



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Teletrabajo y desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y
Crédito en la ciudad de Piura, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Concha Barco, Edwin Duver (ORCID: 0000-0003-0754-0862)

López Ruiz, Frescia Beverly (ORCID: 0000-0002-1377-5986)

ASESOR:

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes René (ORCID: 0000-0001-8823-2655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, que con su ejemplo me ha demostrado a no desfallecer ni rendirme ante nada. A mi padre, a pesar de la distancia, está conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento es tan especial para ti como lo es para mí. A mi hermana Esther, a quien quiero como a una madre, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento. A Abeli, porque te amo infinitamente hermano.

Concha Barco, Edwin Duver

A mi madre por su apoyo incondicional por sus consejos, comprensión, amor y ayuda en los diversos momentos de mi vida.

A mi hija la luz que me ayuda a superar todas las pruebas que pudieran interponerse en mi camino.

López Ruiz Frescia Beverly

Agradecimiento

A la Caja Municipal por brindarnos las facilidades para realizar esta investigación, demostrando así su confianza.

De igual forma, a nuestra Asesora de Tesis, que por sus consejos y correcciones hoy podemos culminar este trabajo. A los Profesores quienes nos han motivado profesionalmente para desarrollarnos y sentirnos dichosos y contentos por el logro.

Concha Barco, Edwin Duver
López Ruiz, Frescia Beverly

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO.....	6
III METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestro	13
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	32
VI CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	43

Índice de Tablas

Tabla 1 Nivel de desempeño laboral	17
Tabla 2 Nivel de uso del teletrabajo	19
Tabla 3 Desempeño laboral de los trabajadores en relación al cumplimiento de las normas legales	20
Tabla 4 Análisis de correlación entre el uso de las normas legales y el desempeño laboral.....	21
Tabla 5 Desempeño laboral de los trabajadores en relación a la tecnología empleada.....	22
Tabla 6 Análisis de correlación entre la tecnología empleada y el desempeño laboral	23
Tabla 7 Desempeño laboral de los trabajadores en relación a las condiciones ambientales	24
Tabla 8 Análisis de correlación entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral	25
Tabla 9 Desempeño laboral de los trabajadores en relación a las modalidades de implementación del teletrabajo.....	26
Tabla 10 Análisis de correlación entre las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral.....	27
Tabla 11 Relación que existe entre el teletrabajo y el desempeño laboral.....	28
Tabla 12 Análisis de correlación entre el teletrabajo y el desempeño laboral	29

Resumen

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación que existe entre teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020. El estudio fue de tipo aplicado, enfoque mixto, así como de diseño no experimental, transversal y correlacional. Se aplicaron como instrumentos de investigación el cuestionario y la guía de entrevista. El grupo de estudio estuvo conformado por una muestra censal de 30 trabajadores. Se determinó que el cumplimiento de las normas legales y la tecnología empleada no muestran relación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores, mientras que las condiciones ambientales de trabajo y las modalidades de implementación del teletrabajo si se relacionan significativamente con dicho desempeño. Se concluye que el teletrabajo se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral, tanto individual como grupal, por ello es fundamental que la institución brinde las condiciones apropiadas y supervise efectivamente las labores del personal.

Palabras clave: Teletrabajo, desempeño laboral, condiciones de trabajo, caja municipal.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between telework and job performance in a municipal savings and loan fund in the city of Piura, 2020. The study was of an applied type, mixed approach, as well as a non-experimental design, transectional and correlational. The questionnaire and the interview guide were applied as research instruments. The study group consisted of a census sample of 30 workers. It was determined that compliance with legal regulations and the technology used do not show a significant relationship with the work performance of employees, while the environmental conditions of work and the modalities of implementation of telework are significantly related to said performance. It is concluded that telework is significantly related to work performance, both individually and in groups, therefore, it is essential that the institution provides the appropriate conditions and effectively supervises the work of the staff.

Keywords: Telework, job performance, working conditions, municipal fund,

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo aborda la situación de estado de emergencia que atraviesa Perú a consecuencia de la pandemia del Covid-19, situación que ha producido diversos cambios en el aspecto laboral, que ha obligado a los colaboradores tradicionales a cambiar y adoptar una nueva forma de prestación de servicios, que les permita poder cumplir con el trabajo encomendado desde el hogar.

Desde esta perspectiva, Valencia (2018) presenta el teletrabajo como un método de prestación de servicios que se efectúa desde un ambiente externo de la organización, por lo que los concibe como “trabajo realizado en casa, es decir fuera de la organización utilizando la red de telecomunicaciones para cumplir con las cargas laborales asignadas” (p.207).

Por otro lado, Saavedra, (2019) cita a Chiavenato (2000) destacando que hay ciertas acciones significativas que los colaboradores deben desarrollar para alcanzar los objetivos de la empresa, para lo cual afirma que el desempeño laboral es el comportamiento observado en los colaboradores que son relevantes para el logro de los objetivos de la empresa.

En el mundo laboral moderno aparecen cambios que exigen que la dinámica sea más rápida y que las organizaciones de los diferentes sectores productivos atiendan eficientemente a los requerimientos de acuerdo a las necesidades. Es por ello, que surge el teletrabajo como una innovadora alternativa laboral apoyada en el uso de la tecnología. Así se tiene que, el mecanismo del teletrabajo es una novedosa iniciativa que se viene implementando de manera exitosa en diferentes países del mundo ofreciendo a las organizaciones una mayor productividad, ahorros significativos en lo que respecta a infraestructura y puestos de trabajo, generando a la vez eficiencia y una mejora en la calidad de vida de los colaboradores (Suarez, 2016).

En América Latina se evidencia la implementación de leyes que respaldan la modalidad del teletrabajo para una aplicación correcta y exitosa, así se tiene que los avances son relativos, pero cada vez se incrementan: crecimiento como nuevo mecanismo de trabajo en el sector privado, percepción positiva por los telecolaboradores, avances legislativos en países como Colombia, Costa Rica, Brasil, Perú con leyes concretas; políticas de Estado para su promoción e implementación en el sector público y privado en Colombia y Costa Rica; y un avance exitoso en el mercado en Uruguay (Fernández y Bravo, 2019)

Por ello, estos países buscan que el teletrabajo logre expandirse tanto el sector público como privado, mediante la aprobación de leyes que velen por los derechos de los telecolaboradores, así como también para modernizar su sistema laboral; países como Argentina han optado por insertar en su sistema laboral esta nueva modalidad de trabajo, alcanzando logros significativos (Osio, 2015). En este contexto, hay otros países sudamericanos que gracias a la tecnología ha empezado a implementar y adoptar exitosamente el teletrabajo como es el caso de Ecuador (Sánchez, 2017)

En el ámbito legal, el teletrabajo en algunos países está amparado en leyes que lo respaldan brindando seguridad, igualdad y beneficios para el teletrabajador, lo cual le permite mejorar su desempeño laboral y calidad de vida. Por ejemplo, en el Perú se cuenta con la Ley N° 30036, de fecha 5 de junio del 2013 y su reglamento, Decreto Supremo N° 017-2015-TR, que constituye la principal norma legal que ampara al teletrabajo en el Perú, regulando la voluntariedad, reversibilidad, igualdad de condiciones con el trabajo presencial, incluyendo iguales remuneraciones y trato para ambas modalidades, los usos y cuidados de los equipos, obligaciones, así como el equilibrio y balance entre la vida laboral y familiar (Fernández y Bravo, 2019)

En Piura, existen muchas agencias bancarias y otras financieras como cajas municipales, dentro de lo cual se presenta la Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura que fue estudiada en esta investigación, institución que desde hace tres años viene brindando financiamiento a personas naturales y jurídicas de la provincia de Piura para consumo, vivienda, crédito vehicular, lo cual realiza de forma responsable cumpliendo con las políticas de la Banca y Seguros.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura en estudio, enfrenta al igual que todas las organizaciones del Perú y del mundo la crisis de la pandemia a causa del Covid-19 donde se han establecidos protocolos para evitar que el virus se siga expandiendo de forma exponencial y cobrando más vidas humanas. En este contexto, el trabajo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito en estudio, no puede parar porque hay compromisos adquiridos, clientes que demandan de apoyo financiero para reactivar sus empresas y para ello adoptar una nueva modalidad de trabajo que les permita alcanzar sus objetivos institucionales, pero sin involucrar la salud de sus colaboradores. Ha sido necesario adoptar la modalidad del teletrabajo o trabajo remoto donde los trabajadores desde su casa realicen su trabajo como la revisión de la cartera de clientes, base de datos de nuevos clientes, récord y actualización de pagos, estrategias para el empoderamiento, entre otros.

Bajo esta modalidad los colaboradores conformados por grupos acuden a la entidad solo dos días a la semana y en determinados horarios con el propósito de evitar que todos los colaboradores estén al mismo tiempo, con ello se minimiza los riesgos, siendo el resto de actividades desarrolladas desde sus hogares. Bajo esta premisa surge la investigación, para conocer la asociación que pudiera existir entre el teletrabajo y el desempeño de los colaboradores, donde el teletrabajo puede lograr beneficios tanto para los empleados como para las organizaciones.

En base a la situación antes descrita se puede formular el problema general como: ¿Qué relación existe entre teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020?, cuyas preguntas específicas son: (a) ¿Qué relación existe entre las normas legales de funcionamiento y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020?; (b) ¿Qué relación existe entre la tecnología empleada

en el teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020?; (c) ¿Qué relación existe entre las condiciones ambientales del teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020?; (d) ¿Qué relación existe entre las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020?

Con respecto a la justificación, esta investigación es conveniente porque el teletrabajo se constituye como una alternativa laboral que busca salvaguardar la integridad física de los colaboradores. Por ello, la investigación tiene implicancias prácticas y sociales ya que incorpora al ámbito laboral y gracias a la flexibilidad de las tecnologías permitirá a los colaboradores realizar las funciones y responsabilidades desde su hogar, adaptando su propio ambiente de trabajo, gozar de beneficios de ley, cubrir sus necesidades básicas, y lo más importante, proteger su salud y evitar el riesgo de contagiarse del Covid-19, teniendo en cuenta el difícil contexto que atraviesa el país, a consecuencia de la pandemia.

Con respecto a los objetivos, se tiene como objetivo general, Determinar la relación que existe entre el teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020. Teniendo como objetivos específicos: (a) Identificar las relación entre las normas legales de funcionamiento y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020; (b) Establecer la relación entre la tecnología empleada en el teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020; (c) Evaluar la relación entre las condiciones ambientales del teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020; (d) Analizar la relación entre las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020.

En relación con las hipótesis de estudio, se plantea como hipótesis principal: Existe relación directa entre el teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020. Como hipótesis específicas, se tienen: (a) Existe relación directa entre las normas legales de funcionamiento y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020; (b) Existe relación directa entre la tecnología empleada en el teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020; (c) Existe relación directa entre las condiciones ambientales del teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020; (d) Existe relación directa entre las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020.

II . MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes de investigación internacionales, Ortega (2017) realizó una investigación *Teletrabajo: una opción para mejorar los beneficios de las organizaciones y de los empleados*, Universidad Santo Tomás, Bogotá. El objetivo fue analizar el teletrabajo como opción laboral en las organizaciones colombianas. Siendo un estudio de tipo documental descriptivo, empleando el análisis documental para recoger datos. Los resultados indicaron que la penetración del teletrabajo en empresas colombianas desde el 2016 ha tenido un incremento anual, el 64% se encuentra en Bogotá, el 29% en Medellín y solo el 7% de teletrabajadores están ubicados en Cali. Se concluyó que la implementación del teletrabajo como modalidad laboral conduce a que la organización incremente su producción, reduce los costos, disminuye el ausentismo generando beneficios gracias al uso de la tecnología.

Quintero (2016) en su tesis denominada, *El teletrabajo: efectos en la calidad de los trabajadores de las organizaciones en el departamento del Quindío* Universidad EAFIT, Colombia. Cuyo objetivo fue determinar el impacto del teletrabajo en la calidad de vida del personal en organizaciones del departamento que fue objeto de estudio. Siendo una investigación descriptiva explicativa donde se tomó a cinco empresas de Colombia, aplicándose un cuestionario a sus trabajadores. Se concluyó que la percepción que tienen los trabajadores respecto a los efectos en el desarrollo de sus actividades laborales, personales y de crecimiento profesional, además permitió identificar las ventajas y desventajas que el teletrabajo representa no solo para ellos sino también las empresas involucradas.

Jaramillo y Rodríguez (2020), en su estudio *Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en Banco Pichincha en la ciudad de Guayaquil*, Universidad católica de Santiago – Guayaquil, tuvo como objetivo examinar el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral del personal del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil. Siendo una investigación descriptiva porque ayuda a identificar cada una de las características que poseen los individuos que fueron objeto del estudio de campo. Los resultados muestran que el análisis demuestra que, aunque no todo es bueno, las instituciones

financieras todavía están tratando de construir el mejor clima laboral con buenos hábitos laborales. Sin embargo, existen regulaciones políticas y económicas que afectan el comportamiento de los empleados.

A nivel nacional, Medina (2017) realizó un estudio denominado: el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la municipalidad provincial de Santa. Universidad César Vallejo-Chimbote, Tiene como objetivo determinar el nivel de desempeño del personal administrativo. El estudio es cuantitativo diseño no experimental, donde se consideró a 66 empleados administrativos quienes fueron observados mediante una, Guía de observación. Entre los resultados se encontró que el 82% de los trabajadores evidenciaron un desempeño laboral bajo, 17% evidenciaron un desempeño laboral mediano y solo el 2% de los trabajadores demostraron alto desempeño laboral. Lo que llevó a la conclusión que, en la Municipalidad de Santa, se evidenció un deficiente desempeño laboral.

Silva, Carrasco, y Vega, (2018) realizaron un estudio denominado: *El análisis de la implementación del teletrabajo e identificar buenas prácticas en empresas del sector bancario peruano Casos BCP y BBVA*, Pontificia Universidad Católica del Perú. Planteándose como objetivo analizar los procedimientos de implementación del teletrabajo y determinar las buenas prácticas en la organización de la banca peruana, casos BCP y BBVA. La investigación posee una metodología holística de múltiples casos. Se ha encontrado en los resultados que hay consistencia y congruencia con respecto a las etapas planteadas en las guías consultadas a efectos de construir el marco teórico gracias a la similitud entre los métodos y criterios resulta iguales. La investigación concluyó que existe una génesis diferente en lo que respecta a la implementación ya que el BCP recoge datos sobre la práctica informal en algunas áreas y en el 2013 decidió implementar el teletrabajo por su parte del BBA toma las políticas de trabajo y despliego desde su matriz española.

Como evidencia local, se tiene la investigación realizada por Nieves, (2018) denominada *Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa Adecco Perú. S.A. Piura – Perú, 2016* presentada en la Universidad Nacional de Piura. El objetivo fue analizar la relación laboral respecto a la satisfacción laboral del personal de la empresa. La metodología es cuantitativa de nivel correlacional de corte transversal, donde se consideró una muestra de 221 trabajadores quienes respondieron un cuestionario. En los resultados se encontró que el desempeño es el aspecto más bajo, porque los trabajadores no tienen claramente un plan de trabajo, no tienen participación en el puesto de trabajo o en los objetivos institucionales. También se encontró una relación en el orden del 0.780 lo que indica que existe una relación significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral. Se concluyó que existe una relación directamente proporcional entre ambas variables.

Y, por último, Correa (2015) realizó una investigación denominada: *El teletrabajo una nueva forma de organización del trabajo*. Cuyo objetivo fue identificar qué aspectos de teletrabajo aún no ha regulado la legislación peruana. Esta investigación analiza esta nueva forma de trabajar a través de los siguientes apartados: El proceso evolutivo conduce a un cuadro y estructura del teletrabajo desde una perspectiva legal y de acuerdo con lo establecido en la Ley N ° 30036. Los resultados evidencian que la fiscalización actual del teletrabajo es insuficiente y el carácter general de la fiscalización de esta forma de trabajo trae deficiencias.

Dentro de las teorías relacionadas a teletrabajo, desde el punto de vista laboral, se remonta a los años setenta gracias a la crisis que se produjo a causa del petróleo, cuando la crisis energética condujo a la adopción del teletrabajo que trajo consigo mecanismos de energía, disminución de emisiones contaminantes de CO₂. La segunda ola se produjo en la década de los años ochenta donde se retomó el concepto para la reinserción laboral para personas discapacitadas por último la tercera ola se produjo a fines del siglo XX que se mantiene vigente hasta nuestros días (Aranibar, 2016).

El teletrabajo presenta beneficios en la calidad y eficiencia en el desempeño laboral, para lo cual la organización debe manejar equipos tecnológicos que faciliten el seguimiento virtual del desenvolvimiento y productividad de sus colaboradores. La aplicación de este modo de trabajo resulta productiva al estar relacionado con el manejo de los medios virtuales de comunicación y el monitoreo a distancia de la calidad del trabajo realizado; con el objetivo de velar de cumplir con el convenio de aceptación y el nivel de producción acordado con base a los informes que deben ser presentados con el propósito de mejorar la calidad de vida y lograr la eficiencia de los colaboradores (Sánchez, Montenegro, y Medina, 2019) p.100.

Dentro de los beneficios que ofrece el teletrabajo, se encuentra la flexibilidad de horario, lo cual contribuye a una mejor organización y distribución del tiempo del colaborador, quien gracias a esta modalidad podrá establecer un equilibrio entre el trabajo y su vida personal. (Vicente, 2018).

Aranibar (2016) en su trabajo de investigación propone tres tipos de teletrabajo: (a) Teletrabajo en el domicilio, hace referencia a los teletrabajadores que efectúan su actividad laboral desde su domicilio, (b) Teletrabajo combinado, hace referencia cuando el trabajador comparte momento en la casa y en la oficina de forma simultánea, (c) El teletrabajo móvil, el trabajador desempeña desde cualquier lugar su trabajo a través de su dispositivo móvil (casa, restaurante, hotel, al interior del país o fuera de él) pero debe cumplir con la presentación del proyecto.

Para la primera dimensión *normatividad legal* según Mef (2020), define como reglas obligatorias, producidas por una autoridad normativa, la cual tiene su fundamento de validez en una norma jurídica que autoriza la producción normativa, que tienen como objeto regular las relaciones sociales y cuyo cumplimiento lo garantiza el Estado. Sus indicadores son reglamento de teletrabajo, política de implementación y beneficios de ley. En cuanto a la segunda dimensión *tecnología*, según Peapt (2018) Define como un conjunto de conocimientos y técnicas aplicadas de manera lógica y ordenada que permiten a las personas modificar su entorno físico o virtual para satisfacer sus necesidades, es decir, el proceso combinado de pensamiento y acción. puede generar soluciones útiles para satisfacer las necesidades de las personas, buscando nuevas y mejores formas de

satisfacer la demanda, cambiando así el entorno y el mundo que nos rodea, la actividad es el desarrollo, diseño y ejecución, y el producto final son bienes y servicios o métodos y procesos.

Respecto a la tercera dimensión Condiciones Ambientales de Trabajo, según Chiavenato (2007) citado por Ocsa y Huayra (2017) Señala que esta es una condición física para que los empleados desarrollen sus actividades en la organización. Asimismo, los colaboradores también giran en torno al espacio físico a la hora de realizar su trabajo” (pág. 334). En tanto a la cuarta dimensión Modalidad de Implementación, Mtss (2018) expreso que forma parte de una ruta hacia la innovación en el mundo del trabajo que ayuda a replantearnos una visión de desarrollo con crecimiento económico inclusivo y equitativo, que promueve un mejor bienestar para todos a través del fortalecimiento de las capacidades laborales. Además, de acuerdo con los antecedentes y características de cada empresa, en el modelo de implementación de la oficina remota se deben considerar ciertos elementos, entre ellos, debe haber un marco estratégico, un equipo de liderazgo, adaptarse a la normativa interna, determinar el campo y la posición de la oficina remota y establecer un plan de evaluación. Promover la gestión del cambio organizacional, la comunicación, el desarrollo de talentos en entornos virtuales, perfiles técnicos y, en última instancia, salud ocupacional y riesgos ocupacionales

Con respecto, al desempeño laboral, Limber (2019, p. 36) considera que es el “Desenvolvimiento que tienen los trabajadores al momento de ejercer las actividades laborales con mucho empeño, lo que conlleva a obtener como resultado la productividad en beneficio de la empresa”.

Pastor, (2017) cita a Valero y Jhoan (2014) quienes refieren que el desempeño laboral es el despliegue de cada colaborador que cumple su jornada laboral dentro de una organización, la cual debe estar ajustado a los requerimientos y exigencias de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las tareas que se le asignen para el alcanzar con éxito los objetivos propuestos. Por otra parte, (Castro, 2017), indica que el desempeño laboral es valorado por el aporte que otorga a la organización al conocer el comportamiento que una persona desarrolla en un determinado periodo.

De la Cruz y Huamán (2016) citan a Stoner (1994) quienes indican que el desempeño laboral es el trabajo eficiente evaluado desde la perspectiva grupal e individual. El desempeño grupal se desarrolla en conjunto y se pueden establecer buenas relaciones interpersonales durante la comunicación frecuente en un período de tiempo. Esto puede ser a través de sus diversos componentes como (los productos obtenidos, los procesos de trabajo realizados y los talentos basados en el liderazgo, la calidad y la tecnología para servir a los empleados). En el desempeño individual, se mide las capacidades y el desenvolvimiento de cada trabajador dentro de la organización.

