



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Universidad
Andina
del Cusco**



TESIS:

“TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE GESTIÓN
HUMANA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. -
2021.”

Presentado por:

Bach. Aragón Valencia, Rosa Katuska

Para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Asesor:

Mgt. Rodríguez Palma, Antonio

CUSCO – PERÚ

2021



PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina Del Cusco.

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, pongo a su disposición el trabajo de investigación intitulado: “TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A.-2021.”, con el propósito de optar al título profesional de Administración.

Br. Aragón Valencia, Rosa Katuska



DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es dedicado a Dios y mi querida Madre Carmen Rosa Valencia Ochoa, quien desde el cielo cuidó y guió mis pasos para cumplir con uno de mis principales objetivos profesionales.

A mis queridos padres: Nancy Balvina Gutiérrez Salas y Miguel Ángel Aragón Gutiérrez, por ser el pilar fundamental en mi desarrollo personal y profesional; por su apoyo, comprensión, paciencia y sobre todo por el gran amor que me brindan día a día. Por creer en mí y confiar en las cosas que realizo; por cada consejo y por cada una de sus palabras de aliento que van guiando este largo camino de mi vida.

Por otra parte, dedico este trabajo de investigación también a mis queridos hermanos Rony, Arantxa, Nilzhia y mis queridos tíos Rosario, Marco, Patricia y Julio con quienes comparto alegrías, tristezas y amarguras; Siendo ellos ejemplo y motivación para alcanzar todos mis objetivos.

Finalmente, dedico este trabajo de investigación a toda mi familia, amigas y amigos quienes con sus palabras de aliento supieron apoyarme en el proceso de formación personal y profesional.

Atentamente

Rosa Katuska Aragón Valencia



ÍNDICE

CARATULA.....	i
PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
INDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	6
1.2.1. Problema general.....	6
1.2.2. Problemas específicos.....	6
1.3. Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1. Objetivo general.....	7
1.3.2. Objetivos específicos.....	7
1.4. Justificación.....	7
1.4.1. Relevancia social.....	8
1.4.2. Implicancias prácticas.....	8
1.4.3. Valor teórico.....	8
1.4.4. Utilidad metodológica.....	8
1.4.5. Viabilidad o factibilidad.....	9
1.5. Delimitación del estudio.....	9
1.5.1. Delimitación temporal.....	9
1.5.2. Delimitación espacial.....	9
1.5.3. Delimitación conceptual.....	9
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes de la investigación.....	9
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	9
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	11
2.1.3. Antecedentes locales:.....	13
2.2. Base legal.....	13
2.3. Bases teóricas.....	15
2.3.1. Definición del Teletrabajo:.....	15
2.3.2. El Teletrabajo: Una Estrategia de Motivación.....	18
2.4. Marco conceptual.....	25



2.4.1.	Adaptación.....	25
2.4.2.	Clima Laboral.....	25
2.4.3.	COVID 19	25
2.4.4.	Distanciamiento social.....	26
2.4.5.	Trabajo.....	26
2.4.6.	Teletrabajador.....	26
2.5.	Marco Institucional	26
2.5.1.	Reseña Histórica.....	26
2.5.2.	Misión.....	27
2.5.3.	Visión	27
2.5.4.	Principios.....	27
2.5.5.	Organigrama:.....	28
2.5.6.	Organigrama del àrea de Gestión Humana:.....	29
2.6.	Variable.....	29
2.6.1.	Variable	29
2.6.2.	Conceptualización de la variable.....	30
2.6.3.	Operacionalización de la variable.....	33
3.	CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	34
3.1.	Enfoque de la investigación.....	34
3.2.	Nivel o alcance de la investigación.....	34
3.3.	Diseño de la investigación	34
3.4.	Población y muestra.....	34
3.4.1.	Población	34
3.4.2.	Muestra.....	34
3.5.	Técnica e instrumento de recolección de datos.....	35
3.5.1.	Técnica.....	35
3.5.2.	Instrumento.....	35
3.6.	Procesamiento de datos.....	35
4.	CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	36
4.1.	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	36
4.1.1.	Presentación del instrumento.....	36
4.1.2.	Fiabilidad del instrumento aplicado	37
4.2.	Resultados de las dimensiones de la variable teletrabajo	38
4.2.1	Es realizado a distancia.....	38
4.2.2	Utiliza las TIC	42



4.2.3	Evaluación por Resultados	46
4.2.4	Flexibilidad Horaria.....	51
4.3.	Resultado de la variable teletrabajo	55
5.	CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	58
5.1.	Descripción de los hallazgos más importantes y significativos.....	58
5.2.	Limitaciones del estudio	58
5.3.	Comparación crítica con la literatura existente y antecedentes de investigación 58	
5.4.	Implicancias del estudio.....	61
	CONCLUSIONES.....	61
	RECOMENDACIONES	63
	ANEXOS	67
	Anexo 1: Matriz de consistencia.....	67
	Anexo 2: Matriz del instrumento para la recolección de datos.....	69
	Anexo 3: Procedimiento de la Baremación	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	36
Tabla 2	<i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i>	37
Tabla 3	<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	37
Tabla 4	<i>Indicadores de la dimensión es realizado a distancia</i>	38
Tabla 5	<i>Es realizado a distancia</i>	40
Tabla 6	<i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión es realizado a distancia</i>	41
Tabla 7	<i>Indicadores de la dimensión utilizando las TIC</i>	42
Tabla 8	<i>Utilizando las TIC</i>	44
Tabla 9	<i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión utilizando las TIC</i>	45
Tabla 10	<i>Indicadores de la dimensión evaluación por resultados</i>	47
Tabla 11	<i>Evaluación por resultados</i>	49
Tabla 12	<i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión evaluación por resultados</i>	50
Tabla 13	<i>Indicadores de la dimensión flexibilidad horaria</i>	51
Tabla 14	<i>Flexibilidad Horaria</i>	53
Tabla 15	<i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión flexibilidad horaria</i>	54



Tabla 16 *Teletrabajo* 55
Tabla 17 *Comparación promedio de las dimensiones de la variable teletrabajo* 56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Indicadores de la dimensión es realizado a distancia 39
Figura 2: Es realizado a distancia 40
Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión es realizado a distancia 41
Figura 4: Indicadores de la dimensión utilizando las TIC 43
Figura 5: Utilizando las TIC 45
Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión utilizando las TIC 46
Figura 7: Indicadores de la dimensión evaluación por resultados 47
Figura 8: Evaluación por resultados 49
Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión evaluación por resultados 50
Figura 10: Indicadores de la dimensión flexibilidad horaria 52
Figura 11: Flexibilidad Horaria 54
Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión flexibilidad horaria 55
Figura 13: Teletrabajo 56
Figura 14: Comparación promedio de las dimensiones de la variable teletrabajo 57



RESUMEN

La presente investigación intitulada “TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A.-2021”, tuvo como objetivo general describir el teletrabajo de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. 2021. Por su naturaleza tiene un enfoque cuantitativo, ya que se va realizar un análisis estadístico descriptivo a través de la recolección de datos. El alcance es descriptivo, porque se ha descrito la variable Teletrabajo, como también sus respectivas dimensiones tomando en cuenta un modelo teórico. El diseño de la investigación es no experimental, porque se aplicaron encuestas y el cual se llevó a cabo en un único momento. La población para esta investigación fueron los 40 colaboradores a nivel nacional pertenecientes al área de Gestión Humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., la técnica de investigación fue la encuesta y el instrumento el cuestionario para el cual se utilizó la escala de Likert; con la metodología antes descrita, se llegó a la conclusión de que el teletrabajo es bueno con un 60% aceptación en los colaboradores del área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021.

Palabras Clave: Teletrabajo, TIC.



ABSTRACT

The present investigation entitled "TELEWORKING OF EMPLOYEES IN THE HUMAN MANAGEMENT AREA OF THE CUSCO SA-2021 MUNICIPAL SAVINGS AND CREDIT FUND", had the general objective of Describing the teleworking of collaborators in the area of human management of the Caja Municipal de Savings and Credit Cusco SA 2021. By its nature it has a quantitative approach, since a descriptive statistical analysis will be carried out through data collection. The scope is descriptive, because the Telework variable has been described, as well as its respective dimensions, taking into account a theoretical model. The research design is non-experimental, because surveys were applied and it was carried out in a single moment. The population for this research were the 40 collaborators nationwide belonging to the Human Management area of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., the research technique was the survey and the instrument the questionnaire for which the Likert scale was used; With the methodology described above, it was concluded that - Teleworking is good with 60% acceptance in the employees of the human management area of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021.

Key Words: Telework, ICT.

"TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A.-2021."

por Rosa Katuska Aragón Valencia,

Fecha de entrega: 10-dic-2021 09:13a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1726562471

Nombre del archivo: LA_CAJA_MUNICIPAL_DE_AHORRO_Y_CR_DITO_CUSCO_S.A.-2021._2_1.docx (1.1M)

Total de palabras: 19174

Total de caracteres: 102211

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS

Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Universidad
Andina
del Cusco**



TESIS:

**“TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE GESTIÓN
HUMANA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A.-
2021.”**

Presentado por:

Bach. ARAGÓN VALENCIA, Rosa
Katuska

Para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Asesor:

Mgt. RODRIGUEZ PALMA, Antonio

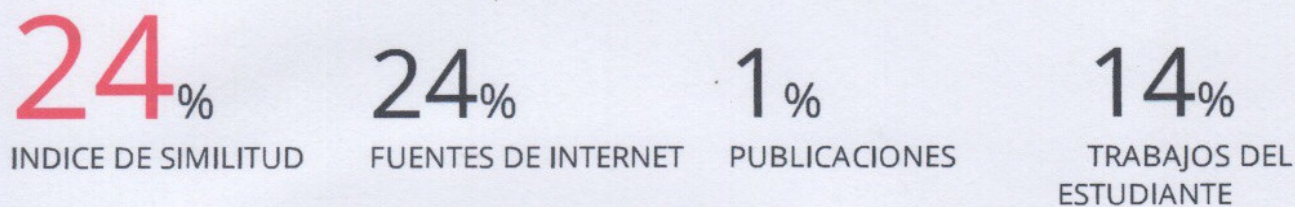
CUSCO - PERÚ

2021

1

"TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A.-2021."

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	dspace.uazuay.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%
8	repository.unimilitar.edu.co Fuente de Internet	1%



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El “trabajo” como necesidad humana tiene una estrecha interacción con la calidad de vida del ser humano, factores como el tiempo, el “estrés” y las condiciones laborales inciden de forma directa en las emociones del hombre y en el ámbito en el que este se desarrolla. Partiendo desde mis vivencias o experiencias un trabajador promedio, comparte más tiempo con sus compañeros que con su familia, gasta más de lo que recibe, frecuentemente se siente cansado, menospreciado y aburrido, a menudo se ve expuesto a situaciones tienen la posibilidad de alterar sus relaciones interpersonales y su salud, es por eso que la sociedad debería adoptar alternativas que le permitan satisfacer sus necesidades y anhelos reales con el fin aumentar los índices de productividad empresarial y buscar mejorar la calidad de vida de las personas.

El teletrabajo es una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC) y por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del teletrabajador, denominado “teletrabajador”, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores (Ley N°30036, 2013, artículo 1.).

En el año 2020 hemos visto cambios sin precedentes en la economía mundial y en el mundo del trabajo. El 11 de marzo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) calificó el nuevo brote de coronavirus como una pandemia e instó a los gobiernos de todo el mundo a enfrentar este problema con seriedad y a prepararse para la primera ola de la emergencia de salud pública con varias medidas drásticas, una de las cuales fue el confinamiento en muchos países (OMS, 2020a). A medida que entraron en vigor las medidas de confinamiento o la obligación de quedarse en casa, una gran parte de la fuerza laboral debió quedarse en casa y trabajar a distancia, siempre y cuando sus funciones lo permitiesen. Tanto las organizaciones que ya estaban



familiarizadas con el teletrabajo como las que no enviaron a sus empleados a casa y crearon las condiciones para el experimento de teletrabajo masivo más extenso de la historia. (trabajo, 2020)

Tras un parón económico simultáneo en la mayoría de países del planeta, las economías de todo el mundo se preparan para retomar la actividad laboral en una nueva era pos-COVID-19. Según el informe mensual de monitoreo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la crisis de COVID-19 está afectando de alguna manera (en abril de 2020) a unos 3.300 millones de trabajadores en todo el mundo.

En una encuesta del Instituto Tecnológico de Massachussets (MIT) realizada en abril a trabajadores estadounidenses, el 34% respondieron que estaban trabajando en remoto a consecuencia de la crisis y aproximadamente el 15% confirmó que ya lo había hecho antes de la pandemia. Por tanto, cerca del 50% de la fuerza laboral estadounidense podría estar ya trabajando desde casa.

Según la organización Global Workplace Analytics (GWA por sus siglas en inglés), cuanto más tiempo nos fuerce la situación a trabajar desde casa, mejor seguiremos las nuevas rutinas laborales y, por tanto, más fácilmente se asentará el teletrabajo una vez superado la crisis sanitaria. Según Kate Lister, presidenta de GWA, “entre el 25% y 30% de la fuerza laboral trabajará desde casa varios días a la semana para finales de 2021”. Como contrapunto, una encuesta reciente de la consultora Tyto PR sugiere que las medidas de trabajo en remoto no son suficientes, pues en Reino Unido, solo un 14% de los empleados de oficina de este país han recibido orden de trabajar desde su hogar a tiempo completo, frente al 52% que expresó su preferencia por hacerlo. Además, solo el 41% de los trabajadores de oficina en Reino Unido confía en que su empresa sea capaz de proveer la infraestructura tecnológica necesaria para trabajar desde casa de manera productiva. (Gascueña, 2020)

Actualmente se toma como una de las soluciones para la continuidad laboral de las empresas, en un contexto legalmente declarado como “emergencia sanitaria” por la pandemia de Covid-19. Al convertirse el teletrabajo en una herramienta de uso homogéneo en todas las empresas, los sectores de salud categorizaron al trabajador que se encontraba bajo esta modalidad en



diversas categorías como embarazadas, enfermedades preexistentes o ser mayor de 60 años, siendo un grupo vulnerable y priorizado para este tipo de actividad.

Aunque la cantidad de personas que teletrabajan a tiempo parcial o a tiempo completo ha ido aumentando gradualmente a lo largo de los años (Eurostat, 2018), sin dudas la pandemia ha acelerado la adopción, por parte de los empleadores, de las modalidades de teletrabajo. En un contexto como el de la pandemia de COVID-19, el teletrabajo ha demostrado ser una herramienta importante para garantizar la continuidad operativa. Mientras, en circunstancias normales, sus beneficios incluyen la reducción del tiempo de desplazamiento, la posibilidad de que los trabajadores se centren en sus tareas lejos de las distracciones de la oficina y una oportunidad para lograr un mejor equilibrio entre la vida laboral y profesional. El teletrabajo permite a los trabajadores tener un horario más flexible y la libertad de trabajar fuera de las instalaciones del empleador. También puede conllevar riesgos que deben preverse y prevenirse, como el aislamiento (en particular para las personas que viven solas) y la pérdida de contacto con los compañeros de trabajo. (trabajo, 2020).

Actualmente, el teletrabajo en Perú se encuentra regulado a través de la Ley N° 30036, “Ley que regula el Teletrabajo” y su Decreto Supremo N° 017-2015-TR. De forma muy resumida, esta norma permite a los colaboradores trabajar desde casa con la misma paga que obtenían al realizar sus actividades de forma presencial.

El Instituto Peruano de Economía, destaca que el teletrabajo en Perú posibilita que las personas se empleen en ciudades distantes a sus domicilios. Así, disminuyen las barreras geográficas e incrementan opciones para empleados y empleadores.

Desde 2019, tras seis años de vigencia de la ley solo 2000 trabajadores estaban empleados en esta modalidad. Ello representa el 0,01% de la fuerza laboral. (Cortes, 2021)

Según un estudio de Mercer Perú, hasta el 2018 menos del 22% de las empresas implementaron o hicieron pruebas con sus trabajadores para desempeñar labores de forma remota. Por lo que el teletrabajo en Perú era un anhelo de pocas empresas y un privilegio de muy pocos profesionales que



estuvieran incluidos en estos intentos. Aún en los casos de éxito en los que las empresas deseaban implementar un esquema de trabajo remoto la ley era bastante restrictiva debido a que no estaba claro las obligaciones de la empresa.

Otro elemento que sabotaba la implementación del teletrabajo era la capacidad de trabajadores promedio de adaptarse a una forma de trabajo a distancia. Existe una gran cantidad de colaboradores que prefieren los entornos de oficina debido a que les permite separar su vida personal y laboral, así como lograr una interacción con sus compañeros, dos elementos que favorecen su productividad. (Ultra, 2020)

Actualmente la pandemia de COVID-19 ha provocado un involuntario auge del teletrabajo para millones de personas; en muchos países, empresas y trabajadores optaron por trabajar a distancia para contener la transmisión de la COVID-19, ese futuro ha llegado antes de lo previsto a nuestro país, cambiando radicalmente nuestra forma de trabajar; las reuniones virtuales se han transformado en algo común y ha aumentado la actividad económica en una amplia gama de plataformas digitales.

En el Perú, las medidas de aislamiento físico se vienen aplicando desde hace más de un año. Las empresas saben entonces que la deficiente administración de dichos recursos les hace ser menos competitivos, más que nada al encontrarse en un entorno de mercado empresarial en el que sus rivales tienen la oportunidad de aprovechar los recursos tecnológicos con más efectividad, al ajustarse y reconocer los cambios de la cambiante dinámica tecnológica moderna.

Frente a la situación mundial sobre la aparición de la pandemia del Coronavirus (COVID-19) (Organización Mundial de la Salud, 2020), el Estado Peruano ha emitido una secuencia de disposiciones favoreciendo el trabajo desde el hogar con miras de fomentar el aislamiento social. Ya que el Teletrabajo es una forma de trabajo difícilmente empleada; Por lo cual surgen una serie de dudas y retos respecto a su aplicación en el sector público y privado. A nivel local, varias de las empresas han optado por la modalidad del teletrabajo, una de las empresas más reconocidas en la Ciudad del Cusco es la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., que teniendo su sede central en la ciudad ha tenido que adaptarse a la situación e implementar el



teletrabajo a casi todas las áreas administrativas; una de ellas es el área de Gestión Humana la cual actualmente ha sido una de las áreas que ha tenido mayor carga laboral por la situación actual y a su vez ha sido un reto adecuarse y de cierto modo organizar el teletrabajo ya que como casi todas las áreas están acostumbradas a llevar un trabajo más controlado y observado por los jefes superiores.

Se ha podido observar que al realizar teletrabajo la organización ha tenido que implementar el trabajo a distancia que implica aspectos como el ambiente laboral que no siempre cumple con los márgenes establecidos por Salud y Seguridad en el trabajo trayendo así posibles consecuencias en la salud ocupacional; así mismo los teletrabajadores no se estarían sintiendo cómodos en su lugar de trabajo ya que se presentan muchas distracciones que no permiten que puedan enfocarse al 100% en sus actividades laborales ya que muchos tienen carga familiar en casa o en otros casos se presentan ruidos que podrían interferir, aspectos que tal vez en el centro de trabajo no se presentaban al momento de hacer un trabajo presencial.

