativos.

Procedimiento

- **Recopilación de Datos:** Los datos fueron recopilados mediante encuestas aplicadas a los participantes seleccionados.
- **Análisis de Fiabilidad:** Utilizando el software estadístico SPSS, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad del cuestionario.
- **Resultados:** El Alfa de Cronbach obtenido fue de $\alpha=0.98$, indicando una consistencia interna adecuada de los ítems del cuestionario.

Los resultados obtenidos confirman la fiabilidad del instrumento de medición, ofreciendo una base robusta para el análisis y la interpretación de los datos recopilados.

Acta de validación de expertos:

El método de validación para Hernández Sampieri (2014) es el nivel en que probablemente un instrumento de medición calcula la variable en cuestión, conforme al aporte de los especialistas en el tema (p. 203).

Para ejecutar la validación de la encuesta se empleó un acta de validación de expertos completadas por parte de 2 docentes con conocimientos sobre el tema de investigación.

4.5.2 Juicio de expertos

Para seleccionar a los expertos Skjong y Wentworth (2000) recomiendan criterios como la experiencia en la ejecución de juicios, popularidad en la comunidad, disposición y motivación para participar, imparcialidad y adaptabilidad. Por otro lado, Fischhoff, Slovic, & Lichtenstein (1993) mencionan que se debe procurar buscar jueces con amplia experiencia en el tema de investigación y trayectoria académica, porque pueden ser más inmunes a la presión de caer en la creencia de un campo de estudio de un experto (p. 196).

Para cumplir con los criterios mencionados, en primer lugar, se consideraron y contactaron cuatro posibles revisores, de los cuales solo dos accedieron a participar en la validación. Estos profesores cuentan con conocimientos en los temas del estudio y experiencia como validadores. Sin embargo, en cuanto al criterio de disponibilidad, hubo limitaciones con uno de los validadores, ya que, aunque mostró motivación para participar, tenía tiempos ajustados. Por lo tanto, adaptamos nuestros horarios para coordinar una fecha de reunión con el profesor.

Una vez seleccionados los expertos, se les envió una carta de solicitud junto con un documento que detallaba los objetivos de la Validación del Contenido de la Encuesta y las instrucciones para completarla. Además, se les proporcionaron los archivos con la Matriz de Operacionalización de Variables y el Instrumento de Investigación. El intercambio de documentos se realizó por correo electrónico y fue adecuadamente firmado por los expertos evaluadores.

Por un lado, el profesor Juan Carlos Migone, al revisar la matriz de operacionalización y las preguntas de filtro y datos, indicó que las afirmaciones son específicas y claras, lo que permite un mayor entendimiento por parte del encuestado. Se

aclararon las afirmaciones que hacían referencia a "programas", incluyendo los nombres de los programas que utilizan los trabajadores para una mejor comprensión. Los demás aspectos no se modificaron, ya que se observó que todo estaba en línea con lo relacionado a la investigación.

Por otro lado, en la comunicación con el profesor José Fernando Crousillat, al revisar las preguntas de filtro y datos, sugirió en primer lugar agregar un periodo de tiempo determinado a la pregunta para saber si el trabajador ha optado por teletrabajo en los últimos cuatro años. Luego, mencionó que la pregunta sobre las edades debería replantearse, ya que se había considerado un público objetivo con opciones de rangos con muchos años, por lo cual, se dividieron las opciones de edades en tres rangos. Ambas sugerencias mencionadas anteriormente han sido consideradas para mejorar las preguntas de filtro. En cuanto a las preguntas de datos, respecto a la última que hace referencia a los años de experiencia, mencionó que se debía especificar si la experiencia es en años de trabajo o solo de teletrabajo. Por último, en relación a las afirmaciones, al igual que el profesor Migone, nos sugirió especificar ciertos términos.

Los documentos de validación de los expertos se encuentran en los Anexos 5 y 6.

4.5.3 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para procesar la información obtenida mediante el cuestionario, primero se descargaron las encuestas en un archivo de Excel, donde se clasificaron y filtraron según la unidad de análisis del estudio. Luego, se revisaron para identificar y corregir posibles errores. Posteriormente, los datos se ingresaron al programa SPSS para su análisis estadístico, generando resultados que fueron registrados, evaluados y comparados con la hipótesis de la investigación.

Además, se utilizará el método estadístico de correlación de Spearman, conforme a lo explicado por Hernández Sampieri (2014), que es una prueba estadística para evaluar la hipótesis sobre la correlación entre dos variables. Esto permitirá examinar la relación entre el teletrabajo y la satisfacción de los colaboradores del sector bancario (p. 307).

CAPITULO V: RESULTADOS

5.1 Presentación de los resultados

5.1.1 Análisis descriptivo

Dimensión Establecimiento de metas

Los siguientes gráficos muestran la frecuencia y el porcentaje de la dimensión de Establecimiento de Metas entre los trabajadores de la Banca de Lima Metropolitana. Además, se incluye un gráfico que representa el porcentaje de las preguntas relacionadas con esta dimensión.

Tabla 5.1

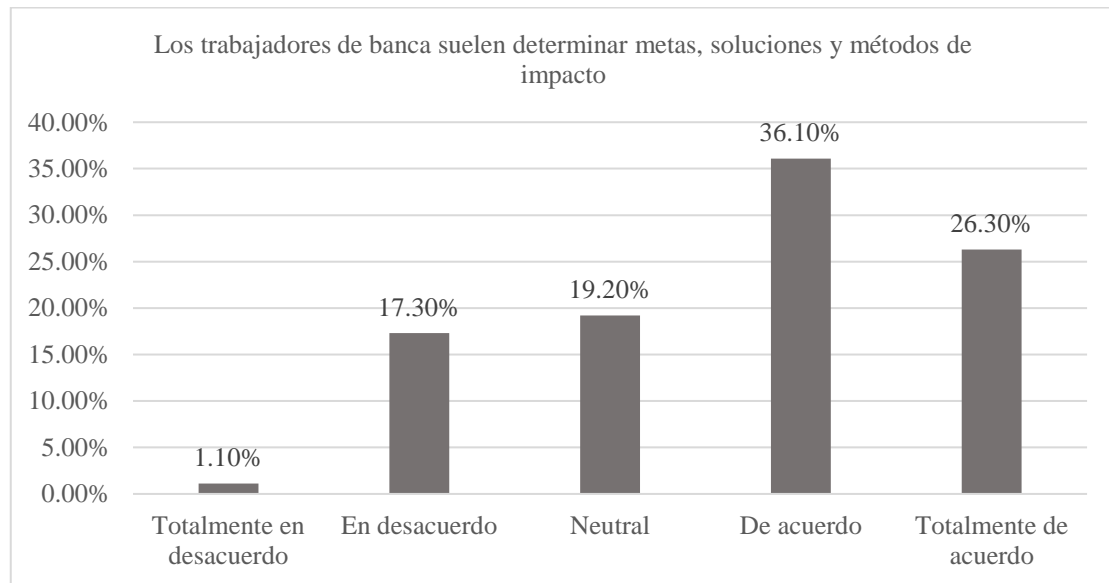
Resultados sobre determinar metas, soluciones y nuevos métodos de impacto en la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	1,1%
En desacuerdo	46	17,3%
Neutral	51	19,2%
De acuerdo	96	36,1%
Totalmente de acuerdo	70	26,3%
Total	266	100%

Nota. Respuestas de la encuesta realizada a trabajadores de banca procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

Figura 5.1

Determinar metas, soluciones y nuevos métodos de impacto en la empresa.



Nota. Respuestas de la encuesta realizada a trabajadores de banca procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

En la Figura 5.1 revela que los trabajadores del sector bancario participan significativamente en la determinación de metas, soluciones y métodos que impactan en su trabajo. Un 62.4% de los encuestados en el sector bancario están de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación. Este resultado indica que la mayoría de los encuestados perciben que tienen la capacidad y la responsabilidad de establecer metas, soluciones y métodos de impacto en su trabajo.

Si bien la mayoría de los encuestados está de acuerdo con la afirmación, existe un porcentaje considerable de respuestas neutrales (19.2%). Esto sugiere que una parte de los trabajadores no tiene una opinión definida sobre su participación en la determinación de metas, soluciones y métodos de impacto. Esto puede deberse a diversas razones, como la falta de información adecuada o la ausencia de oportunidades para tomar decisiones.

Aunque un porcentaje reducido de trabajadores expresó estar en desacuerdo con la afirmación (18.4% en total, combinando "En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo"), es importante tener en cuenta estas voces. Esto podría indicar la presencia de barreras o limitaciones que impiden que ciertos empleados del sector bancario se sientan capacitados para determinar metas, soluciones y métodos de impacto en su trabajo.

En base a estos resultados, la mayoría de los trabajadores del sector bancario encuestados considera que tienen influencia en la determinación de metas, soluciones y métodos de impacto en su trabajo. Sin embargo, es importante abordar las opiniones neutrales y las voces en desacuerdo para fomentar un ambiente laboral participativo y permitir que todos los trabajadores se sientan valorados en la toma de decisiones.

Para la segunda pregunta se presentan los siguientes resultados:

Tabla 5.2

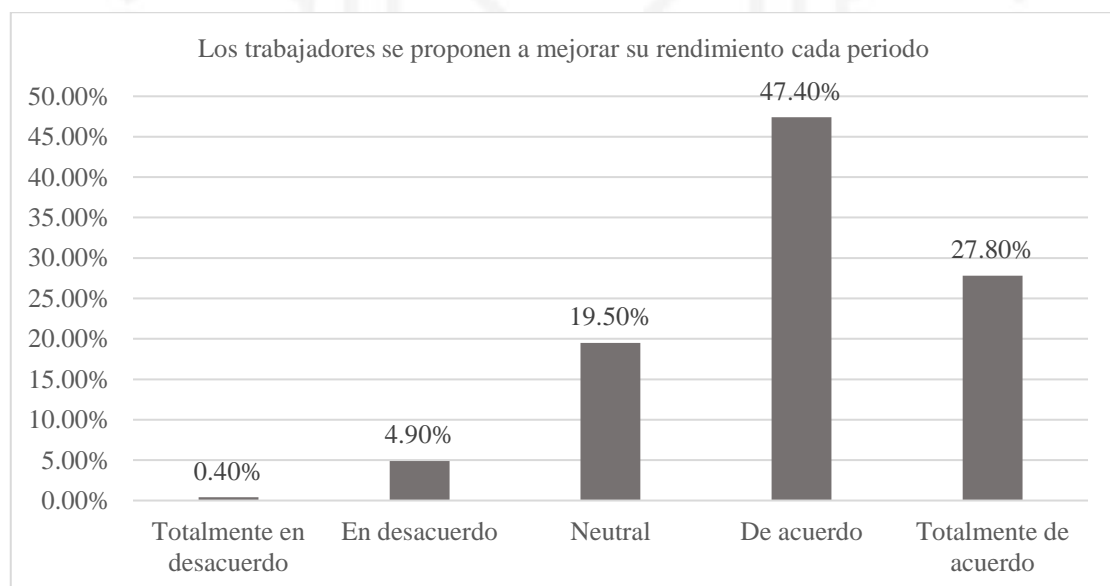
Resultados sobre proponerse a mejorar su rendimiento cada periodo.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,4%
En desacuerdo	13	4,9%
Neutral	52	19,5%
De acuerdo	126	47,4%
Totalmente de acuerdo	74	27,8%
Total	266	100%

Nota. Respuestas de la encuesta realizada a trabajadores de banca procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

Figura 5.2

Proponerse a mejorar su rendimiento cada periodo.



