



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN

“INFLUENCIA DEL USO DE ESCRITORIOS VIRTUALES Y LA
MEJORA DEL TRABAJO REMOTO DE LOS ASESORES DE
NEGOCIO EN LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO”

Tesis para optar el título profesional de:
Ingeniero de Sistemas de Información

Presentado por:
Jesús Eduardo Peñaranda Huerta (0000-0002-3469-8828)

Asesor:
Luis Enrique Acosta Medina (0000-0002-0477-0657)

Lima – Perú

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 24 de setiembre 2021

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	Luis Albero Torres Cabanillas
Miembro 1	Wilber Auccahuasi Aiquipa
Miembro 2	Regina de la Caridad Agramonte Rosell

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

"Influencia del uso de escritorios virtuales y la mejora del trabajo remoto de los asesores de negocio en la entidad financiera MiBanco"

Presentado por el(la) bachiller.

Jesús Eduardo Peñaranda Huerta

Para optar el Título Profesional de

Ingeniero de Sistemas de Información y Gestión

Asesorado(a) por:

Luis Enrique Acosta Medina

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiantes de la carrera de **Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión** en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	Jesús Eduardo Peñaranda Huerta		
Nota (en letras):	Diecisiete		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



Luis Albero Torres Cabanillas
Presidente(a) del Jurado



Luis Enrique Acosta Medina
Asesor(a)



Wilber Auccahuasi Aiquipa
Miembro 1



Regina de la Caridad Agramonte Rosell
Miembro 2

Dedicatoria

A Carla, por su apoyo y soporte incondicional.

A todos los entusiastas de la tecnología, porque gracias a sus iniciativas se cambian los paradigmas que nos mantienen atados a las prácticas tradicionales.

Agradecimientos

A mi querida alma mater.

A mis profesores y compañeros de clases por su disposición a compartir el conocimiento.

A mis asesores de tesis, por darme el impulso necesario para lograr el objetivo.

Índice general

Índice general.....	1
Índice de tablas.....	3
Índice de figuras.....	4
Índice de Anexos.....	5
RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCION.....	33
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	35
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	35
1.2 Formulación del problema.....	39
1.2.1 Problema general.....	39
1.2.2 Problemas específicos.....	39
1.3 Justificación de la investigación.....	40
1.4 Limitaciones de la investigación.....	41
1.5 Viabilidad de la investigación.....	41
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	43
2.1 Antecedentes de la investigación.....	43
2.2 Bases teóricas.....	56
2.3 Objetivos de la investigación.....	69
2.3.1 Objetivo general.....	69
2.3.2 Objetivos específicos.....	70
2.4 Formulación de hipótesis.....	70
2.4.1 Hipótesis general.....	70
2.4.2 Hipótesis específicas.....	71
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO.....	72
3.1 Diseño de la investigación.....	72
3.2 Tipo.....	72
3.3 Enfoque.....	72
3.4 Población.....	73
3.5 Muestra.....	73
3.6 Operacionalización de variables.....	74

3.6.1	Escritorios virtuales	74
3.6.2	Trabajo remoto.....	74
3.7	Técnicas para la recolección de datos	75
3.7.1	Descripción de los instrumentos.....	75
3.7.2	Validez y confiabilidad de los instrumentos	75
3.8	Técnica para el procesamiento y análisis de datos	76
3.9	Aspectos éticos	77
CAPITULO IV: RESULTADOS.....		78
CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		83
5.1.	Discusión.....	83
5.2.	Conclusiones	85
5.3.	Recomendaciones.....	87
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		88
ANEXOS		91
Anexo 1: Matriz de consistencia		91
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....		93
Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación		94
Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos		96
Anexo 5: Evidencia del envío a revista científica: Ingeniería e Investigación UNAL.....		101

Índice de tablas

Tabla 1.....	78
Tabla 2.....	79
Tabla 3.....	80
Tabla 4.....	81
Tabla 5.....	82

Índice de figuras

Figura 1 78

Figura 2 79

Índice de Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia	92
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	93
Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación	94
Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos	96
Anexo 5: Evidencia del envío a revista científica: Ingeniería e Investigación UNAL	102

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar cómo el uso de escritorios virtuales influye en la mejora del trabajo remoto de los asesores de negocio. Se realizó una encuesta a 269 asesores de negocio para determinar el impacto del uso de escritorios virtuales como herramienta tecnológica para el trabajo remoto. Según los resultados, hay una clara influencia en el uso de los escritorios virtuales para lograr la eficiencia y cumplimiento de sus objetivos en la modalidad de trabajo remoto. Se concluye que la tecnología ha sido fundamental para evitar una caída drástica en la productividad de las organizaciones causada por la pandemia, que obligó a la mayoría de las empresas a implementar la modalidad de trabajo remoto en un tiempo muy corto, lo que supuso enfrentar uno de los retos más complejos bajo circunstancias nunca experimentadas.

Palabras clave: escritorios virtuales; trabajo remoto; covid-19

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of the use of virtual desktops in improving the remote work of business consultants. A survey was conducted of 269 business advisers to determine the impact of the use of virtual desktops as a technological tool for remote work. The results show a clear influence on the use of virtual desktops to achieve efficiency and fulfillment of its objectives in the remote work mode. It is concluded that technology has been essential to avoid a drastic drop in the productivity of organizations caused by the pandemic, which forced most companies to implement the remote work modality in a very short time, which meant facing the most complex challenges under never experienced circumstances.

keywords: virtual desktop; remote working; covid-19