En el uso de las TIC'S, como sabemos, la tecnología ha impactado profundamente en la manera en cómo las personas se desarrollan en sus contextos laborales, debido a que las TIC han contribuido a la eliminación de las fronteras territoriales entre organizaciones ya que permitieron la creación de espacios laborales virtuales, y se han aprovechado las conexiones inalámbricas que poseen para monitorear el trabajo de colaboradores fuera de la oficina, todo en tiempo real (Teledislab, 2012). Al no estar preparada la organización y el colaborador para realizar teletrabajo estos tuvieron que adaptarse a su manera presentando así varias observaciones para su uso; una de ellas es el desconocimiento de uso de las plataformas virtuales como zoom o Google meet que al ser herramientas nuevas no se estarían aprovechando completamente; también se observó que varios de los colaboradores no contaban con un equipo de cómputo personal actual e internet en su hogar pero ahora por la necesidad de realizar teletrabajo tuvieron que adquirirlo para poder cumplir eficientemente con sus funciones; aparte de que la organización tuvo que crear un programa que permita acceder a toda la información que antes se obtenía solo cuando se hacía un trabajo presencial.



Otro punto importante en el teletrabajo es la evaluación por resultados donde se pudo observar que a pesar de que la organización ya adaptó el teletrabajo a algunas de las áreas aún no se cuenta con un plan establecido el cual permita a los colaboradores adaptarse de mejor manera, las reuniones que anteriormente se daban presencialmente se dan de manera virtual teniendo así horarios exactos para realizarlas, pero en ocasiones se han dado reuniones sin previa organización donde no se tomaron en cuenta otras actividades ya programadas. Así mismo se ve una cultura la cual estaba muy acostumbrada a observar constantemente el trabajo de los colaboradores, pero dada la situación se ha tenido que medir el desempeño por resultados aumentando así el grado de confianza por parte de los jefes ya que escapa de sus manos tener un trabajo controlado en oficina.

Por último podríamos destacar que el teletrabajo ha permitido llevar una flexibilidad horaria que en muchos casos es sobre aprovechada por el colaborador ya que se han reportado casos donde no se obtiene respuesta vía telefónica generando así molestia en los jefes; también se ha observado que al tener la facilidad de poder conectarnos a “cualquier hora” ha traído consigo un desorden en los horarios ya que en ocasiones se ha pedido información fuera de horario laboral generando así insatisfacción en los colaboradores.

Es así que se busca narrar e investigar cómo ha sido su adaptación a esta nueva modalidad y si les resulta o no conveniente seguir así cuando todo vuelva a la normalidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es el teletrabajo de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1. ¿Cómo es el Teletrabajo realizado a distancia de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021?



P.E.2. ¿Cómo es el Teletrabajo utilizando las TIC de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021?

P.E.3 ¿Cómo es el Teletrabajo en relación a la evaluación de resultados de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021?

P.E.4 ¿Cómo es el Teletrabajo en relación a la flexibilidad horaria de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir el teletrabajo de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. 2021

1.3.2. Objetivos específicos

O.E.1 Describir como es el Teletrabajo realizado a distancia de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021.

O.E.2 Describir como es el Teletrabajo utilizando las TIC de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021.

O.E.3 Describir como es el Teletrabajo en relación a la evaluación de resultados de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021.

O.E.4 Describir como es el Teletrabajo en relación a la flexibilidad horaria de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021.

1.4. Justificación



La presente investigación tiene como finalidad servir de fuente de información, para investigaciones sobre el impacto del teletrabajo en las diferentes instituciones.

1.4.1. Relevancia social

El trabajo de investigación tendrá una repercusión en lo social, dado que la problemática sobre el teletrabajo en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. 2021, servirá de referencia ya que las conclusiones y recomendaciones no solo servirán para esta institución si no será extensible a otras instituciones por ser una nueva modalidad de trabajo en nuestra región.

1.4.2. Implicancias prácticas

El trabajo de investigación presentado, se justifica por su aporte en la dimensión práctica porque este trabajo es un instrumento que será de mucha utilidad para el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., la cual permitirá ver si esta modalidad de trabajo puede continuar POST COVID, de igual modo, servirá también como referencia a otras instituciones públicas y privadas.

1.4.3. Valor teórico

En la presente investigación se pretende generar nuevos estudios sobre el Teletrabajo ya que la escasa bibliografía especializada, la inexistencia de investigaciones cualitativas y cuantitativas sobre la implementación del teletrabajo en el Perú o el desconocimiento sobre los alcances de esta herramienta en el contexto nacional, sumado al impacto que están teniendo las TIC en cuanto a las dinámicas laborales en las empresas constituyen una motivación esencial para la investigación de esta práctica. A pesar de que el teletrabajo ha adquirido en las últimas décadas mucha relevancia a nivel Latinoamericano en lo que concierne al campo de la investigación, no existe en la actualidad un corpus teórico de textos o de datos estudiados sobre teletrabajo en el país.

1.4.4. Utilidad metodológica

El trabajo de investigación fue desarrollado bajo el método científico tomando en cuenta el proceso de recolección de información para inmediatamente proceder al análisis de los resultados y desarrollar así la



descripción de la problemática, al usar el método científico, se usa el instrumento de recolección de información y en consecuencia por ser validados los resultados, pueden ser como referencia o antecedentes de futuras investigaciones relacionadas al tema.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad

La presente investigación fue viable porque cuenta con la información de precedentes necesarios, de igual manera acceso a la información, como la participación y la disponibilidad de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., para hacer todo el trabajo de investigación.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación temporal

La presente investigación se realizó en el período comprendido en el año 2021.

1.5.2. Delimitación espacial

En cuanto al ámbito físico – geográfico donde se realizó la presente investigación, fue en el área de Gestión Humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A ubicada en Av. La Cultura 1624, distrito de Wanchaq, provincia y departamento del Cusco y también fueron considerados los colaboradores que se encuentran como analistas zonales ubicados estratégicamente a nivel nacional en algunas agencias a nivel nacional.

1.5.3. Delimitación conceptual

La presente investigación estará dentro de la línea de investigación concerniente a comportamiento organizacional dado que se indagará desde una perspectiva crítica el comportamiento de manera individual y colectiva de las personas dentro del área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.

2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales



- **Antecedente 1.-** Ardila (2016) en su trabajo de investigación intitulado “ANÁLISIS DE IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES. ESTUDIO DE CASO EN UN ÁREA DE UNA ORGANIZACIÓN FINANCIERA EN BOGOTÁ” para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión de Organizaciones por la Universidad Militar de Nueva Granada, tuvo como objetivo principal determinar el impacto generado por la implantación del teletrabajo en los resultados de la gestión en el caso del PIC (Proceso Integral de crédito) de una empresa del sector financiero. Para lograr el objetivo antes mencionado, el autor utilizó la metodología con enfoque cuantitativa y cualitativa. Utilizando la metodología antes mencionada, los resultados arrojaron que los teletrabajadores resaltan como una de las características destacadas de esta modalidad el poder compartir más tiempo con su familia, el mejoramiento de su calidad de vida, el ahorro en tiempo y dinero en desplazamientos y el auxilio mensual a que tienen derecho por pertenecer a teletrabajo, lo cual se diferencia de los trabajadores convencionales que gastan aproximadamente 3 horas diarias en desplazamiento a sus lugares de trabajo. Tomando en cuenta los resultados antes mencionados el autor llegó a la conclusión de que el impacto generado por la implementación del teletrabajo en la gestión, es positivo, ya que cumple con las expectativas de la organización, optimizando los recursos, genera mayor productividad, eficiencia y menor ausentismo, con una adecuada gestión administrativa.
- **Antecedente 2.-** Chavarro (2018) en su trabajo de investigación intitulado “TELETRABAJO: UNA OPCIÓN PARA LA MEJORA DE LOS BENEFICIOS DE LAS ORGANIZACIONES Y DE LOS EMPLEADOS” para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Santo Tomás, tuvo como objetivo principal analizar el teletrabajo como opción laboral en las organizaciones Colombianas. Para lograr el objetivo antes descrito, el autor utilizó la metodología de tipo inductiva que facilite la obtención de conclusiones por medio del análisis, registro y clasificación de los hechos que se recopilen como producto de la consulta de bases de datos, catálogos de bibliotecas, libros, portales estatales y casos de estudio, que han llevado a cabo la investigación del teletrabajo, como una alternativa para mejorar la calidad de vida de los empleados y de las organizaciones. Utilizando la metodología antes descrita, los resultados arrojaron que la implementación del teletrabajo como modalidad laboral



conlleva a que la organización obtenga aumento de la productividad, reducción de costos, disminución de ausentismo, lo que se traduce en beneficios económicos para la misma, especialmente para aquellas empresas de servicios, debido al mayor uso que hacen de las tecnologías de la información. Asimismo el autor llegó a la conclusión de que puede definir que el “teletrabajo es la posibilidad que le brinda la organización a sus empleados de realizar las funciones de su cargo, desde otro lugar, a distancia sin necesidad de ir a las instalaciones de está, utilizando las tecnologías de la información como su principal herramienta de trabajo”.

- **Antecedente 3.-** Peralta (2021) en su trabajo de investigación intitulado “Cargos que se Adaptaron de Mejor Manera a la Modalidad de Teletrabajo Durante la Emergencia Sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo”, para optar el Grado Académico de Magister en Gestión del Talento Humano por la Universidad de Azuay, tuvo como objetivo principal determinar los cargos que se adaptaron de mejor manera al teletrabajo, según las medidas tomadas durante la crisis del Coronavirus en 2020. Para lograr el objetivo antes descrito, el autor utilizó la metodología de enfoque cuantitativo y de tipo prospectivo. Utilizando la metodología antes mencionada, los resultados arrojaron que las variables que afectaron de forma significativa en el desarrollo de las actividades laborales mientras se efectuó teletrabajo fueron principalmente, el manejo de sistemas informáticos, el nivel de adaptabilidad, el grado de satisfacción, la priorización y capacidad de realizar las tareas, dada la nueva modalidad virtual, convirtiéndose en un determinante al momento de medir la productividad, eficacia y eficiencia en el desenvolvimiento de un cargo, así como con el cumplimiento de metas. Asimismo el autor llegó a la conclusión de que el impacto laboral que tuvo la aplicación del teletrabajo, considerando el desempeño tanto individual como colectivo, afirma que los servidores de la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Cuenca se han adaptado a esta nueva modalidad de trabajo, a más de contar con la motivación necesaria por el trabajo e inclusive mayor capacidad de realizar diferentes actividades, como planificación, organización, y control con el cargo que desempeña.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- **Antecedente 1.-** Chávez (2020) en su trabajo de investigación intitulado “EFECTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LOS



TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL. GOBIERNO REGIONAL DE LORETO. IQUITOS 2020” para optar el Título Profesional de Ingeniera de Computación y Sistemas por la Universidad Privada de la Selva Peruana, tuvo como objetivo principal estudiar los efectos que ocasiona el teletrabajo en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Loreto. Para lograr el objetivo antes descrito, el autor utilizó la metodología de tipo descriptivo. Utilizando la metodología antes mencionada, los resultados arrojaron que respecto al apoyo técnico el equipo informático es el adecuado (73%) siendo el principal reto la calidad de la conexión a Internet (solo el 50% tiene conectividad adecuada). Respecto a la carga laboral se manifiesta tener la sensación de haber aumentado, pero los tiempos trabajados en casa son suficientes para la mayoría (81%). Sobre la productividad el 77% de los trabajadores encuestados indica que su productividad aumentó. Del ambiente familiar se indica que el 77% manifiesta que ha mejorado la relación con sus jefes y compañeros u un 73% indica que esta modalidad les ha permitido mejorar sus habilidades laborales. Asimismo el autor llegó a la conclusión de que los trabajadores indican respecto a la vida familiar que el trabajar en casa les ahorra tiempo de traslado, el cual comparten con la familia, señalando que el teletrabajo no interfiere con la iteración familiar.

- **Antecedente 2.-** Aguilar, Jumpa, & Martínez (2021) en su trabajo de investigación intitulado “EL TELETRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL” para optar el grado académico de Magíster en Administración por la Universidad Esan, tuvo como objetivo principal determinar si existe diferencia en el desempeño laboral entre el grupo de trabajadores peruanos obligados y no obligados a teletrabajar. Para lograr el objetivo antes mencionado, las autoras utilizaron la metodología de tipo aplicada y de diseño no experimental. Utilizando la metodología antes descrita, los resultados arrojaron que durante el mes de noviembre del 2020 en el Perú durante la emergencia sanitaria, el 56% fueron contestadas por mujeres y el 44% por hombres, un 67.2% de las personas encuestadas se encuentran entre las edades de 25 y 39 años, los cuales representan a la generación “millennial”, seguido por la generación X que conforman un 23.6%, personas entre las edades de 40 y 59 años. Asimismo las autoras llegaron a la conclusión de que el teletrabajo obligado se relaciona negativamente al desempeño



laboral y se define la edad y ubicación de trabajo como variables moderadoras para estudios de satisfacción laboral en Perú.

- **Antecedente 3.-** León (2021) en su trabajo de investigación intitulado “TELETRABAJO Y EL PROCESO DE ADAPTACIÓN EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO (UADA) EN EL INSTITUTO GEOLÓGICO MINERO Y METALÚRGICO (INGEMMET) – 2020” para optar El Título Profesional De Licenciado En Administración por la Universidad de San Martín de Porres, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET). Para lograr el objetivo antes mencionado, el autor utilizó la metodología de tipo correlacional descriptivo con enfoque cuantitativo. Utilizando la metodología antes descrita, los resultados arrojaron que en primer lugar existe correlación directa (0,000) con un nivel de intensidad elevado de (0,717) entre las variables teletrabajo y proceso de adaptación, de igual forma se observó que hay una correlación significativa entre las dimensiones con las dos variables. Asimismo el autor llegó a la conclusión de que ante la existencia de condiciones favorables en la implementación y desarrollo del teletrabajo, habrá un mayor nivel de adaptación en los trabajadores.

2.1.3. Antecedentes locales:

- Aun no se realizaron proyectos de investigación a nivel local en relación al teletrabajo.

2.2. Base legal

- Decreto Ley N° 23039 del 14 de mayo de 1980, con autorización de funcionamiento mediante Resolución S.B.S. N° 218-88 del 22 de marzo de 1988.
- D.S N° 157-90 EF. Normas que Regula el Funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito Que mediante decreto ley N° 23039 se autorizó la creación de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), en los Consejos Provinciales del país, con exclusión del área de Lima Metropolitana y el Callo; Que por decreto supremo Nos. 191-86-EF y 225-87-EF del 4 de junio de 1986 y 25 de Noviembre de 1987, respectivamente,



se dictaron normas tendientes a impulsar el desarrollo del sistema conformado por las referidas Cajas, con la finalidad de contribuir a un efectivo proceso de descentralización financiera y democratización del crédito: Que las mencionadas Entidades financieras vienen presentando un desempeño operativo muy satisfactorio, otorgando facilidades crediticias a sectores que no tienen acceso al sistema bancario formal, eliminándose así mismo, la práctica de la usura; Que es conveniente adecuar algunas disposiciones vigentes a los requerimientos actuales; a fin de permitir un mejor desarrollo de las operaciones y administración de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito; Que, para tal efecto, es necesaria la creación de un fondo especial que facilite la canalización de recursos nacionales externos para el desarrollo del Sistema de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, consolidándose, además, en un solo texto las normas que rigen a dicho Sistema. Funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito Ámbito Normativo y Jurisdicción.

- El presente Decreto norma el funcionamiento en el País, con exclusión del área metropolitana de Lima y Callao, de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) como empresas con personería jurídica propia de derecho público que tienen autonomía económica, financiera y administrativa, con las limitaciones que establece la presente norma.
- El ámbito jurisdiccional de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito está delimitado por las demarcaciones políticas del Concejo Provincial donde opere cada una de las cajas. Cada Concejo Provincial solo podrá contar con una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, pudiendo celebrarse convenios entre dos Concejos Provinciales cercanos, para que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito constituida en una de las Provincias intervinientes pueda establecer agencias en las que no tiene constituida una Caja Municipal de Ahorro y Crédito. La constitución de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito se efectúa de conformidad con las normas procedimiento que para el efecto dicte la Superintendencia de Banca y Seguros.
- El Congreso de La República promulgó la Ley N° 3006 que regula el teletrabajo, que consta de tres (3) Títulos, tres (3) Capítulos, diecisiete (17) artículos, seis (6) Disposiciones Complementarias Finales y una (1)



Disposición Complementaria Modificatoria, que forman parte integrante del presente decreto supremo.

- Gobierno Peruano por intermedio del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, publicó el Decreto Supremo N° 010-2020-TR, Decreto Supremo (D.S.) que desarrolla disposiciones para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto previsto en el Decreto de Urgencia N° 026-2020-TR, Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID – 19 y en su atención al artículo 8° de Seguridad y Salud en el Trabajo Remoto, y también en mención a la Resolución Ministerial N° 072-2020-TR, que aprueban documento denominado “Guía para la aplicación del trabajo remoto”.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Definición del Teletrabajo:

(Nilles, 1988), define al teletrabajo como: “Es una forma diferente de trabajar desde casa usando las comunicaciones remotas, basadas en tecnologías para evitar el desplazamiento, donde se establece metas con los teletrabajadores para la implementación exitosa y sostenible”

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha definido el término teletrabajo como el “trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora” (OIT 2008 citado en MINTRA 2015).

En complemento, y según el Acuerdo Marco Europeo de Teletrabajo, el teletrabajo es “un tipo de prestación, que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación on line con el empleador y/o con el cliente, y se realiza desde lugares remotos o alejados de la empresa u organización, con la que se tiene vínculos contractuales” (CCO 2011 citado en el MINTRA 2015)

La bibliografía señala que en territorio norteamericano a la herramienta se le denomina también como “Telecommuting”, término cuya interpretación refiere a que el empleado realiza su trabajo de manera regular entre la casa y la oficina, con distintos entornos (Teledislab, 2011). En ese sentido, Europa posee también una denominación estándar de la herramienta ya que en nueve países - Bélgica, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Italia, Noruega,



España y el Reino Unido (UK) – ha preponderado la interpretación utilizada por la UE en el Acuerdo Marco Europeo de Teletrabajo mencionado anteriormente, con el objetivo implementarlo a través de una dinámica más colectiva e integradora, no dejando de lado los respectivas maneras y particularidades de cada país (Eurofund, 2010).

De las definiciones expuestas, se aprecian tres elementos esenciales que permiten identificar el teletrabajo: la relación laboral existente y directa entre empleado y el empleador, la distancia o separación física que existe entre quien realiza el trabajo y la sede de la empresa, y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones que agilizan la comunicación entre equipos. Estos elementos son los que se encuentran en aquellas empresas que han implementado la herramienta, habiendo adoptado un modelo organizacional que replantea las mecánicas de trabajo y monitoreo tradicionales al adaptarlas a esta.