Nota. Respuestas de la encuesta realizada a trabajadores de banca procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

En los datos de la figura 5.2, mostrados anteriormente, se observa que respecto a la misma dimensión existe un alto grado de compromiso por parte de los trabajadores de banca en cuanto a mejorar su rendimiento. El 75.2% de los encuestados (47.4% "De acuerdo" y 27.8% "Totalmente de acuerdo") respaldaron esta afirmación, lo cual indica una disposición generalizada de los empleados a buscar mejoras en su desempeño laboral.

Sin embargo, los resultados revelan una proporción significativa de respuestas neutrales (19.5%). Esto sugiere que hay un grupo de trabajadores que no expresan una postura clara en cuanto a su disposición para mejorar su rendimiento. Esto puede deberse a diversas razones, como falta de motivación, falta de oportunidades de desarrollo o una percepción de falta de reconocimiento por parte de la organización. Y aunque un número reducido expresó estar en desacuerdo con la afirmación (5.3% en total, combinando "En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo"), esto puede indicar la presencia de barreras o limitaciones que impiden que ciertos empleados se sientan incentivados o motivados para mejorar su rendimiento.

Respecto a esta afirmación, la mayoría de los encuestados muestran un compromiso significativo para mejorar su rendimiento en cada período. Pero, se debe abordar las respuestas neutrales y las voces en desacuerdo para comprender las barreras o limitaciones que podrían estar afectando la disposición de algunos empleados.

Dimensión Estructuración del entorno

En los siguientes gráficos se presenta la frecuencia y el porcentaje de la dimensión de Estructuración del entorno de los trabajadores. Además, se muestra el gráfico del porcentaje de las preguntas respecto a esta dimensión.

Tabla 5.3

Resultados sobre realizar sus tareas laborales en un ambiente adecuado y sin distracciones.

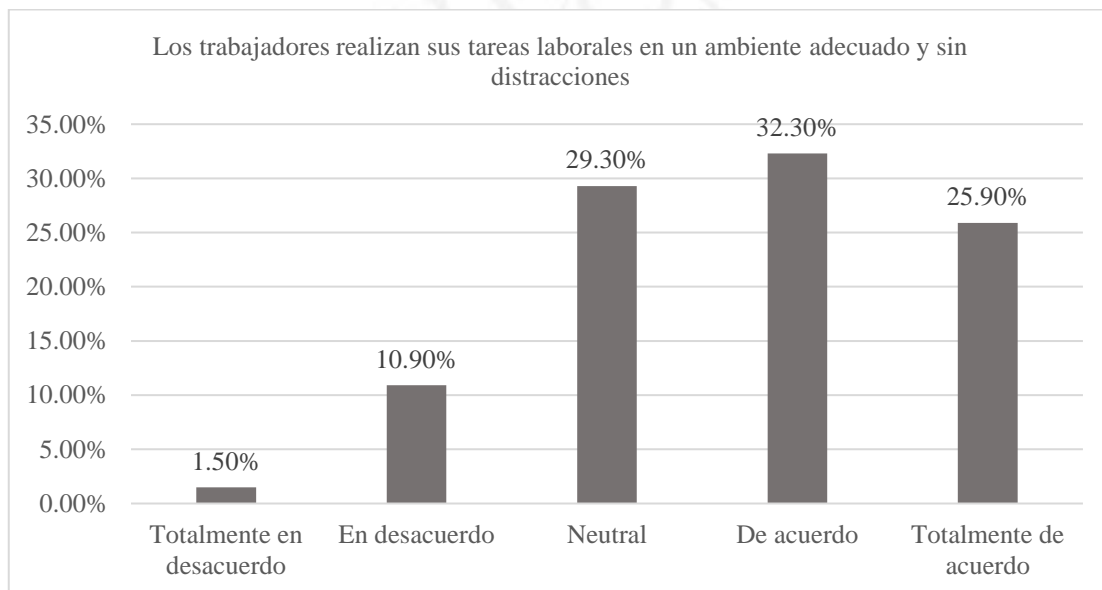
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	1,5%
En desacuerdo	29	10,9%
Neutral	78	29,3%

De acuerdo	86	32,3%
Totalmente de acuerdo	69	25,9%
Total	266	100%

Nota. Respuestas de la encuesta realizada a trabajadores de banca procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

Figura 5.3

Realizar las tareas laborales en un ambiente adecuado y sin distracciones.



Nota. Respuestas de la encuesta realizada a trabajadores de banca procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

En los datos de la tabla 5.3 mostrados anteriormente se observa que respecto a la dimensión de Estructuración del entorno los resultados revelan que un porcentaje significativo de los encuestados (58.2%) expresaron estar “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” con la afirmación. Esto indica que una parte considerable de los empleados del sector bancario percibe que realizan sus tareas laborales en un ambiente adecuado y sin distracciones. Esto puede sugerir que la empresa ha implementado medidas y políticas que contribuyen a crear un entorno propicio para el trabajo productivo, como la disponibilidad de espacios de trabajo adecuados, la gestión de ruidos y distracciones, y la promoción de prácticas laborales enfocadas.

Sin embargo, es importante destacar que una proporción considerable de los encuestados (40.2%) se ubicó en la categoría neutral y una minoría de los trabajadores

(12.4% en total, combinando "En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo") manifestó estar en desacuerdo con la afirmación. Esto puede deberse a varios factores, como la percepción de ruidos o interrupciones ocasionales, la falta de privacidad o la presencia de elementos que dificultan la concentración y la eficiencia en el trabajo. Pero, es importante mencionar que este tipo de modalidad de trabajo permite poder realizar las labores en cualquier momento y lugar, por lo cual mientras el colaborador pueda cumplir de manera eficiente y efectiva sus labores, esto puede indicar que realiza su trabajo en distintos lugares más no perjudica sus actividades laborales.

Por lo tanto, aunque una parte significativa de los trabajadores del sector bancario percibe que realizan sus tareas laborales en un ambiente adecuado y sin distracciones, existe un grupo considerable que tiene opiniones neutrales y una minoría que muestra desacuerdo. Esto indica la necesidad de evaluar y mejorar continuamente su desempeño para ver si es afectado por el espacio en el que trabaja y apoyar con implementos como audífonos para promover la concentración. La retroalimentación de los empleados desempeña un papel crucial en este proceso, ya que puede proporcionar información valiosa.

Para la segunda pregunta se presentan los siguientes resultados:

Tabla 5.4

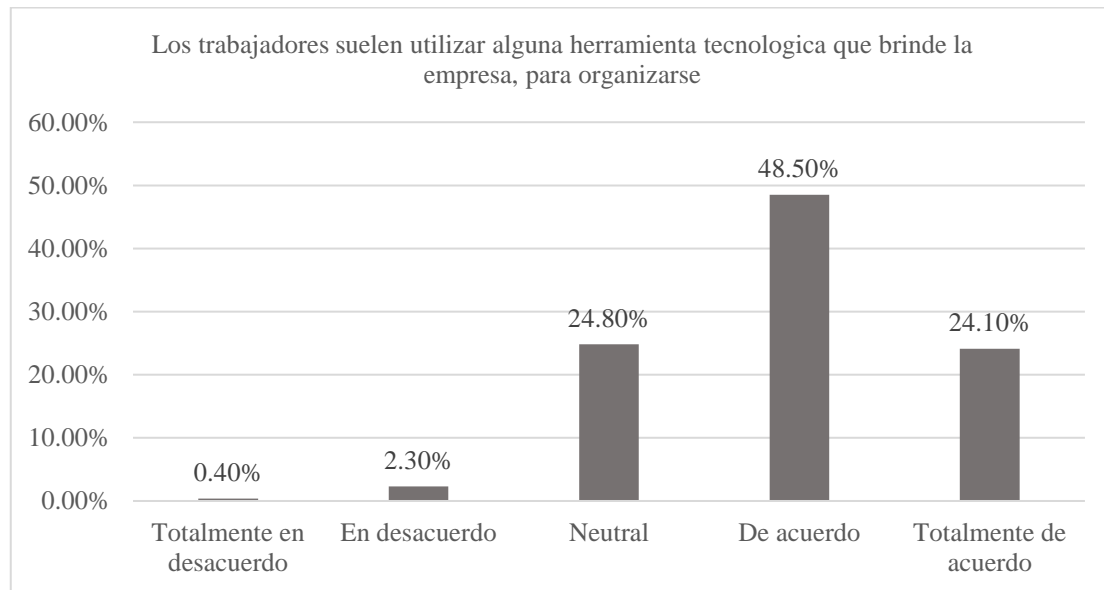
Resultados sobre utilizar alguna herramienta tecnológica para organizarse.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,4%
En desacuerdo	6	2,3%
Neutral	66	24,8%
De acuerdo	129	48,5%
Totalmente de acuerdo	64	24,1%
Total	266	100%

Nota. Respuestas de la encuesta realizada a trabajadores de banca procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

Figura 5.4

Utilizar alguna herramienta tecnológica para organizarse.



Nota. Respuestas de la encuesta realizada a trabajadores de banca procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

En los datos mostrados anteriormente se observa que respecto a la misma dimensión los colaboradores en mayor porcentaje (72.6%) expresaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación. Indicando que la mayoría de los colaboradores del sector bancario suelen utilizar alguna herramienta tecnológica proporcionada por la empresa para organizarse en sus tareas laborales. Estos resultados refuerzan la idea de que las herramientas tecnológicas desempeñan un papel importante en la organización y la gestión eficiente del trabajo en el sector bancario.

También, se destaca que un grupo considerable de los encuestados (24.8%) manifestó una postura neutral respecto a la afirmación. Algunas de las razones detrás de estas respuestas neutrales pueden deberse a una falta de conocimiento, una resistencia al cambio o limitaciones en la eficacia de las herramientas ofrecidas.

No obstante, una minoría de los trabajadores (2.7% en total, combinando "En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo") expresó desacuerdo con el enunciado, esto indica que algunos colaboradores pueden no encontrar las herramientas tecnológicas proporcionadas por la empresa útiles o adecuadas para sus necesidades de organización. Estas opiniones disidentes pueden proporcionar información fundamental para mejorar

las herramientas existentes o explorar otras opciones que se ajusten mejor a las demandas y preferencias de los trabajadores.

Con ello, la mayoría de los trabajadores del sector bancario encuestados suelen utilizar alguna herramienta tecnológica proporcionada por la empresa para organizarse en sus tareas laborales. Es necesario comprender las barreras o limitaciones que pueden estar afectando el uso y la efectividad de estas herramientas. Proporcionar capacitación adecuada, evaluar la eficacia de las herramientas existentes y estar abiertos a explorar opciones alternativas son aspectos clave para mejorar la adopción y el uso de las herramientas tecnológicas en el sector bancario.

Dimensión Implementación de la Tecnología

En los siguientes gráficos se presenta la frecuencia y el porcentaje de la dimensión de Implementación de la Tecnología de los colaboradores de Banca de Lima Metropolitana. Además, se muestra el gráfico del porcentaje de las preguntas respecto a esta dimensión.