Finalmente, cabe mencionar que en el contexto nacional: el congreso de la república dictó la Ley N° 30036 que regula el teletrabajo en Perú, cuya norma contempla cinco criterios en las siguientes cláusulas: a) artículo 1, Objeto de ley, cuya finalidad es implementar este método y gestionarlo como una modalidad especial de servicio para entidades públicas y privadas. b) artículo 2 definición de teletrabajo, se refiere a que el teletrabajo se caracteriza por un trabajo subordinado sin la presencia física del trabajador, y solo mantiene vínculo con la organización a través de medios digitales. c) artículo 3, reglas sobre el uso y cuidado de los equipos, estos serán proporcionados por el empleador, bajo responsabilidad del teletrabajador. En cuanto el trabajador aporte sus propios equipos, el empleador debe compensar los gastos en su totalidad. d) artículo 4, Voluntariedad y reversibilidad del teletrabajo, el empleador puede cambiar la forma de prestación de servicios a teletrabajo con el consentimiento previo de los trabajadores e) artículo 5, Derecho y obligaciones laborales, El trabajador a distancia tiene los mismos derechos y obligaciones establecidos para los trabajadores en el sistema laboral privado (El Peruano, 2020)

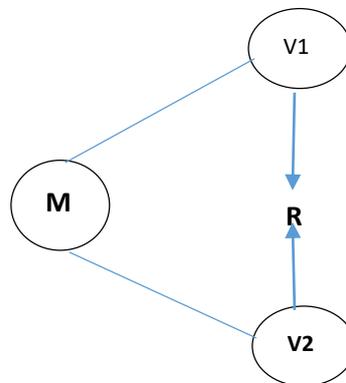
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue aplicado, en función que se apoyó en el uso de los postulados y teorías para dar solución a un problema específico. De otro lado, el enfoque fue mixto, dado que el análisis y procesamiento de los datos se realizó en base a técnicas cuantitativas con apoyo de la estadística inferencial y técnicas cualitativas (entrevista).

En cuanto al diseño, la investigación fue no experimental porque los datos no manipulados y fueron tomados en su estado natural. El estudio fue de corte transversal, porque los datos fueron recolectados en un único momento y fue correlacional ya que se orientó a establecer la relación entre las variables teletrabajo y desempeño laboral (Hernández y Mendoza, 2018).

El esquema es:



Dónde:

V1 = Teletrabajo

V2 = Desempeño laboral

R = Relación

M = Momento

3.2. Variables y Operacionalización

Las variables que se trabajaron con respecto a la investigación fueron las siguientes:

Variable 1:

Teletrabajo

Rojas (2016) lo define como una nueva forma de organización o ejecución del trabajo que se ejecuta a distancia, haciendo uso principalmente de la tecnología, técnicas informáticas o de telecomunicación.

Variable 2:

Desempeño

De la Cruz y Huamán (2016) sostienen que es el trabajo que realizan los colaboradores de manera eficiente para lograr los objetivos planteados, y señalan que el desempeño laboral se desarrolla en dos formas, tanto grupal e individual.

3.3. Población, muestra y muestro

3.3.1. Población

La población estuvo constituida por los 30 trabajadores de las distintas áreas de una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura.

Criterios de inclusión

Trabajadores varones y mujeres de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Piura.

Criterios de exclusión

No se consideran ya que se aplicará un censo.

3.3.2. Muestra

Al resultar la población pequeña, en total treinta individuos, se tomó la totalidad de ella, convirtiéndose en la muestra. Por lo anteriormente expresado, se trabajó con la muestra censal, por lo cual no se efectuó el procedimiento de muestreo (Ñaupas *et al.*, 2014).

3.3.3. Unidad de análisis

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) la unidad de análisis es la entidad principal que se analiza en un estudio. En la investigación de las ciencias sociales, las unidades típicas de análisis incluyen individuos, grupos y organizaciones. En este proyecto la unidad de análisis estuvo compuesta por todos los trabajadores de las distintas áreas de una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

3.4.1.1. Encuesta

Dentro de las técnicas a emplear se consideró a la encuesta dado que es versátil al momento de la aplicación así se logró recolectar datos sobre las variables de estudio: teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4.1.2. Entrevista

Según Folgueiras (2016) esta es una técnica de recolección de información que no solo se utiliza en el proceso de investigación, sino que también se desarrolla en encuestas o se diseña fuera de la investigación sistemática. Tiene un valor propio y las mismas características siguiendo pasos específicos para la recolección de información.

3.4.2. Instrumento

3.4.2.1. Cuestionario

Se aplicaron dos cuestionarios estilo Likert de 17 y 16 ítems a los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Piura para medir el teletrabajo a partir de los indicadores de las dimensiones: normatividad legal, tecnología, condiciones ambientales de trabajo y la modalidad de implementación, así como las dimensiones grupal e individual de la variable desempeño laboral y finalmente la relación entre ambas variables.

3.4.2.2. Guía de entrevista

La guía de entrevista fue aplicada al gerente general de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura para ello se estructuró 11 interrogantes que fueron necesarios para poder evaluar las variables teletrabajo y desempeño laboral como una información complementaria y así conocer el punto de vista del gerente, las cuales se ejecutaron durante un tiempo de 30 minutos, que permitió conocer la realidad y situación del problema del estudio en función a respaldar los hallazgos obtenidos que fueron pertinentemente detallado en cada objetivo del estudio.

3.5. Procedimientos

Las aplicaciones de los instrumentos de investigación se dieron luego de realizar las coordinaciones y previa autorización de los responsables de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, luego de ello se aplicó la guía de entrevista al gerente general y los cuestionarios a los trabajadores, considerando el momento adecuado a fin de no interferir con el normal desempeño de las labores de cada uno de ellos. Se consideraron el empleo de la modalidad virtual a través de la plataforma multimedia de formularios de Google para los cuestionarios y la plataforma zoom para la entrevista. Una vez aplicados los instrumentos, se procedió a su calificación y al análisis mediante el programa estadístico SPSS Versión 25.

3.6. Método de análisis de datos

En la presente investigación se procedió a analizar los resultados obtenidos por la aplicación del instrumento de medición, a través del empleo del programa informático Microsoft Excel para la tabulación de la base de datos, la cual fue procesada con el programa estadístico SPSS Versión 25, a fin de poder obtener el nivel de frecuencias relativas y absolutas de las variables, presentándolas posteriormente en tablas que permitan su posterior análisis e interpretación. Por otro lado, se llevó a cabo el uso de estadística inferencial, a fin de determinar la relación entre las variables en estudio mediante la aplicación del estadístico de prueba según el ajuste de la normalidad de los puntajes obtenidos en cada una de las variables.

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo a la Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV del 28 de agosto de 2020 el cual aprobó la actualización del Código de Ética en Investigación de la UCV, la presente investigación se efectuó con toda la responsabilidad y medidas posibles respetando la ética de la Universidad César Vallejo como también la ética profesional y de la investigación científica.

Se reconoció plenamente la autenticidad de las fuentes empleadas aplicando las normas vigentes y el código de ética de investigación de la Universidad César Vallejo. Se consideró el respeto a la confidencialidad de la identidad de los participantes de la investigación, dado que no se revelaron sus datos personales, ni la opinión brindada en cada uno de los cuestionarios.

En este contexto, cabe acotar que la integridad se fundamenta considerando las normas de forma legal y personal, establecidas muchas de ellas en libros y manuales para un investigador, incluyendo la Norma Apa Séptima Edición. Así mismo, se tuvo en cuenta la veracidad de los resultados, el respeto por el medio ambiente, así como por la responsabilidad social, jurídica y ética (Bernal, 2016).

IV. RESULTADOS

El estudio tiene como fin evaluar la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, para lo cual se aplicó un cuestionario construido en función a los indicadores y dimensiones de las variables y estructurado en escalas de Likert, con cinco alternativas de respuesta. El cuestionario recoge información que ha permitido dar respuesta a las preguntas de investigación y cumplir con los objetivos propuestos. Las variables y dimensiones se han construido utilizando la percepción promedio de los trabajadores, de manera que los resultados caen dentro de la misma escala de las preguntas del cuestionario. A los promedios redondeados se les asignó las valoraciones muy buenas, buenas, regular, deficiente y muy deficiente, según la escala: 5, 4, 3, 2 ó 1 puntos. Teniendo en cuenta que el promedio de esta escala es de 3 puntos, las valoraciones de 4 ó 5 puntos, indican una percepción favorable, sucediendo lo contrario con las valoraciones menores.

Los resultados se presentan a continuación, donde en primer lugar, se describe de manera general cada una de las variables, para luego dar respuesta a los objetivos de la investigación.

Tabla 1.

Nivel de desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Piura.

Variable y dimensiones	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	Desempeño laboral	0	0,0%	1	3,3%	3	10,0%	13	43,3%	13
Desempeño individual	0	0,0%	0	0,0%	4	13,3%	11	36,7%	15	50,0%
Desempeño grupal	0	0,0%	2	6,7%	3	10,0%	10	33,3%	15	50,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

La Tabla 1 muestra que el desempeño laboral, en general es bastante favorable; el 43.3%, lo considera bueno y una cifra igual, muy bueno; este nivel de desempeño también se refleja en el desempeño individual que es considerado como bueno por el 36.7% y como muy bueno por el 50%; el desempeño grupal

también evidencia una valoración similar, según se deduce de la respuesta del 33.3% que lo considera bueno y el 50% como muy bueno; no obstante esta percepción favorable, hay un 13.3% trabajadores que evidencian un desempeño regular o deficiente y la misma cifra evidencian dichos niveles en el desempeño individual; en el desempeño grupal los que evidencian dichos niveles suman 16.7%.

Interpretación:

El buen desempeño alcanzado por los trabajadores el estudio deja en evidencia la autopercepción favorable que tienen de su desenvolvimiento laboral dentro de la organización; el despliegue que realizan para cumplir con las metas programadas se refleja tanto a nivel individual como grupal, situación que beneficia al cumplimiento de los objetivos personales e institucionales. En lo relacionado al trabajo individual, los investigados cumplen con terminar su trabajo de manera oportuna y eficaz, no requieren de supervisión constante, son respetuosos y amables y tienen la capacidad de proponer ideas para mejora al cambio; también se observa que el personal se adapta al cambio, se anticipan a las dificultades, planifican sus actividades, resuelven los problemas efectivamente y logran alcanzar las metas establecidas, ejerciendo un buen autocontrol. En cuanto al trabajo grupal, los trabajadores demuestran preocupación en caso no se alcancen las metas y analizan en que han fallado; las ideas y opiniones en general reciben aceptación del grupo y son retroalimentadas, lo que permite que en general, los objetivos organizacionales se cumplan.

Tabla 2.