2.3.1.1. Tipos de teletrabajo

Usualmente, el teletrabajo es un término que ha sido vinculado al trabajo desde casa. Sin embargo, esta herramienta no encierra solamente a la prestación de servicios del trabajador desde el hogar, sino que incluye una diversidad de clasificaciones e interpretaciones que son implementadas por diferentes empresas dependiendo de la naturaleza de los procesos que las caracterizan. Asimismo, la decisión de optar por un tipo o modalidad de teletrabajo va a depender de los deberes o requerimientos de los empleadores y teletrabajadores en ese momento, así como de otras variables tales como el tamaño de la empresa, la cantidad de trabajadores, entre otros factores (Saco, 2007).

La literatura nos muestra diversas formas de clasificación de la herramienta (por lugar de trabajo, por tipo de conexión utilizada, entre otras), pero para efectos de la construcción del marco teórico, se considerará el criterio relacionado a la naturaleza bajo la que se practica el teletrabajo, es decir, la clasificación que se encuentra alineada al “trabajo ordinario” (Vargas, 2010). Se plantea analizar de esta forma la herramienta ya que resulta un tipo de clasificación práctica, y alineada a la realidad de los bancos estudiados.

Teletrabajo Pendularista o Mixto:



Esta modalidad de teletrabajo, también denominado como Teletrabajo Mixto, consiste en el trabajo remoto alterno, es decir, tener que asistir a la empresa algunas veces durante la semana, siempre y cuando sea coordinado en primera instancia junto con esta, y ante el requerimiento de la presencia de física según las necesidades del negocio (Vargas, 2010). El teletrabajador puede acudir a la empresa mediante una horario fijo o flexible dependiendo del acuerdo entre el empleador y el resto del equipo (Puntriano, 2015).

Teletrabajo absolutamente externo:

El teletrabajo externo consiste en hacer uso de la herramienta de manera permanente fuera de las instalaciones de la empresa: “El teletrabajador lleva a cabo toda su prestación delante de un video terminal externo, sin tener que acudir a las instalaciones de su empleador” (Vargas, 2010, p.34). Según el referido autor, lo dicho anteriormente se ejemplifica cuando un teletrabajador se encuentra fuera del país y, aun así, realiza, dentro de una dinámica cotidiana, las actividades laborales regulares que le corresponden. Esto también puede verse dentro de la práctica de diversas empresas que tienen un staff de teleoperadores trabajando en telecentros a las instalaciones matrices de la compañía.

De acuerdo a lo expuesto y clasificado, se toma como referencia para el análisis la primera modalidad dentro la tipología según la naturaleza del trabajo (Trabajo típico o Trivial), es decir, el Teletrabajo Pendularista o Mixto. Concentrarse en dicho aspecto permite realizar un análisis posterior sobre las funciones y el perfil del teletrabajador. Así mismo, se da por supuesto que dicha modalidad sería la más eficiente y común para el personal administrativo, ya que requieren por lo menos estar una vez a la semana dentro de las oficinas para dar reporte sobre diversos pendientes y estar presente en reuniones de equipo. La modalidad a tiempo completo usualmente está estructurada para posiciones que no necesitan de interacción presencial con otros stakeholders, sino que, por la naturaleza de su perfil, ejecutan sus funciones desde un ordenador o teléfono. Esto permite gestionar y monitorear estas actividades operativas de manera diferente, ya que, al cumplir con tareas que en esencia se realizan desde el ordenador, la presencia física en las instalaciones de la empresa no se hace obligatoria. Diferente es el caso con las personas que tienen un perfil administrativo o de



analistas/supervisores/coordinadores, ya que estos intervienen y generan sinergia de manera presencial frente a otros miembros de sus equipos, por lo que el abstraerlos totalmente del ambiente de trabajo desnaturalizaría las funciones de estas personas.

2.3.1.2. Factores del Teletrabajo:

Factores que ayudan a conseguir el éxito del teletrabajo:

Agudo Moreno (2014) dimensiona al teletrabajo de la siguiente forma:

Cultura de la organización: Los directivos tienen que inculcar conciencia referente al medio ambiente y transparencia, así como el desarrollo e innovación a todos sus empleados.

Entorno colaborativo: Promover valores y objetivos de la organización por medio de directivos y empleados.

Buenas prácticas: Implantación de metodologías en las acciones de la empresa y flujos de trabajo, permitiendo a los teletrabajadores poder ordenar y distribuir su tiempo; así como coordinar sus ocupaciones o tareas y mantener el control de sus plazos.

Empleado calificado: Capacidades adquiridas, además es fundamental realizar constantes capacitaciones en TIC”.

Nuevos valores: Clima organizacional y liderazgo, ayuda hacia los clientes; así como oír, hacer preguntas y ser cordiales.

2.3.2. El Teletrabajo: Una Estrategia de Motivación

A partir del punto de vista del experto en teletrabajo, Jack Nilles, diversos de los incentivos individuales del teletrabajo tienen la posibilidad de reflejar en el modelo planteado por Maslow (Teoría de la Jerarquía de Necesidades). Frecuentemente nos encontramos con que los teletrabajadores se sienten más al mando de sus vidas, son más creativos, menos estresados y más sanos que los compañeros que trabajan desde la oficina. Sorprendentemente, encontramos que los trabajadores a distancia parecen estar más en contacto con las actividades de los compañeros en la oficina que los que están laborando de manera presencial. No sé si yo llamaría al teletrabajo en sí misma una teoría de la motivación, pero sí un medio para



conseguir los niveles más elevados de la pirámide de Maslow. En relación a las necesidades básicas de un trabajador, y cómo el teletrabajo podría ayudar a satisfacerlas, Nilles explica que las tres motivaciones que constantemente hacen referencia a los teletrabajadores son: Evitar el estrés de los desplazamientos cotidianos hacia y desde el trabajo, la reducción de las interrupciones en la ejecución del trabajo y el aumento del tiempo discrecional disponible. Además, sugiere que todos estos elementos mejoran y contribuyen de manera directa en la productividad del trabajador y logran un mayor índice de retención de los colaboradores antes de que estos se retiren a otras empresas o instituciones. Y según se ha venido detallando, el teletrabajo influye directamente con la productividad de un trabajador. La sostenibilidad de la práctica del teletrabajo se dará si se crean niveles superiores de desempeño en la ejecución de las funciones asignadas a los teletrabajadores que se traducen en resultados los cuales contribuyen con una optimización en la calidad y cantidad de los servicios brindados. Además, si se refleja en acciones tangibles de valor para la organización y los clientes externos como disminución de los tiempos de espera, reducción de costos y menor impacto en el medio ambiente. Además, explica que hay suficientes referencias para deducir lo que el cliente espera de las organizaciones, tales como: rapidez, simplicidad, autoservicio, trato personalizado, sin necesidad de pasar por escritorios obteniendo diversas aprobaciones. Con la tecnología disponible actualmente, todas esas necesidades pueden ser satisfechas. Hay herramientas para hacer los flujos de trabajo más eficientes, las páginas web brindan opciones de autoservicio cada vez más personalizadas, la aplicación de la firma digital evita moverse o desplazarse y promueve el ahorro papel, la utilización de las video-comunicaciones permite atender rápidamente a los clientes que se encuentren en lugares distantes, el teletrabajo móvil permite ir donde el cliente y atender allí sus necesidades y requerimientos, también el teletrabajo fijo, así sea en un telecentro o en sus casas, reduce los tiempos de respuesta. A partir de esta visión se puede decir que, si



una persona que está haciendo teletrabajo consigue reducir los tiempos de respuesta, o incrementar la cantidad y calidad de sus productos finales, aumenta de manera significativa su productividad y, en consecuencia, la de su empresa o institución. Nilles (1988) afirma que son múltiples las empresas e instituciones que, una vez implementado el teletrabajo, han logrado demostrar un crecimiento considerable en la productividad de sus trabajadores, tales como el estado de California, de Arizona y la Ciudad de Los Ángeles y las empresas IBM, AT &T y la mayoría de las mejores empresas de *Fortune 500*, su productividad ha crecido de un 5% a un 30%, dependiendo de la naturaleza del trabajo. (Oviedo & Vàsquez, 2014)

2.3.2.1. El teletrabajo y sus características:

Por décadas, el trabajo se dio como la ejecución de una actividad u oficio a cambio de un sueldo o salario, y que se hace desde un lugar específico o predeterminado. En su mayoría ese lugar de trabajo es la oficina, o sedes de la compañía o institución para la que se labora. No obstante, desde hace ya más de cuarenta años, un científico de la administración Nacional de la aeronáutica y del espacio de estados Unidos (Nasa) se dio a la tarea de averiguar el cómo de las tecnologías que había en esa época, podían servir para algo más. Nilles (1974) indicó que cuando comenzó a analizar el tema (él lo valoró desde su propia experiencia), la mayor eficiencia de tiempo y costos sobre el transporte que realizaba desde su hogar hasta su centro de trabajo. En ese momento Nilles concluyó que el teletrabajo no solo tenía futuro, sino que era una opción realmente válida como una modalidad laboral. Durante años, Nilles lideró una investigación cuyo objetivo fue demostrar que, al utilizar las tecnologías de información y comunicación, los seres humanos podían laborar desde sus casas, sin necesidad de ir hasta sus oficinas, con lo cual se reducían considerablemente los problemas de transporte y de polución. Además, concluyó que el teletrabajo mejoró la calidad de vida de los trabajadores y la calidad laboral en las empresas había aumentado. Esta “nueva” modalidad laboral



les permite a las instituciones y empresas de la actualidad ofrecerle a su recurso humano una opción para disminuir sus horas de traslado a cambio de entregas puntuales de sus proyectos, le facilita trabajar en horarios más flexibles, pues no se utiliza control de horas, más que la entrega de resultados y lo más importante, le permite al trabajador realizar sus actividades desde cualquier lugar. Existen cuatro características fundamentales de la modalidad de teletrabajo:

1. Es realizada a distancia, por lo tanto, no requiere de la presencia física del funcionario en la oficina.
2. Utiliza las diversas tecnologías de información y comunicación.
3. Existe una gran flexibilidad en el horario laboral del funcionario.
4. La rendición de cuentas es mediante la evaluación por resultados.

2.3.2.1.1. Es realizado a distancia:

El término “teletrabajo” procede etimológica-mente de la palabra griega tele que significa “lejos” y de trabajo, palabra latina que significa realizar una actividad física o intelectual. Por lo tanto, teletrabajo significa realizar un trabajo desde lejos. (Oviedo & Vàsquez, 2014)

Ambiente Laboral: Chiavenato I. (2009) define al ambiente laboral en términos de clima organizacional como “los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones con el objeto de satisfacer las necesidades y mantener su equilibrio emocional. Eso se define como un estado de adaptación no solo se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las de pertenencia a un grupo social de estima y autorrealización”.

Comodidad: RAE (2016) define a la comodidad como “Cosa (normalmente material) que hace la vida más fácil, hace sentirse



cómodo o facilita la estancia en un lugar o la realización de ciertas tareas”.

Distracciones: Quilantan (2013) define a las distracciones como “un término usado para describir una desviación de la atención por parte de un sujeto cuando éste debe atender a algo específico. La distracción puede ser un fenómeno absolutamente mecánico, y puede ser causado por una inhabilidad de prestar atención, una falta de interés en el objeto de la atención, un mayor interés o atracción hacia algo diferente al objeto de la atención o bien por trastornos de la atención”.

2.3.2.1.2. Utiliza las TIC:

Un requisito del teletrabajo es que se usen las tecnologías de información y comunicación (TIC), de otra manera no podría hacer teletrabajo. Comparar las tecnologías que existían en los años 70 con las que se cuentan en la actualidad, resultaría absurdo y desproporcional. En la actualidad, la tecnología lo es todo. Hay teléfonos inteligentes capaces de realizar videoconferencias o se interactúa en tiempo real con los contactos sin importar que estén en países diferentes; computadoras portátiles y ultradelgadas que permiten diseñar sistemas informáticos de grandes dimensiones o planos arquitectónicos, y hasta vehículos con sistemas de ubicación e internet inalámbrico. Si Jack Nilles le vio futuro al teletrabajo hace cuarenta años, sería imposible creer que las empresas e instituciones de hoy no logren implementar el teletrabajo de forma eficiente y exitosa, con las tecnologías que existen y que están en constante innovación. (Oviedo & Vàsquez, 2014)

Conocimiento: RAE (2016) define al conocimiento como “La información y habilidades que los seres humanos adquieren a través de sus capacidades mentales”.

Comunicación: RAE (2016) define al indicador comunicación como “el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla.



En este proceso intervienen un emisor y un receptor, además del mensaje que se pone de manifiesto.”

Equipos Informáticos: RAE (2016) define a dicho indicador como “son todos los dispositivos que se conectan al ordenador y conforman un espacio de trabajo”.

Internet: RAE (2016) a la internet como “Una red de computadoras interconectadas a nivel mundial en forma de tela de araña. Consiste de servidores (o "nodos") que proveen información a aproximadamente 100 millones de personas que están conectadas entre ellas a través de las redes de telefonía y cable”.

Herramientas de Comunicación: RAE (2016) define a dicho indicador como “Son aquellas Herramientas que utilizan las tecnologías de la información y **comunicación** como medio para desarrollar capacidades de diálogo, de discusión y debate, de interacción y **comunicación** y, en definitiva, de información.”

Herramientas de Videoconferencia: RAE (2016) la define como “es un sistema interactivo que permite a varios usuarios mantener una conversación virtual por medio de la transmisión en tiempo real de video, sonido y texto a través de Internet.”

2.3.2.1.3. Evaluación por resultados:

El teletrabajo aplicado en una organización, pide una planificación bajo la modalidad de trabajo por resultados, por metas o por servicios concretos. El sistema usado años atrás, en donde el trabajador realizaba exclusivamente sus funciones en el marco de un horario y lugar de trabajo establecido, ya está obsoleto. Una empresa que desee implementar el teletrabajo, debe realizar un procedimiento claro de selección, puesto que no todos los puestos ni todas las personas pueden hacer teletrabajo. En la situación que nos ocupa, solo alguna de las actividades son teles trabajables. La rendición de cuentas debería desarrollarse con un instrumento que permita medir productos o metas, que defina fechas de entrega y exista un control eficiente de seguimiento de estos. (Oviedo & Vàsquez, 2014)



Planificación: RAE (2016) la define como “La estructuración de una serie de acciones que se llevan a cabo para cumplir determinados objetivos”.

Organización: RAE (2016) la define como “Una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas”.

Monitoreo: RAE (2016) la define como “El proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión”.

Evaluación: RAE (2016) la define como “una actividad o proceso sistemático de identificación, recogida o tratamiento de datos sobre elementos o hechos educativos, con el objetivo de valorarlos primero y, sobre dicha valoración, tomar decisiones”.

Desempeño: RAE (2016) define al desempeño como “ El acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea.”

2.3.2.1.4. Flexibilidad Horaria:

Los horarios, en el teletrabajo, van a servir para que a lo interno del departamento y de la lógica de la organización, logren las coincidencias que se requieran para reuniones, trabajos en equipo o cualquier otra necesidad de relación sincrónica que es necesario entre varios compañeros de la empresa o institución. Un teletrabajador podrá modificar el horario que tenía, ya que podría empezar antes o después de la hora de inicio de aquellos que lo trabajen de forma presencial. Por obvias razones, el teletrabajador se economiza el tiempo de ida a la oficina. Es así como una persona que dura aproximadamente una hora y media viajando de su vivienda a la oficina; podría iniciar sus funciones desde su casa, una hora antes. Referente a esta característica de horarios flexibles, los jefes o superiores requieren tener un cambio de mentalidad puesto que, tienen que llevar un liderazgo basado en la confianza. (Oviedo & Vàsquez, 2014)



Participantes: RAE (2016) la define como “aquel individuo u organización que participa en alguna actividad, acción, tarea, entre otras alternativas”.

Tiempo: RAE (2016) la define como “Período determinado durante el que se realiza una acción o se desarrolla un acontecimiento”.

Satisfacción: RAE (2016) la define como “El sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad”.

Asistencia: RAE (2016) define como “Conjunto de personas que asisten a un lugar o a un acto”.

Coordinación: RAE (2016) la define como “El proceso de tratar de concertar y ajustar procesos, métodos y tareas en un ambiente dinámico, empresarial”.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Adaptación: Según Lopera (2016) es un proceso de resolución de tensiones que no pueden resolverse únicamente desde el psiquismo del individuo separado, sino que es más bien una Inter modificación constante del sujeto y de su medio asociado; allí hay entonces posibilidad de instituir normas internas o externas, teniendo en cuenta la resonancia del sistema (individuo y medio) y, por tanto, de ajustarse a estas, pero no quedarse rígido en ellas, sino modificarlas cuando sea conveniente para así favorecer el despliegue armónico del ser.

2.4.2. Clima Laboral: Según Patterson, y otros (2005) el clima laboral se entiende como una variable que actúa entre el contexto organizativo, en su más amplio sentido, y la conducta que presentan los miembros de la comunidad laboral, intentando racionalizar qué sensaciones experimentan los individuos en el desarrollo de sus actividades en el entorno del trabajo.

2.4.3. COVID 19: El COVID 19 es una enfermedad infecciosa, causada por el coronavirus, descubierto recientemente, el virus causa enfermedades tanto en animales como humanos, en las personas provoca infecciones



respiratorias comunes o graves, se puede presentar como un resfriado, o desencadenar un síndrome respiratorio severo (MINSA, 2020).

2.4.4. Distanciamiento social: Según (Australian Government Department of Health, 2020) “El distanciamiento social incluye formas de detener o retardar la propagación de enfermedades infecciosas. Significa menos contacto entre usted y otras personas”

2.4.5. Trabajo: Según Martín, Marrau, & Luquez (2002) el trabajo es una construcción social, producto de las articulaciones que en colectivo se le han atribuido, con un significado que pasa de generación en generación perpetuándose mediante los procesos de socialización, junto con los patrones de comportamiento desplegados en torno a él como elemento en la vida del hombre en general, así como en el rol que ejerce en la vida de cada persona, haciéndose presente dentro del devenir humano en diferentes perspectivas de acuerdo a etapas en el ciclo vital de la persona.

2.4.6. Teletrabajador: Es el individuo que realiza sus funciones laborales haciendo uso de la tecnología, pudiendo realizar el trabajo sin una localización definida y debiendo cumplir una serie de requisitos para ser considerado teletrabajador.

2.5. Marco Institucional

2.5.1. Reseña Histórica

La Caja Municipal Cusco, inició sus operaciones el 28 de marzo de 1988 en su local institucional de la Calle Afligidos N° 118, contando con la Asesoría Técnica del Convenio Perú Alemania GTZ. Al inicio, sus operaciones se concentraron en la atención de los créditos prendarios, en el año 1,989 la Superintendencia de Banca y Seguros autorizó a la Caja Municipal Cusco la captación de ahorros del público en sus modalidades de Ahorro Corriente y Plazo Fijo, ese mismo año se empezó a operar en moneda extranjera en la modalidad de compra- venta y posteriormente el año 1,993 captó ahorros en moneda extranjera.

En 1990, la Caja Municipal Cusco obtiene autorización para operar y otorgar créditos no prendarios, cumpliendo de esta forma



con los objetivos institucionales: fomentar la Pequeña y Microempresa, constituyéndose desde entonces en líder en la atención créditos PYMES

En 1994, como resultado de una eficiente gestión la Caja Municipal Cusco adquiere el local ubicado en Portal Espinar N° 146, donde instala su Oficina Principal, dejando el anterior local para el funcionamiento de la Agencia Afligidos.

2.5.2. Misión

“Innovamos las microfinanzas para impulsar la creatividad y el crecimiento de los peruanos”.

2.5.3. Visión

“Ser la caja municipal más innovadora y rentable, satisfaciendo las necesidades de los peruanos con calidad y vocación de servicio”

2.5.4. Principios

La Caja Municipal Cusco, realiza sus operaciones bajo el ámbito del D.S. N° 157-90-EF, norma con rango de Ley de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la S.B.S., por las resoluciones y directivas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP., y el Banco Central de Reserva del Perú, su Estatuto Social, Ley General de Sociedades y aplicando los principios de gestión:

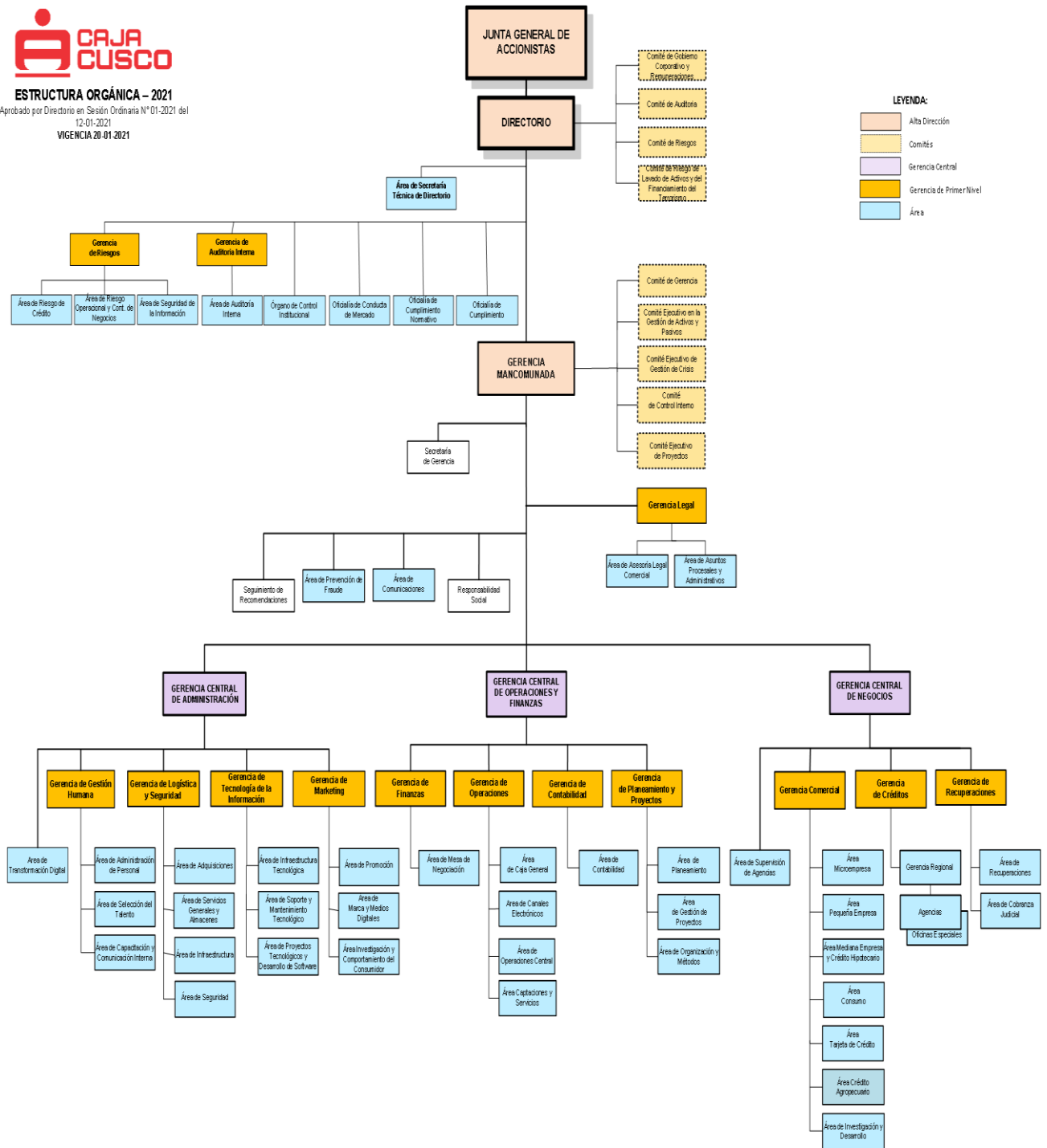
- Autonomía administrativa, económica y financiera.
- Tecnología crediticia orientada a la micro y pequeña empresa.
- Plena cobertura de costos.
- Orientación regional.
- Combatir la usura.
- Estrategia de desarrollo definida.
- Identificación del personal con la cultura organizacional.
- Fidelización del cliente a través de la calidad en el servicio.



2.5.5. Organigrama:

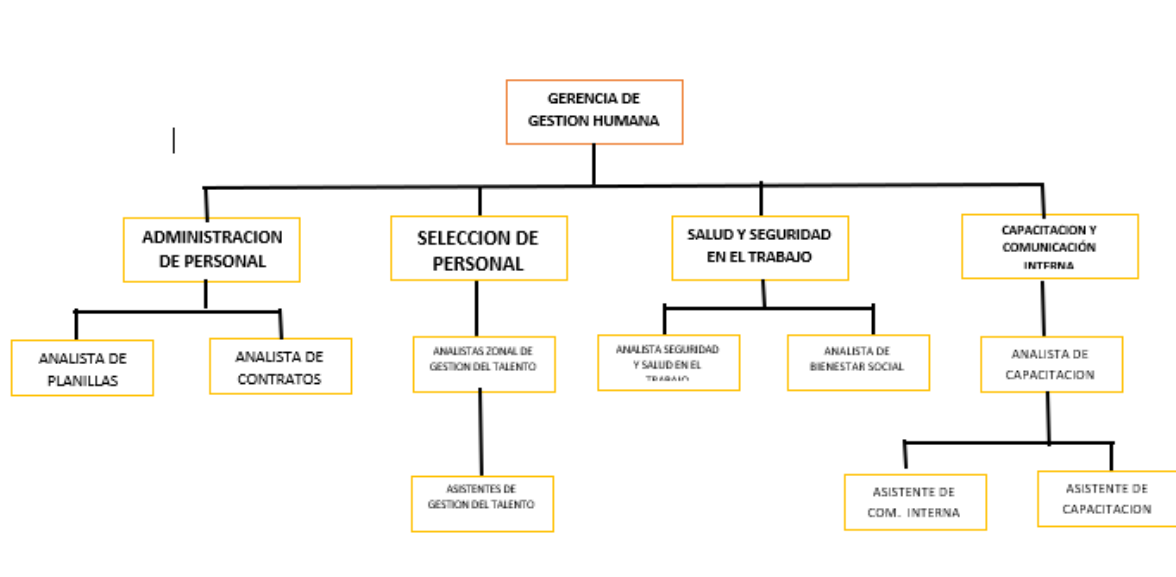


ESTRUCTURA ORGÁNICA - 2021
Aprobado por Directorio en Sesión Ordinaria N° 01-2021 del 12-01-2021
VIGENCIA 20-01-2021





2.5.6. Organigrama del àrea de Gestión Humana:



2.6. Variable

2.6.1. Variable

Variable: Teletrabajo



2.6.2. Conceptualización de la variable

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>TELETRABAJO: Según (Oviedo & Nilles (1988), define al teletrabajo como: “Es una forma diferente de trabajar desde casa usando las comunicaciones remotas, basadas en tecnologías para evitar el desplazamiento, donde se establece metas con los teletrabajadores para la implementación exitosa y sostenible”</p>	<p>Según (Oviedo & Vásquez, 2014) en su artículo, nos presentan las siguientes características del teletrabajo, las cuales permiten, a la vez, vislumbrar un mejor contexto de cómo esta modalidad promueve cambios a la organización de una empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es realizado a distancia 	<p>Es realizado a distancia: El término “teletrabajo” procede etimológica-mente de la palabra griega tele que significa “lejos” y de trabajo, palabra latina que significa realizar una actividad física o intelectual. Por lo tanto, teletrabajo significa realizar un trabajo desde lejos. El trabajador decide el lugar en el que va a realizar sus actividades, en una gran mayoría opta por el domicilio; no obstante, también puede escoger alguna sede de la empresa o institución que esté más cerca de su residencia. Otras veces, decide teletrabajar desde otro lugar que le resulte más cómodo y óptimo para la ejecución de sus tareas, primando razones de tranquilidad, comodidad y pocas distracciones a su alrededor. (Oviedo & Vásquez, 2014)</p>	<p>Ambiente Laboral Comodidad Distracciones</p>
		<p>Utiliza las TIC: Un requisito del teletrabajo es que se usen las tecnologías de información y comunicación (TIC), de otra manera no podría hacer teletrabajo. Comparar las tecnologías que existían en los años 70 con las que se cuentan en la actualidad, resultaría absurdo y desproporcional. En la actualidad, la tecnología lo es todo. Hay teléfonos inteligentes capaces de realizar videoconferencias o se interactúa en tiempo real con los contactos sin importar que estén en países diferentes; computadoras portátiles y ultradelgadas que</p>	<p>Conocimiento Comunicación Equipos informáticos Internet</p>



	<ul style="list-style-type: none">• Utiliza las TIC• Evaluación por resultados• Flexibilidad horaria	permiten diseñar sistemas informáticos de grandes dimensiones o planos arquitectónicos, y hasta vehículos con sistemas de ubicación e internet inalámbrico. Si Jack Nilles le vio futuro al teletrabajo hace cuarenta años, sería imposible creer que las empresas e instituciones de hoy no logren implementar el teletrabajo de forma eficiente y exitosa, con las tecnologías que existen y que están en constante innovación. (Oviedo & Vázquez, 2014)	herramientas de comunicación herramientas de videoconferencia
		Evaluación por resultados: El teletrabajo aplicado en una organización, pide una planificación bajo la modalidad de trabajo por resultados, por metas o por servicios concretos. El sistema usado años atrás, en donde el trabajador realizaba exclusivamente sus funciones en el marco de un horario y lugar de trabajo establecido, ya está obsoleto. Una empresa que desee implementar el teletrabajo, debe realizar un procedimiento claro de selección, puesto que no todos los puestos ni todas las personas pueden hacer teletrabajo. En la situación que nos ocupa, solo alguna de las actividades son teles trabajables. La rendición de cuentas debería desarrollarse con un instrumento que permita medir productos o metas, que defina fechas de entrega y exista un control eficiente de seguimiento de estos. (Oviedo & Vázquez, 2014)	Planificación Desempeño Organización Monitoreo Evaluación



		<p>Flexibilidad horaria: Los horarios, en el teletrabajo, van a servir para que a lo interno del departamento y de la lógica de la organización, logren las coincidencias que se requieran para reuniones, trabajos en equipo o cualquier otra necesidad de relación sincrónica que es necesario entre varios compañeros de la empresa o institución. Un teletrabajador podrá modificar el horario que tenía, ya que podría empezar antes o después de la hora de inicio de aquellos que lo trabajen de forma presencial. Por obvias razones, el teletrabajador se economiza el tiempo de ida a la oficina. Es así como una persona que dura aproximadamente una hora y media viajando de su vivienda a la oficina; podría iniciar sus funciones desde su casa, una hora antes. Referente a esta característica de horarios flexibles, los jefes o superiores requieren tener un cambio de mentalidad puesto que, tienen que llevar un liderazgo basado en la confianza. (Oviedo & Vásquez, 2014)</p>	Participantes Tiempo Satisfacción Asistencia Coordinación
--	--	--	---



2.6.3. Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	INDICADORES
Teletrabajo	Es realizado a distancia	Ambiente Laboral Comodidad Distracciones
	Utiliza las TIC	Conocimiento Comunicación Equipos informáticos Internet herramientas de comunicación herramientas de videoconferencia
	Evaluación por resultados	Planificación Desempeño Organización Monitoreo Evaluación
	Flexibilidad Horaria	Participantes Tiempo Satisfacción Asistencia Coordinación



3. CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, en vista que se usó la estadística para la obtención de los datos e información, se muestra que el enfoque cuantitativo considera la utilización de estadística para la presentación de los resultados basado en la medición numérica y el análisis estadístico. (Hernández Sampieri, 2018).

3.2. Nivel o alcance de la investigación

La presente investigación es de alcance descriptivo, debido a que tiene como finalidad conocer y describir la variable. Los estudios descriptivos buscan especificar las características, las propiedades y los perfiles de las personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un estudio. Es decir, solo pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren. (Hernández Sampieri, 2018).

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de investigación no experimental, es el estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de la variable o variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación es de diseño no experimental, ya que se restringirá a analizar la variable sin inferir el ambiente del objeto de estudio, ni se manipulará ninguna de las variables para alcanzar los resultados. (Carrasco, 2015)

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población de estudio de la presente investigación es finita, en razón que se tomará como población a los 40 colaboradores a nivel nacional pertenecientes al área de Gestión Humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.

3.4.2. Muestra

El tamaño de la muestra para estudiar será seleccionado de la muestra aplicada para el desarrollo del trabajo de investigación, es censal, considerando a los 40 colaboradores a nivel nacional del área de Gestión Humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.



La muestra se considera censal porque se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido (Ramirez, 1997) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

3.5. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.5.1. Técnica

En el presente trabajo de investigación se empleará la técnica de la encuesta para la recolección y tratamiento de la información.

3.5.2. Instrumento

En el presente trabajo de investigación se utilizará como instrumento (virtual) el cuestionario, dada la situación actual se utilizará Google form para obtener información de la variable de estudio, de los colaboradores en el área de Gestión Humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.

3.6. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos se optará por usar el programa SPSS, la hoja de datos de Excel y una computadora para la tabulación.



4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir el teletrabajo de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. 2021, se encuestó a 40 colaboradores, en el que se considera 30 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Teletrabajo	Es realizado a distancia	Ambiente Laboral	1,2
		Comodidad	3,4,5
		Distracciones	6,7
	Utiliza las TIC	Conocimiento	8
		Comunicación	9,10
		Equipos informáticos	11
		Internet	12,13
		Herramientas de comunicación	14
		Herramientas de videoconferencia	15
	Evaluación por Resultados	Planificación	16,17
		Desempeño	18
		Organización	19
		Monitoreo	20
		Evaluación	21,22
	Flexibilidad Horaria	Participantes	23,24
Tiempo		25	
Satisfacción		26,27,28	
Asistencia		29	
		Coordinación	30

Fuente: Elaboración propia



Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Tabla 2

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy malo
1,81 – 2,60	Malo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Bueno
4,21 – 5,00	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción del teletrabajo de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. 2021. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea. Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.895	30

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.895 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.



4.2. Resultados de las dimensiones de la variable teletrabajo

Para describir el teletrabajo de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. 2021, se describe las dimensiones: Es realizado a distancia, utiliza las TIC, evaluación por resultados y flexibilidad horaria. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1 Es realizado a distancia

El objetivo es describir como es el Teletrabajo realizado a distancia de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021

A) Resultados de los indicadores de la dimensión es realizado a distancia:

Tabla 4

Indicadores de la dimensión es realizado a distancia

	Ambiente Laboral		Comodidad		Distracciones	
	f	%	F	%	F	%
Muy malo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Malo	6	15.0%	0	0.0%	0	0.0%
Regular	8	20.0%	12	30.0%	9	22.5%
Bueno	17	42.5%	12	30.0%	29	72.5%
Muy bueno	9	22.5%	16	40.0%	2	5.0%
Total	40	100.0%	40	100.0%	40	100.0%

Fuente: Elaboración propia

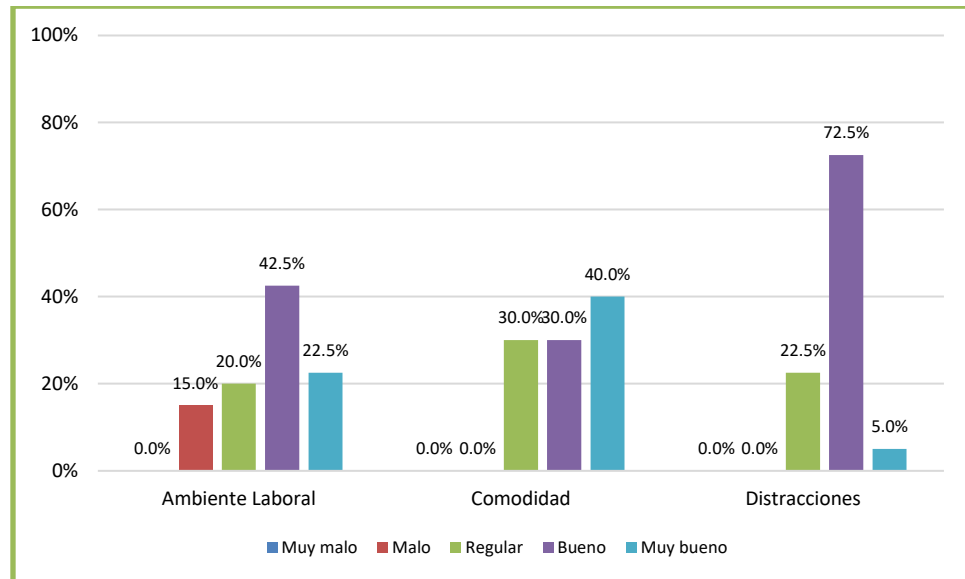


Figura 1: Indicadores de la dimensión es realizado a distancia

Interpretación y análisis:

- De acuerdo a lo que se obtuvo en la Tabla 4, se detalla: El nivel que resalta en el indicador Ambiente laboral, es el bueno con un 42.5% (17 trabajadores), seguido del nivel muy bueno con un 22.5 % (9 trabajadores), regular con 20% (8 trabajadores), malo con 15% (6 trabajadores) y ningún trabajador califica el ambiente laboral como muy malo; esto quiere decir que los colaboradores de la CMAC CUSCO sienten que el lugar que adaptaron en su hogar es el adecuado para que puedan cumplir sus funciones. Asimismo, en el indicador Comodidad, el nivel que resalta es el muy bueno con un 40.0% (16 trabajadores), seguido del bueno, bueno y regular con un 30% respectivamente (12 trabajadores) y 0.0% en malo y muy malo; afirmando así que los colaboradores se sienten muy cómodos haciendo teletrabajo desde sus hogares. También podemos observar que en el indicador Distracciones, el nivel que resalta es el de bueno con un 72.5% (29 trabajadores), seguido de regular con un 22.5% (9 trabajadores) y por último muy bueno con un 5% (2 trabajadores), según lo indicado por los colaboradores y teniendo en cuenta los otros indicadores, el ambiente de trabajo adaptado presentan distracciones pero estas no afectan la eficiencia del cumplimiento de sus funciones, así mismo indican que ellos han aprendido a organizar de mejor manera su trabajo para así evitar distracciones.