Tabla 5.5

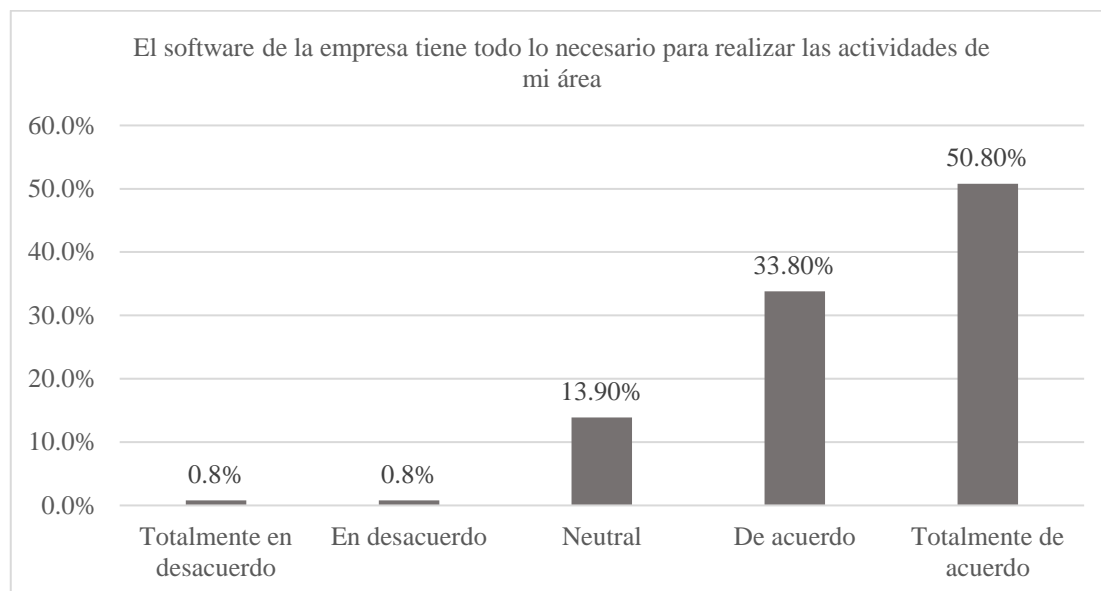
Resultados sobre Software tienen todo lo necesario para realizar las actividades de mi área

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	0,8%
En desacuerdo	2	0,8%
Neutral	37	13,9%
De acuerdo	90	33,8%
Totalmente de acuerdo	135	50,8%
Total	266	100%

Nota. Respuestas de la encuesta realizada a trabajadores de banca procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

Figura 5.5

El software tiene todo lo necesario para realizar las actividades de mi área



Nota. Respuestas de la encuesta realizada a trabajadores de banca procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

En los datos de la tabla 5.5, mostrados anteriormente, se observa que respecto a la dimensión de implementación la mayor parte de los encuestados (84.6%) expresaron estar “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” con la afirmación. Esto indica que la mayor parte de colaboradores que participaron consideran que el software utilizado en sus áreas de trabajo proporciona todas las funcionalidades y herramientas necesarias para llevar a cabo sus actividades de manera efectiva. Esta percepción positiva puede ser atribuida a la calidad del software utilizado, su adaptación a las necesidades del área y la satisfacción general con las herramientas tecnológicas disponibles.

Es relevante destacar que una proporción considerable de los encuestados (13.9%) mostró una postura neutral respecto a la afirmación y una minoría de los trabajadores (1.6% en total, combinando "En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo") manifestó estar en desacuerdo con la afirmación. Esto puede indicar la presencia de deficiencias o limitaciones en el software utilizado en algunas áreas de trabajo, que no cubren todas las necesidades o que presentan dificultades en términos de funcionalidad o usabilidad. Estos

trabajadores pueden requerir una mayor capacitación, actualizaciones del software o incluso la adopción de nuevas soluciones tecnológicas.

Según esta afirmación, la mayoría de los colaboradores del sector bancario encuestados considera que el software utilizado en sus áreas de trabajo tiene todo lo necesario para realizar sus actividades. Para evitar trabajadores insatisfechos se debe evaluar y mejorar continuamente el software utilizado, asegurando que se adapte a las necesidades de los empleados y promoviendo una mayor capacitación y participación en su implementación

Para la segunda pregunta se presentan los siguientes resultados:

Tabla 5.6

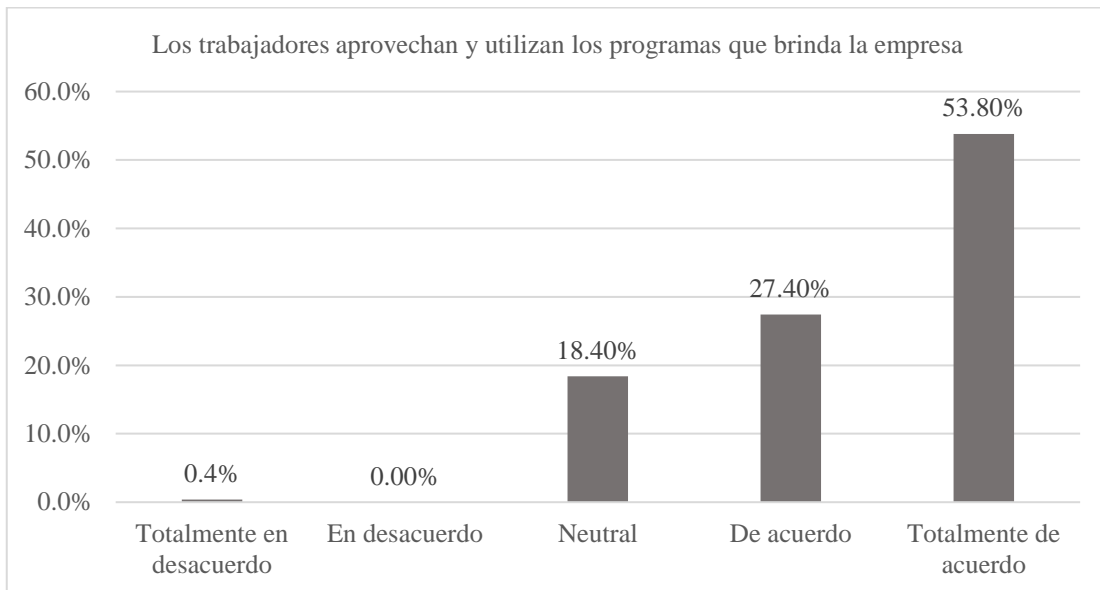
Resultados sobre el uso de los programas que brinda la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,4%
En desacuerdo	0	0,0%
Neutral	49	18,4%
De acuerdo	73	27,4%
Totalmente de acuerdo	143	53,8%
Total	182	100%

Nota. Respuestas de la encuesta realizada a los trabajadores de banco procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

Figura 5.6

Aprovecho y utilizo los programas que me brinda a empresa



Nota. Respuestas de la encuesta realizada a trabajadores de banca procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

En la tabla 5.6 mostrados anteriormente, los resultados nos muestran que respecto a la misma dimensión colaboradores respondieron con un 81.2% que están de acuerdo o totalmente de acuerdo. Por lo cual, la mayoría aprovechan y utilizan los programas proporcionados por la empresa en su trabajo diario. Esto puede ser indicativo de una buena adopción y aceptación de las herramientas tecnológicas brindadas por la organización, así como de una comprensión de los beneficios que estos programas pueden ofrecer en términos de eficiencia, productividad y calidad en el desempeño laboral.

Es relevante destacar que un grupo de los encuestados (18.4%) mostró una postura neutral y una minoría de los trabajadores (0.4%) expresó estar totalmente en desacuerdo respecto a la afirmación. Esto puede ser debido a la falta de conocimiento o experiencia en el uso de ciertos programas, la falta de adaptación de los programas a las necesidades específicas, la falta de incentivos o capacitación adecuada para utilizar plenamente estas herramientas. También, es recalable indicar que no se registraron respuestas en la categoría "En desacuerdo". Concluyendo que la gran mayoría de los empleados al menos reconocen y valoran en cierta medida los programas proporcionados por la empresa

De manera general, la mayoría de los encuestados afirmaron aprovechar y utilizar los programas que les brinda la empresa. Aunque se debe tomar en cuenta las respuestas en desacuerdo para comprender las barreras o limitaciones que pueden estar afectando la adopción y el uso pleno de estos programas. Proporcionar capacitación adecuada, adaptar los programas a las necesidades de los colaboradores y garantizar el apoyo continuo son aspectos clave para mejorar la adopción y la eficacia de los programas proporcionados por la empresa.

Dimensión Experiencia

En los siguientes gráficos se presenta la frecuencia y el porcentaje de la dimensión de Experiencia de los colaboradores de Banca de Lima Metropolitana. Además, se muestra el gráfico del porcentaje de las preguntas respecto a esta dimensión.

Tabla 5.7

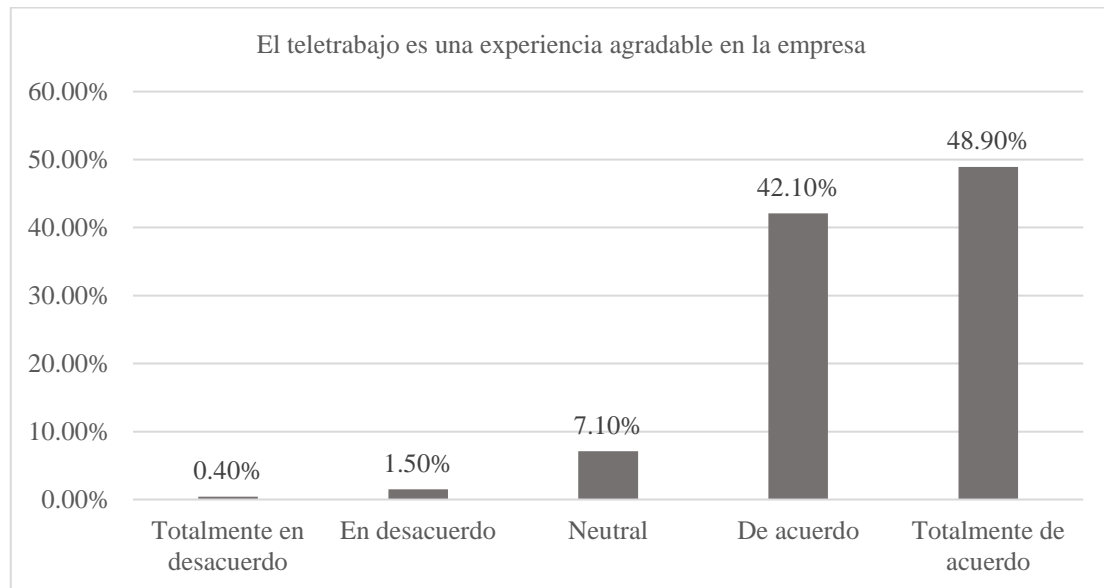
El teletrabajo es una experiencia agradable en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,4%
En desacuerdo	4	1,5%
Neutral	19	7,1%
De acuerdo	112	42,1%
Totalmente de acuerdo	130	48,9%
Total	182	100%

Nota. Respuestas de la encuesta realizada a trabajadores de banca procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

Figura 5.7

El teletrabajo es una experiencia agradable en la empresa



Nota. Respuestas de la encuesta realizada a colaboradores de banca procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

En los datos mostrados anteriormente se observa que respecto a la misma dimensión gran parte de los colaboradores encuestados (90.9%) respondieron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación. Esto indica que la mayor parte de los colaboradores del sector bancario considera que el teletrabajo es una experiencia agradable en la empresa. Al mismo tiempo, refuerzan la idea de que el teletrabajo ha sido bien recibido y disfrutado por la mayoría de los trabajadores del sector bancario, lo cual puede tener implicaciones positivas en términos de satisfacción laboral, conciliación de la vida laboral y personal, y productividad.