Nivel de uso del teletrabajo en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura

Variable y dimensiones	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Teletrabajo	0	0,0%	1	3,3%	0	0,0%	10	33,3%	19	63,3%
Legal	0	0,0%	1	3,3%	2	6,7%	12	40,0%	15	50,0%
Tecnología	0	0,0%	1	3,3%	0	0,0%	11	36,7%	18	60,0%
Condiciones ambientales de trabajo	0	0,0%	1	3,3%	3	10,0%	16	53,3%	10	33,3%
Modalidad de implementación	0	0,0%	1	3,3%	1	3,3%	15	50,0%	13	43,3%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Al evaluar el teletrabajo, la tabla 2 también deja en evidencia una opinión bastante favorable de la mayoría de trabajadores; el 33.3%, lo considera bueno y el 63.3% muy bueno; sólo un trabajador evidencia un nivel deficiente. Los niveles mencionados se explican mayormente por el nivel alcanzado en la dimensión legal, tecnológica y modalidad de implementación que son catalogadas en dichos niveles por el 90%, 96.7% y 93.3%; en cuanto a las condiciones ambientales, si bien la mayoría, 86.6%, lo califica como buenas o muy buenas, sin embargo, una cifra importante, 13.3%, que considera que dichas condiciones solo son regulares o deficientes.

Interpretación:

Los resultados dejan en evidencia que los trabajadores investigados cuentan con las habilidades y capacidades necesarias para ejecutar el trabajo de manera remota, haciendo uso de la tecnología; este cumplimiento se refleja en cada uno de los aspectos del teletrabajo; en el aspecto legal, la organización cumple con las normas establecidas, garantizando los beneficios de ley al trabajador. En el aspecto tecnológico, la organización dispone de los equipos y medios necesarios para ejecutar el trabajo con comodidad y demostrando habilidades para el intercambio de diferentes herramientas tecnológicas; también les brinda las condiciones ambientales adecuadas para ejecutar su trabajo, incluyendo una buena

infraestructura, servicios básicos, condiciones laborales óptimas que garantizan relaciones interpersonales para ejecutar de la mejor manera su trabajo. La empresa asimismo destaca por una supervisión adecuada del trabajo remoto, realizando retroalimentaciones cuando sea necesario.

3.1. Relación entre las normas legales de funcionamiento y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020

Tabla 3.

Desempeño laboral de los trabajadores en relación al cumplimiento de las normas legales

Normas legales	Desempeño laboral									
	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Deficiente	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Regular	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%
Bueno	0	0,0%	0	0,0%	5	41,7%	7	58,3%	12	100,0%
Muy bueno	0	0,0%	1	6,7%	8	53,3%	6	40,0%	15	100,0%
Total	1	3,3%	3	10,0%	13	43,3%	13	43,3%	30	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

La tabla 3 deja en evidencia la relación entre el cumplimiento de las normas legales y el desempeño laboral; el nivel deficiente alcanzado en éste, se refleja en un solo trabajador, que también evidencia dicho nivel en cuanto al cumplimiento de las normas legales; los que evidencian un nivel regular, también son los dos únicos trabajadores que muestran el mismo nivel en el cumplimiento de dichas normas; los que evidencian un desempeño bueno son mayormente los que evidencian un nivel muy bueno en las normas legales y los que tienen un desempeño muy bueno, mayormente califican al cumplimiento de las normas legales en un buen nivel, según se deduce de la opinión del 53.3% y 58.3%. No se observa claramente que hay una mejora en el cumplimiento de las normas legales por parte de la empresa.

Contraste de la hipótesis específica 1:

Existe relación directa entre las normas legales de funcionamiento y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Piura, 2020.

Tabla 4.

Análisis de correlación entre el uso de las normas legales y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño laboral	Desempeño individual	Desempeño grupal
Normas	r	,273	,219	,338
legales	Sig. (bilateral)	,144	,244	,068
	n	30	30	30

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

El análisis de correlación confirma que no hay una relación significativa entre el cumplimiento de las normas legales y el desempeño laboral del trabajador, situación que no aporta evidencias de que exista una relación significativa entre el cumplimiento de las normas legales de funcionamiento y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Piura, 2020.

Interpretación

La falta de correlación significativa entre el cumplimiento de las normas legales y el desempeño laboral del trabajador, deja en evidencia, el rendimiento del trabajador, tanto a nivel individual como grupal proviene de motivaciones diferentes al cumplimiento de las normativas laborales; tampoco tiene que ver con el reconocimiento que le hacen, ni con las bonificaciones y beneficios que le dan por el uso de herramientas tecnológicas. Esta falta de correlación indica además que los aspectos tecnológicos para el teletrabajo, no generan una motivación adicional en el trabajador, que estimule un mejor desempeño laboral.

3.2. Relación entre la tecnología empleada en el teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020

Tabla 5.

Desempeño laboral de los trabajadores en relación a la tecnología empleada

Tecnología empleada	Desempeño laboral									
	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Deficiente	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Regular	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Bueno	0	0,0%	2	18,2%	5	45,5%	4	36,4%	11	100,0%
Muy bueno	0	0,0%	1	5,6%	8	44,4%	9	50,0%	18	100,0%
Total	1	3,3%	3	10,0%	13	43,3%	13	43,3%	30	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

La tabla 5 deja en evidencia que el único trabajador con un rendimiento deficiente, también es aquél que considera que la tecnología empleadas es deficiente; en cambio, los trabajadores que muestran un desempeño regular, con más frecuencia son los que creen que la tecnología empleada es buena, como se observa en el 18.2%; por otro lado, el estudio deja en evidencia que el desempeño bueno se presenta con un poco más de frecuencia en el grupo que también considera que la tecnología empleada tiene dicho nivel, mientras que los que muestran un nivel muy bueno, son también los que mayormente califican a la tecnología empleada como muy buena, según se desprende de la opinión del 45.5% y 50%.

Los resultados muestran que a medida que mejora la percepción por la tecnología empleada por la Caja Municipal, mejora el desempeño del trabajador.

Contraste de la hipótesis específica 2:

Existe relación directa entre la tecnología empleada en el teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020.

Tabla 6.*Análisis de correlación entre la tecnología empleada y el desempeño laboral*

Spearman	Desempeño laboral	Desempeño individual	Desempeño grupal
Tecnología r	,230	,267	,178
empleada Sig. (bilateral)	,221	,154	,347
n	30	30	30

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

El análisis de correlación indica que la tecnología empleada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral; este resultado no aporta evidencias suficientes para aceptar que existe una relación directa significativa entre la tecnología empleada en el teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura.

Interpretación:

La disponibilidad de tecnologías de la información, incluyendo la conexión a internet, versiones actualizadas de los programas, espacio suficiente para el trabajo y facilidad para intercambiar información laboral usando dichas herramientas, no tiene relación significativa con el desempeño laboral; este resultado implica que dicho desempeño, obedece a otros factores.

3.3. Relación entre las condiciones ambientales del teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020

Tabla 7.*Desempeño laboral de los trabajadores en relación a las condiciones ambientales*

Condiciones ambientales	Desempeño laboral									
	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Deficiente	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Regular	0	0,0%	0	0,0%	2	66,7%	1	33,3%	3	100,0%
Bueno	0	0,0%	2	12,5%	9	56,3%	5	31,3%	16	100,0%
Muy bueno	0	0,0%	1	10,0%	2	20,0%	7	70,0%	10	100,0%
Total	1	3,3%	3	10,0%	13	43,3%	13	43,3%	30	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

La tabla 7 deja en evidencia que el único trabajador con un desempeño deficiente, también considera que las condiciones ambientales del trabajo, son deficientes; en cambio, los trabajadores que evidencian un desempeño regular, son con mayor frecuencia, los que consideran que dichas condiciones ambientales son buenas; el nivel bueno de desempeño laboral, también se refleja con mayor frecuencia en el grupo que considera que las condiciones ambientales del trabajo son regulares o buenas, como se deduce de la opinión del 66.7% y 56.3%, mientras que los que evidencian un muy buen desempeño, son también los que califican en dicho nivel a las condiciones ambientales del trabajo.

Contraste de la hipótesis específica 3:

Existe relación directa entre las condiciones ambientales del teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020.

Tabla 8.

Análisis de correlación entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño laboral	Desempeño individual	Desempeño grupal
Condiciones ambientales	r	,561**	,563**	,323
	Sig. (bilateral)	,001	,001	,082
	n	30	30	30

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

El análisis de correlación de la tabla 8 indican que las condiciones ambientales del trabajo se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral y de manera más específica, con el desempeño individual; este resultado conduce a aceptar la hipótesis de que existe relación significativa y directa entre las condiciones ambientales del teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020

Interpretación:

Las condiciones ambientales, es decir, la infraestructura de la organización, incluyendo los servicios básicos, así como las condiciones laborales y relaciones interpersonales, son elementos fundamentales para lograr un mayor desempeño laboral y de manera específica un mejor desempeño individual; estos resultados indican que en la medida que la organización cumpla con brindar mejores condiciones ambientales, mejorara sustancialmente el desempeño laboral del trabajador.

3.4. Relación entre las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020.

Tabla 9.

Desempeño laboral de los trabajadores en relación a las modalidades de implementación del teletrabajo

Modalidades de implementación del teletrabajo	Desempeño laboral									
	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Deficiente	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Regular	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Bueno	0	0,0%	1	6,7%	10	66,7%	4	26,7%	15	100,0%
Muy bueno	0	0,0%	1	7,7%	3	23,1%	9	69,2%	13	100,0%
Total	1	3,3%	3	10,0%	13	43,3%	13	43,3%	30	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Los resultados de la tabla 9 muestran que el nivel deficiente del desempeño se visualiza en el único trabajador que considera que las modalidades de implementación del teletrabajo son deficientes, en cambio, el nivel regular se evidencia en un trabajador que indica que dichas modalidades muestran un nivel regular, en otro que indica que son buenas y en un tercero que refiere que son muy buenas. Por el contrario, el nivel bueno del desempeño laboral es más evidente en los que señalan que las modalidades en referencia también son buenas, mientras que el nivel de desempeño muy bueno, se refleja también mayormente en los que califican en dicho nivel a dichas modalidades, según se deduce de la opinión del 66.7% y 69.2%, respectivamente.

Contraste de la hipótesis específica 4:

Existe relación directa entre las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020.

Tabla 10.

Análisis de correlación entre las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño laboral	Desempeño individual	Desempeño grupal
Modalidades de implementación del teletrabajo	r	,619**	,581**	,530**
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,003
	n	30	30	30

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

La tabla 10 deja en evidencia que las modalidades de implementación del teletrabajo se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral del trabajador, tanto con el desempeño individual, como en el desempeño grupal. Estos resultados conducen a aceptar la hipótesis de que existe relación directa entre las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020.

Interpretación:

Los hallazgos muestran que otro de los aspectos que pueden mejorar sustancialmente el desempeño laboral del trabajador, tanto a nivel individual como grupal, es el que tiene que ver con las modalidades de implementación, es decir, la supervisión del trabajo remoto, la retroalimentación que brindan los supervisores y el cumplimiento diario de las jornadas laborales.