B) Resultados de la dimensión es realizado a distancia

Tabla 5

Es realizado a distancia

	f	%
Muy malo	0	0.0%
Malo	0	0.0%
Regular	8	20.0%
Bueno	23	57.5%
Muy bueno	9	22.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Elaboración propia

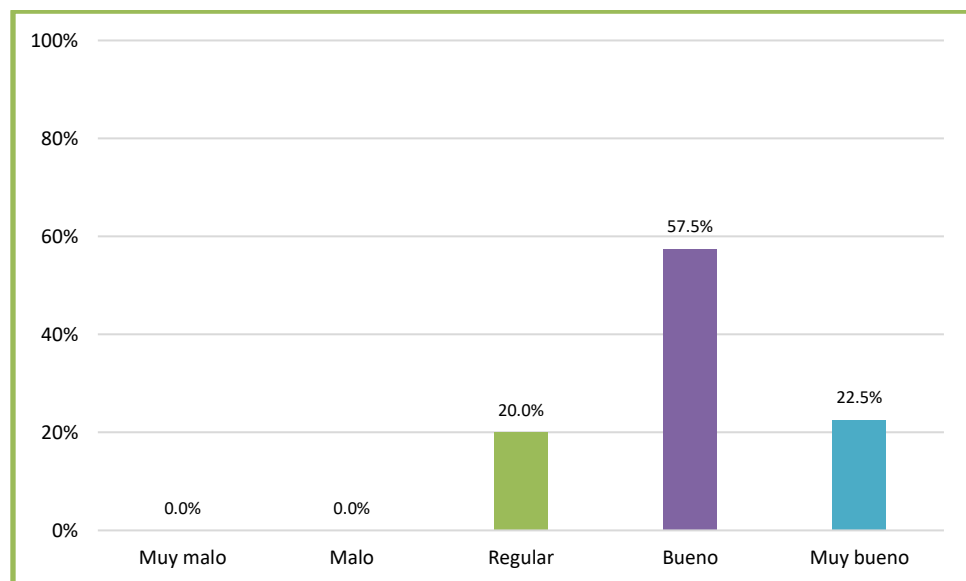


Figura 2: Es realizado a distancia

Interpretación y análisis:

- De acuerdo a lo que se obtuvo en la Tabla 5, se detalla: El nivel que resalta en la dimensión Realizado a distancia, es el bueno con un 57.5% (23 trabajadores), seguido del nivel muy bueno con un 22.5% (9 trabajadores) y regular con un 20% (8 trabajadores), esto debido a que los colaboradores afirman que rápidamente se



adaptaron a esta nueva modalidad y que están de acuerdo con seguir haciéndolo ya que les trae muchos beneficios en cuanto a tiempo de calidad con la familia.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión es realizado a distancia

Tabla 6

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión es realizado a distancia

	Promedio	Interpretación
Ambiente Laboral	3.58	Bueno
Comodidad	4.25	Muy bueno
Distracciones	3.60	Bueno
Es realizado a distancia	3.81	Bueno

Fuente: Elaboración propia

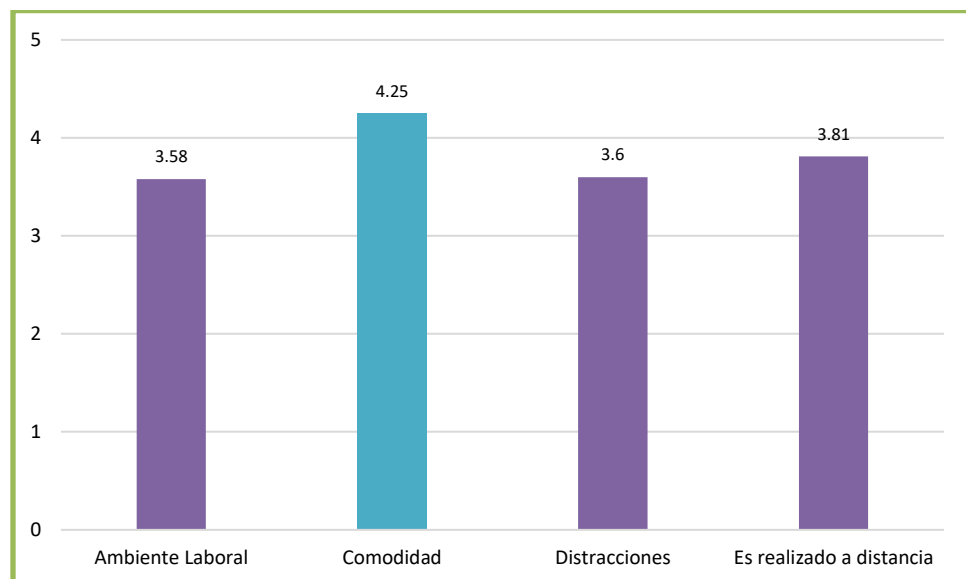


Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión es realizado a distancia

Interpretación y análisis:

- De acuerdo a lo que se obtuvo en la Tabla 6, se detalla: El indicador que resalta en la dimensión Realizado a distancia, es la comodidad un promedio de 4.25 indicando que es muy bueno, seguido de las Distracciones con un promedio 3.60



que es calificado como bueno y luego el Ambiente laboral con un promedio de 3.58 también calificado como bueno; Esto quiere decir que los colaboradores les gusta trabajar desde casa, se sienten cómodos en el ambiente de trabajo adaptado en su hogar y que a su vez este presenta pocas distracciones, lo que es muy importante para que puedan cumplir con sus respectivas funciones.

4.2.2 Utiliza las TIC

El objetivo es describir como es el Teletrabajo utilizando las TIC de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión utilizando las TIC

Tabla 7

Indicadores de la dimensión utilizando las TIC

	Conocimiento		Comunicación		Equipos informáticos		Internet		herramientas de comunicación		herramientas de videoconferencia	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	2	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Malo	4	10.0%	8	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	7.5%
Regular	13	32.5%	8	20.0%	5	12.5%	0	0.0%	1	2.5%	7	17.5%
Bueno	16	40.0%	17	42.5%	18	45.0%	5	12.5%	13	32.5%	11	27.5%
Muy bueno	5	12.5%	7	17.5%	17	42.5%	35	87.5%	26	65.0%	19	47.5%
Total	40	100.0%	40	100.0%	40	100.0%	40	100.0%	40	100.0%	40	100.0%

Fuente: Elaboración propia

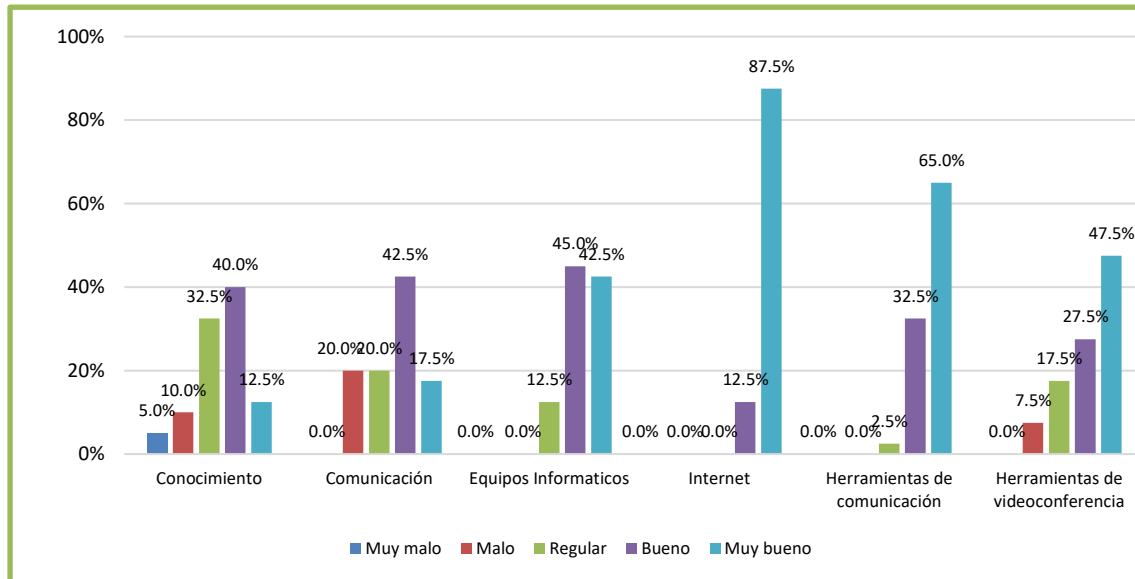


Figura 4: Indicadores de la dimensión utilizando las TIC

Interpretación y análisis:

- De acuerdo a lo que se obtuvo en la Tabla 7, se detalla: El nivel que resalta en el indicador Conocimiento, es el bueno con un 40.0% (16 trabajadores), seguido del nivel regular con un 32.5 % (13 trabajadores), muy bueno con 12.5% (5 trabajadores), malo con 10% (4 trabajadores) y muy malo con 5% (2 trabajadores), lo cual quiere decir que en su mayoría los colaboradores del área de Gestión Humana tienen el conocimiento suficiente sobre la utilización de las TIC.
- Asimismo, en el indicador Comunicación, el nivel que resalta es el bueno con un 42.5% (17 trabajadores), seguido del regular y malo cada uno con un 20% (8 trabajadores), muy bueno con 17.5% (7 trabajadores) y un 0.0% en muy malo, ya que los colaboradores consideran que la comunicación que se da en la organización es la adecuada y sienten que sus sugerencias serán tomadas en cuenta para futuras decisiones.
- De igual forma en el indicador Equipos Informáticos el nivel que resalta es el bueno con un 45.0% (18 trabajadores), seguido del muy bueno con un 42.5% (17 trabajadores), regular con 12.5% (5 trabajadores), 0.0% en malo y muy malo; esto quiere decir que los colaboradores si cuentan con los equipos informáticos necesarios para poder realizar teletrabajo.
- Tomando en cuenta el indicador Internet, el nivel que resalta es el muy bueno con un 87.5% (35 trabajadores) y bueno con un 12.5% (5 trabajadores), esto quiere



decir que los colaboradores cuentan con buena señal de internet para el uso adecuado de las TIC'S.

- De igual manera en el indicador Herramientas de comunicación, el nivel que resalta es el muy bueno con un 65.0% (26 trabajadores), seguido del bueno con un 32.5% (13 trabajadores), regular con 2.5% (1 trabajador) y 0.0% en malo y muy malo; los colaboradores manifiestan que a pesar de que ya no hacen un trabajo presencial las herramientas de comunicación como whatsapp, telegram o correos electrónicos han sido de gran ayuda para realizar consultas y así poder cumplir adecuadamente con sus funciones.
- Finalmente, el nivel que resalta en el indicador Herramientas de videoconferencia es el muy bueno con un 47.5% (19 trabajadores) seguido del bueno con un 27.5% (11 trabajadores), regular con 17.5% (7 trabajadores), malo con 7.5% (3 trabajadores) y muy malo con 0.0%; los colaboradores manifiestan que las herramientas de videoconferencia han ayudado a que el teletrabajo sea más interactivo ya que gracias a estas pueden verse virtualmente y participar activamente de las reuniones programadas evitando así retrasos que antes se daban tanto por viajes o ausentismo de algunos miembros.

B) Resultados de la dimensión utilizando las TIC

Tabla 8

Utilizando las TIC

	F	%
Muy malo	0	0.0%
Malo	0	0.0%
Regular	1	2.5%
Bueno	21	52.5%
Muy bueno	18	45.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Elaboración propia

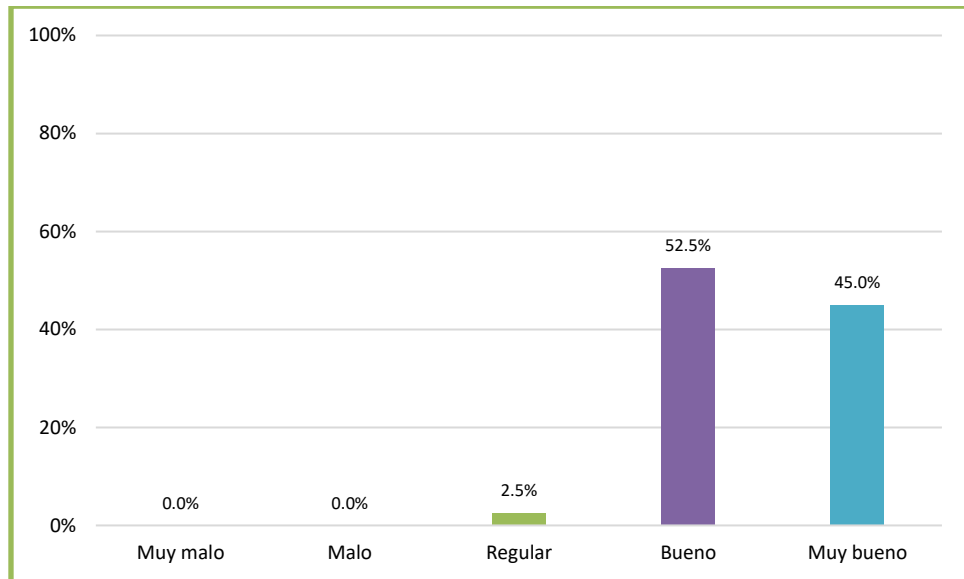


Figura 5: Utilizando las TIC

Interpretación y análisis:

- De acuerdo a lo que se obtuvo en la Tabla 8, se detalla: El nivel que resalta es el bueno con un 52.5% (21 trabajadores), seguido del nivel muy bueno con un 22.5% (18 trabajadores) y en regular un 2.5% (1 trabajador), afirmando así que los colaboradores califican como bueno la utilización de las TIC, lo cual les permite realizar su trabajo de forma eficiente cumpliendo así con los objetivos de la organización.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión utilizando las TIC

Tabla 9

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión utilizando las TIC

	Promedio	Interpretación
Conocimiento	3.45	Bueno
Comunicación	3.51	Bueno
Equipos informáticos	4.10	Bueno
Internet	4.75	Muy bueno



Herramientas de comunicación	4.63	Muy bueno
Herramientas de videoconferencia	4.25	Muy bueno
Utilizando TIC	4.11	Bueno

Fuente: Elaboración propia

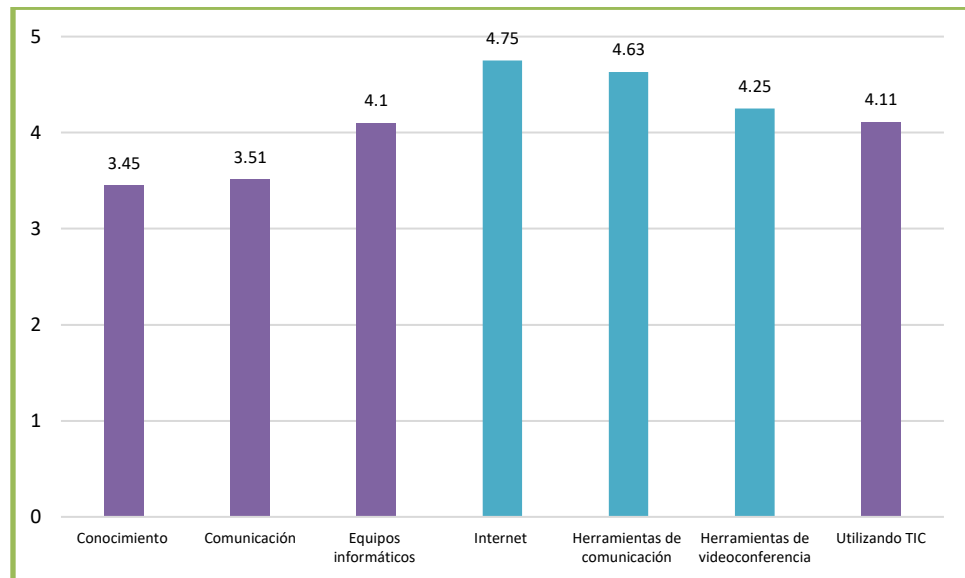


Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión utilizando las TIC

Interpretación y análisis:

- De acuerdo a lo que se obtuvo en la Tabla 9, se detalla: El indicador que resalta es el Internet con un promedio de 4.75 como muy bueno, seguido de Herramientas de comunicación con un promedio de 4.63 calificado como muy bueno, seguido de Herramientas de videoconferencia con un promedio de 4.25 también calificado como muy bueno, seguido de Equipos informáticos con un promedio de 4.10 como bueno, seguido de Comunicación con un promedio de 3.51 calificado como bueno y finalmente Conocimiento con un promedio de 3.45 calificado como bueno. teniendo así un promedio de 4.11% en el indicador utilizando las TIC el cual significa que está en un nivel bueno.

4.2.3 Evaluación por Resultados

El objetivo es describir como es el Teletrabajo en relación a la evaluación de resultados de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021.