Es importante destacar que un porcentaje relativamente bajo de los encuestados (8.6% en total, combinando "En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo") y una minoría de los trabajadores expresó opiniones neutrales (7.1%) expresó desacuerdo con la afirmación. Esto indica que existe un grupo minoritario de trabajadores que no encuentra el teletrabajo como una experiencia agradable en la empresa y donde la falta de opinión clara puede deberse a diversos factores, como la adaptación a nuevas dinámicas de trabajo, la falta de relación social o el inconveniente para separar el trabajo de la vida personal en un entorno remoto. Estas respuestas neutrales pueden servir como

punto de partida para explorar las áreas que requieren mejoras y ofrecer un mayor apoyo a los empleados que se encuentran en esta categoría.

En general, los trabajadores del sector bancario encuestados consideran que el teletrabajo es una experiencia agradable en la empresa. Así mismo, se puede mejorar la experiencia del teletrabajo lo que implica tomar medidas para brindar apoyo, fomentar la comunicación y el bienestar, y adaptar las políticas y prácticas según las necesidades y preferencias de los colaboradores.

Para la segunda pregunta se presentan los siguientes resultados:

Tabla 5.8

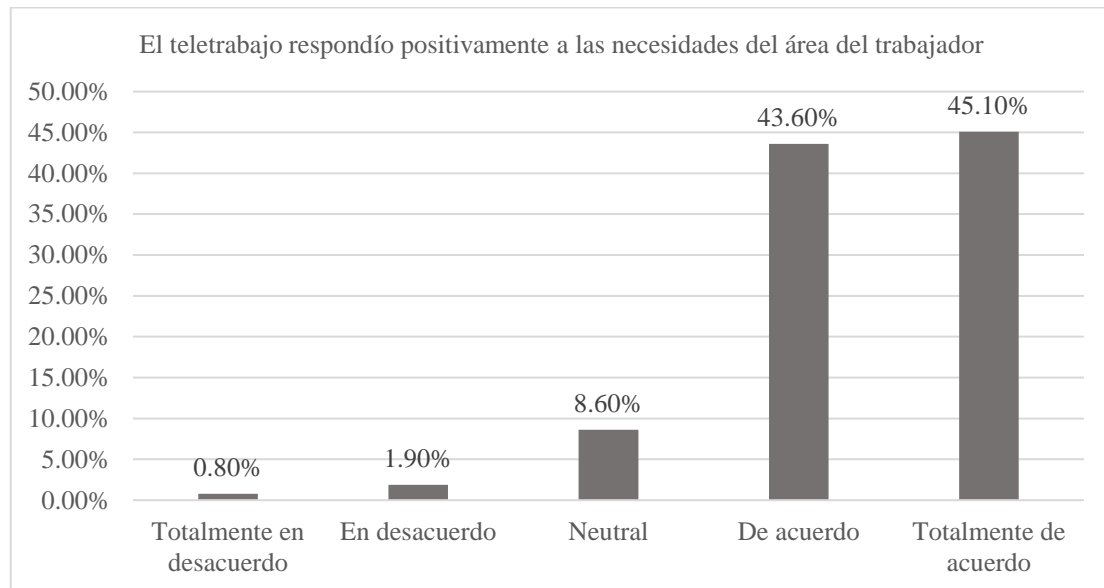
Respuestas sobre la respuesta positiva del teletrabajo a las necesidades de las áreas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	0,8%
En desacuerdo	5	1,9%
Neutral	23	8,6%
De acuerdo	116	43,6%
Totalmente de acuerdo	120	45,1%
Total	266	100%

Nota. Respuestas de encuesta realizada a trabajadores de banca procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

Figura 5.8

El teletrabajo respondió positivamente a las necesidades de mi área



Nota. Resultados de encuesta realizada a trabajadores de banca procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

En los datos mostrados anteriormente en la tabla 5.8 se observa que respecto a la misma dimensión es superior los trabajadores encuestados (88.7%) que expresaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación. Esto indica que la mayor parte de los trabajadores del sector bancario considera que el teletrabajo ha respondido positivamente a las necesidades de sus áreas. Estos resultados sugieren que el teletrabajo ha sido una solución efectiva para abordar las demandas y desafíos específicos que enfrenta el sector bancario, lo cual puede tener implicaciones positivas en términos de flexibilidad, eficiencia y adaptabilidad.

Por otro lado, un porcentaje relativamente bajo de los encuestados (2.7% en total, combinando "En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo") expresó desacuerdo con la afirmación y postura neutral (8.6%). Esto indica que existe un grupo minoritario de trabajadores que no considera que el teletrabajo haya respondido de manera positiva a las necesidades de su área.

Esto determina que, la gran mayoría de los trabajadores del sector bancario encuestados considera que el teletrabajo ha respondido positivamente a las necesidades de su área.

Dimensión Expectativas

En los siguientes gráficos se presenta la frecuencia y el porcentaje de la dimensión de Expectativas de los trabajadores de Banca. Además, se muestra el gráfico del porcentaje de las preguntas respecto a esta dimensión.

Tabla 5.9

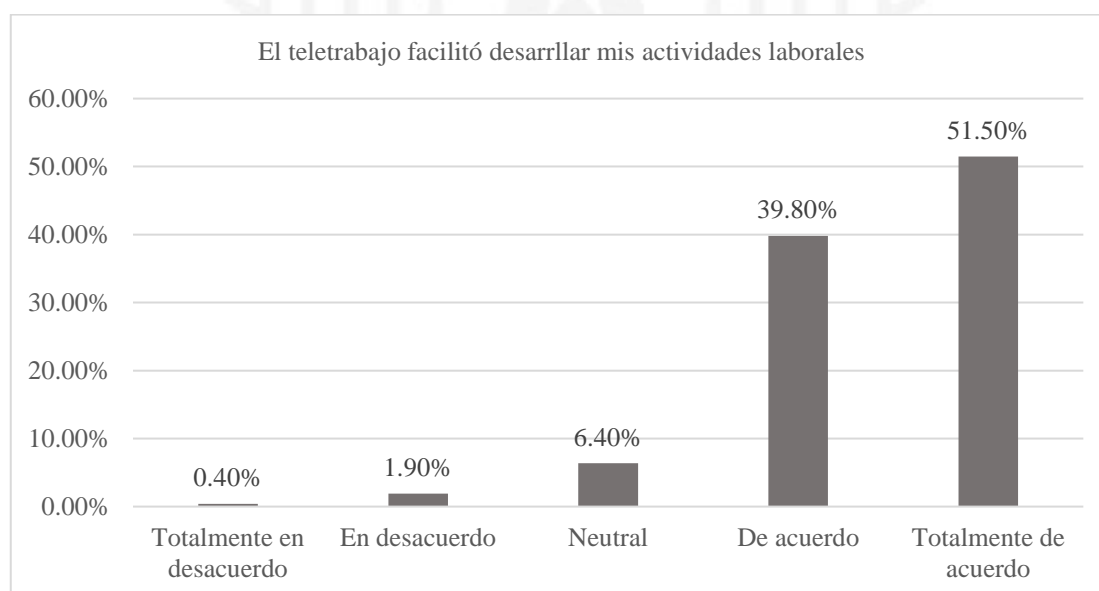
Resultados sobre “el teletrabajo facilitó desarrollar mis actividades”

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,4%
En desacuerdo	5	1,9%
Neutral	17	6,4%
De acuerdo	106	39,8%
Totalmente de acuerdo	137	51,5%
Total	266	100%

Nota. Respuestas de encuesta realizada a trabajadores de banca procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

Figura 5.9

El teletrabajo facilitó desarrollar mis actividades



Nota. Respuestas de encuesta realizada a trabajadores de banca procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

En el gráfico 5.9 mostrados anteriormente, los resultados nos muestran que respecto a la misma dimensión los colaboradores encuestados casi en su totalidad (91.3%) expresaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación. Esto indica que el teletrabajo ha sido percibido como una modalidad que ha facilitado el desarrollo de las actividades laborales. La alta proporción de respuestas positivas sugiere que el teletrabajo ha proporcionado a los trabajadores las herramientas y condiciones necesarias para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente y efectiva

Un porcentaje relativamente bajo de los encuestados (2.3% en total, combinando "En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo") expresó desacuerdo con la afirmación. Esto indica que existe un pequeño grupo de trabajadores que no opina que el teletrabajo haya facilitado el desarrollo de sus labores. Por lo que, se debe para identificar las dificultades específicas que han experimentado estos trabajadores en relación con el teletrabajo e implementar soluciones adecuadas.

Por lo tanto, la gran cantidad de los trabajadores del sector bancario encuestados considera que el teletrabajo ha facilitado el desarrollo de sus actividades laborales. Aun así, es necesario evaluar de manera periódica para adaptar las políticas y prácticas del teletrabajo y proporcionar el apoyo necesario para asegurar que esta modalidad de trabajo siga siendo beneficiosa y satisfactoria en el sector bancario.

Para la segunda pregunta se presentan los siguientes resultados:

Tabla 5.10

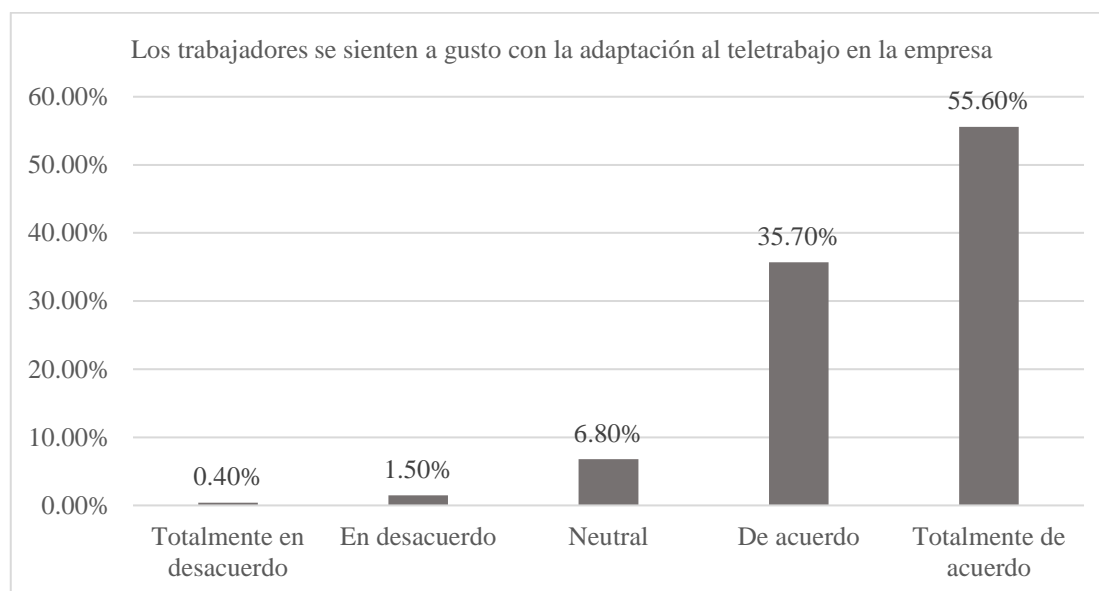
Resultados sobre la adaptación al teletrabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,4%
En desacuerdo	4	1,5%
Neutral	18	6,8%
De acuerdo	95	35,7%
Totalmente de acuerdo	148	55,6%
Total	266	100%

Nota. Respuestas de encuesta realizada a trabajadores de banca procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

Figura 5.10

Sentirse a gusto con la adaptación al teletrabajo de la empresa



Nota. Respuestas de encuesta realizada a trabajadores de banca procesados en SPSS obtenido de encuesta realizada en Google Forms, 2023 (<https://forms.gle/zJJCTm8qnGJe9HkW7>).