3.5. Relación que existe entre el teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020

Tabla 11.

Desempeño laboral de los trabajadores en relación al teletrabajo

Teletrabajo	Desempeño laboral									
	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Deficiente	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Regular	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Bueno	0	0,0%	2	20,0%	5	50,0%	3	30,0%	10	100,0%
Muy bueno	0	0,0%	1	5,3%	8	42,1%	10	52,6%	19	100,0%
Total	1	3,3%	3	10,0%	13	43,3%	13	43,3%	30	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Los resultados de la tabla 11 indican que el único trabajador que evidencia un desempeño deficiente, también es el único que evidencia dicho nivel en el teletrabajo; en cambio, de los tres trabajadores que muestran un nivel de desempeño regular, dos evidencian un buen nivel en el teletrabajo y uno evidencia un nivel muy bueno; los trabajadores con bueno o muy buen nivel de desempeño, son mayormente los que evidencian los mismos niveles en teletrabajo según se evidencia en el 50% y 52.6%.

Los resultados dejan en claro que en la médica que mejora el teletrabajo, también mejora el desempeño laboral; los trabajadores con niveles más bajos en teletrabajo, en general, son también los que evidencian los niveles más bajos en desempeño laboral, sucediendo algo similar con los trabajadores que muestran un buen nivel en el teletrabajo.

Contraste de la hipótesis general

Existe relación directa entre el teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020.

Tabla 12.*Análisis de correlación entre el teletrabajo y el desempeño laboral*

Spearman	Desempeño laboral	Desempeño individual	Desempeño grupal
Teletrabajo r	,541**	,530**	,425*
Sig. (bilateral)	,002	,003	,019
n	30	30	30

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

La tabla 12 deja en evidencia que el teletrabajo se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral y con sus dimensiones desempeño individual y grupal; estos resultados brindan evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de investigación de que existe una relación directa entre el teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020. En este caso la correlación positiva confirma que en la medida que mejora el teletrabajo, mejora el desempeño laboral del trabajador.

Interpretación:

Los hallazgos muestran la trascendencia que tiene la capacidad para realizar el teletrabajo, para el logro de un buen nivel de desempeño. En la medida que la organización cumpla con la normatividad vigente en cuando a los beneficios que corresponde al trabajador, proporcione los medios materiales y tecnológicos para realizar su trabajo de la mejor manera, así como condiciones ambientales de trabajo y una buena supervisión, el desempeño laboral, tanto a nivel individual, como grupal, mejorará significativamente, al encontrarse ambos aspectos significativamente relacionados.

5.2. Informe de aplicación de guía de la guía entrevista**Variable teletrabajo**

Según el gerente de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en La Ciudad de Piura expresa que hoy en día debido a los constantes cambios y exigencias de las nuevas regulaciones en el país y que además siendo una de las entidades financieras líderes del país, desde que se implementó la ley 30036 que regula el teletrabajo en el Perú, la caja decidió implementar esta modalidad de servicio en un

principio facilitar el trabajo a las colaboradoras gestantes. Esto conlleva a una rápida adaptación a la nueva modalidad en el 80% de sus trabajadores a consecuencia de la pandemia del Covid-19 quienes desempeñaron sus labores desde sus casas.

También comento que decidieron implementar esta política para aprovechar los múltiples beneficios que brinda el teletrabajo entre ellos la disminución de la contaminación ambiental y la reducción de costos en insumos y un aumento de calidad de vida en los colaboradores de las diversas áreas de la entidad (Plataforma de servicios, Área de Negocios y Atención al cliente) cabe recalcar como la misma ley lo menciona no es obligatorio forzar al trabajador a optar por esta modalidad de servicio, ellos son muy respetuosos de las regulaciones lo cual hacen previo acuerdo y consentimiento del colaborador.

Acotó que los beneficios percibidos por parte de los trabajadores a distancia son los mismos que recibe un trabajador tradicional siguiendo los lineamientos de la regulación de la ley 30036, por parte de la institución gozan de los mejores beneficios brindándoles un clima laboral saludable y las herramientas necesarias para que puedan desempeñarse de manera eficiente. Y además de los reconocimientos a los esfuerzos a cada trabajador a través de bonos grupales e individuales, por calidad de atención y cumplimiento de metas. Esto conlleva a que el colaborador se sienta motivado y sobre todo a gusto de trabajar en esta entidad.

Los teletrabajadores tienen la autonomía para implementar sus propios espacios de trabajo y armar su propio horario de trabajo bajo la supervisión y monitoreo constante en el cumplimiento de metas. Dicha retroalimentación la realizan a través de una plataforma propia denominada CAJA LABXY una herramienta digital que permite tener contacto directo con todos los trabajadores permitiéndoles así organizar su trabajo diario, escuchar sugerencias e ideas de cada colaborador.

Afirma que la entidad está dividida en 2 áreas: créditos y plataforma de servicios. El área de créditos está conformada por 3 comités cada uno está liderado por un analista senior quien tiene a cargo un grupo de analistas expertos y junior la cual permite realizar un seguimiento más personalizado de las metas en cuanto

créditos. El área de servicios está liderada por un jefe de plataforma de servicios quien tiene a cargo a los trabajadores de atención al cliente en servicios de ventanilla quienes realizan pagos, afiliaciones de tarjetas, desembolsos y atención al cliente respecto a los productos ofrecidos por la caja. Esto permite a cada jefe de área pueda verificar el trabajo diario de su equipo en el metas individuales y grupales y como agencia la cual involucra a que todos estamos inmersos en el cumplimiento de metas como agencia.

Variable desempeño laboral

Con respecto al área comercial la entidad financiera proporciona a cada analista una base de datos con una cartera de posibles clientes, la cuales les permiten alcanzar los objetivos con mayor eficiencia. Los jefes de área miden el rendimiento de cada colaborador a través de procesos automatizados, haciendo uso del software financiero.

Indicó que existe bastante confianza en el éxito de las acciones de los colaboradores las cuales conllevan a que se les brinde una línea de carrera para que sigan ascendiendo laboralmente. Respecto al comportamiento del trabajador, es medido a través de herramientas metodológicas objetivas que les permite interpretar la diversidad de condiciones del trabajador empleando la prueba de FIRO B Fundamental (Interpersonal Relations Orientation Behavior).

Finalmente manifestó las retroalimentaciones se llevan de forma periódica y frecuente a través de su propia plataforma online de capacitación. Esto les permite adquirir conocimientos, que puedan realizar un trabajo eficiente y estar actualizados en cada cambio que pueda realizar la entidad financiera. Cabe recalcar que por cada curso culminado entregan un certificado que garantice que los conocimientos adquiridos son de calidad y que les servirá tanto para su desempeño laboral y su formación profesional.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación cuya finalidad fue demostrar como el teletrabajo se relaciona de una forma directa con el desempeño laboral, en una caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura 2020. Así mismo, establecer las relaciones de cada una de las dimensiones con la variable respectiva en este caso el de teletrabajo con sus dimensiones tales como Normatividad legal, Tecnológica, Condiciones ambientales de trabajo y Modalidad de implementación. Posteriormente, continuamos discutiendo la base teórica, los hallazgos de otros estudios y la evaluación rigurosa de cada dimensión las cuales están basadas a los objetivos específicos y al objetivo general que se presentan a continuación:

Para el caso del primer objetivo específico: Identificar la relación entre las normas legales de funcionamiento y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020, según MEF(2020), son reglas de carácter obligatorio, emanadas de una autoridad normativa, la cual tiene su fundamento de validez en una norma jurídica que autoriza la producción normativa, que tienen como objeto regular las relaciones sociales y cuyo cumplimiento lo garantiza el Estado. En cuanto a los resultados obtenidos la relación entre el cumplimiento de las normas legales y el desempeño laboral; según la opinión del 53.3% y 58.3% evidencian un nivel de cumplimiento muy bueno en las normas legales, los mismos tienen un buen desempeño laboral. Sin embargo, hay un pequeño porcentaje de trabajadores que no se muestran de acuerdo calificando como un nivel deficiente y regular en el cumplimiento de las normas legales. Estas cifras permiten inferir que no se observa claramente una mejora en el cumplimiento de las normas legales por parte de la empresa, no obstante, es necesario seguir mejorando dichos aspectos para mantener satisfechos a los trabajadores en su totalidad y del mismo modo haya una mejora en el desempeño laboral.

Por su parte Jaramillo y Rodríguez (2020) determinaron según análisis que, aunque no todo es bueno, las instituciones financieras todavía están tratando de construir el mejor clima laboral con buenos hábitos laborales. Sin embargo, existen regulaciones políticas y económicas que afectan el comportamiento de los

empleados. Así mismo el estudio de Nieves (2018) encontró que existe una relación directa en el orden del 0.780 lo que indica que existe relación significativa entera la satisfacción y el desempeño laboral. Se concluyó que existe relación directamente proporcional entre ambas variables.

En cuanto a la hipótesis específica *Existe relación directa entre las normas legales de funcionamiento y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Piura, 2020*, en relación a los hallazgos se demostraron que existe una relación directa entre las normas legales de funcionamiento y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020.

El segundo objetivo específico fue *establecer la relación directa entre la tecnología empleada en el teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020*, según PEAPT (2018) define como un conjunto de conocimientos y técnicas aplicadas de manera lógica y ordenada, que permiten a las personas modificar su entorno físico o virtual para satisfacer sus necesidades. De acuerdo a ello, se analizó que el 18.2% cree que la tecnología empleada es buena los mismos que tiene un buen desempeño laboral mientras que entre el 45.5% y 50% califican como muy buena, sin embargo, hay un trabajador con rendimiento deficiente quien califica que es la tecnología empleada es deficiente. Los resultados demuestran que a medida que mejora la percepción por la tecnología empleada por la Caja Municipal, mejora el desempeño del trabajador.

Contrastando los hallazgos con el estudio de Ortega (2017) determinó que la implementación del teletrabajo conduce a que la organización incremente su producción, reduce los costos, disminuye el ausentismo generando beneficios gracias al uso de la tecnología. Además, el estudio de Silva, Carrasco y Vega, (2018) determinó que existe un origen diferente en lo que respecta a la implementación del teletrabajo ya que la entidad en estudio recoge datos sobre la práctica informal en algunas áreas y en el 2013 decidió implementar el teletrabajo, y es por ello que Correa (2015) determinó que la fiscalización actual del teletrabajo es insuficiente y el carácter general de la fiscalización de esta forma de trabajo trae deficiencias.

Por lo tanto, de acuerdo a la investigación se acepta la segunda hipótesis específica: *Existe relación directa entre la tecnología empleada en el teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Piura, 2020*. Debido a que los resultados revelaron que la tecnología empleada por la Caja Municipal, de la ciudad de Piura, no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral; este resultado no aporta evidencias suficientes para aceptar que existe una relación directa significativa entre la tecnología empleada en el teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura

Se abordó el *tercer objetivo específico*, el mismo que tuvo como finalidad *evaluar la relación entre las condiciones ambientales del teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020*, teniendo en cuenta que la opinión del 66.7% y 56.3% refieren que, mientras las condiciones ambientales sean muy buenas en paralelo mejoran desempeño laboral. Sin embargo, hay un porcentaje de colaboradores que califican como deficiente y regular, lo que significa que existen ciertos criterios en cuanto a la modalidad de implementación del teletrabajo que se deben mejorar para cumplir con eficacia las metas y del mismo modo conseguir una mayor productividad.

Respecto a ello Chiavenato (2007) citado por Ocsa y Huayra (2017) señala que son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra desarrollando un cargo en la organización. Así mismo es el espacio físico que rodea al colaborador mientras desempeña su trabajo.

Por su parte Quintero (2016) Se concluyó que la percepción que tienen los trabajadores respecto a los efectos en el desarrollo de sus actividades laborales, personales y de crecimiento profesional, permitió identificar las ventajas y desventajas que el teletrabajo representa no solo para ellos sino también las empresas involucradas. En tal sentido y respaldado por los estudios previos a la investigación el teletrabajo es a la vez una buena alternativa que las empresas deben adoptar, mediante la implementación de una política interna que permita una mejora en las condiciones ambientales del teletrabajo y del mismo modo aprovechar los beneficios que brinda esta nueva modalidad de servicio.

En tal sentido de acuerdo a la investigación se *acepta la tercera hipótesis específica: Existe relación directa entre las condiciones ambientales del teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020*, los resultados arrojaron que las condiciones ambientales del trabajo se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral y de manera más específica, con el desempeño individual; este resultado conduce a aceptar la hipótesis de que existe relación significativa y directa entre las condiciones ambientales del teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020.

Respecto al *cuarto objetivo específico, Analizar la relación entre las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020*, según la percepción de los trabajadores un 66.7% y 69.2%, respectivamente califican con un nivel muy bueno la modalidad de implementación del teletrabajo por parte de la organización los mismos demuestran que mientras hay una mejora en esto mayor será su rendimiento laboral. Sin embargo, hay un pequeño porcentaje de colaboradores que califican que la modalidad de implementación es deficiente y regular, lo que se deduce que se debe hacer mayor énfasis en esto para obtener mejoras y del mismo modo aumentar la satisfacción laboral en ese pequeño número de colaboradores.

En tal sentido MTSS (2018) expresó que forma parte de una ruta hacia la innovación en el mundo del trabajo que ayuda a replantearnos una visión de desarrollo con crecimiento económico inclusivo y equitativo, que promueve un mejor bienestar para todos a través del fortalecimiento de las capacidades laborales. Además, de acuerdo con los antecedentes y características de cada empresa, en el modelo de implementación de la oficina remota se deben considerar ciertos elementos, entre ellos, debe haber un marco estratégico, un equipo de liderazgo, adaptarse a la normativa interna, determinar el campo y la posición de la oficina remota y establecer un plan de evaluación para promover la gestión del cambio organizacional, la comunicación, el desarrollo de talentos en entornos virtuales, perfiles técnicos y, en última instancia, salud ocupacional y riesgos ocupacionales.

En cuanto a *la cuarta hipótesis específica: Existe relación directa entre las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral en una caja*

municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020, se determinó que la modalidad de implementación del teletrabajo se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del trabajador, tanto con el desempeño individual, como en el desempeño grupal. Estos resultados conducen a aceptar la hipótesis de que existe relación directa entre las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020.

En cuanto al objetivo general: *Determinar la relación que existe entre teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020*, aludiendo a la variable teletrabajo (Sánchez, Montenegro y Medina, 2019) p.100. Mencionan que el teletrabajo presenta beneficios en la calidad y eficiencia en el desempeño laboral, para lo cual la organización debe manejar equipos tecnológicos que faciliten el seguimiento virtual del desenvolvimiento y productividad de sus colaboradores. Mientras que, en el caso de la variable desempeño laboral Limber (2019, p. 36) considera que es el desenvolvimiento que tienen los trabajadores al momento de ejercer las actividades laborales con mucho empeño, lo que conlleva a obtener como resultado la productividad en beneficio de la empresa.

En la investigación realizada en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito se encontró que el único trabajador que evidencia un desempeño deficiente, también es el único que evidencia dicho nivel en el teletrabajo; en cambio, de los tres trabajadores que muestran un nivel de desempeño regular, dos evidencian un buen nivel en el teletrabajo y uno evidencia un nivel muy bueno; los trabajadores con un buen o muy buen nivel de desempeño, son mayormente los que evidencian los mismos niveles en teletrabajo según se evidencia en el 50% y 52.6%. En la medida que mejora el teletrabajo, también mejora el desempeño laboral; los trabajadores con niveles más bajos en teletrabajo, en general, son también los que evidencian los niveles más bajos en desempeño laboral, sucediendo algo similar con los trabajadores que muestran un buen nivel en el teletrabajo.

En ese orden de ideas Medina (2017) realizó la investigación denominada: *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa*. Universidad Cesar Vallejo -Chimbote. Entre los resultados se encontró que el 82% de los trabajadores evidenciaron un desempeño laboral bajo, 17% evidenciaron un desempeño laboral mediano y solo el 2% de los trabajadores demostraron alto desempeño laboral. Lo que llevó a la conclusión que en la Municipalidad del Santa se evidenció un deficiente desempeño laboral. Esto en parte muestra una realidad distinta a la que existe en una Caja Municipal de ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, donde pues en esta empresa si existe un alto porcentaje de colaboradores que tienen un buen desempeño laboral sin embargo existe un pequeño porcentaje que aún no tiene mejoras respecto a ello, hace falta poner mayor énfasis hasta lograr un buen desempeño en la totalidad de trabajadores.

De acuerdo a la hipótesis general en la investigación se determinó que el teletrabajo se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral y con sus dimensiones desempeño individual y grupal; estos resultados teletrabajo y el desempeño laboral se relacionan directamente en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020. En este caso la correlación positiva confirma que en la medida que mejora el teletrabajo, mejora el desempeño laboral del trabajador.

VI CONCLUSIONES

1. El cumplimiento de las normas legales no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del recurso humano en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, por tanto, el rendimiento del trabajador, desde la perspectiva individual y también grupal, proviene de motivaciones diferentes al cumplimiento de estas normas; tampoco tiene que ver con los reconocimientos al colaborador, ni con las bonificaciones y beneficios que le brindan por el uso de herramientas tecnológicas.
2. No existen suficientes evidencias acerca de la relación significativa entre la tecnología empleada por la Caja Municipal, de la ciudad de Piura y su relación significativa con el desempeño laboral, por tanto, la disponibilidad de tecnologías de la información, incluyendo conexión a internet, versiones actualizadas de programas o facilidades para intercambiar información laboral usando dichas herramientas, no guardan relación significativa con el desempeño laboral.
3. Las condiciones ambientales del trabajo se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral y de manera más específica, con el desempeño individual de los colaboradores. En este sentido, la infraestructura de la organización, lo cual incluye a los servicios básicos, así como a las condiciones laborales y las relaciones interpersonales, son factores muy importantes para alcanzar un mejor desempeño laboral y más puntualmente, un mejor desempeño individual.
4. Existe evidencia suficiente de que las modalidades de implementación del teletrabajo se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral del trabajador, ello asumido desde las perspectivas tanto del desempeño grupal como del desempeño individual; dentro de este contexto es importante mencionar a la supervisión del trabajo remoto, la retroalimentación que brindan los supervisores y el cumplimiento diario de las jornadas laborales.

5. El teletrabajo se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral, tanto individual como grupal, por ello, en cuanto la institución brinde los medios materiales y tecnológicos para realizar su trabajo de la mejor manera, así como condiciones ambientales de trabajo y una buena supervisión, el desempeño laboral, mejorará significativamente.

VII. RECOMENDACIONES

1. La institución debe mantenerse al día en cuanto a las nuevas normas legales que van apareciendo en el transcurso del estado de emergencia producto de la pandemia del Covid 19 que atraviesa la sociedad contemporánea. Si bien es cierto este factor no influye significativamente en el desempeño de los colaboradores, no obstante, es de vital cumplimiento a fin de garantizar el desarrollo de las actividades institucionales dentro del marco de la legalidad.
2. Se debe proveer al colaborador de los recursos (equipos, medios tecnológicos y monetarios) que le sirvan para realizar sus labores con mayor bienestar y calidad, máxime cuando el trabajo remoto es un mecanismo laboral que coadyuva de manera trascendente al logro de los objetivos institucionales.
3. La institución debe cuidar siempre el cumplimiento de condiciones laborales satisfactorias para los colaboradores, no solo económicas sino también no pecuniarias como la preservación de un excelente clima laboral y motivación al personal, que propicien las mejores relaciones interpersonales al interior de la organización.
4. El vínculo y la interacción entre colaboradores es muy importante, por ello la institución debe asegurar que el personal directivo y supervisor cumpla con mucha eficacia su labor de dirigir y controlar las actividades de los demás colaboradores, estando prestos a brindar mayores alcances a estos en situaciones de dudas o dificultades durante el desarrollo de los procedimientos de trabajo.
5. La institución debe continuar capacitando a los colaboradores tanto en materia de herramientas tecnológicas como programas o software como en habilidades blandas, que aseguren el desempeño efectivo del personal y reduzcan las posibilidades de estrés propio de la modalidad del teletrabajo, así como del contexto social que se vive en el mundo producto de la pandemia.

REFERENCIAS

- Aranibar, L. (2016). Mejoramiento de la productividad y minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo. Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (Cuarta ed.). Colombia: Pearson.
- Caballero, A. (2013). Metodología integral innovadora para planes y tesis (primera ed.). México: Cengage Learning.
- Carrasco, S. (2013). Metodología de la investigación científica (Segunda ed.). Lima: San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván.
- Correa, P. (2015). El teletrabajo: una nueva forma de organización del trabajo. Universidad de Piura, Piura.
- Fernández, y Bravo. (2019). El teletrabajo en América Latina: derecho de segunda y cuarta generación y de ciudadanía digital. Crítica Y Resistencias. Revista de Conflictos Sociales Latinoamericanos, (9), 7-33, 33.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (Primera edición). McGraw Hill Education.
- Jaramillo, P., y Rodríguez, B. (2020). Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador.
- Mayuri, J. (2008). Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación FEBAN, Lima 2006. Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
- Medina. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Universidad César Vallejo, Chimbote.
- Ministerio de trabajo y Promoción Social. (2015).

- Nieves, B. (2018). Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa ADECCO PERU S.A. Piura – Perú, 2016. Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). Metodología de la Investigación, Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ortega, L. (2017). Teletrabajo: Una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y los empleados. Universidad Santo Tomás, Colombia - Bogotá.
- Osio, L. (2015). Salud y seguridad en el teletrabajo. Caso: Argentina . Visión General, (2). Argentina: Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545899009.pdf>.
- Quintero. (2016). El teletrabajo: efectos en la calidad de los trabajadores de las organizaciones en el departamento de Quindío. (Tesis de maestría). Universidad EAFIT, Colombia.
- Saavedra. (2019). “Competencias profesionales y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes. Revista Journal, (201), 102-103., 103.
- Sánchez, G.,. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. Argentina: Digital Publisher (51). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144041>.
- Silva, Carrasco, y Vega. (2018). El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP Y BBVA. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Suarez. (2016). Teletrabajo: Realidad y bienestar. Revista de investigaciones de la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, 7, 19-24., 19.
- Valencia. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: Análisis y Perspectivas. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, 12 (41), 203-226, 207.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Título: Teletrabajo y desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de Medición
Teletrabajo	El teletrabajo puede definirse “como una forma de organización y/o ejecución del trabajo realizado a distancia, en gran parte o principalmente, mediante el uso intensivo de las técnicas informáticas y/o de telecomunicación” (Rojas, 2016, p.34).	La variable teletrabajo se medirá a través de las dimensiones normatividad legal, tecnológica, condiciones ambientales de trabajo y modalidad de implementación para lo cual se aplicará un cuestionario a los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito	Normatividad legal	<ul style="list-style-type: none"> ● Reglamento de teletrabajo. ● Política de implementación. ● Beneficios de ley 	Ordinal
			Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento de las condiciones laborales remotas ● Uso de las nuevas tecnologías 	Ordinal
			Condiciones ambientales de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Infraestructura ● Servicios básicos ● Condiciones laborales 	Ordinal
			Modalidad de implementación	<ul style="list-style-type: none"> ● Tiempo promedio de un mantenimiento remoto ● Cumplimiento de actividades 	Ordinal

Elaboración propia

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Es el trabajo que realizan los empleados en forma eficiente para lograr las metas propuestas; menciona que el desempeño laboral se desarrolla en dos formas: (De la cruz y Huaman, 2016)	La variable desempeño laboral teletrabajo se medirá a través de las dimensiones desempeño individual y desempeño grupal, para lo cual se aplicará un cuestionario a los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito	Desempeño Individual	• Orientación a resultados.	Ordinal
				• Iniciativa	Ordinal
			Desempeño grupal	• Relaciones interpersonales	Ordinal
				• Trabajo en equipo	Ordinal

Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de consistencia

TÍTULO: Teletrabajo y desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre las normas legales de funcionamiento y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la tecnología empleada en el teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación entre las normas legales de funcionamiento y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020.</p> <p>Establecer la relación directa entre la tecnología empleada en el teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe la relación directa entre el teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación directa entre las normas legales de funcionamiento y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020.</p> <p>Existe relación directa entre la tecnología empleada en el teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020.</p>	<p>V 1: Teletrabajo</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Normativa Legal ✓ Tecnología ✓ Condiciones ambientales de trabajo ✓ Modalidad de implementación <p>V 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Grupal ✓ Individual 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada y Mixta.</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Correlacional transversal</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>Transversal no experimental</p> <p>Método de investigación</p> <p>Inductivo hipotético</p> <p>Población y muestra:</p> <p>❖ 30</p>

<p>¿Qué relación existe entre las condiciones ambientales del teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020?</p>	<p>Evaluar la relación entre las condiciones ambientales del teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020.</p> <p>Analizar la relación entre las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020.</p>	<p>Existe relación directa entre las condiciones ambientales del teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020.</p> <p>Existe relación directa entre las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020.</p>		<p>colaboradores</p> <p>Técnica e instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Encuesta y entrevista ❖ Entrevista y Guía de entrevista.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elaboración propia

Anexo 3: Matriz indicador pregunta.

Dimensiones	Indicadores		Instrumento (cuestionario, guía de entrevista, de observación, de pautas, de revisión documental)	
			N° de ítems	Ítems
Normatividad legal	X1.1	Reglamento de teletrabajo	1	La organización cumple con todas las normativas aplicables al teletrabajo según ley 30036.
	X1.2		2	El reconocimiento que tiene como teletrabajador es similar al de un trabajador tradicional.
	X1.3	Política de implementación.	3	La organización garantiza los beneficios de ley para el teletrabajador
	X1.4	Beneficios de ley	4	La empresa le entrega una bonificación por uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones propias.
Tecnológica	X2.1	Cumplimiento de las condiciones laborales remotas	5	Dispone de versiones actualizadas de los programas para realizar el trabajo.
	X2.2		6	Tiene una conexión de internet que le permita rapidez y estabilidad.
	X2.3		7	Dispone de versiones actualizadas de los programas para realizar el trabajo.
	X2.4	Uso de las nuevas tecnologías	8	Existe espacio suficiente para trabajar con comodidad
	X2.5		9	Tiene facilidad para intercambiar información laboral utilizando diferentes herramientas tecnológicas.
Condiciones ambientales de trabajo	X3.1	Infraestructura	10	La infraestructura es adecuada
	X3.2	Servicios básicos	11	Cuenta con los Servicios básicos
	X3.3	Condiciones laborales	12	Las condiciones laborales son óptimas
			13	Las relaciones interpersonales le permiten realizar su trabajo sin interrupciones.
Modalidad de implementación	X4.1	Tiempo promedio de un	14	La supervisión de trabajo remoto es el adecuado.
	X4.2		15	El supervisor realiza una retroalimentación apropiada.

		mantenimiento remoto		
	X4.3	Cumplimiento de actividades	16	Se cumplen las actividades en la jornada de trabajo diario.
Desempeño Individual	Y1.1	Orientación a resultados.	1	Termina su trabajo oportunamente.
	Y1.2		2	Realiza con eficacia su trabajo.
	Y1.3		3	Utiliza racionalmente los recursos.
	Y1.4		4	No requiere de supervisión frecuente.
	Y1.5		5	Es respetuoso y amable en el trato.
	Y1.6		6	Propone ideas para mejorar los procesos.
	Y1.7		7	Es asequible al cambio.
	Y1.8	Iniciativa	8	Se anticipa a las dificultades.
	Y1.9		9	Resuelve los problemas efectivamente.
	Y1.10		10	Planifica sus actividades.
	Y1.11		11	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.
	Y1.12		12	Logra alcanzar las metas.
	Y1.13		13	Tiene autocontrol
Desempeño Grupal	Y2.1	Relaciones interpersonales	14	Si las metas no se alcanzan los colaboradores hacen un análisis para ver en qué han fallado.
	Y2.2		15	Las ideas siempre reciben una aceptación o retroalimentación.
	Y2.3	Trabajo en equipo	16	Todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el cargo de quien las diga.
	Y2.4		17	Los objetivos se cumplen como equipo y no de manera individual.

Elaboración propia.

Anexo 4: Cuestionarios

Cuestionario dirigido a los colaboradores de una Caja Municipal de Ahorro y

Crédito en la ciudad de Piura.



CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimados colaboradores (s):

Somos estudiantes de la Universidad César Vallejo y nos encontramos realizando una investigación que busca alcanzar el objetivo: determinar la relación que existe entre teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020. Para tal efecto debe asegurarse de responder todas las preguntas. El cuestionario es anónimo y confidencial por ello le sugiero responder de manera honesta marcando con un aspa (x). No hay respuesta buena ni mala. Le agradezco por su participación.

Instrucciones: responda marcando las siguientes escalas valorativas: Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)

DIMENSIONES		Escala valorativa				
Dimensión: Desempeño Individual		5	4	3	2	1
1	Termina su trabajo oportunamente.					
2	Realiza con eficacia su trabajo.					
3	Utiliza racionalmente los recursos.					
4	No requiere de supervisión frecuente.					
5	Es respetuoso y amable en el trato.					
6	Propone ideas para mejorar los procesos.					
7	Es asequible al cambio.					
8	Se anticipa a las dificultades.					
9	Resuelve los problemas efectivamente.					
10	Planifica sus actividades.					
11	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.					
12	Logra alcanzar las metas.					
13	Tiene autocontrol					
Dimensión: Desempeño Grupal						
14	Si las metas no se alcanzan los colaboradores hacen un análisis para ver en qué han fallado.					
15	Las ideas siempre reciben una aceptación o retroalimentación.					
16	Todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el cargo de quien las diga.					
17	Los objetivos se cumplen como equipo y no de manera individual.					

**Cuestionario dirigido a los colaboradores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en
la ciudad de Piura.**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE TELETRABAJO

Estimados colaboradores (s):

Somos estudiantes de la Universidad César Vallejo y nos encontramos realizando una investigación que busca alcanzar el objetivo: determinar la relación que existe entre teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020. Para tal efecto debe asegurarse de responder todas las preguntas. El cuestionario es anónimo y confidencial por ello le sugiero responder de manera honesta marcando con un aspa (x). No hay respuesta buena ni mala. Le agradezco por su participación.

Instrucciones: responda marcando las siguientes escalas valorativas: Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)

DIMENSIONES		Escala valorativa				
		5	4	3	2	1
Dimensión: Legal						
1	La organización cumple con todas las normativas aplicables al teletrabajo según ley 30036.					
2	El reconocimiento que tiene como teletrabajador es similar al de un trabajador tradicional.					
3	La organización garantiza los beneficios de ley para el teletrabajador.					
4	La empresa le entrega una bonificación por uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones propias.					
Dimensión: Tecnológica						
5	Dispone de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones para realizar su trabajo.					
6	Tiene una conexión de internet que le permita rapidez y estabilidad.					
7	Dispone de versiones actualizadas de los programas para realizar el trabajo.					
8	Existe espacio suficiente para trabajar con comodidad					
9	Tiene facilidad para intercambiar información laboral utilizando diferentes herramientas tecnológicas.					
Dimensión: Condiciones ambientales de trabajo						
10	La infraestructura es adecuada					
11	Cuenta con los Servicios básicos					
12	Las condiciones laborales son óptimas					
13	Las relaciones interpersonales le permiten realizar su trabajo sin interrupciones.					
Dimensión: Modalidad de implementación						
14	La supervisión de trabajo remoto es el adecuado.					
15	El supervisor realiza una retroalimentación apropiada.					
16	Se cumplen las actividades en la jornada de trabajo diario.					

Anexo 5: GUÍA DE ENTREVISTA PARA MEDIR LAS VARIABLES TELETRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO EN LA CIUDAD DE PIURA 2020.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Estimado gerente, la presente entrevista se desarrolla como parte de la recolección de datos respecto al estudio titulado; “Teletrabajo y desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020.”, siendo de vital consideración su apoyo y respuesta a las siguientes preguntas. Muchas gracias.

ASPECTOS GENERALES

ENTREVISTADORES : Edwin Duver Concha Barco FECHA: 11/01/2021
Lopez Ruiz Frescia Beverly TIEMPO: 30 min

ENTREVISTADO: GERENTE GENERAL
 EMPRESA: CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO EN LA CIUDAD DE PIURA.

VARIABLE: TELETRABAJO

1. ¿La modalidad laboral de teletrabajo se encuentra reglamentada en la institución?

Somos una entidad financiera que siempre nos preocupamos por nuestros colaboradores tanto como nuestra calidad de servicio. Nos caracterizamos por ser una de las cajas financieras pioneras del país por no decir somos la caja líder. Esto nos exige a que siempre estemos en constantes cambios y no ser ajenos a las regulaciones existentes en nuestro país desde que se implementó la ley que regula el teletrabajo en el Perú hemos implementado nuestra modalidad de servicio a distancia en un principio para trabajadoras gestantes y es por ello que a raíz de la crisis en nuestro país hemos decidido extender a casi el 80% de nuestros trabajadores quienes desempeñaron sus labores desde sus casas obteniendo los mismo beneficios de acuerdo ley que un trabajador de forma presencial.

2. ¿Cuál es la política de implementación del teletrabajo en su organización?

Hemos decidido implementar esta política para aprovechar los beneficios que nos brinda el teletrabajo específicamente por la disminución de la contaminación ambiental y la disminución de costos en insumos de nuestra institución y un aumento de la calidad de vida de nuestros colaboradores. Respecto a tu pregunta cuales son las políticas de implementación como te comenté en la pregunta anterior en principio solo fue implementado para facilitar el trabajo a las mujeres embarazadas, pero a raíz de la pandemia hemos decidido implementar en un 80 % de colaboradores. Llámese los de plataforma de servicios y atención al cliente y nuestra razón de ser nuestros asesores comerciales. Ellos gozan de estos beneficios. Sin embargo, que en medio de la crisis fuimos obligados a realizar este trabajo por las razones que ya conocemos, pero sin embargo hay que aclarar que hoy en día el trabajador bajo su consentimiento sigue realizando el trabajo a distancia.

3. ¿Cuáles son los beneficios que de acuerdo a ley recibe el personal que realiza teletrabajo?

Son los mismos que recibe un trabajador tradicional. Por ejemplo, sus 14 sueldos al año, vacaciones remuneradas cada año, seguro de vida privado al sexto mes de haber laborado para nuestra institución, AFP, etc.

4. ¿Qué facilidades le brinda la institución al personal que realiza teletrabajo a fin de que este cumpla con las tareas encomendadas?

Ni hablar por parte de nuestra institución goza de los mejores beneficios les brindamos todas las herramientas necesarias para que puedan desempeñarse de la mejor manera cada trabajador recibe su kit de herramientas tecnológica (laptop, celulares, motocicleta, bono para gastos de impresión, bono para gasolina). Y los mejores reconocimientos valorando su esfuerzo a través de bonos por calidad de atención por cumplir metas. Todo esto es lo que hace que nuestro colaborador se sienta a gusto trabajando con nosotros.

5. ¿Qué condiciones y facilidades laborales tiene el personal que realiza teletrabajo en la institución?

Las condiciones laborales de nuestros colaboradores a distancia son las que ellos deciden implementar, por ejemplo, puede armar su propio horario de trabajo, sus propios espacios de trabajo tienen una supervisión y monitoreo constante para poder ayudarlos en lo que necesitan para poder cumplir con las metas.

6. ¿De qué manera la organización garantiza las condiciones laborales del personal que realiza teletrabajo?

Tenemos nuestras reuniones a través de nuestra plataforma digital CAJA LABXY una herramienta digital que la venimos utilizando desde ya varios años. Esta plataforma permite tener un contacto directo con cada jefe de área y colaboradores la cual les permite organizar su trabajo diario y además se aprovecha el momento para escuchar a cada uno de nosotros y compartir nuestras experiencias. Muy aparte tenemos nuestra plataforma digital para brindarles cursos de capacitación certificados en la cual obligatoriamente tiene que desarrollarlos esto permite que nuestro trabajador sea más productivo, pero a la vez para conocimiento propio.

7. ¿Cómo realiza el seguimiento de las actividades del personal que labora bajo la modalidad de teletrabajo?

Cada jefe de área tiene un equipo de trabajo para nuestra agencia tenemos 3 analistas senior quienes conforman un comité para cada uno y estos tienen a cargo un grupo reducido de trabajadores lo cual facilita el trabajo a cada líder porque hace un seguimiento más personalizado. El seguimiento es a través de nuestro sistema, cada colaborador durante el mes tiene una meta establecida por cantidad de créditos ofrecidos y desembolsados, todos los colaboradores tienen un usuario y contraseña las cuales permite ingresar a nuestro sistema a través de ello. En este pueden ingresar los datos de los clientes que califican para un préstamo, a nuestra base de datos. Esto permite a cada jefe de área pueda verificar el trabajo diario de su equipo cabe recalcar que las metas son individuales y grupales y como agencia es decir todos

estamos inmersos a cumplir nuestras metas como agencia.

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

8. ¿De qué manera la institución promueve la eficacia de los colaboradores que realizan teletrabajo?

Les proporcionamos información con una base de datos de posibles clientes, determinamos los posibles objetivos y calculamos el rendimiento, los procesos son automatizados, reducimos el número de reuniones, promovemos una cultura de comunicación abierta todas las opiniones son escuchadas.

9. ¿Cómo la institución promueve la iniciativa para el logro de las metas en el personal que realiza teletrabajo?

Mucha confianza en el éxito de sus acciones y muchas oportunidades para que desarrollen su autonomía entre si además de ofrecerles una línea de carrera en nuestra entidad financiera.

10. ¿Cómo evalúa las relaciones interpersonales de los colaboradores que realizan teletrabajo?

Medir el comportamiento de nuestros trabajadores, no es una tarea que la realicemos a criterio personal. Es importante basarse en herramientas y metodologías probadas y objetivas para medir e interpretar la diversidad de condiciones del trabajador en nuestra entidad financiera. Emplear algunas pruebas nos permite complementar las diversas variables a evaluar como por ejemplo el liderazgo, la inteligencia, las habilidades, o interpretar las relaciones interpersonales y de esas vamos a resaltar que una valiosa prueba que usamos, tal como es el FIRO B Fundamental (Interpersonal Relations Orientation Behavior). Es un test de personalidad que mide el comportamiento a partir de la orientación fundamental en las relaciones interpersonales.

11. ¿De qué manera la organización retroalimenta al personal que realiza teletrabajo para mejorar su desempeño laboral?

Llevamos una retroalimentación de manera periódica y frecuente a través de nuestra plataforma online de capacitación certificada. Esto les permite adquirir más conocimientos de las labores que tienen que realizar las que están realizando en la actualidad.

Anexo 6: Validaciones y Confiabilidad

Validaciones



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Doctor en Ciencias Administrativas, N° ANR: A 202520, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario:

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 30 días del mes diciembre del Dos mil veinte.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
M.D. UNIC DE COLLEJ. 07 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios
DNI : 02842237
Especialidad : Ciencias Administrativas
E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		90			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		90			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		90			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		90			



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mercedes R. Palacios de Briceño con DNI N° 02845588, Doctora en Ciencias administrativas con N° ANR: A1629092, de profesión Lic. en Administración desempeñándome actualmente como docente en la UCV.

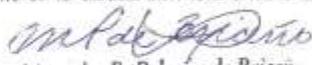
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Desempeño Laboral de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura 2020.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Cuestionario de Teletrabajo a Colaboradores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura 2020.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 6 días del mes de ENERO Dos mil veintiuno.


 Lic. Mercedes R. Palacios de Briceño
 Dra. en Ciencias Administrativas
 CLAD N° 05103

Dra. : Mercedes R. Palacios de Briceño
 DNI : 02845588
 Especialidad : Lic. en Administración
 E-mail : mechedeb@yahoo.es

TELETRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA CIUDAD DE PIURA, 2020

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES							
		0	5	10	15	16	20	25	30	31	35	40	45	46	50	55	60	61	65	70	75		76	80	85	90	91	95	100
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	5	10	15	16	20	25	30	31	35	40	45	46	50	55	60	61	65	70	75	76	80	85	90	91	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																									91			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																									95			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																									95			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																									95			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																									95			



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez, con DNI N° 02778943, Licenciado en Ciencias Administrativas, Registro Único Colegiatura N° 23792, de profesión Administrador, desempeñándome actualmente como Docente de la Escuela de Administración UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Questionarios

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario Desempeño Laboral a Colaboradores de Caja Municipal de Ahorro y Crédito	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Questionario de Teletabajo a Colaboradores de Caja Municipal de Ahorro y Crédito	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura al 1 día del mes de enero del Dos mil Veintiuno.



Lic. Adm. José Martín Lazo Sánchez
REG. UNIC. DE COLEG. N° 23752

Mgtr. : José Martín Lazo Sánchez
DNI : 02778943
Especialidad : Administración
E-mail : martinlazosanchez@gmail.com

TELETRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA CIUDAD DE PIURA, 2020

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		

Confiabilidad

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	Br. Concha Barco, Edwin Duver Br. López Ruiz, Frescia Beverly
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Teletrabajo y desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO	Cuestionario para evaluar el Teletrabajo
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	KR-20 kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	07/01/2021
1.7. MUESTRA APLICADA	20

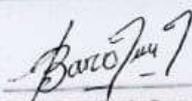
II. CONFIABILIDAD

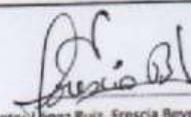
ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.805
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Ítems evaluados: 16
Ítems eliminados: 0

La confiabilidad del instrumento se determinó utilizando el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.805, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la confiabilidad del instrumento para evaluar el Teletrabajo.


 Estudiante: Edwin Duver Concha Barco
 DNI : 61726615


 Estudiante: López Ruiz, Frescia Beverly
 DNI : 72727123


 LEMÍN ABANTO CERNA
 LIC EN ESTADÍSTICA
 CIESPE 508



I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	Br. Concha Barco, Edwin Duver Br. López Ruiz, Frescia Beverly
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Teletrabajo y desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO	Cuestionario para evaluar el desempeño laboral
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	KR-20 kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	07/01/2021
1.7. MUESTRA APLICADA	20

II. CONFIABILIDAD

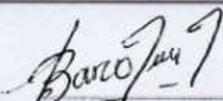
ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.875
------------------------------------	-------

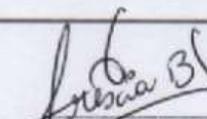
III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

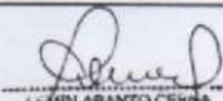
Ítems evaluados: 16

Ítems eliminados: 0

La confiabilidad del instrumento se determinó utilizando el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.875, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la confiabilidad del instrumento para evaluar el desempeño Laboral.


Estudiante: Edwin Duver Concha Barco
DNI : 61726615


Estudiante: López Ruiz, Frescia Beverly
DNI : 72707123


LEAMP ARANTO CERNA
LIC EN ESTADÍSTICA
COESPE 908