A) Resultados de los indicadores de la dimensión evaluación por resultados

Tabla 10

Indicadores de la dimensión evaluación por resultados

	Planificación		Desempeño		Organización		Monitoreo		Evaluación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0.0%	1	2.5%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%
Malo	1	2.5%	5	12.5%	4	10.0%	1	2.5%	2	5.0%
Regular	3	7.5%	12	30.0%	14	35.0%	5	12.5%	3	7.5%
Bueno	15	37.5%	16	40.0%	18	45.0%	17	42.5%	15	37.5%
Muy bueno	21	52.5%	6	15.0%	3	7.5%	17	42.5%	20	50.0%
Total	40	100.0%	40	100.0%	40	100.0%	40	100.0%	40	100.0%

Fuente: Elaboración propia

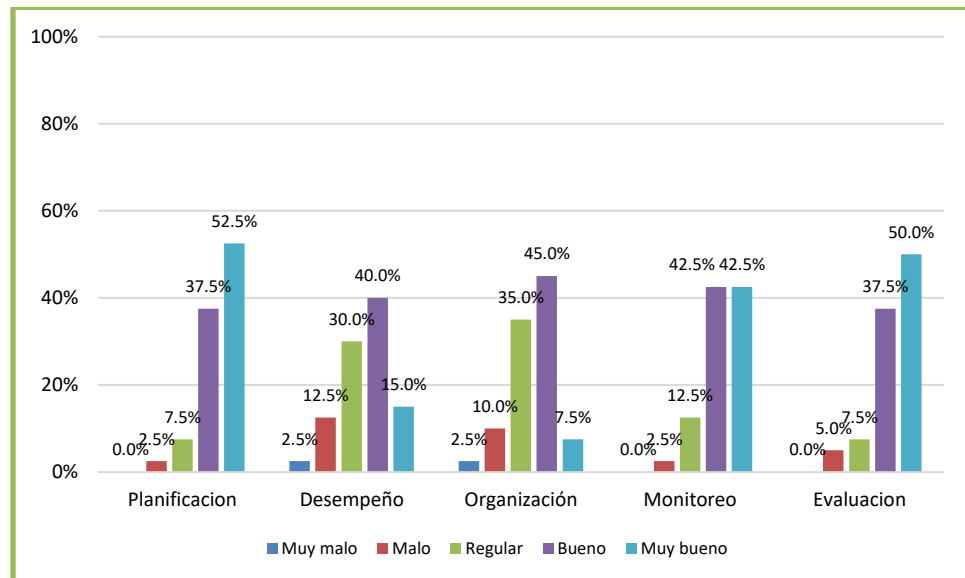


Figura 7: Indicadores de la dimensión evaluación por resultados

Interpretación y análisis:

- De acuerdo a lo que se obtuvo en la Tabla 10, se detalla: El nivel que resalta en el indicador planificación, es el muy bueno con un 52.5% (21 trabajadores), seguido del nivel bueno con un 37.5 % (15 trabajadores), regular con 7.5% (3 trabajadores), 2.5% (1 trabajador) en mala y 0.0% en muy malo; esto quiere decir que la organización ha sabido plantear adecuadamente sus objetivos y a su vez las



- funciones de cada colaborador que realice teletrabajo, así mismo los colaboradores han sabido planificar sus actividades según las funciones asignadas.
- En el indicador Desempeño, el nivel que resalta es el bueno con un 40.0% (16 trabajadores), seguido del regular con un 30% (12 trabajadores), muy bueno con 15% (6 trabajadores), 12.5% (5 trabajadores) en regular y 2.5% (1 trabajador) en muy malo; la mayoría de los colaboradores están de acuerdo con que tenga una retroalimentación respecto a su desempeño ya que les permite saber en qué tienen que mejorar y así poder realizar bien sus funciones.
 - De igual forma en el indicador Organización el nivel que resalta es el bueno con un 45.0% (18 trabajadores), seguido del nivel regular con un 35.0% (14 trabajadores), malo con 10% (4 trabajadores), muy bueno con 7.5% (3 trabajadores) y muy malo con 2.5% (1 trabajadores); los colaboradores indican que la evaluación de resultados les ha servido para que así puedan organizar de mejor manera su tiempo y trabajo para obtener los resultados esperados por la organización.
 - De igual manera en el indicador Monitoreo el nivel que resalta es el muy bueno y el bueno con un 42.5% respectivamente (17 Trabajadores), regular con 12.5% (5 trabajadores), malo con 2.5% (1 trabajador) y 0.0% en muy malo; los colaboradores refieren que constantemente están siendo monitoreados por sus superiores, desde que realizan teletrabajo y están de acuerdo con que se siga manteniendo así.
 - Finalmente, en el indicador Evaluación el nivel que resalta es el muy bueno con un 50.0 % (20 trabajadores) seguido del nivel bueno con un 37.5% (17 trabajadores), regular con un 7.5% (3 trabajadores), malo con 5% (2 trabajadores) y 0.0% en muy malo. El área de Gestión Humana ha implementado una constante evaluación a sus colaboradores pertenecientes a dicha área, permitiendo así un seguimiento detallado de las funciones y su cumplimiento, por lo cual a pesar de alguna limitante que se tienen por la coyuntura actual, no ha evitado que esta se dé.

B) Resultados de la dimensión evaluación por resultados



Tabla 11

Evaluación por resultados

	f	%
Muy malo	0	0.0%
Malo	1	2.5%
Regular	4	10.0%
Bueno	17	42.5%
Muy bueno	18	45.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Elaboración propia

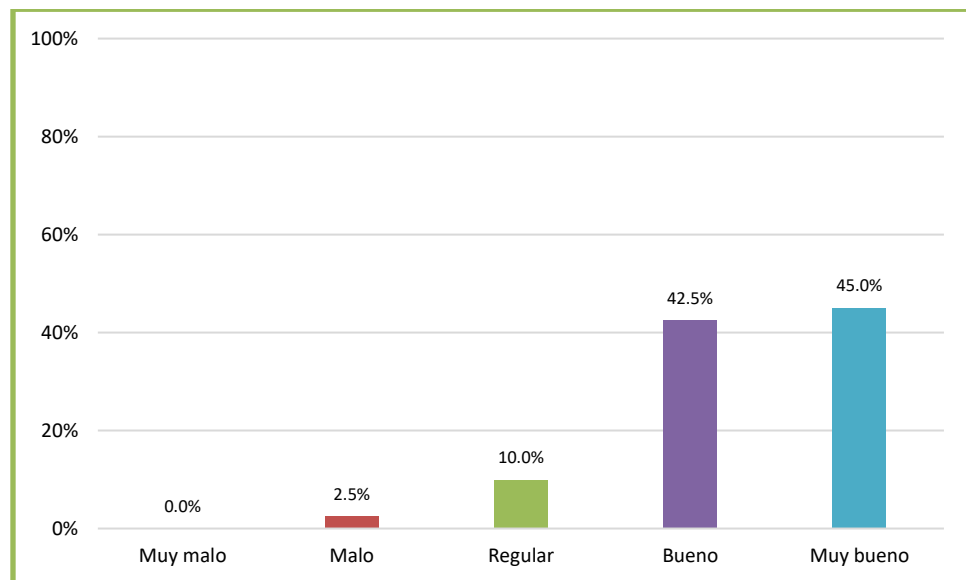


Figura 8: Evaluación por resultados

Interpretación y análisis:

- De acuerdo a lo que se obtuvo en la Tabla 11, se detalla: El nivel que resalta en la dimensión Evaluación por resultados, es el muy Bueno con un 45.0% (18 trabajadores), seguido del nivel bueno con un 42.5 % (17 trabajadores), regular con 10% (4 trabajadores) y malo con 2.5% (1 trabajador), indicando así que los colaboradores están de acuerdo con la evaluación de resultados que realizan sus superiores.



C) **Comparación promedio de los indicadores de la dimensión evaluación por resultados**

Tabla 12

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión evaluación por resultados

	Promedio	Interpretación
Planificación	4.28	Muy bueno
Desempeño	3.73	Bueno
Organización	3.95	Bueno
Monitoreo	4.75	Muy bueno
Evaluación	4.35	Muy bueno
Evaluación por resultados	4.21	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

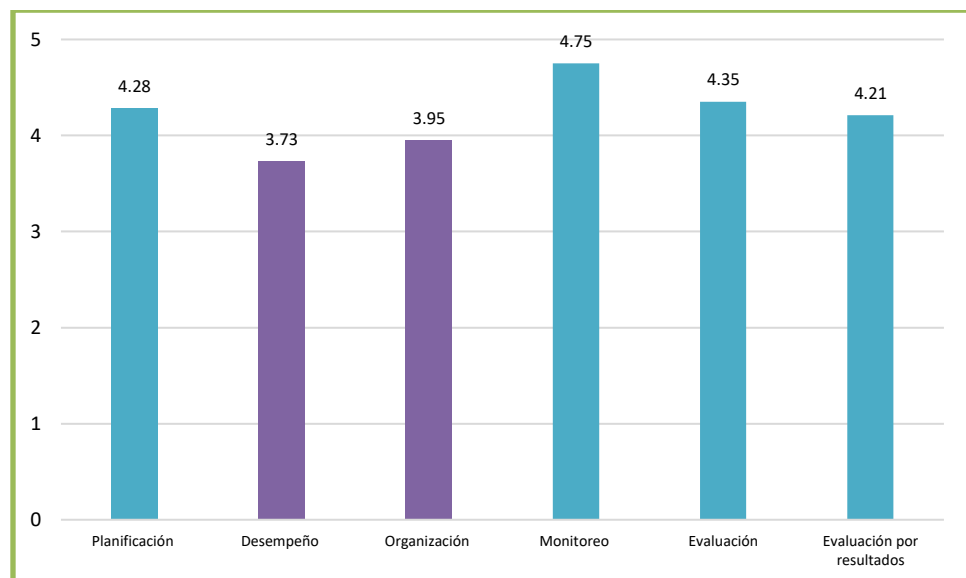


Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión evaluación por resultados

Interpretación y análisis:

- De acuerdo a lo que se obtuvo en la Tabla 12, se detalla: El indicador que resalta en la Dimensión Evaluación por resultados, es el Monitoreo con un promedio de 4.75 equivalente a muy bueno, seguido del indicador Evaluación con un promedio



de 4.35 tomado como muy bueno, seguido del indicador Planificación con un promedio de 4.28 como muy bueno, seguido por el indicador Organización con un promedio de 3.95 calificado como bueno, final mente el indicador Desempeño con un promedio de 3.73 también calificado como bueno. Obteniendo así un promedio de 4.21 en la dimensión de evaluación por resultados siendo calificada como muy buena.

4.2.4 Flexibilidad Horaria

El objetivo es describir como es el Teletrabajo en relación a la flexibilidad horaria de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión flexibilidad horaria

Tabla 13

Indicadores de la dimensión flexibilidad horaria

	Participantes		Tiempo		Satisfacción		Asistencia		Coordinación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%
Malo	18	45.0%	0	0.0%	2	5.0%	4	10.0%	3	7.5%
Regular	11	27.5%	5	12.5%	13	32.5%	7	17.5%	5	12.5%
Bueno	11	27.5%	22	55.0%	14	35.0%	8	20.0%	15	37.5%
Muy bueno	0	0.0%	13	32.5%	11	27.5%	21	52.5%	16	40.0%
Total	40	100.0%	40	100.0%	40	100.0%	40	100.0%	40	100.0%

Fuente: Elaboración propia

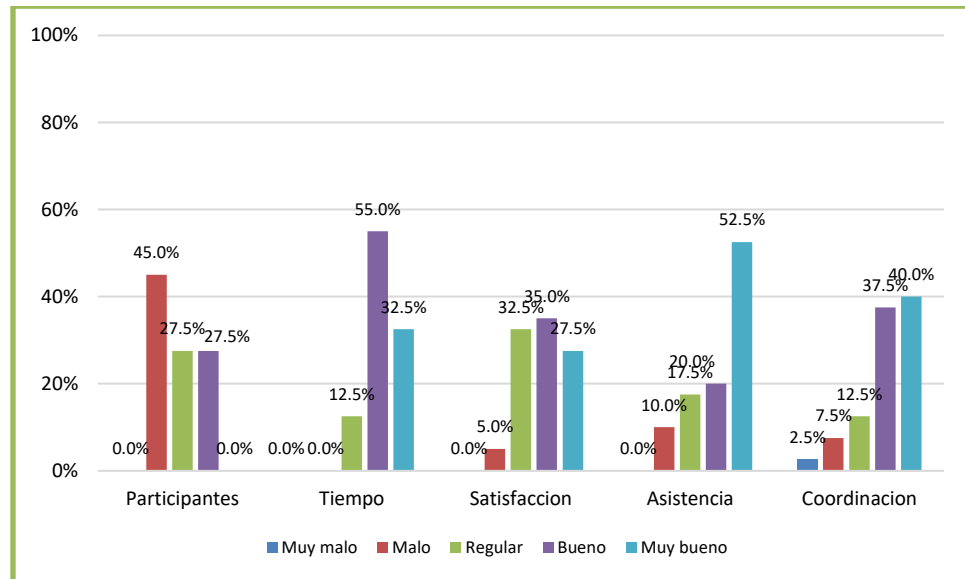


Figura 10: Indicadores de la dimensión flexibilidad horaria

Interpretación y análisis:

- De acuerdo a lo que se obtuvo en la Tabla 13, se detalla: El nivel que resalta en el indicador Participantes, es el malo con un 45.0% (18 trabajadores), seguido del nivel regular y bueno con un 27.5 % respectivamente (11 trabajadores) y 0.0% en malo y muy malo. Los colaboradores indican que la participación activa en reuniones de integración ha sido mínima, también resaltan que anteriormente celebraban los cumpleaños de cada colaborador y esto generaba mejor clima laboral, pero por la situación actual y por la carga laboral es complicado programar alguna reunión física o virtual para estas actividades.
- Asimismo, en el indicador Tiempo, el nivel que resalta es el bueno con un 55.0% (22 trabajadores), seguido del nivel muy bueno con un 32.5% (13 trabajadores), regular con 12.5% (5 trabajadores) y 0.0% en malo y muy malo. Los colaboradores en su mayoría se encuentran conformes con el tiempo que dedican al trabajo ya que ahora pueden organizarse de mejor manera y dedicarse tiempo de calidad para ellos y su familia.
- De igual forma el nivel que resalta en el indicador Satisfacción es el bueno con un 35.0% (14 trabajadores), seguido del nivel regular con un 32.5% (13 trabajadores), muy bueno con 27.5% (11 trabajadores), malo con 5% (2 trabajadores) esto quiere decir que los colaboradores del área de Gestión humana se encuentran satisfechos con la flexibilidad horaria que les da el teletrabajo.



- De igual manera el nivel que resalta en el indicador Asistencia es el Muy Bueno con un 52.5% (21 trabajadores), seguido del nivel Bueno con un 20.0% (8 trabajadores), regular con 17.5% (7 trabajadores), malo con 10% (4 trabajadores) y 0.0% en muy malo; los colaboradores sienten que en su mayoría de días cumplen con el horario de trabajo, claro que con ciertas excepciones o emergencias que se dan en el área al momento de solicitar información fuera del horario laboral.
- Finalmente, el nivel que resalta en el indicador Coordinación es el muy bueno con un 40.0% (16 trabajadores), seguido del nivel bueno con un 37.5% (15 trabajadores), regular con 12.5% (5 trabajadores), malo con 7.5% (3 trabajadores) y muy malo con 2.5% (1 trabajador); por lo cual podemos afirmar que los colaboradores están conformes con la coordinación que tienen para realizar trabajo presencial y teletrabajo, lo cual les permite organizar de mejor manera sus actividades de la semana.

B) Resultados de la dimensión flexibilidad horaria

Tabla 14
Flexibilidad Horaria

	f	%
Muy malo	0	0.0%
Malo	0	0.0%
Regular	13	32.5%
Bueno	22	55.0%
Muy bueno	5	12.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Elaboración propia

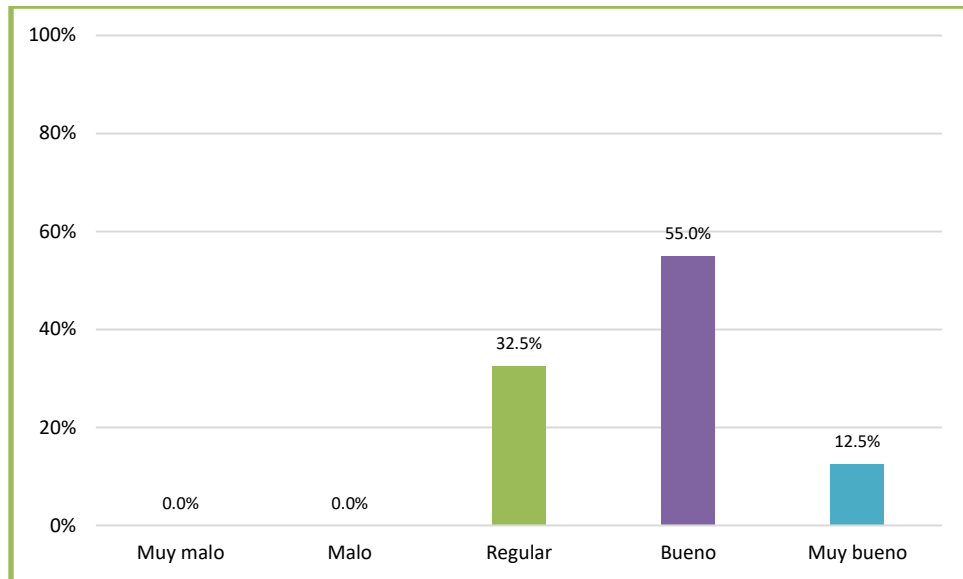


Figura 11: Flexibilidad Horaria

Interpretación y análisis:

- De acuerdo a lo que se obtuvo en la Tabla 14, se detalla: El nivel que resalta en la dimensión Flexibilidad horaria, es el bueno con un 55.0% (22 trabajadores), seguido del nivel regular con un 32.5 % (13 trabajadores) y muy bueno con el 12.5% (5 trabajadores). En su mayoría los colaboradores sienten que la flexibilidad horaria presentada en el área de Gestión Humana es buena y afirman que esta nueva modalidad de teletrabajo les ha permitido ahorrar tiempo y utilizarlo en actividades extras al trabajo, lo cual era un poco complicado cuando se hacía trabajo presencial.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión flexibilidad horaria

Tabla 15

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión flexibilidad horaria

	Promedio	Interpretación
Participantes	2.59	Regular
Tiempo	4.20	Bueno
Satisfacción	3.74	Bueno



Asistencia	4.25	Muy bueno
Coordinación	4.22	Muy bueno
Flexibilidad horaria	3.80	Bueno

Fuente: Elaboración propia

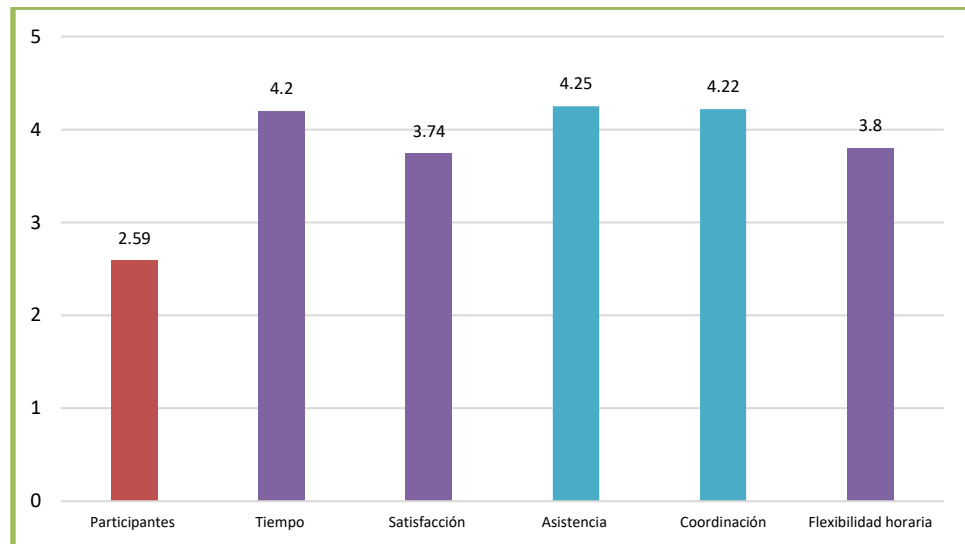


Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión flexibilidad horaria

Interpretación y análisis:

- De acuerdo a lo que se obtuvo en la Tabla 15, se detalla: El indicador que resalta es Asistencia con un promedio de 4.25 equivalente a muy bueno, seguido de Coordinación con un promedio de 4.22 que significa que es muy bueno, seguido de Tiempo con un promedio de 4.20 calificado como bueno, seguido de Satisfacción con un promedio de 3.74 como bueno y finalmente Participantes con un promedio de 2.59 que es calificado como regular. En resumen, se puede decir que el nivel de Flexibilidad horaria es bueno.