En la tabla 5.10 se detalla que es superior los trabajadores encuestados (91.3%) que expresaron sentirse de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación. Estos resultados reflejan que la adaptación al teletrabajo en la empresa ha sido percibida positivamente por la mayoría de los empleados del sector bancario. La alta proporción de respuestas positivas indica que los trabajadores se sienten cómodos y satisfechos con la implementación del teletrabajo, lo que puede contribuir a su bienestar y productividad laboral.

Por ello, de los trabajadores del sector bancario encuestados casi en su totalidad se siente a gusto con la adaptación al teletrabajo en la empresa. Sin embargo, es esencial abordar las preocupaciones y desafíos planteados por aquellos que expresan desacuerdo o neutralidad, con el fin de mejorar la implementación del teletrabajo y garantizar el bienestar y la productividad.

5.1.2 Validación estadística del instrumento

Alfa de Cronbach

La confiabilidad del instrumento se logrará al utilizar el coeficiente Alfa de Cronbach. Con esta prueba de consistencia, ejecutada para evaluar las respuestas en escala de Likert, se determinará el nivel de acuerdo con el criterio de fiabilidad. Si se encuentra entre 0.76 a 0.89 existe “alta confiabilidad” y entre 0.90 a 1.00 existe “muy alta confiabilidad. Los resultados de este estudio se muestran en las siguientes tablas respecto a cada variable.

Tabla 5.11

Prueba de consistencia - Variable Teletrabajo

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,981	0,982	6

Tabla 5.12

Prueba de consistencia - Variable Satisfacción

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,997	0,997	4

En las tablas 5.11 y 5.12 se muestra que el valor del Alfa de Cronbach es de 0.981 y 0.997 para las variables Teletrabajo y Satisfacción respectivamente. Con ello, se puede afirmar que el instrumento utilizado es muy fiable.

5.1.3 Prueba de normalidad

Se utilizó la prueba de prueba de Kolmogorov, como prueba de normalidad, para conocer el tipo de distribución que muestran los datos del estudio.

- H0: Los datos tienen distribución normal.
- H1: Los datos no tienen distribución normal.

Tabla 5.13*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Establecimiento de metas	0,253	266	< 0,001
Estructuración del entorno	0,223	266	< 0,001
Implementación de la tecnología	0,238	266	< 0,001
Experiencia	0,287	266	< 0,001
Expectativas	0,300	266	< 0,001

En los resultados de la tabla 5.13 se observan las dimensiones de las variables: teletrabajo y satisfacción, donde los grados de significancia (Sig.) son menores a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que los datos de las variables en estudio no tienen una distribución normal.

5.2 Análisis de correlación

A partir de la prueba de normalidad, para el análisis de correlación entre las variables de estudio, se empleará el coeficiente de correlación de Spearman.

• Hipótesis General

H0: El impacto del teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana no es significativo.

HG: El impacto del teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana es significativo.

Tabla 5.14*Correlación de hipótesis general*

		Teletrabajo	Satisfacción
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,54
	Sig. (bilateral)	.	0,002
	N	266	266
	Coeficiente de correlación	0,54	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	266	266

En la tabla se detalla que el valor de $p = 0.002$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se cumple la hipótesis general planteada. Además, el coeficiente de Spearman es de 0.54, indicando que existe una relación directa y fuerte entre ambas variables.

- **Hipótesis Específica 1**

HE0: El Establecimiento de Metas no tiene un impacto estadísticamente significativo en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana.

HE1: El Establecimiento de Metas tiene un impacto estadísticamente significativo en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana.

Tabla 5.15

Correlación de hipótesis específica 1

			Establecimiento de metas	Satisfacción
Rho de Spearman	Establecimiento de metas	Coeficiente de correlación	1,000	-,065
		Sig. (bilateral)	.	,294
		N	266	266
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	-,065	1,000
		Sig. (bilateral)	,294	.
		N	266	266

Con los resultados obtenidos de la encuesta realizada, para la dimensión de Establecimiento de Metas, se valida que los colaboradores están “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, lo que indica estar satisfechos con la primera y segunda pregunta. Para que esta hipótesis se cumpla ambas preguntas debían alcanzar el mayor puntaje en las dos últimas opciones de escala de Likert. Es por ello, que la tabla 5.15 indica que el $p = 0,294$ donde la primera hipótesis específica planteada no se cumple, ya que no existe una correlación entre el establecimiento de metas y la satisfacción.

- **Hipótesis Específica 2**

HE0: La Estructuración del Entorno no influye de manera significativa la satisfacción de los empleados del sector Banca en Lima Metropolitana.

HE2: La Estructuración del Entorno influye de manera significativa la satisfacción de los empleados del sector Banca en Lima Metropolitana.

Tabla 5.16

Correlación de hipótesis específica 2

		Estructuración del entorno	Satisfacción	
Rho de Spearman	Estructuración del entorno	Coficiente de correlación	1,000	,000
		Sig. (bilateral)	.	,998
	Satisfacción	N	266	266
		Coficiente de correlación	,000	1,000
		Sig. (bilateral)	,998	.
		N	266	266

En la tabla se observa que tiene un p-valor de 0.998. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, y podemos afirmar que no existe una correlación positiva entre la Estructuración del entorno y la satisfacción de los trabajadores. Por ello, se establece que la segunda hipótesis específica no se cumple.

- **Hipótesis Específica 3**

HE0: La Implementación de la Tecnología no tiene un efecto notable en la satisfacción de los empleados del sector Banca en Lima Metropolitana.

HE3: La Implementación de la Tecnología tiene un efecto notable en la satisfacción de los empleados del sector Banca en Lima Metropolitana.

Tabla 5.17*Correlación de hipótesis específica 3*

		Implementación de la tecnología	Satisfacción	
Rho de Spearman	Implementación de la tecnología	Coefficiente de correlación	1,000	,212**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	266	266
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,212**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	266	266

En cuanto a la dimensión de la Implementación de la Tecnología, respecto a los resultados obtenidos del cuestionario realizado a los colaboradores, se observó un coeficiente de Spearman de 0,212 de correlación positiva y que tiene un p-valor < 0,001. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se afirma que existe una correlación positiva entre la Implementación de la tecnología y la satisfacción.

- **Hipótesis Específica 4**

HE0: La Experiencia del trabajador no impacta significativamente en su satisfacción en el sector Banca en Lima Metropolitana.

HE4: La Experiencia del trabajador impacta significativamente en su satisfacción en el sector Banca en Lima Metropolitana.

Tabla 5.18*Correlación de hipótesis específica 4*

		Experiencia	Satisfacción	
Rho de Spearman	Experiencia	Coefficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	266	266
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	266	266

Para la dimensión de Experiencia se manifiesta que tiene un p-valor < 0.001 y un coeficiente de Spearman de 0,832 de correlación positiva considerable. Por ello, se rechaza la hipótesis nula, y se afirma que existe una correlación entre la experiencia y la satisfacción. Consecuentemente, queda demostrado que la cuarta hipótesis específica es válida, ya que consideran el teletrabajo como una experiencia agradable y que a la vez este responde positivamente a las necesidades de las distintas áreas de trabajo.

• **Hipótesis Específica 5**

HE0: Las Expectativas del trabajador no tienen una influencia significativa en su satisfacción en el sector Banca en Lima Metropolitana.

HE5: Las Expectativas del trabajador tienen una influencia significativa en su satisfacción en el sector Banca en Lima Metropolitana.

Tabla 5.19

Correlación de hipótesis específica 5

		Expectativa	Satisfacción
Rho de Spearman	Expectativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,782**
		N	<,001
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	266
		Sig. (bilateral)	,782**
		N	<,001
		266	266

En cuanto a la dimensión de Expectativas se valida que tiene un p-valor < 0.001 y un coeficiente de Spearman de 0,782 de correlación positiva considerable. Por ello, se rechaza la hipótesis nula, y se afirma que existe una correlación entre la experiencia y la satisfacción. Con ello, la presente hipótesis específica se cumple, ya que sienten que la plataformas, software y programas facilitan el trabajo en línea y también se sienten a gusto con la adaptación de la empresa a este método de trabajo.

5.3 Discusión de Resultados

En cuanto a la hipótesis general planteada, se cumple que el impacto del teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores de las compañías del sector Banca de Lima Metropolitana es significativo, ya que existe una preferencia y un nivel de satisfacción mayor por parte de los colaboradores según resultados de la encuesta realizada. Por lo tanto, se prueba la hipótesis donde se destacaron más aspectos positivos donde los trabajadores respondieron estar “totalmente de acuerdo” en que las herramientas tecnológicas brindadas por la empresa son las adecuadas, la experiencia en este método de trabajo es de agrado, que ayuda a las actividades y funciones y que la adaptación con el teletrabajo es positiva.

El impacto del teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana es significativo.

Igualmente, el objetivo general que expresa el análisis de ambas variables, según el presente estudio de las cinco dimensiones establecidas solo tres de ellas presenta relación entre las variables teletrabajo y satisfacción. Por lo cual, difiere del análisis de Arteaga (2021) donde si impacta la dimensión de Estructuración del entorno, esta discrepancia puede existir debido a la muestra y metodología utilizada.

Con los resultados de la investigación, se comprobó en cuanto a la hipótesis general que el teletrabajo y la satisfacción tienen correlación directa y significativa defendida con el coeficiente de Spearman de 0,54 con un nivel de significancia de 0,002. Asimismo, se cumple en la mayoría de las dimensiones evaluadas con un alto porcentaje, ya que gran cantidad de trabajadores respondieron que están totalmente de acuerdo con las afirmaciones propuestas. Sin embargo, se encontró que las dimensiones de Establecimiento de Metas y Estructuración del Entorno tienen limitaciones. Al igual que Baca et al. (2021), concluyó que el teletrabajo influye significativamente en la satisfacción de los colaboradores y entre ambas variables existe una relación con un coeficiente de 0,963. Además, el estudio desarrollado por Cubra (2021) también afirmó que existe una relación significativa con 0,714 (Rho de Spearman). Con ello, se determina que la hipótesis general es verdadera y coincide con los resultados obtenidos anteriormente por los autores mencionados.

En relación con los objetivos específicos 1,2 y 3, el análisis de los resultados indica que las dimensiones que caracterizan el teletrabajo son las planteadas en distintas medidas. Sin embargo, la implementación de la tecnología es la única donde se encuentra una correlación con un coeficiente de Spearman de 0,212 ya que establece que los trabajadores consideran que es muy importante las herramientas tecnológicas para poder desarrollarse, mejorar su productividad y cumplir con sus actividades laborales.

Además, la hipótesis específica expresa que la estructuración del entorno influye de manera significativa en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca de Lima Metropolitana. En la presente investigación no existe tal correlación, por lo que difiere de Karácsony (2021) donde con un coeficiente de Spearman 0.24 que indica si tener una relación entre los elementos analizados.

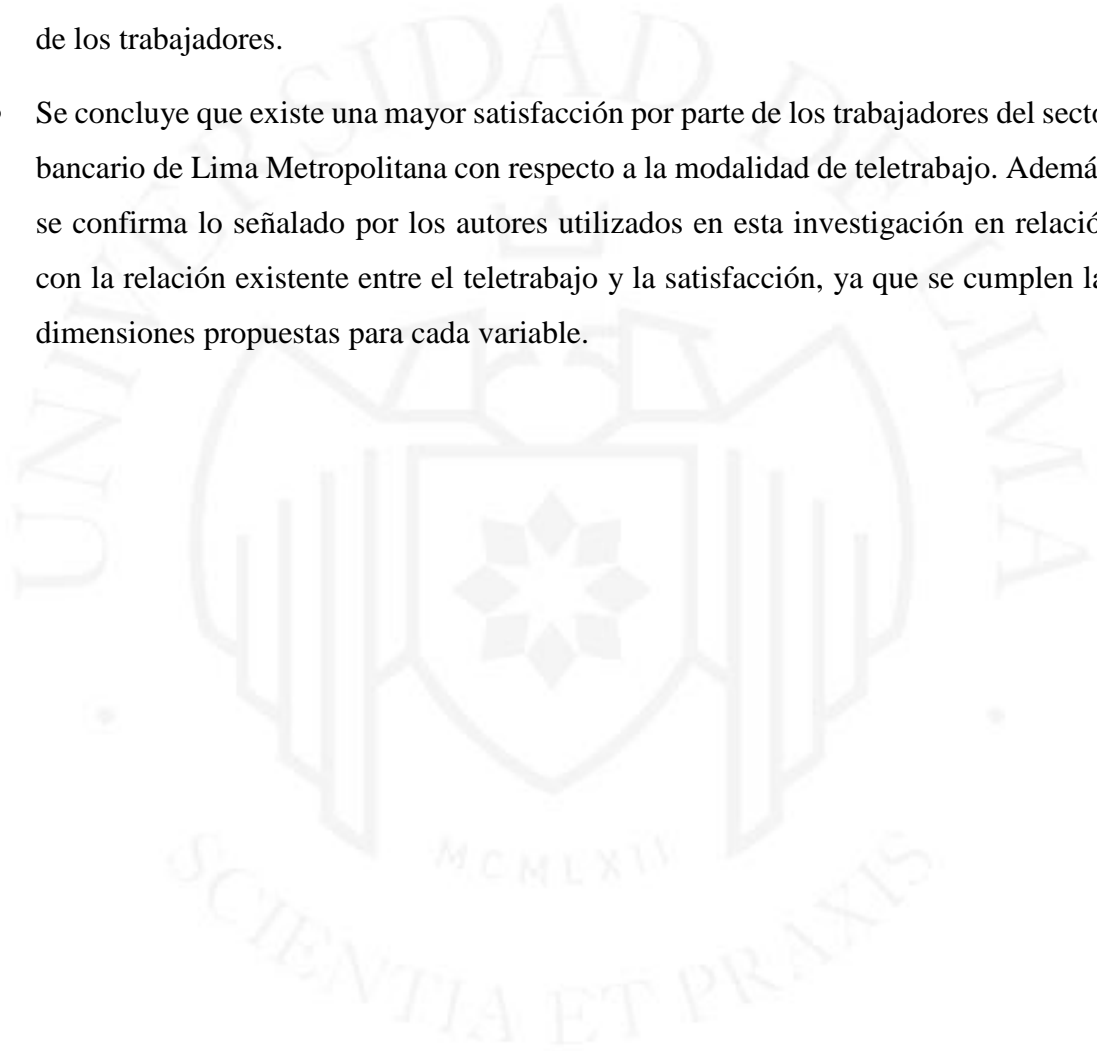
Por otro lado, para en cuanto a los objetivos específicos 4 y 5, queda demostrado que las dimensiones que caracterizan la satisfacción son la experiencia y expectativas de colaborador con un coeficiente de 0,83 y 0,78 respectivamente. Con estos resultados expuestos se demostró lo planteado por Bellido (2021), donde sus conclusiones indican que la experiencia en el teletrabajo según el coeficiente de Spearman tiene un efecto positivo y que este tiene una correlación directa de 0,63. También, Barreto (2021) en su estudio llegó a la conclusión con un coeficiente de Spearman de 0,21, el más alto en su estudio, que existe relación alta. Incluso León (2022) determine que es importante considerar la dimensión de experiencia para que exista un nivel de satisfacción de los colaboradores dentro de las empresas.

CONCLUSIONES

- El impacto del teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores del sector bancario en Lima Metropolitana es significativo. Esto se evidencia en los resultados obtenidos de las encuestas realizadas, donde los trabajadores consideran fundamental para su satisfacción una experiencia que facilite y respalde sus actividades laborales, lo que a su vez influye en su rendimiento. En cuanto a la satisfacción, es crucial considerar las variables analizadas, destacándose la experiencia y las expectativas. Cuanto mayor sea el impacto de estas variables en los trabajadores y más eficientes y efectivas sean, mejor será su productividad dentro de la empresa.
- Según el objetivo general planteado, se concluye que la evaluación del teletrabajo ha mostrado un alto nivel de satisfacción entre los colaboradores del sector bancario. Considerando las dimensiones planteadas, se puede afirmar que la implementación del trabajo en línea en las empresas es un excelente medio para el desarrollo laboral en el Perú.
- Al realizar el análisis de los resultados, se concluye que, de las cinco dimensiones planteadas para el teletrabajo y la satisfacción, tres de ellas tienen una relación directa con las variables en estudio. Sin embargo, no se encontró correlación entre la dimensión de establecimiento de metas y estructuración del entorno, ni con el teletrabajo ni con la variable de satisfacción. Esto se debe a que se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula, ya que el valor p no fue menor a 0,05.
- Además, se pudo concluir que, en relación con la dimensión de implementación de la tecnología, al obtener un alto porcentaje de respuestas que reflejan la satisfacción de los trabajadores. Es evidente que el trabajo debe evolucionar con la tecnología y explorar nuevos métodos para llegar a los diferentes colaboradores, proporcionándoles una experiencia agradable y oportunidades para seguir siendo efectivos a pesar de la distancia, que ya no representa una limitación. Debido a la coyuntura que impactó desde el año 2020, las empresas han sabido adaptarse a este nuevo entorno del teletrabajo, y sus colaboradores se encuentran satisfechos. Por lo

tanto, podemos afirmar que existe una relación entre las variables de estudio y la implementación de tecnología.

- Dentro de las dimensiones de la satisfacción, la experiencia y las expectativas del trabajador son relevantes. La experiencia mostró tener una correlación positiva más sólida en comparación con las otras dimensiones estudiadas. Además, se logró determinar que ambas dimensiones de la variable satisfacción presentan una correlación positiva, lo que significa que contribuyen al aumento de la satisfacción de los trabajadores.
- Se concluye que existe una mayor satisfacción por parte de los trabajadores del sector bancario de Lima Metropolitana con respecto a la modalidad de teletrabajo. Además, se confirma lo señalado por los autores utilizados en esta investigación en relación con la relación existente entre el teletrabajo y la satisfacción, ya que se cumplen las dimensiones propuestas para cada variable.



RECOMENDACIONES

- Se recomienda fomentar una cultura organizacional que promueva el desarrollo y la mejora continua con participación y empoderamiento de los trabajadores en la toma de decisiones. Promover la colaboración, la comunicación abierta y el intercambio de ideas entre los trabajadores y la alta dirección podría contribuir a un mayor compromiso y desempeño laboral. Para ello, es necesario brindar a los trabajadores las herramientas, los recursos y las oportunidades necesarias para que puedan alcanzar y superar sus metas de rendimiento. Además, es fundamental reconocer y recompensar los esfuerzos de los trabajadores que se proponen mejorar su desempeño.
- Además, evaluar continuamente la experiencia del teletrabajo en el sector bancario y tomar medidas para mejorarla. Si bien la mayoría de los trabajadores encuentran el teletrabajo agradable, es crucial abordar las preocupaciones y desafíos planteados por aquellos que expresan desacuerdo o neutralidad. Esto implica brindar el apoyo necesario, establecer canales de comunicación efectivos, promover el bienestar y la conexión entre los empleados, y adaptar las políticas y prácticas de trabajo remoto para garantizar una experiencia satisfactoria para todos.
- Se recomienda enfocar los esfuerzos en fortalecer aspectos como la comunicación, autonomía y balance trabajo-vida, los cuales se han identificado como cruciales para la satisfacción en el teletrabajo. Además, se sugiere realizar investigaciones adicionales para comprender mejor por qué estas dimensiones no se correlacionan con la satisfacción laboral en el contexto del teletrabajo, lo que podría permitir desarrollar estrategias más efectivas y adaptadas a las necesidades individuales de los teletrabajadores.
- Así también, es importante evaluar y mejorar continuamente el software utilizado en el sector bancario para garantizar que satisfaga las necesidades de las áreas de trabajo. Es fundamental tener en cuenta las opiniones y sugerencias de los

trabajadores para identificar posibles mejoras, proporcionar capacitación adecuada y garantizar una implementación efectiva.

- Es fundamental implementar medidas que promuevan la concentración, la privacidad y la comodidad de los empleados, así como establecer políticas y prácticas que ayuden a minimizar las distracciones y maximizar la productividad. Como brindar a los trabajadores del sector bancario herramientas tecnológicas eficaces y adecuadas para la organización de su trabajo. Además, es esencial proporcionar capacitación y apoyo continuos para garantizar que los trabajadores puedan utilizar plenamente estas herramientas y aprovechar sus beneficios en términos de productividad, eficiencia y gestión del tiempo.
- Se recomienda que las empresas tomen cuenta y con mayor importancia el trabajo en línea como una alternativa dentro de sus áreas en la que los trabajadores tengan la opción de llevar este método de trabajo. Además, podrían optar por un método híbrido donde esto generaría un beneficio en los trabajadores al poder acceder desde cualquier lugar en el que se encuentren, siempre y cuando estén conectados a una red que les brinde internet.