4.3. Resultado de la variable teletrabajo

Tabla 16

Teletrabajo

f	%
---	---



Muy malo	0	0.0%
Malo	0	0.0%
Regular	7	17.5%
Bueno	24	60.0%
Muy bueno	9	22.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Elaboración propia

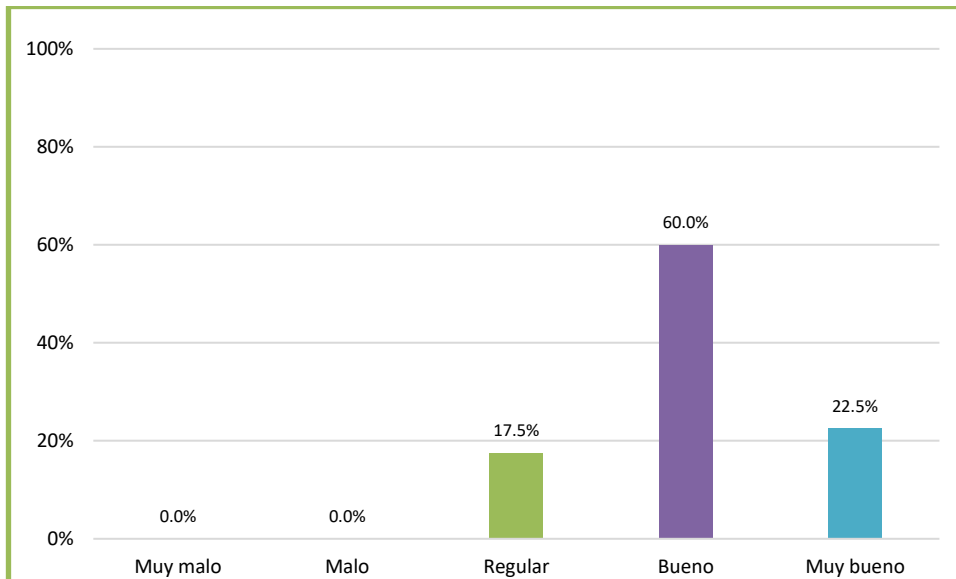


Figura 13: Teletrabajo

Interpretación y análisis:

- De acuerdo a lo que se obtuvo en la Tabla 19, se detalla: El nivel que resalta en la Variable Teletrabajo, es el bueno con un 60.0% (24 trabajadores), seguido del nivel muy bueno con un 22.5 % (9 trabajadores), regular con 17.5% (7 trabajadores) y 0.0% en malo y muy malo. Podemos afirmar que los colaboradores del área de Gestión Humana califican el teletrabajo como bueno y apoyarían la idea de seguir haciéndolo después de la pandemia.

A) Comparación promedio de las dimensiones de la variable teletrabajo

Tabla 17

Comparación promedio de las dimensiones de la variable teletrabajo



	Promedio	Interpretación
Es realizado a distancia	3.81	Bueno
Utilizando las TIC	4.11	Bueno
Evaluación por resultados	4.21	Muy bueno
Flexibilidad Horaria	3.80	Bueno
Teletrabajo	3.98	Bueno

Fuente: Elaboración propia

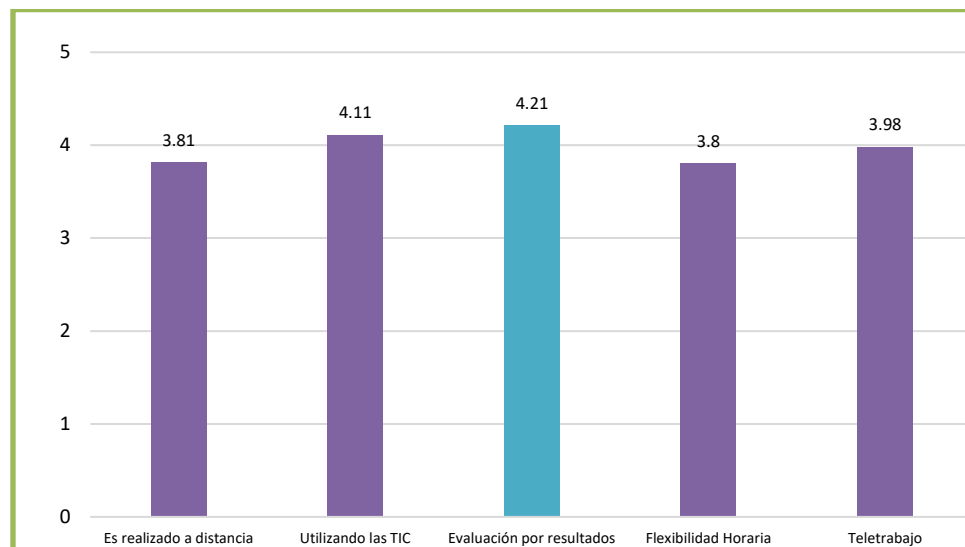


Figura 14: Comparación promedio de las dimensiones de la variable teletrabajo

Interpretación y análisis:

- De acuerdo a lo que se obtuvo en la Tabla 20, se detalla: La dimensión que resalta es Evaluación por resultados con un promedio de 4.21 calificado como muy bueno, seguido de utilizando las TIC con un promedio de 4.11 que es equivalente a bueno, seguido de Realizado a distancia con un promedio de 3.81 también calificado como bueno y finalmente Flexibilidad horaria con un promedio de 3.80 que es bueno. En resumen, podríamos decir que la variable Teletrabajo en el área de Gestión Human de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. 2021 tiene un promedio de 3.98 interpretado como bueno.



5. CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Descripción de los hallazgos más importantes y significativos

El objetivo de esta investigación, fue describir el teletrabajo de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. 2021. En el cual se determinó que el teletrabajo fue bueno, con un promedio de 3.98, evidenciando así que los problemas planteados al inicio de esta investigación se habrían dado a inicios de este año donde todavía no se tenía claro si realizaría teletrabajo o no ; ya teniendo la confirmación de que continuaríamos con el distanciamiento social y por ende con esta nueva modalidad de trabajo, los jefes del área también se dieron cuenta de dichas dificultades al momento de realizar teletrabajo por lo que buscaron mejorar e implementar nuevas estrategias las cuales beneficiarían tanto a la empresa como a sus colaboradores, es así que en los resultados obtenidos dieron respuestas positivas respecto al teletrabajo las cuales se detallan a continuación; la dimensión Evaluación por resultados tiene mayor consideración con un promedio de 4.21 interpretado como muy bueno; seguido de la Utilización de las TIC con un promedio de 4.11 encontrándose en un nivel bueno; Es realizado a distancia con un promedio de 3.81 en nivel bueno y por ultimo Flexibilidad horaria con un promedio de 3.80 también calificado como bueno. Podríamos decir que tanto el área y los colaboradores en este año se han adaptado positivamente a esta modalidad y piensan que, al terminar la pandemia, la empresa debería evaluar mantener el teletrabajo para puestos administrativos.

5.2. Limitaciones del estudio

En la presente investigación se encontró una limitación respecto a los antecedentes locales, debido a que es el primer trabajo de investigación del Teletrabajo en contexto de Pandemia a nivel local, esto es debido a la burocracia por parte de las instituciones educativas y revistas.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente y antecedentes de investigación

Para Oviedo & Vásquez, el teletrabajo, es una modalidad de trabajo que a grado mundial está en constante crecimiento, tanto en las nuevas organizaciones y en las que se están reestructurando; no obstante, en el Perú antes de la pandemia por COVID



19, eran escasas las instituciones que tenían considerado esta modalidad de trabajo, a pesar que se contaba con una normatividad vigente a partir del 2013. Pero es sobre todo ahora a raíz del aislamiento social y la emergencia sanitaria por la pandemia COVID 19, las organizaciones con la finalidad de proteger a sus colaboradores, hacen uso de esta nueva modalidad de trabajo e intentan adaptarse a la modernización de la economía y el trabajo; y en contraste con los resultados conseguidos en la presente investigación se confirma en lo que la teoría sostiene, ya que el área analizada si se adaptó a esta nueva modalidad.

- En contraste con Ardila (2016) en su trabajo de investigación intitulado “ANÁLISIS DE IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES. ESTUDIO DE CASO EN UN ÁREA DE UNA ORGANIZACIÓN FINANCIERA EN BOGOTÁ”.El cual llegó a la conclusión de que el impacto generado por la implementación del teletrabajo en la gestión, es positivo, ya que cumple con las expectativas de la organización, optimizando los recursos, genera mayor productividad, eficiencia y menor ausentismo, con una adecuada gestión administrativa. En cuanto a la presente investigación, se puede inferir una similitud con los resultados obteniendo así un promedio de 3.98 interpretado como bueno y la investigación también resalta que en la actualidad es más valorado el tiempo de calidad con la familia, calidad de vida y el ahorro de tiempo y dinero.
- Chavarro (2018) en su trabajo de investigación intitulado “TELETRABAJO: UNA OPCIÓN PARA LA MEJORA DE LOS BENEFICIOS DE LAS ORGANIZACIONES Y DE LOS EMPLEADOS”. El cual llegó a la conclusión de que puede definir que el “teletrabajo es la posibilidad que le brinda la organización a sus empleados de realizar las funciones de su cargo, desde otro lugar, a distancia sin necesidad de ir a las instalaciones de está, utilizando las tecnologías de la información como su principal herramienta de trabajo”. Se tiene en común que se obtuvo un promedio de 4.11 en la característica de utilizando las TICS estando en un nivel Bueno resaltando así la optimización de recursos y tiempos en el cumplimiento de funciones y valorándolos como factores determinantes para el cumplimiento eficiente del teletrabajo.
- En contraste con Peralta (2021) en su trabajo de investigación intitulado “Cargos que se Adaptaron de Mejor Manera a la Modalidad de Teletrabajo Durante la



Emergencia Sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo”. En el cual llegó a la conclusión de que el impacto laboral que tuvo la aplicación del teletrabajo, considerando el desempeño tanto individual como colectivo, afirma que los servidores de la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Cuenca se han adaptado a esta nueva modalidad de trabajo, a más de contar con la motivación necesaria por el trabajo e inclusive mayor capacidad de realizar diferentes actividades, como planificación, organización, y control con el cargo que desempeña. Se tiene en común que el Teletrabajo en un contexto pandémico, es eficiente ya que se obtuvo un promedio 4.21 equivalente a un nivel de muy bueno en evaluación de resultados donde se toma en cuenta los puntos mencionados en el antecedente.

- En contraste con Chávez (2020) en su trabajo de investigación intitulado “EFECTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL. GOBIERNO REGIONAL DE LORETO. IQUITOS 2020” En el cual llegó a la conclusión de que los trabajadores indican respecto a la vida familiar que el trabajar en casa les ahorra tiempo de traslado, el cual comparten con la familia, señalando que el teletrabajo no interfiere con la interacción familiar. Se tiene en común que la interactividad no se ve afectada, sino, al contrario, el trabajador se siente más cómodo al estar al lado de su entorno familiar y laboral buscando equilibrio en ambos aspectos, esto estaría evidenciado en los resultados obtenidos de flexibilidad horaria obteniendo un promedio de 3.8 calificado como bueno.
- En contraste con Aguilar, Jumpa, & Martínez (2021) en su trabajo de investigación intitulado “EL TELETRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL” En el cual llegaron a la conclusión de que el teletrabajo obligado se relaciona negativamente al desempeño laboral y se define la edad y ubicación de trabajo como variables moderadoras para estudios de satisfacción laboral en Perú. Se difiere con los resultados de la presente investigación , dado que los resultados arrojaron que si hubo aceptación positiva por parte de los colaboradores al teletrabajo, esto debido a que la mayoría de los colaboradores del area en mencion pertenecen a un grupo hetario milenials quienes estarn caracterizados por tener mejor aceptación al cambio y mas si son tecnologicos.
- León (2021) en su trabajo de investigación intitulado “TELETRABAJO Y EL PROCESO DE ADAPTACIÓN EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD



DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO (UADA) EN EL INSTITUTO GEOLÓGICO MINERO Y METALÚRGICO (INGEMMET) – 2020” En el cual llegó a la conclusión de que ante la existencia de condiciones favorables en la implementación y desarrollo del teletrabajo, habrá un mayor nivel de adaptación en los trabajadores. Se tiene en común con los resultados de la presente investigación, dado que los trabajadores si se adaptaron positivamente a esta nueva modalidad implementada por el estado de emergencia. Cabe resaltar que el área estudiada dio un tiempo de adaptación el cual pudieron observar cuáles eran las dificultades y que hacer solucionarlas.

5.4. Implicancias del estudio

El presente trabajo al tener como objetivo principal “Describir el teletrabajo de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. 2021”, el cual obtuvo resultados positivos en su variable y cada una de sus dimensiones, con estos resultados el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A podrá tomar en consideración el teletrabajo como una opción permanente de trabajo y así poder implementarlo en las distintas áreas que conforman esta organización a nivel nacional y a su vez también podría ser tomada como modelo de entidades públicas y privadas. También los resultados tendrán implicancia en el área de Gestión Humana ya que los resultados podrán ser considerados para identificar algunas debilidades que se puedan tener en el teletrabajo y así tener una cuenta la creación de un manual dirigido exclusivamente al teletrabajo.

CONCLUSIONES

En la presente investigación realizada en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021, se encontró las siguientes conclusiones:

PRIMERA: El Teletrabajo en los colaboradores del área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021, se encuentra en un nivel bueno con un promedio de 3.98; esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores se han adaptado positivamente a esta nueva modalidad debido a que el área de gestión humana implemento adecuadamente el teletrabajo generando así nuevas estrategias y creando nuevos procesos los cuales ayuden a cumplir los



objetivos de la empresa. También podemos concluir que en comparación al tiempo en el cual se identificaron los distintos problemas, a la actualidad se ha tenido un constante seguimiento de su implementación para así identificar rápidamente las debilidades y crear planes de acción que ayuden a mejorar cada vez más el teletrabajo.

SEGUNDA: El Teletrabajo realizado a distancia de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021, se encuentra en un nivel bueno con un promedio de 3.81. Los colaboradores indican que adecuaron su ambiente laboral en su hogar, creando así un espacio cómodo, también indican que se presentan más distracciones haciendo teletrabajo que haciendo trabajo presencial, pero gracias a eso han aprendido a organizar mejor su trabajo para así poder cumplir con sus funciones.

TERCERA: El Teletrabajo utilizando las TIC de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021, se encuentra en un nivel bueno con un promedio de 4.11. Debido a que gracias a los avances de la tecnología y la accesibilidad al internet facilita de cierto modo la realización de teletrabajo.

CUARTA: El Teletrabajo en relación a la Evaluación de resultados de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021, se encuentra en un nivel muy bueno con un promedio de 4.21, esto debido a que en el transcurso de los meses los superiores optaron por medir la eficiencia de los trabajadores según el cumplimiento de objetivos, dando así al colaborador cierta autonomía en ver como llegara a cumplir sus objetivos sin tener que estar vigilando como lo hace.

QUINTA: El Teletrabajo en relación a la flexibilidad horaria de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021, se encuentra en un nivel bueno con un promedio de 3.80. Esto debido a que en comparación de las otras dimensiones donde han llegado al promedio de muy bueno, la flexibilidad no se da totalmente ya que se mantiene el horario de trabajo habitual pero el beneficio en si es que ya lo puedes hacer desde casa dando así al colaborador tiempo extra para compartir con la familia, tiempo que antes se perdía en ida y vuelta a la empresa.



RECOMENDACIONES

1. Respecto a la variable de teletrabajo se recomienda al Gerente del área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, identificar cuáles son los puestos y las áreas que podrían seguir realizando teletrabajo terminada la pandemia y así proponer a la Gerencia Mancomunada la implementación del teletrabajo en toda la empresa trayendo así la creación de un manual de teletrabajo formal donde se tendrán los procedimientos, alcances, permisos, limitaciones y de más, los cuales ayudaran a que esta nueva modalidad se lleven de manera adecuada.
2. En lo referido a la a la dimensión realizado a distancia, se recomienda al Gerente del área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, mediante encuestas identifique cuales son las distracciones más comunes que tienen al realizar teletrabajo; así mismo realice un control de cómo es el espacio que los colaboradores adecuaron en su hogar para realizar teletrabajo y ver si estos cumplen con las especificaciones brindadas por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo para así poder evitar algún tipo de riesgo o accidente laboral.
3. Se recomienda al Gerente del área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, buscar nuevas herramientas que faciliten la realización de teletrabajo y que cumplan con todos los requisitos de seguridad de la información ya que hay herramientas con ciertas restricciones que generan contingencias de demora en la obtención de información en tiempo real y a su vez también se recomienda seguir capacitando a los colaboradores de dicha área, en materia de TICS, para aprovechar al 100% esta nueva modalidad de trabajo.
4. Se recomienda al Gerente del área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, realice un comparativo respecto a los resultados obtenidos en el 2020 y 2021 y de ser positivos los resultados se siga realizando la evaluación por resultados; así mismo buscar métodos que apoyen a la medición de cumplimiento de objetivos y establecer a su vez objetivos cada vez más medibles.
5. Referido a la dimensión de la flexibilidad horaria, se recomienda al Gerente del área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, siga manteniendo el nivel de coordinación respecto al teletrabajo y también se implemente un plan de compensación y reconocimiento de horas extras este podría ser por horas libres o remunerativamente esta ya dependiendo del colaborador para



que así pueda generar equilibrio personal y laboral. También se recomienda a los jefes del área crear un cronograma de actividades virtuales o en el mejor de los casos presenciales cumpliendo con los protocolos establecidos para así poder generar un ambiente de integración y compartir entre todos los colaboradores del área investigada.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudo Moreno. (2014). *El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas*. Madrid, España: Cuadernos de Gestión de Información.
- Aguilar, C., Jumpa, S., & Martínez, L. (2021). *EL TELETRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL*. Universidad Esan, Lima, Perú.
- Ardila, C. (2016). *Análisis del impacto del teletrabajo en el resultado de gestión de las organizaciones*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Chavarro, F. (2018). *TELETRABAJO: UNA OPCIÓN PARA LA MEJORA DE LOS BENEFICIOS DE LAS ORGANIZACIONES Y DE LOS EMPLEADOS*. Universidad Santo Tomás, Bogotá, Colombia.
- Chávez, A. (2020). *EFECTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL. GOBIERNO REGIONAL DE LORETO. IQUITOS 2020*. Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos, Perú.
- Chiavenato. (2001). *Introducción a la teoría General de la Administración*. (e. Interamericana, Ed.) España: Séptima Edición, McGraw-Hill.
- Cordero. (2014). *Herramientas Tecnológicas*.
- Cortes, N. (20 de Febrero de 2021). *GeoVictoria*. Obtenido de <https://www.geovictoria.com/pe/recursos-humanos/teletrabajo-en-peru/>
- El Congreso de la República. (2020). *Proyecto de Ley 5408/2020-CR*. Cusco, Lima.
- El Congreso de La República. (s.f.). *Ley N° 3006*. Lima, Perú.
- Gascueña, D. (07 de Mayo de 2020). *BBVA*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/el-teletrabajo-la-nueva-normalidad-pos-covid-19/>
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación: Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Mexico D.F., Mexico: Mc Graw Hill Educación.
- León, M. (2021). *TELETRABAJO Y EL PROCESO DE ADAPTACIÓN EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO (UADA) EN EL INSTITUTO GEOLÓGICO MINERO Y METALÚRGICO (INGEMMET) - 2020*. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). *Decreto Supremo N° 010-2020-TR*. Lima, Perú.
- MINTRA. (2015). *Comisión Multisectorial Adscrita al Sector Trabajo y Promoción del Empleo Constituida por Resolución Suprema N° 422-2013-PCM*. doi:<http://studylib.es/doc/675653/informe-t%C3%A9cnico-que-contiene-propuestas-de-laspol%C3%ADticas-...>