REFERENCIAS

- Allen, T., Golden, T., & Shockley, K. (2015). *How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings*. doi:<https://doi.org/10.1177/1529100615593273>
- Alves, Helena, Raposo, Mário. (2009). *Proquest*. doi: <https://doi.org/10.1007/s11628-008-0055-1>
- Anderson, C. (1984). *Job Design: Employee Satisfaction and Performance in Retail Stores*. *Journal of Small Business Management*. Obtenido de <https://www.semanticscholar.org/paper/Job-Design%3A-Employee-Satisfaction-and-Performance-Anderson/a563a47a8929d396820f71a7d72ce97f0543e746>
- Angel, C. C. (2021). *Impacto del teletrabajo en la productividad y en la satisfacción laboral de los trabajadores*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/4874>
- Angel, C. C. (2022). *Teletrabajo y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Peruana Los Andes*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/4874>
- Arteaga Torrejon, M. L. (2021). *satisfacción laboral y condiciones del trabajo remoto en un contexto de emergencia sanitaria nacional: estudio descriptivo - exploratorio en la banca múltiple de Lima Metropolitana*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/20708>
- Baca Palomino, S. L., & Cebberos Salazar, A. L. (2021). *Relación del teletrabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Consultoras de tecnología en contexto COVID-19*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/658672/Baca_PS.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Barreto Cruz, E. F. (2021). *Teletrabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional sede Piura 2021*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67615/Barreto_CEF-SD.pdf?sequence=1
- Baruch, Y. (2002). *Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers*. doi:<https://doi.org/10.1111/1468-005X.00063>
- Bellido, R. S., Morales, P. B., & Gamarra, M. E. (2021). *Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa*. doi:<https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.425>
- Brunelle, E., & Fortin, J.-A. (2021). *Distance Makes the Heart Grow Fonder: An Examination of Teleworkers' and Office Workers' Job Satisfaction Through the Lens of Self-Determination Theory*. doi:<https://doi.org/10.1177/2158244020985516>
- Cardela, S., Castillo, Y., Corvalán, M., & Diaz Demanuelli, S. M. (2021). *Satisfacción laboral y teletrabajo informal*. Obtenido de Universidad Nacional de Cuyo: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/17894/cardela-fce.pdf
- CEPAL, C. E. (2020). Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación. 24.
- Cernas-Ortiz, D. A., & Wai-Kwan, L. (2021). *Social connectedness and job satisfaction in Mexican teleworkers during the pandemic*. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4322>
- Cívicos, & Hernández. (2007). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Davidescu, A., Apostu, S., Strat, V. I., & Zgură, I. a. (2021). *THE IMPACT OF TELEWORKING ON THE ROMANIANS EMPLOYEES JOB SATISFACTION. AN EMPIRICAL EVIDENCE BASED ON MULTIPLE CORRESPONDENCE ANALYSIS (MCA) AND LOGISTIC REGRESSION*. doi:DOI: 10.24818/EA/2021/58/637

- De la Cámara, C. (2008). *El teletrabajo, un indicador de cambio en el mercado de trabajo*. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/CRLA0000220227A>
- Empleo, M. d. (2020). *Informe trimestral del mercado laboral*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1795315/Reporte%20de%20empleo%201T%202021.pdf?v=1618078052>
- Faisal, M. (2022). *settingsOrder Article Reprints*. doi:<https://doi.org/10.3390/su14159301>
- Fischhoff, & Lichtenstein, S. y. (1993). Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Fonner, K. L. (2010). *Why teleworkers are more satisfied with their jobs than are office-based workers: When less contact is beneficial*. Journal of Applied Communication Research. doi:<https://doi.org/10.1080/00909882.2010.513998>
- Fonner, K., & Roloff, M. (2010). *Why Teleworkers are More Satisfied with Their Jobs than are Office-Based Workers: When Less Contact is Beneficial*. doi:<https://doi.org/10.1080/00909882.2010.513998>
- Gajendran, R. S. (2007). *The good, the bad, and the unknown about*. Journal of Applied Psychology,. doi:DOI: 10.24818/EA/2021/58/620
- Garrett, R. K. (2007). *Which telework? Defining and testing a taxonomy of technology-mediated work at a distance*. Social Science Computer Review. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0894439306293819>
- Golden, T. a. (2010). *The impact of extent of telecommuting on job satisfaction:Resolving inconsistent findings*. Journal of Management,.
- Guayacán Rabelo, I. N., Jiménez, A. L., & Contreras-Pacheco, O. E. (2022). *Satisfacción laboral en el contexto del teletrabajo forzoso: un estudio empírico en el*. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.163.4994>
- Gutierrez-Diez, M. d., Sapien Aguilar, A. L., & Pinon Howlet, L. C. (2018). *Telework as a Labor Satisfaction Strategy. Findings in Emerging Economies*. doi:<http://dx.doi.org/10.19044/esj.2018.v14n22p1>

- Haertela, G., Walberg, H., & Haertela, E. (1981). *British Educational Research Journal*.
Obtenido de
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=3&sid=84c13358-81cb-4b0f-9b01-feec8df045db%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=19726002&db=eue>
- Harter, J. K., & Schmidt, F. L. (2002). *Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis*.
doi:<https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>
- Hernández Sampieri. (2020). *Proquest*. Obtenido de
<https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.622>
- Hernández Sampieri, R. C. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de
https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Johnson, R. D. (2009). *Journal of Managerial Psychology*,. Obtenido de
<https://doi.org/10.1108/02683940910974125>
- Karácsony, P. (2021). *Impact of teleworking on job satisfaction among Slovakian employees in the era of COVID-19*.
doi:[http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19\(3\).2021.01](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.01)
- Konradt, U., & Schmook, R. &. (2000). *Impacts of telework on individuals, organizations and families: A critical review*. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*.
- Kotler, P. (2012). *Dirección de Marketing*. México: Pearson. Obtenido de
<http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- Kuo, Y. C., & Walker, A. E. (2013). *The International Review of Research in Open and Distributed*. Obtenido de
http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/docview/1787063088?accountid=45277

- Kurland, N., & Bailey, D. (s.f.). *Telework: The Advantages and Challenges of Working here, there, anywhere and anytime*. Organizational Dynamics. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/349311074_Teletrabajo_y_teorias_organizacionales_analisis_empirico_de_su_viabilidad_y_difusion_potencial/citations
- León Peralta Aleydis Citlalli, G. H. (2022). *Teletrabajo en el ámbito organizacional y su impacto en la satisfacción laboral*. Obtenido de <https://www.revistacneip.org/index.php/cneip/article/view/226/143>
- Lepkowski. (2008). Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Li, K. (Abril de 2019). *Ebsco*. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=26&sid=0792056a-6de7-4651-a2d0-48b62cd56497%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=134298833&db=iih>
- Liaw, S.-S. (2007). *Scopus*. doi:doi:10.1016/j.compedu.2006.01.001
- Liu. (2008). Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Magnier-Watanabe, R., Benton, C., Orsini, P., Uchida, T., & Magnier-Watanabe, K. (2022). *COVID-19 and mandatory teleworking from home in Japan: taking stock to improve satisfaction and job performance*. doi:<https://doi.org/10.1108/IJOA-08-2021-2907>
- Magnier-Watanabe, R., Benton, C., Orsini, P., Uchida, T., & Magnier-Watanabe, K. (2022). *COVID-19 and mandatory teleworking from home in Japan: taking stock to improve satisfaction and job performance*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJOA-08-2021-2907/full/html>

- Marshall, J., & Wilson, M. (2013). *The Journal of Applied Instructional Design*.
Obtenido de
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=f0a43069-1554-4c73-a8ba-598f2254072d%40pdc-v-sessmgr05>
- Martín-Rodriguez, O. (2015). *Ebsco*. Obtenido de
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=10&sid=0792056a-6de7-4651-a2d0-48b62cd56497%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=eue&AN=101869267>
- Mihalca, L. I., & T. and Brendea, G. (2021). *Teleworking During the COVID-19 Pandemic: Determining Factors of Perceived Work Productivity, Job Performance, and Satisfaction*. doi:DOI: 10.24818/EA/2021/58/620
- Moral Cámara, A. (2021). *El impacto del teletrabajo sobre la satisfacción laboral de los trabajadores durante la pandemia por covid-19*. Obtenido de
<https://openaccess.uoc.edu/handle/10609/137407>
- Morganson, V. J., Major, D. A., Oborn, K. L., & Verive, J. M. (2010). *The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work*. *Journal of Applied Psychology*. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0021-9010.91.6.1321>
- MTPE, M. d. (2020). *Informe trimestral del mercado laboral*. Lima. Obtenido de
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1795315/Reporte%20de%20empleo%20T%202021.pdf?v=1618078052>
- MTPE, M. d. (Setiembre de 2021). La evolución y el futuro del trabajo a distancia en el Perú. *Moneda Laboral*, 6. Obtenido de
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-187/moneda-187-07.pdf>
- Muttaqin, G. F., Taqi, M., & Arifin, B. (2020). *Job Performance during COVID-19 Pandemic: a study on indonesian startup companies*. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*. doi:<https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no12.1027>

- Niglas. (2010). *Mc Graw Hill Education*. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Obregon Cabrejos, J. C. (2022). *Teletrabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de un centro de atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78407>
- OIT, O. I. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de la COVID - 19*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Oliver, R. (1997). *Proquest*. Obtenido de Satisfaction—a behavioral perspective on the consumer. McGraw-Hill/Irwin, New York: http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/docview/227799779?accountid=45277
- Ostroff, C. (1992). *The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis*. doi:<https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.77.6.963>
- Pagés Dasunción, D. (2020). *Percepción de la Satisfacción Laboral en el Teletrabajo en profesionales Web Search Evaluator*. Obtenido de <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/121487/6/dpd680TFM0620memoria.pdf>
- Peter, K. (2021). *Impact of teleworking on job satisfaction among Slovakian employees in the era of COVID-19*. BUSINESS PERSPECTIVES. doi:[http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19\(3\).2021.01](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.01)
- Puška, A. &. (2016). *Quality enhancement through determining the gap between the expectations and perceptions of students: Empirica College Case Study*. Obtenido de <http://dx.doi.org.ezproxy.ulima.edu.pe/10.7251/ZREFIS1612023P>
- Quarstein, V. A., & McAfee, R. &. (1992). *The situational occurrences theory of job satisfaction*. Human Relations. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16601>

- Quino Omonte, K. K., & Ortiz Talavera, J. R. (2022). *Relación entre bienestar laboral y satisfacción laboral en empresas de seguros que usan teletrabajo en Lima Metropolitana el año 2021*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/658743>
- Rafferty, A. E. (2009). *Job Satisfaction in Organizational Research*. Obtenido de <https://research-repository.uwa.edu.au/en/publications/job-satisfaction-in-organizational-research>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional (Decimotercera edición)*. Pearson Education. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- S.M., R. G. (2022). *Satisfacción laboral en teletrabajadores de la Agencia de Promoción Económica Con Quito*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/28091>
- Santillan, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 65-76. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746439>
- Sciences, T. S. (2009). Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Soto Gutiérrez, V. A. (2020). *El teletrabajo y el nivel de satisfacción de los trabajadores en los Juzgados Laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7512/Soto%20Guti%C3%A9rrez%20Victor%20Alberto.pdf?>
- Taylor, K. y. (1998). *Proquest*. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Tucker. (2004). Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Ubieto, G. (2020). El teletrabajo una "nueva normalidad" para unos pocos. Obtenido de <https://www.elperiodico.com/es/economia/20200502/el-teletrabajo-una-nueva-normalidad-para-unos-pocos-7947524>

Vadillo, M. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Esic Editoria. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=qEMVAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Liderazgo+y+motivaci%C3%B3n+de+equipos+de+trabajo+By+Mar%C3%ADa+Teresa+Palomo+Vadillo&ots=b9XCbkKsaS&sig=F4ZY8LkS5adt9diAsI_K4peT9fg&redir_esc=y#v=onepage&q=Liderazgo%20y%20moti

Varas Constanzo, I. (2019). *Apoyo Organizacional Percibido y Satisfacción Laboral en Teletrabajadores*. Universidad de Barcelona. Obtenido de <http://hdl.handle.net/2445/145639>

Wentworth, S. y. (2000). Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf



ANEXOS

Anexo 1: Preguntas Filtro

Pregunta	Opciones de respuesta
1. ¿En los últimos 4 años ha trabajado o trabaja en una empresa del sector Banca?	a) Si b) No (Fin de la encuesta)
1. ¿Su método de laborar fue/es teletrabajo? (o si en algún periodo fue mixto, o solo virtual)	a) Si b) No (Fin de la encuesta)
3. ¿Qué año/s ha trabajado de manera virtual?	a) 2020 b) 2021 b) 2022 c) 2023
4. ¿Cuál es el área laboral a la que pertenece?	a) Contabilidad y/o Finanzas b) Recursos Humanos d) Marketing e) Comercial f) Otro
5. ¿Qué edad tiene?	a) De 20 a 24 años b) De 25 a 29 años c) De 30 a 34 años

Anexo 2: Preguntas Dato

Pregunta	Opciones de respuesta
1. Indique género	a) Masculino b) Femenino
2. ¿Cuánto tiempo de experiencia tiene trabajando?	a) 0 – 1 año b) 2 – 3 años c) 4 – 5 años d) 6 – 7 años e) 8 – a más

Anexo 3: Preguntas en Escala de Likert

ESTABLECIMIENTO DE METAS					
Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Determino metas, soluciones y métodos de impacto, antes de comenzar mi trabajo.					
Me propongo mejorar mi rendimiento y desempeño cada trimestre.					