- Nilles, J. (1988). Traffic reduction by telecommuting: A status review and selected bibliography. *Transportation Research*.
- Oviedo, A., & Vàsquez, N. (2014). EL TELETRABAJO: UNA ESTRATEGIA DE MOTIVACION. *REVISTA NACIONAL DE ADMINISTRACION*, 41-56.
- Peralta, J. (2021). *Cargos que se Adaptaron de Mejor Manera a la Modalidad de Teletrabajo Durante la Emergencia Sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo*. Universidad de Azuay, Cuenca, Ecuador.
- Puntriano, C. (2015). El Teletrabajo; nociones básicas y breve aproximación al ejercicio de los derechos colectivos de los teletrabajadores. *Portal de revistas PUCP*.
- RAE. (2016). *Gran Diccionario de la Lengua Española*.
- Ramirez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela.
- Sierra, E. (2011). *El contenido de la relación laboral en el teletrabajo*. Andalucía, España: Consejo Económico y Social de Andalucía.
- SILVA, W., CARRASCO, J., & VEGA, J. (2018). *EL ANALISIS DE LA IMPLEMENTACION DEL TELETRABAJO MIXTO EN EL SECTOR BANCARIO PERUANO. CASOS: BCP Y BBVA*. Lima: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.
- Teledislab. (2012). *El Libro Blanco del Teletrabajo*. España.
doi:<http://www.ciudadesporelempleo.es/files/LibroBlancodelTeletrabajo.pdf>
- trabajo, O. I. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. Ginebra: Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2020.
- Ultra. (06 de Noviembre de 2020). *Ultra*. Obtenido de Ultra:
<https://ultra.pe/blog/teletrabajo-en-peru/>



ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Teletrabajo de los colaboradores en el Área de Gestión Humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE DE ESTUDIO / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo es el Teletrabajo de los colaboradores en el Área de Gestión Humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>P.E.1. ¿Cómo es el Teletrabajo realizado a distancia de los colaboradores en el área de gestión</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Describir el Teletrabajo de los colaboradores en el Área de Gestión Humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>O.E.1 Describir como es el Teletrabajo realizado a distancia de los colaboradores en el área de gestión</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO</p> <p>Teletrabajo</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none">- Realizado a distancia- Utilizando las TIC- Evaluación por resultados- Flexibilidad Horaria	<p>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>No experimental.</p> <p>ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptivo.</p>



<p>humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021?</p> <p>P.E.2. ¿Cómo es el Teletrabajo utilizando las TIC de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021?</p> <p>P.E.3 ¿Cómo es el Teletrabajo en relación a la evaluación de resultados de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021?</p> <p>P.E.4 ¿Cómo es el Teletrabajo en relación a la flexibilidad horaria de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021?</p>	<p>humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021.</p> <p>O.E.2 Describir como es el Teletrabajo utilizando las TIC de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021.</p> <p>O.E.3 Describir como es el Teletrabajo en relación a la evaluación de resultados de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021.</p> <p>O.E.4 Describir como es el Teletrabajo en relación a la flexibilidad horaria de los colaboradores en el área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021.</p>		<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población 40 trabajadores.</p> <p>Muestra 40 trabajadores.</p> <p>TÉCNICA E INSTRUMENTO</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario (Google form).</p>
---	---	--	--



Anexo 2: Matriz del instrumento para la recolección de datos

Título: Teletrabajo de los colaboradores en el Área de Gestión Humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.-2021.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso	Ítems	Ítems O Reactivos	Criterio de Evaluación
Teletrabajo	Es realizado a distancia	Ambiente Laboral	25%	7	1.- Siente que el ambiente de trabajo que adapto en su hogar para realizar teletrabajo es el adecuado.	Escala de Likert
					2.- Siente que con esta nueva modalidad se relaciona con sus compañeros de trabajo	
		Comodidad			3.- Siente que esta nueva modalidad de trabajo, le permitió de forma fácil ajustarse a ella.	Escala de Likert
					4.- Se siente cómodo realizando teletrabajo	
					5.- Siente que es fundamental su labor, como parte del equipo que trabaja a distancia	



		Distracciones			6.- Siente que se presentan distracciones mientras realiza teletrabajo.	Escala de Likert
					7.- Es capaz de planificar, organizar y controlar de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo.	
	Utiliza las TIC	Conocimiento	25%	8	8.- Recibe la orientación necesaria que posibilite mejorar la ejecución de sus funciones.	Escala de Likert
		Comunicación			9.- Considera que la comunicación que existe en todos los niveles de la empresa es buena.	Escala de Likert
		Equipos informáticos			10.- Permiten participar en la empresa con sugerencias u opiniones.	Escala de Likert
					11.- Cuenta con recursos tecnológicos como laptop, computadora de escritorio, impresora entre otros para el desarrollo de sus funciones de manera eficiente.	Escala de Likert



		Internet			12.- Cuenta con conexión a internet.	Escala de Likert
					13.- Tiene dominio en el manejo y uso de las herramientas telemáticas como, por ejemplo: navegación Web, correo electrónico, entre otros.	
		herramientas de comunicación			14.- Mantiene comunicación por medio de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, entre otros.	Escala de Likert
		Herramientas de videoconferencia			15.- Ha sido necesario el autoaprendizaje para la utilización y manejo de aplicativos informáticos como Zoom o Google Meet u otros	Escala de Likert
	Evaluación por resultados	Planificación	25%	7	16.- Planifica sus tareas con el objetivo de poder desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo.	Escala de Likert
					17.- Se ha detallado los procedimientos o pautas para el cumplimiento actividades.	
		Desempeño			18.- Recibe la retroalimentación elemental y continua sobre la manera en la que se desempeña	Escala de Likert



		Organización			19.- Coordina con los funcionarios responsables lo relativo al mejoramiento de los procesos que realizan en el área de Gestión Humana de la caja Municipal De Ahorro Y Crédito Cusco S.A.	Escala de Likert
		Monitoreo			20.- Los jefes de áreas monitorean el cumplimiento de actividades.	Escala de Likert
		Evaluación			21.- El jefe de área de Gestión Humana evalúa el cumplimiento de actividades.	Escala de Likert
					22.- Se preocupan que las capacitaciones que se desarrollan sean con la participación de todos los colaboradores.	
	Flexibilidad Horaria	Participantes	25%	8	23.- Se realizan actividades sociales ya sean presencialmente o por zoom	Escala de Likert
					24.- Sientes que el teletrabajo afecta la relación con tus compañeros de trabajo	Escala de Likert



		Tiempo			25.- Es capaz de planificar, organizar y controlar de manera autónoma el tiempo y ritmo de dedicación a su trabajo.	Escala de Likert
		Satisfacción			26.- Se siente motivado para dar o mejorar actividades que están más allá de las responsabilidades formales de su puesto.	Escala de Likert
					27.- Siente que la empresa valora el trabajo desarrollado por su persona.	
					28.- Se siente motivado a dar todo lo mejor de usted en las actividades de su trabajo.	
		Asistencia			29.- Siente que cumple con el horario de trabajo	Escala de Likert
		Coordinación			30.- Siente que se coordina adecuadamente los días que realizara trabajo presencial y remoto	Escala de Likert
TOTAL			100%	30		



Pregrado

Instrumento de recolección de datos - Cuestionario de preguntas.

DATOS GENERALES

Nombre del cargo o puesto: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Apreciado(a) trabajador(a), previo cordial saludo, por intermedio del presente me dirijo a Ud. para solicitarle su valiosa ayuda, que me permita obtener información para mi Proyecto de Investigación titulado: *El teletrabajo en el área de Gestión Humana de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A – 2021*. Los datos que nos proporcionará son muy valiosos para conocer la variable e indicadores del presente trabajo de investigación, la información proporcionada es estrictamente confidencial y anónima, no hay preguntas delicadas.

Instrucciones: A continuación, va visualizar un cuestionario donde la opción de respuesta está en una escala del 1 al 5, marque con una "X" el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las afirmaciones.

Ficha Técnica:

N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	Siente que el ambiente de trabajo que adapto en su hogar para realizar teletrabajo es el adecuado.					
2	Siente que con esta nueva modalidad se relaciona con sus compañeros de trabajo					
3	Siente que esta nueva modalidad de trabajo, le permitió de forma fácil ajustarse a ella.					
4	Se siente cómodo realizando teletrabajo					
5	Siente que es fundamental su labor, como parte del equipo que trabaja a distancia					
6	Siente que se presentan distracciones mientras realiza teletrabajo.					
7	Es capaz de planificar, organizar y controlar de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo.					
8	Recibe la orientación necesaria que posibilite mejorar la ejecución de sus funciones.					
9	Considera que la comunicación que existe en todos los niveles de la empresa es buena.					



10	Permiten participar en la empresa con sugerencias u opiniones.					
11	Cuenta con recursos tecnológicos como laptop, computadora de escritorio, impresora entre otros para el desarrollo de sus funciones de manera eficiente.					
12	Cuenta con conexión a internet.					
13	Tiene dominio en el manejo y uso de las herramientas telemáticas como, por ejemplo: navegación Web, correo electrónico, entre otros.					
14	Mantiene comunicación por medio de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, entre otros.					
15	Ha sido necesario el autoaprendizaje para la utilización y manejo de aplicativos informáticos como Zoom o Google Meet u otros					
16	Planifica sus tareas con el objetivo de poder desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo.					
17	Se ha detallado los procedimientos o pautas para el cumplimiento actividades.					
18	Recibe la retroalimentación elemental y continua sobre la manera en la que se desempeña					
19	Coordina con los funcionarios responsables lo relativo al mejoramiento de los procesos que realizan en el área de Gestión Humana de la caja Municipal De Ahorro Y Crédito Cusco S.A.					
20	Los jefes de áreas monitorean el cumplimiento de actividades.					
21	El jefe de área de Gestión Humana evalúa el cumplimiento de actividades.					
22	Se preocupan que las capacitaciones que se desarrollan sean con la participación de todos los colaboradores.					
23	Se realizan actividades sociales ya sean presencialmente o por zoom					
24	Sientes que el teletrabajo afecta la relación con tus compañeros de trabajo					
25	Es capaz de planificar, organizar y controlar de manera autónoma el tiempo y ritmo de dedicación a su trabajo.					
26	Se siente motivado para dar o mejorar actividades que están más allá de las responsabilidades formales de su puesto.					
27	Siente que la empresa valora el trabajo desarrollado por su persona					
28	Se siente motivado a dar todo lo mejor de usted en las actividades de su trabajo.					
29	Siente que cumple con el horario de trabajo					
30	Siente que se coordina adecuadamente los días que realizara trabajo presencial y remoto					



Anexo 3: Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy malo
1,81 – 2,60	Malo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Bueno
4,21 – 5,00	Muy bueno



Resultados de los ítems del cuestionario

		Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P1	Siente que el ambiente de trabajo que adapto en su hogar para realizar teletrabajo es el adecuado.	0	0.0%	0	0.0%	11	27.5%	20	50.0%	9	22.5%
P2	Siente que con esta nueva modalidad se relaciona con sus compañeros de trabajo	1	2.5%	9	22.5%	16	40.0%	9	22.5%	5	12.5%
P3	Siente que esta nueva modalidad de trabajo, le ha permitido fácilmente adaptarse a ella.	0	0.0%	2	5.0%	16	40.0%	15	37.5%	7	17.5%
P4	Se siente cómodo realizando teletrabajo	0	0.0%	1	2.5%	15	37.5%	14	35.0%	10	25.0%
P5	Siente que es importante su trabajo, como parte del equipo que labora a distancia.	0	0.0%	0	0.0%	6	15.0%	14	35.0%	20	50.0%
P6	Siente que se presentan distracciones mientras realiza teletrabajo.	2	5.0%	6	15.0%	23	57.5%	9	22.5%	0	0.0%
P7	Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo.	0	0.0%	0	0.0%	5	12.5%	21	52.5%	14	35.0%
P8	Recibe la orientación necesaria que permita mejorar la ejecución de tareas.	2	5.0%	4	10.0%	13	32.5%	16	40.0%	5	12.5%
P9	Considera que la comunicación existente en todos los niveles de la Institución es buena.	0	0.0%	6	15.0%	16	40.0%	12	30.0%	6	15.0%
P10	Permiten participar en la Institución con opiniones o sugerencias.	0	0.0%	3	7.5%	18	45.0%	12	30.0%	7	17.5%
P11	Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadora de escritorio, impresora entre otros para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente.	0	0.0%	0	0.0%	5	12.5%	18	45.0%	17	42.5%
P12	Cuenta con acceso a internet.	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	27.5%	29	72.5%
P13	Tiene dominio en el manejo y uso de las herramientas telemáticas tales como: correo electrónico, navegación Web, entre otros.	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	7	17.5%	32	80.0%
P14	Mantiene comunicación a través de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, entre otros.	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	13	32.5%	26	65.0%
P15	Ha sido necesario el autoaprendizaje para el uso y manejo de aplicativos informáticos como Zoom o Google Meet	0	0.0%	3	7.5%	7	17.5%	11	27.5%	19	47.5%
P16	Planifica sus actividades con la finalidad de poder desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo.	0	0.0%	2	5.0%	1	2.5%	19	47.5%	18	45.0%
P17	Se ha especificado los procedimientos o pautas para el cumplimiento de sus funciones.	0	0.0%	2	5.0%	6	15.0%	21	52.5%	11	27.5%
P18	Recibe la retroalimentación necesaria y continua sobre la manera en la que se desempeña	1	2.5%	5	12.5%	12	30.0%	16	40.0%	6	15.0%
P19	Coordina con los funcionarios responsables lo relativo al mejoramiento de los procesos que	1	2.5%	4	10.0%	14	35.0%	18	45.0%	3	7.5%



	realizan en el área De Gestión Humana De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Cusco S.A.										
P20	Los jefes de áreas monitorean el cumplimiento de actividades.	0	0.0%	1	2.5%	5	12.5%	17	42.5%	17	42.5%
P21	El jefe de área de Gestión Humana evalúa el cumplimiento de actividades.	0	0.0%	0	0.0%	5	12.5%	13	32.5%	22	55.0%
P22	Se preocupan que las capacitaciones que se desarrollan sean con la participación de todos los colaboradores.	0	0.0%	4	10.0%	7	17.5%	17	42.5%	12	30.0%
P23	Se realizan actividades sociales ya sean presencialmente o por zoom	0	0.0%	15	37.5%	17	42.5%	4	10.0%	4	10.0%
P24	Sientes que el teletrabajo afecta la relación con tus compañeros de trabajo	4	10.0%	8	20.0%	19	47.5%	8	20.0%	1	2.5%
P25	Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma el tiempo y ritmo de dedicación a su trabajo.	0	0.0%	0	0.0%	5	12.5%	22	55.0%	13	32.5%
P26	Se siente motivado para aportar o mejorar actividades que están más allá de las responsabilidades formales de su puesto.	0	0.0%	3	7.5%	10	25.0%	16	40.0%	11	27.5%
P27	Siente que la institución valora el trabajo desarrollado por su persona.	0	0.0%	4	10.0%	17	42.5%	14	35.0%	5	12.5%
P28	Se siente motivado a dar todo lo mejor de usted en las actividades de su trabajo.	0	0.0%	0	0.0%	16	40.0%	14	35.0%	10	25.0%
P29	Siente que cumple con el horario de trabajo	0	0.0%	4	10.0%	7	17.5%	8	20.0%	21	52.5%
P30	Siente que se coordina adecuadamente los días que realizara trabajo presencial y remoto	1	2.5%	3	7.5%	5	12.5%	15	37.5%	16	40.0%



MEMORANDUM N° 1196 – 2020 – GGH – CMAC – CUSCO

DE : **GERENTE DE GESTION HUMANA**
A : **PERSONAL QUE DESARROLLA TELETRABAJO**
ASUNTO : **MEDIDAS, CONDICIONES Y RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA MODALIDAD DE TELETRABAJO**
FECHA : **Cusco, 27 de marzo del 2020.**

Mediante el presente hacemos de vuestro conocimiento que en fecha 23 de marzo de 2020, El Gobierno Peruano por intermedio del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, publicó el Decreto Supremo N° 010-2020-TR, Decreto Supremo (D.S.) que desarrolla disposiciones para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto previsto en el Decreto de Urgencia N° 026-2020-TR, Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID – 19 y en su atención al artículo 8° de Seguridad y Salud en el Trabajo Remoto, y también en mención a la Resolución Ministerial N° 072-2020-TR, que aprueban documento denominado “Guía para la aplicación del trabajo remoto”.

La Gerencia de Gestión Humana pone a disposición las medidas, condiciones y recomendaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en la modalidad de Teletrabajo, para lo cual los trabajadores deberán tomar en cuenta dichas medidas para su aplicación. Las medidas, condiciones y recomendaciones mínimas de seguridad y salud en el Trabajo Remoto son:

1. El trabajador deberá encontrar un espacio idóneo dentro del domicilio (aislamiento), que sea exclusivo para realizar sus labores de trabajo remoto, que evite distracciones y concurrencia de personales ajenas a la labor de trabajo para evitar el contagio del Coronavirus COVID-19.
2. El Horario de trabajo en la modalidad del trabajo remoto será de 09:00 a.m. hasta las 03:00 p.m.
3. Elegir un mobiliario de trabajo ergonómico, así como también adoptar posturas ergonómicas adecuadas para así evitar lesiones.
4. Realizar pausas de 10 minutos cada dos horas de trabajo para contrarrestar la fatiga física y mental.
5. Reducir en la medida de lo posible el ruido o en todo caso utilizar audífonos para atenuarlo en el espacio del Teletrabajo.
6. La ventilación e iluminación debe ser la adecuada en el espacio del Teletrabajo (Tipo natural durante el día o artificial cuando se requiera).
7. Mantener organizados nuestros espacios de Teletrabajo (Computadoras, laptops, archivos, etc.) y tomar en cuenta la limpieza del espacio con alcohol y/o desinfectantes.
8. Mantener cables eléctricos ordenados y alejados de zonas de tránsito.
9. No sobre cargue los tomacorrientes: coloque un solo enchufe por cada toma.
10. Tomar en cuenta la difusión de las medidas de comunicación e información enviado por el Área de Comunicación Interna.
11. Pueden implementar otras medidas que sean aplicables de acuerdo al Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.

Así mismo, comunicamos a los trabajadores que realizan Teletrabajo, que deberán notificar a la empresa la identificación de nuevos riesgos en el lugar donde se desarrolle el Teletrabajo la ocurrencia de accidentes de trabajo, directamente con el área de Bienestar Social y/o Seguridad y Salud en el Trabajo, para que puedan indicar las medidas pertinentes a tomar, así mismo si se requiere de asesoría en cuanto a salud comunicarse con la médico ocupacional Karina Salazar Flores. Es cuanto se hace de su conocimiento para su estricto cumplimiento, bajo responsabilidad, y en aras de preservar la salud y vida de nuestros colaboradores, así como aportar a las medidas gubernamentales en la lucha contra el COVID 19.

Atentamente,



CAJA
CUSCO
.....
Silvia Nela Martín Castillo
GERENCIA DE GESTIÓN HUMANA