ESTRUCTURACIÓN DEL ENTORNO					
Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Realizo trabajo en un ambiente adecuado y sin distracciones.					
Utilizo alguna herramienta tecnológica que brinde la empresa, para organizarme.					

IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El software (programas, sistemas operativos, navegadores) de la empresa tiene todo lo necesario para realizar las actividades requeridas.					
Aprovecho y utilizo los implementos/programas que me brinda la empresa.					

EXPERIENCIA

Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El teletrabajo es una experiencia agradable en las empresas del sector banca.					
El trabajo virtual respondió positivamente a las necesidades de mi área.					

EXPECTATIVAS DEL COLABORADOR

Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El teletrabajo facilitó desarrollar mis actividades.					
Me siento a gusto con la adaptación del trabajo virtual de la compañía.					

Anexo 4: Matriz De Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Metodología
PG: ¿Cuál es el impacto del teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores de las compañías del sector Banca en Lima Metropolitana?	OG: Analizar el impacto del teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores de las compañías del sector Banca en Lima Metropolitana.	HG: El impacto del teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores de las compañías del sector Banca en Lima Metropolitana es significativo.	Teletrabajo	Teletrabajo: Establecimiento de metas Estructuración del entorno	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Alcance: Correlacional Diseño: No experimental Horizonte: Transversal Método de Procesamiento: SPSS y Excel Método Estadístico: Correlacional de Spearman
PE1: ¿De qué manera el Establecimiento de Metas influye en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana?	OE1: Determinar el impacto del Establecimiento de Metas en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana.	HE1: El Establecimiento de Metas tiene un impacto estadísticamente significativo en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana.	y	Implementación de Tecnología	
PE2: ¿Cómo afecta la Estructuración del Entorno a la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana?	OE2: Identificar el impacto de la Estructuración del Entorno en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana.	HE2: La Estructuración del Entorno influye de manera significativa la satisfacción de los empleados del sector Banca en Lima Metropolitana.	Satisfacción	Satisfacción: Experiencia Expectativas	
PE3: ¿Cuál es el impacto de la Implementación de la Tecnología en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana?	OE3: Precisar el impacto de la Implementación de la Tecnología en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana.	HE3: La Implementación de la Tecnología tiene un efecto notable en la satisfacción de los empleados del sector Banca en Lima Metropolitana.			
PE4: ¿Cómo influye la Experiencia del trabajador en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana?	OE4: Confirmar el impacto de la Experiencia del trabajador en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana.	HE4: La Experiencia del trabajador impacta significativamente en su satisfacción en el sector Banca en Lima Metropolitana.			
PE5: ¿De qué manera las Expectativas del trabajador impactan en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana?	OE5: Determinar el impacto de la Expectativa del trabajador en la satisfacción de los trabajadores del sector Banca en Lima Metropolitana.	HE5: Las Expectativas del trabajador tienen una influencia significativa en su satisfacción en el sector Banca en Lima Metropolitana.			

Anexo 5: Acta De Validación



UNIVERSIDAD DE LIMA
Carrera de Administración

Me es grato saludarlo cordialmente e informarle que ha sido designado como Experto Validador por su reconocida trayectoria profesional para revisar el contenido del Instrumento de Investigación.

Para los efectos de la revisión se adjunta:

- a) Matriz de operacionalización de variables
- b) Instrumento de Investigación

Título del Proyecto de Investigación:

IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LAS COMPAÑÍAS DEL SECTOR BANCA DE LIMA METROPOLITANA

El proyecto tiene un enfoque: (a) Cualitativo (b) Cuantitativo

- (a) Cuantitativo

Alumno(s) autor(es) de la Tesis:

- Ana Claudia Espinoza Puerta

Asesor(a) de la Tesis:

Dr(a). José Juan Martos Gómez

Gracias por su colaboración.



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Datos del Experto Calificado

Nombres y Apellidos:

Juan Carlos Migone Bruiget

Sexo: F (.....) M (...X...) Profesión: Psicólogo

EspecialidadOrganizacional y Clínica Años de Experiencia .30

Centro de trabajo: Universidad de Lima

Cargo que desempeña: Docente

I. Criterios de validación del instrumento

CRITERIO	CONCEPTUALIZACION	EXCELENTE	BUENO	MEJORABLE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.		X	
COHERENCIA	Alineamiento de las preguntas / afirmaciones con las variables, dimensiones e indicadores.	X		
SUFICIENCIA	Comprende las preguntas / afirmaciones en cantidad y calidad para conocer los elementos de las variables, identificar la relación entre ellas y establecer la importancia de dicha relación.	X		
RELEVANCIA	Las preguntas / afirmaciones son esenciales e importantes, por lo que debe ser incluido	X		

II. Comentarios adicionales

Las preguntas me parecen muy ligadas a la investigación que va realizar la alumna. Los ítems están bien redactados y son suficientemente claros.


Firma:

Fecha: 14 / 06 / 2023



UNIVERSIDAD DE LIMA
Carrera de Administración

Me es grato saludarlo cordialmente e informarle que ha sido designado como Experto Validador por su reconocida trayectoria profesional para revisar el contenido del Instrumento de Investigación.

Para los efectos de la revisión se adjunta:

- c) Matriz de operacionalización de variables
- d) Instrumento de Investigación

Título del Proyecto de Investigación:

**...IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA SATISFACCIÓN DE
TRABAJADORES DE LAS COMPAÑÍAS DEL SECTOR BANCA DE LIMA
METROPOLITANA**

El proyecto tiene un enfoque: (a) Cualitativo (b) Cuantitativo

(b) Cuantitativo

Alumno(s) autor(es) de la Tesis:

Ana Claudia Espinoza Puerta

Asesor(a) de la Tesis:

Dr(a). José Juan Martos Gómez

Gracias por su colaboración.



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Datos del Experto Calificado

Nombres y Apellidos:

... José Fernando Crousillat Guerrero

Sexo: F (.....) M (X) Profesión.....Administrador...

Especialidad Comercial Años de Experiencia .. 20

Centro de trabajo ... Universidad de Lima

Cargo que desempeña: Docente

I. Criterios de validación del instrumento

CRITERIO	CONCEPTUALIZACION	EXCELENTE	BUENO	MEJORABLE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.		XXX	
COHERENCIA	Alineamiento de las preguntas / afirmaciones con las variables, dimensiones e indicadores.		XXX	
SUFICIENCIA	Comprende las preguntas / afirmaciones en cantidad y calidad para conocer los elementos de las variables, identificar la relación entre ellas y establecer la importancia de dicha relación.		XXX	
RELEVANCIA	Las preguntas / afirmaciones son esenciales e importantes, por lo que debe ser incluido		XXX	

II. Comentarios adicionales

.....
.....

Firma:

Fecha: 26/ 06 /2023

Anexo 6: Relación de Acta de Validación de expertos

Nº	Juez	Profesión	Cargo	Especialidad	Universidad
1	Juan Carlos Migone Bruiget	Psicólogo	Docente	Organizacional y Clínica	Universidad de Lima
2	José Fernando Crousillat Guerrero	Administrador	Docente	Comercial	Universidad de Lima

Ana Claudia Espinoza

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	openaccess.uoc.edu Fuente de Internet	1%
2	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad de Piura Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
9	academic-accelerator.com Fuente de Internet	

<1 %

10

www.icesi.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

11

pirhua.udep.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

12

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

13

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1 %

14

Submitted to Universidad Científica del Sur

Trabajo del estudiante

<1 %

15

repositorio.pucp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

16

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

<1 %

17

www.uctunexpo.autanabooks.com

Fuente de Internet

<1 %

18

biblioteca.uteg.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

19

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

20

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1 %

21	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Manuela Beltrán Trabajo del estudiante	<1 %
23	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
25	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Grupo IOE Trabajo del estudiante	<1 %
27	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid Trabajo del estudiante	<1 %
29	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	hemerotecadigital.uanl.mx Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %

32	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
33	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	documat.unirioja.es Fuente de Internet	<1 %
36	Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios Trabajo del estudiante	<1 %
37	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	Submitted to undac Trabajo del estudiante	<1 %
40	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
41	Submitted to Universidad Europea de Madrid Trabajo del estudiante	<1 %
42	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

43

ww1.docero.mx

Fuente de Internet

<1 %

44

"Premio por riesgo de corto plazo en el mercado de seguros de inflación chileno", Pontificia Universidad Catolica de Chile, 2021

Publicación

<1 %

45

Submitted to Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales

Trabajo del estudiante

<1 %

46

moam.info

Fuente de Internet

<1 %

47

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

48

www.voanoticias.com

Fuente de Internet

<1 %

49

Roberto Carlos Davila-Moran, Eucaris del Carmen Agüero-Corzo. "Liderazgo transformacional y clima organizacional en una empresa de tecnología en Lima durante el 2022", AiBi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería, 2023

Publicación

<1 %

50

go.gale.com

Fuente de Internet

<1 %

51

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

52

repositorio.ug.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

53

huggingface.co

Fuente de Internet

<1 %

54

portal.amelica.org

Fuente de Internet

<1 %

55

prevencionar.com

Fuente de Internet

<1 %

56

repositorio.utea.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

57

www.vidaapicola.com

Fuente de Internet

<1 %

58

Submitted to Universidad Privada San Juan
Bautista

Trabajo del estudiante

<1 %

59

core.ac.uk

Fuente de Internet

<1 %

60

eduscientia.com

Fuente de Internet

<1 %

61

es.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

62

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

63

repositorio.usil.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

64

Submitted to ueb

Trabajo del estudiante

<1 %

65

worldwidescience.org

Fuente de Internet

<1 %

66

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1 %

67

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

68

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

69

Submitted to Universidad Tecnológica
Centroamericana UNITEC

Trabajo del estudiante

<1 %

70

Submitted to unsaac

Trabajo del estudiante

<1 %

71

www.socwatch.org.uy

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo