

FACULTAD DE NEGOCIOS  
Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“LA MODALIDAD DEL TELETRABAJO EN LOS  
COLABORADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS  
HIPOTECARIOS DE UN BANCO DE PERÚ CON  
SEDE EN SAN ISIDRO EN EL AÑO 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autor:**

Veronica Sandy Lopez Quiñones

**Asesor:**

Mg. Lic. José Armando Chirinos Antezana

<https://orcid.org/0000-0001-6218-0543>

Lima - Perú

**Jurado Evaluador**

Jurado 1 Presidente(a)	BLAS BRAVO KARIN ZULEIKA	<b>40542027</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	FERNÁNDEZ HURTADO GISELA	<b>73269271</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	MANCHEGO GUERRA JOSÉ RENATO	<b>20054185</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## **Dedicatoria**

La presente investigación se la dedico a mis padres, ya que ellos son el principal motor y motivo para seguir adelante.

A mis hermanos, en especial a mi hermana que me cuida desde el cielo y a Gabrielito.

Asimismo, a mi asesora y al metodólogo, por brindarme sus conocimientos con respecto al tema a tratar y a la redacción del presente trabajo.

## **Agradecimiento**

A Dios por permitirme estar de pie siempre y continuar cumpliendo mis metas, a mis padres Lina y Fernando por su apoyo incondicional y sus palabras fortalecedoras y constantes para seguir, hermanos y profesores.

A John, Sra. María y Sr. Ángel, por los buenos momentos y palabras alentadoras que fortalecen mi día a día y me ayudan a seguir adelante.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Jurado Evaluador .....</b>	<b>2</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>3</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>4</b>
<b>Índice de Tablas .....</b>	<b>7</b>
<b>Índice de Figuras.....</b>	<b>8</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>9</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>10</b>
<b>Capítulo I. Introducción .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 Realidad problemática.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Antecedentes .....</b>	<b>13</b>
<i>1.2.1 Antecedentes internacionales .....</i>	<i>13</i>
<i>1.2.2 Antecedentes Nacionales.....</i>	<i>16</i>
<i>1.2.3 Antecedentes Locales .....</i>	<i>18</i>
<b>1.3. Marco Teórico .....</b>	<b>20</b>
<b>1.4 Formulación del problema .....</b>	<b>25</b>
1.4.1 Problemas específicos .....	25
<b>1.5 Objetivos .....</b>	<b>26</b>
1.5.1 Objetivo General .....	26
1.5.2 Objetivos específicos.....	26
<b>1.6 Hipótesis .....</b>	<b>26</b>
<b>1.7 Justificación .....</b>	<b>27</b>
<b>Capítulo II. Metodología .....</b>	<b>28</b>
<b>2.1 Tipo de investigación.....</b>	<b>28</b>
2.1.1 <i>Según su finalidad:.....</i>	<i>28</i>
2.1.2 <i>Enfoque.....</i>	<i>28</i>
2.1.3 <i>Diseño.....</i>	<i>29</i>
2.1.4 <i>Tipo.....</i>	<i>30</i>

<b>2.2</b>	<b>Población y muestra .....</b>	<b>30</b>
	2.2.1 Población .....	30
	2.2.2 Muestra.....	31
<b>2.3</b>	<b>Métodos, Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....</b>	<b>31</b>
	2.3.1 Método .....	31
	2.3.2 Técnicas: Encuesta.....	32
	2.3.3 Instrumentos de recolección.....	32
	2.3.4 Investigación cuantitativa .....	33
	<b>2.4 Procedimiento de recolección de datos .....</b>	<b>34</b>
	<b>2.5 Análisis de datos/Análisis estadístico .....</b>	<b>35</b>
	<b>2.6 Aspectos éticos de la investigación .....</b>	<b>36</b>
	<b>Capítulo III. Resultados .....</b>	<b>38</b>
	3.1. Total, de variable: El Teletrabajo.....	38
	3.2. Dimensión 1: Productividad .....	40
	3.3. Dimensión 2: La autogestión del teletrabajo .....	42
	3.4. Dimensión 3: Exigencias del teletrabajo .....	44
	3.5. Dimensión 4: La Tecnología de la Información y la comunicación (TIC) .....	46
	<b>Capítulo IV. Discusión y Conclusiones .....</b>	<b>48</b>
	4.1 Limitaciones .....	48
	4.2 Discusión .....	48
	4.3 Implicaciones .....	51
	4.4 Conclusiones .....	54
	4.5 Recomendaciones .....	56
	<b>Referencias.....</b>	<b>57</b>
	<b>Anexos .....</b>	<b>63</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Escala de medición de encuesta .....	33
<b>Tabla 2</b> Estadística de Fiabilidad del Cuestionario .....	36
<b>Tabla 3</b> Media y desviación estándar .....	36
<b>Tabla 4</b> El teletrabajo .....	38
<b>Tabla 5</b> Nivel de manejo del teletrabajo .....	39
<b>Tabla 6</b> Productividad .....	40
<b>Tabla 7</b> Nivel de la productividad .....	41
<b>Tabla 8</b> La autogestión del teletrabajo .....	42
<b>Tabla 9</b> Nivel de la autogestión del teletrabajo .....	43
<b>Tabla 10</b> Exigencias del teletrabajo .....	44
<b>Tabla 11</b> Nivel de las exigencias del teletrabajo .....	45
<b>Tabla 12</b> La Tecnología de la Información y la comunicación (TIC) .....	46
<b>Tabla 13</b> Nivel del uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC).....	47

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> El teletrabajo.....	39
<b>Figura 2</b> Nivel de manejo del teletrabajo.....	40
<b>Figura 3</b> Productividad.....	41
<b>Figura 4</b> Nivel de la productividad .....	42
<b>Figura 5</b> La autogestión del teletrabajo.....	43
<b>Figura 6</b> Nivel de la autogestión del teletrabajo .....	43
<b>Figura 7</b> Exigencias del teletrabajo.....	44
<b>Figura 8</b> Nivel de las exigencias del teletrabajo .....	45
<b>Figura 9</b> La Tecnología de la Información y la comunicación (TIC).....	46
<b>Figura 10</b> Nivel del uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC). .....	47

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021.

En relación con la metodología, se desarrolla una investigación descriptiva, diseño cuantitativo con una muestra de 25 colaboradores seleccionados para el objeto de estudio, la técnica de recolección de datos aplicado para nuestra investigación es del cuestionario debido a que nos permitirá, a través del instrumento de encuestas, la obtención de resultados que contribuyan con el objetivo de estudio señalado siendo estos específicos desde su formulación, el análisis del instrumento se realizó mediante el Alfa de Cronbach con una prueba piloto de 12 participantes donde se obtuvo 0.874, se aplicó la prueba de Staninos para otorgar niveles a los resultados obtenidos mediante la media y desviación estándar para cada dimensión y la variable. Respecto a los resultados, se determinó el nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo frente a la productividad, autogestión, exigencias y el uso de las tecnologías de la información, encontrándose en un nivel alto el manejo de esta modalidad para los colaboradores del área de créditos hipotecarios, por lo que se da respuesta al objetivo general.

**Palabras clave:** Teletrabajo, colaboradores, modalidad de teletrabajo, trabajo.

### **Abstract**

The objective of this research is to determine the level of management of the teleworking modality in the collaborators of the mortgage credit area of a bank in Peru based in San Isidro in the year 2021.

In relation to the methodology, a descriptive research is developed, a quantitative design with a sample of 25 collaborators selected for our object of study, the data collection technique applied for our research is the questionnaire because it will allow us, through the instrument of surveys, obtaining results that contribute to the objective of the study indicated, being these specific from its formulation, the analysis of the instrument was carried out using Cronbach's Alpha with a pilot test of 12 participants where 0.874 was obtained, the test of Staninos to assign levels to the results obtained through the mean and standard deviation for each dimension and the variable. Regarding the results, the level of management of the teleworking modality was determined against productivity, self-management, demands and the use of information technologies, finding the management of this modality at a high level for the collaborators of the area of mortgage loans, so the general objective is met.

**Keywords:** Teleworking, collaborators, teleworking modality, work.

## Capítulo I. Introducción

### 1.1 Realidad problemática

En el año 2020 el Perú y el mundo atravesaron una crisis sanitaria mundial, debido a la propagación del COVID - 19, teniendo como consecuencia una crisis económica, la cual implicó, entre otras cosas, que la mayoría de las empresas opten por el teletrabajo como un sistema de gestión laboral para sus colaboradores.

Este sistema fue de difícil adaptación para los colaboradores de Perú y el mundo entero, debido a los recurrentes inconvenientes por las conexiones a la red de internet, la falta de los medios digitales necesarios para desempeñar esta modalidad de trabajo, la capacidad de autogestión de los tiempos que se debieron manejar, las diversas distracciones a las que se enfrentaban los colaboradores al estar junto a su familia en el mismo espacio físico, el no contar con las herramientas necesarias para medir la productividad al teletrabajar, entre otras; todas ellas, condiciones de mucha importancia que deben ser consideradas si cualquier organización desea mantener el teletrabajo como un sistema laboral de uso frecuente, por lo cual la presente investigación centra su interés en las condiciones que la modalidad del teletrabajo implica, con la finalidad de hacer un análisis y proponer soluciones y mejoras que la hagan sostenible en el tiempo.

Durante el confinamiento social propio de la pandemia, la mayoría de las organizaciones peruanas optó por esta modalidad de trabajo, teniendo en cuenta las ventajas y desventajas que este sistema trajo consigo, tanto para el empleador como para sus colaboradores. El análisis de estas incidencias incentivará a las empresas a tomar decisiones adecuadas, buscando aumentar la productividad, el desempeño laboral, conocer la importancia de las tecnologías de la información, aprender a autogestionar el tiempo laboral, así como también las exigencias internas y externas que esta modalidad de trabajo requiere.

En ese sentido, Buitrago (2020) manifestó que el teletrabajo actualmente implica

desarrollar las actividades que normalmente se realizaban desde las instalaciones del empleador, es decir en una oficina, a realizarse en el propio domicilio del colaborador, en donde la herramienta principal para el desarrollo de estas actividades son las TIC.

De esta manera, se puede rescatar que, sin el uso de las diversas herramientas de las TIC, al realizar el teletrabajo no se podrá llevar a cabo nuestras labores con normalidad, debido a que son medios de suma utilidad para el logro de los resultados que se esperan al incorporarse a este sistema laboral.

Asimismo, debido a la coyuntura que se atravesó a nivel mundial por el COVID - 19, según Santillán (2020) esta realidad no se puede evitar, por ende, tenemos que aprender a convivir con ella. Los trabajadores tendrán que adaptarse a los nuevos cambios en la forma de trabajo; además nos menciona que este esquema favorece a las empresas, dado que permite la reducción de los costos, infraestructura, mantenimiento, optimización de recursos y tiempo, jornadas de trabajo, entre otros, factores que fortalecen esta metodología de trabajo.

Santillán (2020) también menciona que el teletrabajo trae consigo ciertas desventajas tanto para el colaborador como para las empresas, en vista de que al trabajar desde casa puede presentarse condiciones laborales inadecuadas, en las que se hace referencia al espacio que se puede tener en casa y el acondicionamiento, por ejemplo, mobiliario, luz y ergonomía, adicionalmente al punto de llegar al sedentarismo, puesto que se correría el riesgo de sufrir enfermedades desencadenantes de esta desventaja, el aumento de conflictos dentro de la familia por no disponer de tiempo para realizar actividades familiares, así mismo al contar con las herramientas de trabajo en casa se puede poner en prueba la disposición del colaborador fuera de sus horarios laborales. Del mismo modo, las empresas podrían sufrir pérdidas de liderazgo y jerarquía, quebrar políticas de confidencialidad debido a que se contarán con los accesos a las bases de datos de la compañía y por último identificar ineficiencias al trabajar en equipo dado que al laborar desde casa el colaborador se

individualiza y por ende provocaría una menor socialización con la empresa.

La empresa en la que ha sido aplicada la presente investigación es uno de los principales bancos de Perú y que, debido a la coyuntura sanitaria, optó por esta modalidad de trabajo en la mayoría de sus áreas, para no perder productividad y salvaguardar la salud y bienestar de sus colaboradores, siendo así una de las primeras entidades en acoger esta modalidad, ya que sus oficinas contaban con más de 40 personas por piso.

Por todo ello, nuestra investigación se centra en dar a conocer el nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, en el año 2021, para desde allí proponer acciones que permiten mantener esta práctica y hacerla sostenible en el tiempo.

## **1.2 Antecedentes**

### ***1.2.1 Antecedentes internacionales***

Según Ortega (2017) en su tesis titulada “Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados” en el año 2017, realizado en la Universidad Santo Tomás en Bogotá, Colombia, la tecnología permite realizar de diversas formas el desarrollo del trabajo en las organizaciones y no necesariamente de forma presencial, es decir en un lugar específico de trabajo. El objetivo de esta tesis fue analizar esta modalidad como una opción de trabajo adecuada para los colaboradores pertenecientes a las organizaciones, esta investigación se desarrolló con un enfoque descriptivo-cuantitativo; los resultados que obtuvieron reportan que las empresas con trabajadores bajo esta modalidad fueron incrementando, teniendo un 64% de teletrabajadores en Bogotá, 29% en Medellín y el 7% de teletrabajadores en Cali. De acuerdo al antecedente mencionado, el autor refiere que las empresas debido a la coyuntura y a los cambios que se presentan en la sociedad tienden a ser adaptables, de esta forma están en constante actualización a medida de los avances y mejoras que se van presentando unos antes que otros, y de esta forma no

pierdan el valor que tienen en el mercado, así como también su posicionamiento en el sector perteneciente y sea competitivo por la implementación de diversos sistemas que coadyuven al colaborador en sus diversas funcionalidades, teniendo como beneficios, la reducción de sus costos y gastos y para los colaboradores el horario, desplazamiento y el tiempo a la familia, este proyecto tiene como conclusión que al poner en práctica esta modalidad de trabajo los resultados serían positivos para la empresa con lo que respecta a sus empleados ya que estos tendrían un mejor manejo de su tiempo frente a lo laboral y a la vida personal, así como también cara a la organización, la productividad que estos presentaría estarán en constantes cambios a través de capacitaciones, asesorías, charlas, entre otras, las cuales puedan contribuir al desarrollo de nuevas habilidades de los trabajadores remoto y estos a su vez ayuden al desarrollo de la empresa frente a resultados de indicadores de productividad.

López y Herrera (2018) para obtener el grado de magister en relaciones económicas internacionales, realizaron la investigación titulada: “Teletrabajo aplicado al sector BPO de Colombia: análisis comparativo desde la experiencia en Argentina”, en la Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas. El objetivo de esta tesis fue realizar un análisis del teletrabajo aplicado al sector BPO de Colombia, desarrollaron una investigación cuantitativa con el tipo de estudio descriptivo, con una muestra de 58 encuestas, en la cual evidencian el modelo del teletrabajo para este sector y su aplicación por su accesibilidad a un mayor número de teletrabajadores, en el sector BPO pasó del 2% al 12% en la modalidad del teletrabajo, logrando un incremento a su vez del número de empresas con teletrabajadores pertenecientes al rubro, de la mano con herramientas tecnológicas que contribuyan al cumplimiento de las funciones que estos ejercen. Como conclusión señalan que el teletrabajo es una excelente alternativa para los colaboradores, dando énfasis a los jóvenes, ya que ellos prefieren un trabajo flexible, equilibrado referente a la vida personal, mejoras en los ingresos y desarrollo profesional.

Orlando (2015) en su tesis de grado para obtener el título de maestro en gestión de organizaciones, en la Universidad Militar Nueva Granada, presentó su proyecto de investigación titulado "Análisis del impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá". El objetivo de esta tesis fue determinar el impacto generado por la implantación del teletrabajo, se desarrolló una investigación cuantitativa, descriptiva, la cual indicó que en las organizaciones se obtuvo resultados significativos ya que esta modalidad ha aumentado su productividad, asimismo indica que la calidad de vida del teletrabajador es favorable ya que, menciona que un trabajador satisfecho y motivado, mejora su productividad frente a las actividades que realizan. Como conclusión en esta investigación mencionan que los teletrabajadores presentan como características esenciales de esta modalidad el compartir tiempo con la familia, la calidad de vida, costos en el desplazamiento, el ahorro de tiempo, resaltando que el impacto de la implementación del teletrabajo en la gestión de sus procesos es positivo, generando la optimización de recursos y mayor productividad.

Rojas (2016) en su tesis para obtener el grado de maestro en dirección de empresas, en la Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador, presentó su proyecto de investigación con el título "Análisis de la modalidad de Teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito". El objetivo de esta tesis fue analizar la modalidad del teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito, por lo que desarrolló una investigación cuantitativa, descriptiva, en esta investigación se realizó una encuesta a 27 técnicos colaboradores, en donde se determinó que esta modalidad es una forma que aplica cada organización independientemente, teniendo como resultado un nivel de cumplimiento del 96.10% por parte de los teletrabajadores. Por otro lado, en la modalidad de trabajo presencial se obtuvo un nivel de cumplimiento frente a esta modalidad del 92.00%, siendo

ejecutada de manera remota a la empresa perteneciente, mediante el uso de diversas tecnologías que le permitan al colaborador desarrollar sus funciones con normalidad, siendo fundamental que esta se realice de manera autónoma y los resultados de su labor tienen que ser entregadas de manera responsable a su empresa. Se concluye que esta modalidad del teletrabajo es sumamente beneficiosa para ambas partes, aumentando en el nivel de productividad y cumplimiento, siempre y cuando el protagonista que es teletrabajador tenga una formación continua especializada, para que pueda cumplir sus funciones eficientemente y estar a la vanguardia de las actualizaciones tecnológicas con el fin de comprometerse con una capacitación continua.

### ***1.2.2 Antecedentes Nacionales***

En el ámbito nacional Chávez (2020) en su tesis titulada “Efectos de la implementación del teletrabajo en los trabajadores de la gerencia regional de desarrollo social”, realizada en la Universidad Privada de la Selva Peruana, tuvo como objetivo describir las capacidades de la Gerencia Regional de Desarrollo social al emplear el teletrabajo. Menciona que este se realiza mediante el uso de diversas herramientas tecnológicas de la información y comunicación (TIC), puesto que estas contribuyen al desarrollo de las funciones de los colaboradores. Su investigación fue descriptiva y cuantitativa, ya que se aplicó un cuestionario en las que participaron trabajadores administrativos cuyas funciones tienen relación al teletrabajo. Como resultado se determinó que el 77% de los encuestados afirman que el teletrabajo ha mejorado la relación con los jefes y el 23% no concretó mejoras frente a esta modalidad, asimismo el 73% de los encuestados indica que el teletrabajo les permite la oportunidad de mejorar diversas habilidades laborales, sin embargo el 27% menciona que pocas veces ocurre aquello; también indica que el clima organizacional se ve afectado por el teletrabajo ya que no hay relaciones presenciales con los colaboradores; esta investigación concluye que la mayor

parte de colaboradores optan por el teletrabajo así mismo el mayor porcentaje de la población estudiada presentan las condiciones óptimas y herramientas necesarias (internet, computadoras, laptops, móvil), así como la facilidad de contar con los aplicativos necesarios para el desempeño de sus actividades; por otro lado, referente a la productividad se ha mantenido e incluso mejorado en diferentes aspectos, ya que el estar desde casa tiene la motivación de no reducir esfuerzo y apuntar hacia mejores resultados.

Según López y Neira (2019) en la ciudad de Trujillo, en su tesis para obtener el título de licenciado en Administración, presentó una investigación titulada “El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del BCP– Perú, 2019”, en la Universidad Privada Antenor Orrego; el objetivo de esta tesis fue determinar la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores de un banco de Trujillo, por lo que emplearon una investigación cuantitativa, mediante un cuestionario que realizaron a su muestra establecida de 42 colaboradores del BCP, como resultado el 23.81% opina que al manejar esta modalidad de trabajo se estaría optimizando recursos y mejorando la ética y confidencialidad en el trabajo que se realiza. Como conclusión mencionan que los aspectos positivos del teletrabajo en los colaboradores es la facilidad para el rápido acceso, innovando en las actualizaciones, conocimientos complementarios de computación y el cual se trabaja en base a cumplimientos.

Según Soto (2020) en su investigación de título “El teletrabajo y el nivel de satisfacción de los trabajadores en los juzgados laborales de la corte superior de justicia de Lima” de la Universidad Señor de Sipán, con el objetivo de determinar el nivel de teletrabajo en los trabajadores de los juzgados de la corte superior y la relación con el nivel de satisfacción, la investigación es de tipo descriptivo correlacional con una población de 92 trabajadores encuestados, teniendo como resultados que el nivel de ejecución del teletrabajo en los juzgados de Lima se encuentra en un nivel bueno con el 70.7% mientras que un 29.3

% de los encuestados se encuentra en el nivel regular, por lo que se concluye que el nivel de ejecución de esta modalidad de trabajo es buena.

Según Huauya (2019) en su tesis titulada "Sistema de teletrabajo para el servicio de atención al cliente en la Servicios Call Center Perú S.A." de la Universidad César Vallejo, el objetivo fue determinar la influencia del sistema del teletrabajo en el servicio de atención al cliente en la empresa estudiada, esta investigación es de tipo cuantitativa, con un enfoque descriptivo, la cual tuvo una población de 19 teleoperadores y una muestra de 18 teleoperadores. Como resultado se obtuvo que los colaboradores en servicio de atención al cliente en el sistema del teletrabajo incrementaron en 60.69% a un 68.72% a comparación del porcentaje de colaboradores presenciales en atención al cliente, lo que equivale a un 8.03%, por lo tanto, menciona que el sistema de teletrabajo es factible para el incremento del servicio que se ofrece en la empresa. Se concluye que el teletrabajo mejoró el nivel de servicio de atención al cliente en un 14.99%, por lo cual es un indicador que ratifica como viable el objetivo de la investigación presentada.

### ***1.2.3 Antecedentes Locales***

Silva et al. (2018) realizaron una investigación titulada "El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP Y BBVA", en la Pontificia Universidad Católica Del Perú, este estudio tuvo como objetivo analizar la implementación del teletrabajo enfocándose en dos empresas reconocidas en el sector financiero, debido a que en los últimos años se ha visto el desarrollo de nuevas tecnologías, las cuales han logrado cambiar el método de trabajo en las diferentes organizaciones, de tal modo que estos avances han impactado directamente en cómo las personas que trabajan para las organizaciones, desempeñan sus funciones de manera indiferente a realizarlo en oficina o incluyendo mejoras en los resultados, por lo que emplearon una investigación cuantitativa, mediante el instrumento del cuestionario, la presente investigación tiene el propósito de

identificar buenas prácticas, en las organizaciones del sector bancario, de modo que estas puedan fortalecer y en caso sea lo contrario, encontrar las falencias para que estas puedan ser percibidas de forma positiva por los colaboradores. Esta investigación presenta las siguientes conclusiones; la conciliación familiar es el beneficio más potente por parte de los trabajadores de estas dos empresas en análisis, debido a que la pasantía desde casa y el poder cumplir sus funciones con una buena organización por parte del teletrabajador no podría ser visto como una barrera o problema para el desempeño de sus funciones; la implementación del teletrabajo trae consigo barreras operativas y de costos, por lo cual al analizar desde aquel punto de vista hará que esta herramienta se retrase en su despliegue para las organizaciones; los beneficios para el teletrabajador se dan de manera óptima, previo al periodo de adaptación, siempre y cuando este cuente con las herramientas necesarias brindadas por la empresa o compañía a la que es perteneciente.

Cano et al. (2017) en la ciudad de Lima, en su tesis para obtener el título de Administración y Gestión de Empresas, realizaron una investigación titulada “Ventajas y desventajas del Teletrabajo aplicado en la ciudad de Lima”, en la Universidad Peruana de las Américas, el objetivo de la mencionada investigación fue reconocer cuales son las ventajas y desventajas del teletrabajo en la ciudad de Lima Perú-2016, el estudio es de tipo descriptivo, mencionan que esta modalidad viene siendo implementada por diversas organizaciones en la ciudad de estudio, debido a que esta genera ciertas ventajas las cuales favorecen al empleador y al empleado, desde puntos de vista referentes al coste, calidad de vida, productividad y sobre todo manteniendo una constante capacitación para los colaboradores puesto al ser una modalidad ajena e innovadora necesitan conocimientos en gestión, recursos tecnológicos, identificaciones, entre otros, asimismo los empleadores resaltan que esta modalidad asegura una mayor productividad debido a que se obtiene una reducción del 50% por trabajar fuera de las instalaciones de la empresa, llegando a la conclusión que el

teletrabajo es y será una tendencia ahora y en los próximos años, debido a la constante actualización tecnológica en beneficio a los usuarios y las diversas organizaciones.

Araníbar (2016) en la ciudad de Lima, en su tesis, para obtener el título profesional de Ingeniería Empresarial en la Universidad San Ignacio de Loyola, presentó la investigación de “Mejoramiento de la productividad y minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo”. El objetivo del proyecto fue implementar el modelo de teletrabajo y cómo este influye en el mejoramiento de la productividad y la minimización de los costos en consultoría, el estudio es de tipo cuantitativo con enfoque descriptivo. Como resultado mencionan que la factibilidad del teletrabajo es posible en el 95% de los casos según las encuestas que realizaron a la muestra seleccionada, ya sea en parte o en todas las actividades que realizan mejorando la productividad. De la investigación mencionada se concluye que el 80% de los trabajadores declaran que puede realizar entre el 50% y 70% de sus labores en su domicilio, siendo indicador principal el reducir la presión del traslado, permitiéndoles compartir mayor tiempo con la familia y manteniendo la calidad con el trabajo.

### **1.3. Marco Teórico**

El teletrabajo es una modalidad en donde el trabajador puede realizar sin ninguna anomalía sus funciones debidamente y con las herramientas necesarias que estas apliquen, para ejecutar sus labores desde un lugar ajeno e indistinto a las oficinas u otros espacios que lo relacionen con sus empleadores y las infraestructuras de estas, asimismo Cano et al. (2017), mencionan que el teletrabajo es una manera de organizar las actividades programadas que implican el trabajo, sin la necesidad de la presencia del colaborador en su centro de labores durante su jornada laboral, por ello analizaremos y describiremos los diversos subtemas que engloban a nuestra problemática y de esta manera llegar al objetivo planteado de estudio, en donde es sumamente indispensable conocer acerca de la

productividad, el uso de las tecnologías de la información y comunicación, la autogestión del teletrabajo y las diversas exigencias tanto externas como internas que le requieren para llevarse a cabo.

Vinculado al concepto de teletrabajo, podemos definirlo como las funciones y actividades que una persona efectúa, pero en un lugar fuera de su empresa contratante, de esta manera Osio (2010) indica que el teletrabajador va a necesitar de diversas facilidades que ayuden al desarrollo con total normalidad de sus respectivas funciones, teniendo como principal enfoque la fórmula siguiente: Teletrabajo= Trabajo + Distancia + Uso intensivo de las TIC.

En tal sentido, Sánchez (2012) resume que el teletrabajo se irá concentrando y posicionando relativamente en las empresas con el pasar de los años, ya que estas podrán analizar diversos factores en beneficio propio, obteniendo mayores resultados, haciendo frente al crecimiento y desarrollo de estas herramientas, considerando tres condiciones inevitables para su gestión las cuales son el lugar de trabajo, el uso de las herramientas necesarias y la influencia de la distancia.

### **Las Tecnologías de la información y de la Comunicación (TIC)**

Son herramientas para que el teletrabajo se realice de forma pertinente, según Ayala y Gonzales (2015) estas van cambiando de la mano con los avances científicos y se relacionan con el objetivo a tratar, dando soporte al incremento del indicador de productividad.

De acuerdo con Pérez et al. (2019) las TIC posibilitan el trabajo a distancia ya que depende del lugar en donde el colaborador de la empresa desea ejercer sus funciones esto lo puede realizar desde su domicilio, en sus desplazamientos laborales o en centros especiales, asimismo los autores indican que con las TIC, la información que pueda manejarse dentro de la organización pueda compartirse de forma rápida e instantánea entre muchas personas y

estas no necesariamente tendrían que estar en un mismo lugar, si no, en distintas ubicaciones, lo cual les permitirá a las personas que reciban dicha transferencia de información, gestionar y coordinar su propio trabajo de forma electrónica.

Según lo mencionado por los autores las Tecnologías de la información y comunicación, es muy importante en todo ámbito, siempre y cuando estas sean aprovechadas de manera oportuna y puedan ser gestionadas de forma prudente independientemente en cuanto reciban la información de sus organizaciones, teniendo en cuenta que estas se van desarrollando de acuerdo a los avances científicos, lo cual será de forma constante, ya que los cambios en la tecnología van de forma creciente con lo que respecta a la manera de desempeñar diversas funciones de forma eficiente buscando la manera de reducir procesos y mejorar la productividad.

## **Productividad**

Por ello al referirnos de productividad Agudo (2014) indica que es el grado en el cual se puede llegar a culminar una determinada actividad, teniendo en cuenta la calidad y tiempo, el cual si se procede a implementar el teletrabajo en las compañías los colaboradores han tenido un mejor control sobre los diversos indicadores que son de suma importancia para las organizaciones como el de rendimiento y desempeño de sus funciones, por ende, el lograr dicha productividad para el teletrabajador representa la superación de obstáculos como el de la desvinculación con la empresa, desarrollar mayor capacidad de autogestión de tiempo y carga laboral.

Asimismo, Sánchez et al. (2019) mencionan que gracias a esta modalidad la productividad tiende a ser mejor, ya que el tiempo utilizado en tráfico al trasladarse de casa a su lugar de trabajo puede ser aprovechado en ejecutar sus funciones en el menor tiempo que les sea posible y el tiempo restante disfrutar de actividades personales o familiares, y con ello adquirir una responsabilidad sólida y vínculo permanente con la organización y con

el desarrollo de sus funciones frente a su actividad desempeñada.

### **La autogestión del teletrabajo**

La autogestión del teletrabajo es un indicador importante el cual nos permitirá medir el nivel del manejo de esta herramienta según Osio (2017) el no cumplir con los horarios establecidos por cada organización, teniendo la facilidad de acomodarse para trabajar cumpliendo las funciones de manera eficientemente, tal como exige el teletrabajo, el teletrabajador requiere de características que contribuyan a cumplir con sus tareas y metas en el tiempo correcto.

Por otro lado, para Pérez et al. (2010) a través del estudio realizado comentan que la autogestión del tiempo influye en la decisión del teletrabajador ya que esta es una de las variables más importantes, debido a que la persona que ejerce el teletrabajo es independiente en función a la organización de su tiempo y las tareas que tiene por realizar, por lo cual este facilita la autogestión del tiempo laboral y del tiempo familiar.

De acuerdo con lo mencionado por el autor, esta herramienta indica que el teletrabajador debe tener conocimiento acerca de la administración de tiempos y tareas, así como el de la gestión de proyectos; según Ramón et al. (2007) esta gestión se puede aplicar a cualquier proyecto TIC, y que esta involucra una serie de habilidades y actividades amplias y variadas, la cual incluye planificación, organización, supervisión y control.

### **Exigencias en la modalidad del teletrabajo**

Al respecto con las exigencias que conlleva el realizar el teletrabajo estas deben presentar cierta flexibilidad, y parcialidad ya que de esta forma pueda existir un equilibrio con relación a las labores que se realicen en la empresa y las labores que se tiende a realizar en el hogar, sin dejar de lado nuestra vida personal y el tiempo dedicado a los nuestros.

Para Bolger et al. (2018) estas exigencias, indican que, si una persona colaboradora de una empresa no hace hincapié a su organización con la gestión de sus tiempos, estas

exigencias se tornaran inimitables, ya que se pueden presentar situaciones en las cuales no se pueda lidiar y el estrés sea el principal causante, ya que este hace mérito a la sobrecarga de actividades, retraso de funciones y viene de la mano por la inestabilidad del orgánico que presente una organización. Comprendiendo los siguientes factores:

- Cargas de trabajo - Entregas de trabajo
- Labores del hogar – Obligaciones con los hijos.
- Doble disposición

Por lo ocurrido en la sociedad , y la transición de trabajar desde casa, se dio con un cambio radical siendo este gradualmente, ya que con las herramientas proporcionadas por la tecnología de la información, esta ha permitido que en su gran mayoría para las empresas que sus colaboradores realicen sus funciones desde casa y no en un espacio de riesgo exponiéndose al contacto compartido, sin embargo para Rugel y Romero (2020) esta medida trajo consigo “un tema de preocupación sobre la salud mental ya que entre algunas investigaciones se centró en el aumento de los niveles de ansiedad y depresión por el teletrabajo durante la coyuntura”, debido a que al no tener un horario separado no se puedan realizar las actividades que con normalidad desarrollaban, ya que podría resultar el supuesto ingenio de pausas activa en modo descanso o en caso contrario el de no hacerlo, debido a que todo sucede y gira en torno a un mismo lugar.

## 1.4 Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, en el año 2021?

### 1.4.1 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de la productividad en la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021?
- ¿Cuál es el nivel de la autogestión en la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, en el año 2021?
- ¿Cuál es el nivel de las exigencias que les supone realizar la modalidad del teletrabajo a los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, en el año 2021?
- ¿Cuál es el nivel del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021?

## 1.5 Objetivos

### 1.5.1 Objetivo General

Determinar el nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, en el año 2021.

### 1.5.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de la productividad en la modalidad del teletrabajo para los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco del Perú con sede en San Isidro en el año 2021.
- Determinar el nivel de la autogestión en la modalidad del teletrabajo para los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021.
- Determinar el nivel de las exigencias que les supone realizar la modalidad del teletrabajo a los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021.
- Determinar el nivel del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021.

## 1.6 Hipótesis

Según Tamayo (2014) la investigación descriptiva consiste en describir, analizar e interpretar actualmente la naturaleza de estudio, y este se realiza mediante las conclusiones y diversas características que presenta el objeto de estudio ya sea una persona o un grupo. Es por ello, que la presente investigación presenta hipótesis.

La hipótesis de la presente investigación propone que el nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, en el año 2021 es alto.

## **1.7 Justificación**

### **Teórico**

Referente al aspecto teórico, este trabajo busca aportar información al estudio científico en la modalidad del teletrabajo para el rubro de entidades financieras en el Perú, profundizando en la productividad, la autogestión del teletrabajo, las exigencias internas y externas que esta modalidad requiere y las tecnologías de la información, proporcionando un buen marco teórico el cual sirva como base o fuente de consultas para individuos interesados en investigar el tema.

### **Práctico**

En el aspecto práctico, esta investigación tiene como principal objetivo brindar información necesaria al área de recursos humanos de las empresas que decidan optar por la implementación de esta modalidad teniendo en cuenta la pandemia que se atravesó, así como también mantener esta modalidad de teletrabajo post pandemia.

## Capítulo II. Metodología

En el presente capítulo se explica la metodología utilizada, el tipo de investigación, la población y muestra, las técnicas, instrumentos, procedimiento de recolección de datos y aspectos éticos.

### 2.1 Tipo de investigación

La presente investigación se trabajó bajo el diseño de investigación cuantitativa ya que obtendremos recopilaciones medibles y cuantificables para la recolección de datos.

#### 2.1.1 Según su finalidad:

La presente investigación es de finalidad básica, según Baena (2017) esta finalidad va en busca del conocimiento teórico, siguiendo un método científico, necesario para la solución de alguna problemática, teniendo como base los resultados obtenidos, asimismo nos permite aportar hechos nuevos, los cuales nos ayude a confrontar la realidad con el conocimiento o información que se obtenga al respecto del tema a investigar y estos son publicados en artículos científicos o tesis.

Por lo mencionado, nuestra investigación es de tipo básica ya que obtendremos resultados los cuales aporten un valor significativo en la toma de decisiones frente al tema de investigación de la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios.

#### 2.1.2 Enfoque

Para el enfoque en nuestra investigación consideramos el cuantitativo; según Fernández et al. (2014) este diseño de investigación busca delimitar la información que pueda obtenerse o recopilarse mediante precisiones medibles en relación a las variables y objeto de estudio, que se abordarán en la investigación, por tal motivo los autores señalan que este diseño sigue un proceso que permitirá que este se realice mediante la recolección de

datos y se aplique a través de encuestas, cuestionarios cerrados, sistemas de precisión y registros de datos estadísticos.

Asimismo, para Baena (2017) una investigación cuantitativa se encarga de describir los hechos tal como son, teniendo en cuenta que los datos e información se obtienen durante el proceso de investigación; este diseño es importante debido a que nos posibilita la obtención de resultados numéricos siendo estos comprobados. Alan y Cortez (2017) afirman que este enfoque es sumamente cuantioso puesto que revela cifras las cuales nos permitirá realizar análisis estadísticos que contribuyan a generalizar, es decir englobar resultados de una población amplia y dirigirnos a una realidad objetiva para la toma de decisiones.

Por lo tanto, la presente investigación es de enfoque cuantitativo ya que utilizaremos la recolección de datos con medición numérica y análisis estadístico, referente al nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios.

### **2.1.3 Diseño**

La presente investigación es de diseño no experimental, Alan y Cortez (2017) afirman que la investigación no experimental es aquella en la que no se interviene en su desarrollo, solo se observa los fenómenos tal y como suceden, más no se manipula la variable en ejecución.

Fernández et al. (2014) mencionan que en este diseño de investigación no se crea alguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, puesto que las variables independientes ya han sucedido y no se pueden influir en ellas o manipularlas.

Asimismo, esta investigación presenta un estudio transversal descriptiva ya que, de acuerdo con Fernández et al. (2014) la recolección de datos se da en un periodo de tiempo determinado, por lo que su propósito es determinar el nivel de manejo de la modalidad, categorías o niveles de una o más variables y su incidencia en un determinado tiempo.

Finalmente, el presente estudio es transversal descriptivo, ya que se recolectó datos en un tiempo único, con la finalidad de determinar el nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios.

#### **2.1.4 Tipo**

Esta investigación es de tipo descriptiva. Según Alan y Cortez (2017) este tipo de investigación se encarga de describir la realidad de un determinado grupo a estudiar, detallar características y más aspectos que se requieran, pues a través de esta investigación se obtendrá un panorama más riguroso y exacto.

Por lo tanto, esta investigación es descriptiva porque nos basamos en describir detalladamente las características principales de la modalidad del teletrabajo en sus dimensiones para los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro.

### **2.2 Población y muestra**

#### **2.2.1 Población**

La población es el conjunto de elementos que vamos a investigar, según Fernández et al. (2014) la población es el grupo de elementos que se van a estudiar, los que poseen y coinciden con determinadas especificaciones y que deben identificarse por sus peculiaridades como lugar y tiempo.

Además, Niño (2011) menciona que la población está conformada por elementos que contribuyan a alcanzar el objetivo de la investigación, por ello es de suma importancia empezar por la identificación de la población que será estudiada en la presente investigación.

Por lo expuesto por ambos autores, podemos afirmar que la población es la totalidad de individuos o elementos a estudiar con características comunes que darán procedencia a datos para realizar la investigación.

La población de esta investigación está conformada por 25 colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro. Esta investigación está orientada a evaluar a este grupo y a través de este podremos recolectar diversos datos que ayuden a determinar el objetivo.

### **2.2.2 Muestra**

Es una parte representativa de la población Fernández et al. (2014) mencionan que este subgrupo extraído de la población inicial de interés, serán autores de la recolección de datos para el análisis de los resultados que se obtengan y estos mismos serán generalizados para la población que se identificó inicialmente, siempre y cuando, se realice la recopilación de datos mediante una técnica adecuada.

De acuerdo con lo mencionado por el autor líneas arriba, podemos afirmar que la muestra será el modelo y el elemento de estudio principal, considerando el buen manejo de una determinada técnica la cual permita mediante el resultado, generalizar las características o medir los niveles de una población.

Para esta investigación utilizaremos la muestra censal debido al tamaño de nuestra población, Zarcovich (2005) indica que la muestra censal representa el total de la población, por ello dado que nuestra es censal toda la población forma parte de ella.

## **2.3 Métodos, Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

### **2.3.1 Método**

Según Bernal (2010) el método deductivo consiste en analizar conclusiones generales para obtener información sobre lo que se está estudiando, que servirán para replicarlas en sucesos particulares.

Asimismo, Prieto (2017) menciona que este método se basa en el razonamiento, sin embargo, su aplicación es totalmente distinta, ya que se apoya en conocimientos y fundamentos teóricos siendo su aplicación de carácter general.

Por otro lado, para Soto (2018) la regla de Staninos ayuda a la categorización de una variable cuantitativa a una con escala ordinal, asimismo esta regla es utilizada en las investigaciones con el objetivo de otorgar criterios de puntuación y dividirlos en tres agrupaciones con puntos de corte; por ello para la presente investigación se aplicó la regla de Staninos con el objetivo de otorgar de criterios de puntuación a los resultados en niveles de bajo, medio y alto.

En esta investigación se utilizará el método deductivo, ya que nos ayudará a englobar de forma general los casos particulares y habilitar el conocimiento de la variable estudiada.

### **2.3.2 Técnicas: Encuesta**

Según López y Fachelli (2015) al emplearse esta técnica se procura obtener una información medible, la cual va de la mano con el objetivo de la investigación. Esta técnica se someterá a nuestra población generando respuestas concisas y medibles estadísticamente. Cabe resaltar que esta técnica al ser aplicada a un determinado grupo de personas suele llamarse sondeo.

Por lo tanto, la técnica que utilizaremos será de encuestas debido a que nos enfocamos a un diseño cuantitativo, lo que nos permitirá la recolección de los datos sobre la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro.

### **2.3.3 Instrumentos de recolección**

Según López y Fachelli (2015) el cuestionario es una relación de preguntas empíricas que, al dar respuestas a cada una de las preguntas realizadas a los encuestados, obtendremos resultados relevantes, los cuales contribuirán a estudiar la problemática de nuestra investigación, así como también, conocer que este instrumento consta de preguntas que guarden relación con el objeto de estudio. Estas deberán ser bien formuladas, a través de

palabras coherentes, y en su mayoría preguntas divididas según la dimensión y los indicadores.

Para esta investigación se utilizó un cuestionario, ya que a partir de este instrumento podremos formular diversas instrucciones las cuales nos permitan dirigirnos a los participantes de la investigación. Cabe recalcar que estas son administradas por una persona o un grupo, serán preguntas "cerradas" con alternativas de respuestas de escala Likert.

### **Tabla 1**

#### *Escala de medición de encuesta*

<b>Escala</b>	<b>Respuesta</b>
<b>1</b>	Nunca
<b>2</b>	Casi nunca
<b>3</b>	A veces
<b>4</b>	Casi siempre
<b>5</b>	Siempre

Fuente: Elaboración propia

#### **2.3.4 Investigación cuantitativa**

Para determinar el nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios, los colaboradores reciben y completan una encuesta referente a esta modalidad de trabajo que vienen desempeñando. El cuestionario de la encuesta se consigna en el Anexo 4.

Se consideró una muestra piloto de 12 encuestas para realizar la validación correspondiente del cuestionario con el estadístico Alfa de Cronbach el cual nos permitió verificar la confiabilidad del cuestionario, al obtener un resultado cercano a "uno" da razón a que presenta mayor confiabilidad.

## **Validez**

Según Corral (2009) una investigación obtiene un nivel de validez a medida que su instrumento representa un dominio específico, pues consiste en medir la autenticidad del instrumento que se utiliza, del mismo modo indica que la validez no puede ser expresada de manera cuantitativa, pues esta es validada mediante el juicio de expertos.

La validez del cuestionario de la presente investigación ha sido comprobada por medio de la selección y aprobación de tres expertos del área académica de la Universidad Privada del Norte, carrera de Administración, para que ellos puedan juzgar de manera individual la relevancia, coherencia y claridad que supone cada uno de los ítems en el instrumento.

## **Confiabilidad**

Corral (2009) menciona que es de suma importancia que antes de realizar el cuestionario al grupo de investigación, se debe realizar una prueba piloto a un grupo pequeño de la población, y este estimará la confiabilidad del cuestionario mediante el alfa de Cronbach.

De acuerdo con lo mencionado se realizó el cuestionario a 12 personas de nuestra población para medir el nivel de confiabilidad que presenta el instrumento reflejando el contenido de lo que se desea medir en torno a una realidad.

## **2.4 Procedimiento de recolección de datos**

En el presente trabajo de investigación se elaboró un cuestionario con 5 opciones de respuestas organizadas con escala del 1 al 5, con el tema relacionado a la modalidad del teletrabajo previamente evaluado por expertos, los que serán aplicadas a 25 colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, con el objetivo de recolectar información acerca del teletrabajo.

Para ello se brindará el formulario de manera virtual por el formulario de Google

individualmente a cada uno de los 25 colaboradores, luego se exportarán los resultados a un Excel y se elaborarán gráficos estadísticos por columna y se analizarán las dimensiones de esta variable.

Rodríguez y Reguant (2020) indican que el alfa de Cronbach es una fórmula, la cual, en investigaciones cuantitativas permite medir la fiabilidad del instrumento que se está utilizando. Este coeficiente se emplea cuando las alternativas de las encuestas cuentan con respuestas en escala de Likert, debido a que se está analizando la fiabilidad se procedió a verificar el coeficiente de confiabilidad con el Alfa de Cronbach mediante el programa IBM SPSS.

## **2.5 Análisis de datos/Análisis estadístico**

Se realizó el cuestionario para la investigación, el cual está comprendido por 16 preguntas con respuestas en escala de Likert.

La aprobación del cuestionario fue realizada por 3 expertos, quienes midieron la relevancia, coherencia y claridad de los 16 ítems correspondientes a cada uno de los indicadores que implica cada dimensión. (Anexo 3).

Para medir la fiabilidad realizamos el cuestionario, considerando una prueba piloto a 12 colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, para ello, se compartió el enlace del formulario personalmente a cada uno de ellos.

Al obtener, las 12 respuestas, se procede a exportar el Excel del formulario de Google drive y a reemplazar los datos de nuestra encuesta, por valores numéricos según escala de Likert, después de ello se ingresó los datos al programa SPSS, el cual brindó un grado de confiabilidad alto de 0.874, lo que indica que el instrumento es fiable tal como se observa en la tabla 2.

**Tabla 2**

*Estadística de Fiabilidad del Cuestionario*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.874	16

Fuente: Extraído de IBM SPSS (2021)

Para la interpretación de los datos en los resultados obtenidos de acuerdo a los niveles por dimensiones y la variable del teletrabajo, utilizaremos la prueba de Staninos, método de escalamiento de los resultados que al usar la media y la desviación estándar de la variable y sus dimensiones nos permitirá otorgar criterios de puntuación a los resultados, con 3 puntos de corte que serán; nivel bajo, nivel medio y nivel alto, en la siguiente tabla se muestra la media y desviación estándar de la variable y cada una de sus dimensiones

**Tabla 3**

*Media y desviación estándar*

	D1.Productividad	D2.La autogestión	D3.Las exigencias	D4. El uso de las TIC	Variable Teletrabajo
Media	16.44	15.36	16.72	18.32	66.84
Desv. Desviación	1.445	1.41	2.227	1.725	5.273

Fuente: Elaboración propia, según los resultados obtenidos del SPSS.

Al obtener estos resultados procedemos a ingresarlos al programa de SPSS y se generan las tablas y figuras de acuerdo con la variable y las dimensiones de nuestra investigación siendo productividad, autogestión, exigencias y el uso de las tecnologías de la información y comunicación; con los niveles bajo, nivel medio y nivel alto, los cuales se observarán en los resultados.

**2.6 Aspectos éticos de la investigación**

Esta investigación cuenta con la autorización y consentimiento de cada participante, teniendo conocimiento sobre los avances que se realizó con el trabajo de investigación; se

desarrolló bajo los principios, normas y lineamientos generales de ética en toda la investigación de la Universidad Privada del Norte (UPN).

Asimismo, se está citando todas las fuentes utilizadas y consideradas para el desarrollo de la presente investigación. Se realizará la encuesta con total transparencia y se obtendrán resultados auténticos, que serán presentados sin alterar los datos.

Se mantuvo el respeto a los participantes del cuestionario: colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, realizando las encuestas de forma anónima y respetando la confidencialidad.

### Capítulo III. Resultados

Se muestran resultados de la aplicación del instrumento de la modalidad del teletrabajo para determinar el nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco del Perú con sede en San Isidro.

Esta modalidad se va a determinar considerando:

- Productividad
- La autogestión del teletrabajo
- Exigencias del teletrabajo.
- Las Tecnologías de la información y de la comunicación (TIC)

Los resultados se presentan a continuación, donde en primer lugar se describe de manera general la variable estudiada y posteriormente cada una de las dimensiones propias de la variable, en escala de Likert y con la aplicación de la prueba de Staninos, para luego dar respuesta a los objetos específicos de la investigación.

#### 3.1. Total, de variable: El Teletrabajo

**Tabla 4**

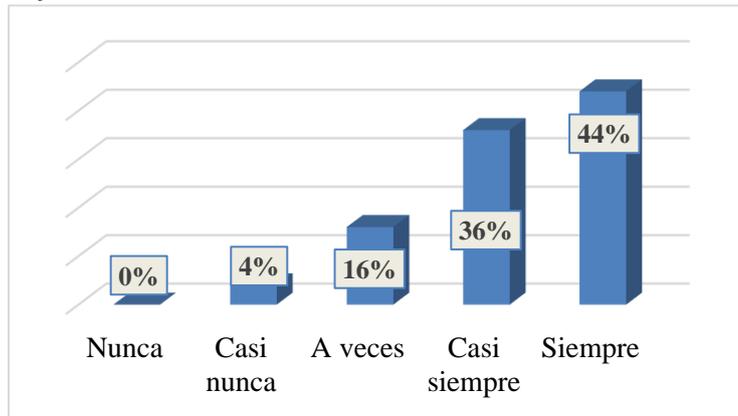
*El teletrabajo*

	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	4%
A veces	4	16%
Casi siempre	9	36%
Siempre	11	44%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 1**

*El teletrabajo*



Nota: Elaboración propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada a los 25 colaboradores del área de créditos hipotecarios pertenecientes a un banco de Perú con sede en San Isidro, que da respuesta a la variable el teletrabajo considerando las cuatro dimensiones estudiadas, productividad, autogestión, exigencias y el uso de las tecnologías de la información y comunicación, se observa un 44% de colaboradores marcaron siempre, un 36 % de ellos marcaron casi siempre, mientras que un 4% indicó que nunca referente a los indicadores propuestos para la variable del teletrabajo.

**Tabla 5**

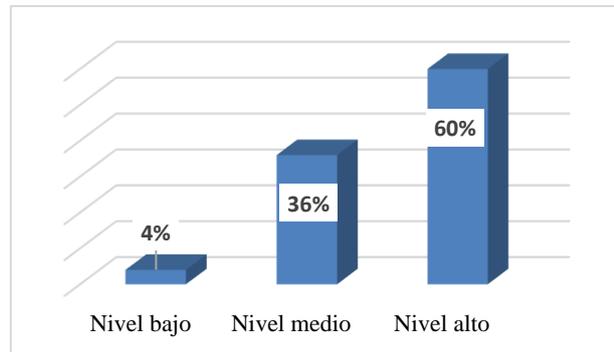
*Nivel de manejo del teletrabajo*

	Frecuencias	Porcentaje
Nivel bajo	1	4%
Nivel medio	9	36%
Nivel alto	15	60%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2**

*Nivel de manejo del teletrabajo*



Nota: Elaboración propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada a los 25 colaboradores referente al nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo, el 60% de ellos indicaron que tienen un nivel alto de manejo de esta modalidad, sin embargo, un 4 % de los encuestados indicaron que el nivel de manejo de la modalidad investigada es bajo, considerando que tienen un nivel alto en los indicadores de la dimensiones siendo el nivel de productividad, autogestión, exigencias y uso de las tecnologías de la información y comunicación frente a esta modalidad.

### 3.2. Dimensión 1: Productividad

**Tabla 6**

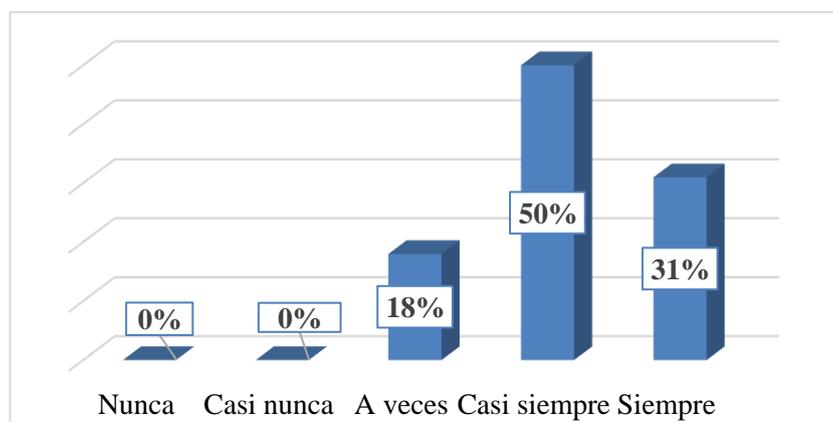
*Productividad*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	5	18%
Casi siempre	13	50%
Siempre	8	31%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 3**

Productividad



Nota: Elaboración propia.

**Interpretación:** De la encuesta realizada a los 25 colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, referente a la primera dimensión productividad como tal se muestra en la figura 3 el 50% de los colaboradores indicaron casi siempre mientras que un 31% de los colaboradores encuestados consideraron siempre sus respuestas en los indicadores que presentaban la dimensión de productividad.

**Tabla 7**

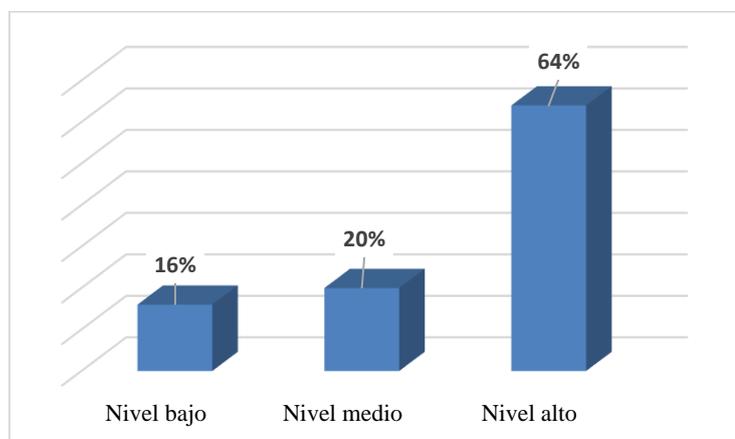
*Nivel de la productividad*

	Frecuencias	Porcentaje
Nivel bajo	4	16%
Nivel medio	5	20%
Nivel alto	16	64%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4**

*Nivel de la productividad*



Nota: Elaboración propia.

**Interpretación:** De los 25 colaboradores encuestados el 64% de ellos consideran que el nivel de la productividad es alto, ya que se cumple con las metas en los tiempos establecidos y estas son alcanzados sin dificultad, la gestión es oportuna con las actividades según requiera el área y la retroalimentación es de forma continua por parte de sus superiores, por otro lado un 16% de los colaboradores encuestados señaló que el nivel de la productividad es bajo debido a que algunas metas establecidas son alcanzadas con un poco de dificultad en el tiempo establecido frente a esta modalidad de trabajo.

### 3.3. Dimensión 2: La autogestión del teletrabajo

**Tabla 8**

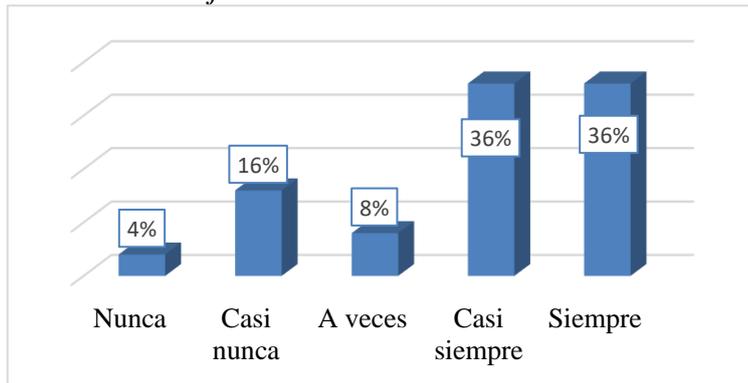
*La autogestión del teletrabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4%
Casi nunca	4	16%
A veces	2	8%
Casi siempre	9	36%
Siempre	9	36%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 5**

*La autogestión del teletrabajo*



Nota: Elaboración propia.

**Interpretación:** El 72% de los colaboradores encuestados referente a la dimensión de la autogestión del teletrabajo indicaron casi siempre y siempre, mientras que el 4 % de los encuestados indicaron nunca, respuestas que contribuirán a determinar el nivel de la autogestión del teletrabajo en los colaboradores del área de crédito hipotecarios.

**Tabla 9**

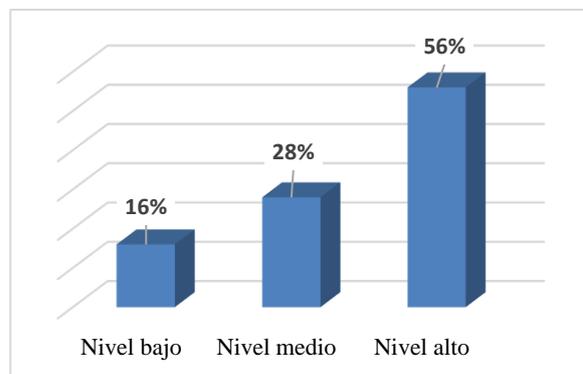
*Nivel de la autogestión del teletrabajo*

	Frecuencias	Porcentaje
Nivel bajo	4	16%
Nivel medio	7	28%
Nivel alto	14	56%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 6**

*Nivel de la autogestión del teletrabajo*



Nota: Elaboración propia.

**Interpretación:** El 56 % del total de los colaboradores encuestados indican que el nivel de la autogestión del teletrabajo es alto considerando la planificación y el término de sus actividades de forma oportuna, logran las actividades programadas en la jornada laboral establecida, sin la necesidad de una supervisión frecuente, mientras que un 16% de los encuestados coloca el nivel de autogestión del teletrabajo en un nivel bajo considerando a este porcentaje de encuestados que no presentan una adecuada capacidad para autogestionar el teletrabajo.

### 3.4. Dimensión 3: Exigencias del teletrabajo

**Tabla 10**

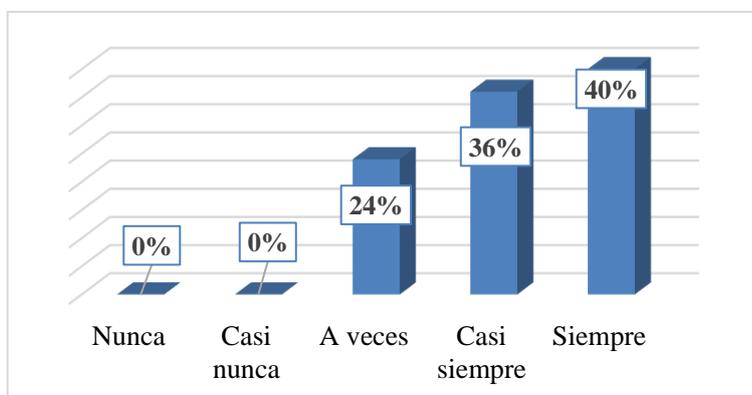
*Exigencias del teletrabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	6	24%
Casi siempre	9	36%
Siempre	10	40%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 7**

*Exigencias del teletrabajo*



Nota: Elaboración propia.

**Interpretación:** De la encuesta realizada a 25 colaboradores el 76% de ellos consideraron siempre y casi siempre respectivamente con relación a las exigencias del teletrabajo mientras que un 24% de encuestados señalaron indicaron que a veces.

**Tabla 11**

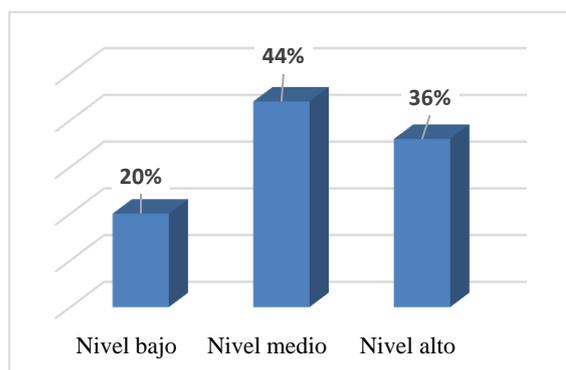
*Nivel de las exigencias del teletrabajo*

	Frecuencias	Porcentaje
Nivel bajo	5	20%
Nivel medio	11	44%
Nivel alto	9	36%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 8**

*Nivel de las exigencias del teletrabajo*



Nota: Elaboración propia.

**Interpretación:** Se observa que un 44% de los colaboradores encuestados tiene un nivel medio en cuanto a la exigencias en esta modalidad, estas exigencias son la forma en la que se mantiene el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral, por otro lado un 36% del total de colaboradores encuestados representado por 9 colaboradores indican que el nivel de las exigencias es alto pues permite mantener el equilibrio en los diversos aspectos de su vida diaria, el colaboradore dispone de un espacio idóneo para teletrabajar, tienen oportunidades de incrementar el desarrollo de habilidades y esta modalidad tiene efectos

favorables en relación con su familia siendo flexible frente a las necesidades que se requiera como teletrabajador.

### 3.5. Dimensión 4: La Tecnología de la Información y la comunicación (TIC)

**Tabla 12**

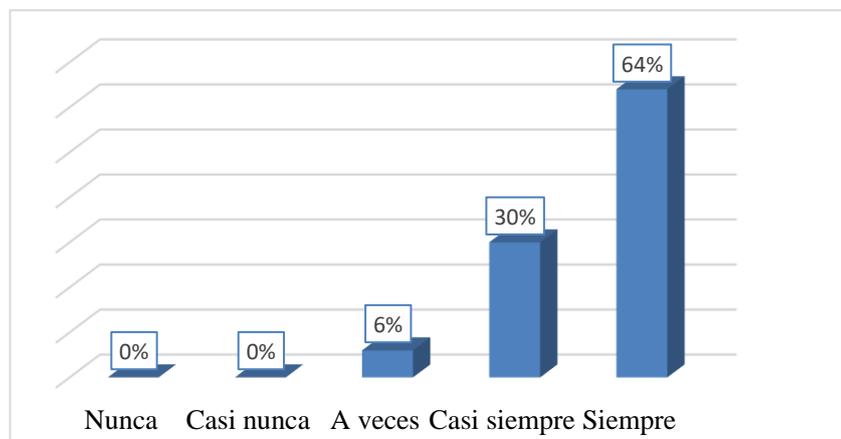
*La Tecnología de la Información y la comunicación (TIC)*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	6%
Casi siempre	8	30%
Siempre	16	64%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 9**

*La Tecnología de la Información y la comunicación (TIC).*



Nota: Elaboración propia.

**Interpretación:** De los colaboradores encuestado el 64% de ellos indicaron siempre y el 30% casi siempre mientras que un 6% de los encuestados indicaron a veces referente a la dimensión del uso de las tecnologías de la información y comunicación.

**Tabla 13**

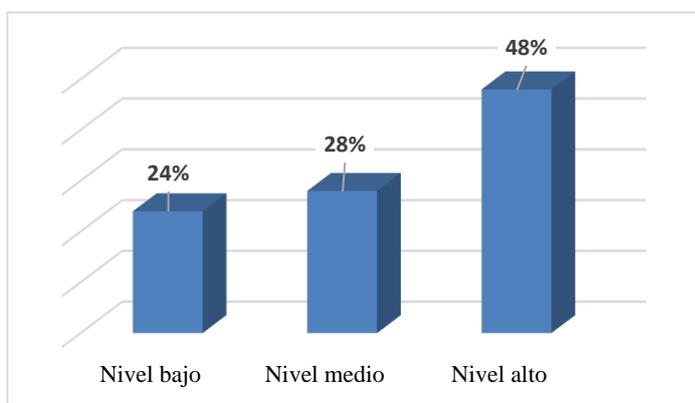
*Nivel del uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC).*

	Frecuencias	Porcentaje
Nivel bajo	6	24%
Nivel medio	7	28%
Nivel alto	12	48%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 10**

*Nivel del uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC).*



Nota: Elaboración propia.

**Interpretación:** Se observa que un 48% de los 25 colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, indican que el nivel del uso de la TIC es alto ya que siempre tienen a su disposición estas herramientas, siendo indispensables para el correcto desarrollo de esta modalidad, contando de forma oportuna este recurso; por otro lado un 28% de los colaboradores encuestados indican que nivel del uso de la tecnologías de la información y comunicación es medio, no obstante el 24% de los encuestados indican que el nivel del uso de las TIC es bajo por lo que puede influir el no contar con una conexión a internet estable el cual les permita rapidez y estabilidad.

## Capítulo IV. Discusión y Conclusiones

### 4.1 Limitaciones

La presente investigación obtuvo las diferentes limitaciones que se mencionan a continuación:

Las limitaciones que tuvimos fue el número de colaboradores pertenecientes a nuestra población, el acceso a información de la empresa debido a que pertenece a una de las principales entidades bancarias no contamos con el acceso a indicadores de resultados de los colaboradores y con esta información realizar una comparación del teletrabajo frente a la modalidad presencial, otra limitación que se presentó frente al presente estudio de investigación fue el del tamaño de nuestra muestra censal limitada por 25 colaboradores, por lo que hemos tenido que dar seguimiento a cada una de las respuestas del instrumento utilizado para el hallazgo de los resultados.

Por otro lado, otra limitación que identificamos es la poca recolección de estudios previos, comprendiendo el mismo tema de investigación.

Sin embargo, los puntos antes mencionados fueron abordados de forma adecuada y satisfactoria por nosotros, siendo persistentes con las respuestas de los encuestados frente al instrumento utilizado, la búsqueda infalible de temas de investigación con relación a nuestra variable y objeto de estudio.

### 4.2 Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos en nuestra investigación, en la cual se busca dar respuesta al objetivo general y a los objetivos específicos, se presenta lo siguiente.

En relación con el objetivo general se obtiene que, al determinar el nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo mediante las diversas dimensiones planteadas en nuestra investigación, el nivel de manejo de esta herramienta se muestra en un nivel alto para los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en

el año 2021, ya que de acuerdo a la tabla 5 y figura 2, se obtiene un resultado de 60% correspondiente al nivel alto, por lo que significa que para la mayor parte de los encuestados, esta modalidad del teletrabajo que se viene desempeñando en el área de créditos hipotecarios tiene un nivel de manejo alto el cual fue determinado a través de los indicadores de las siguientes dimensiones nivel de la productividad, nivel de la autogestión, nivel de las exigencias y el nivel del uso de las tecnologías de la información.

De tal forma que estos resultados guardan relación con lo que sostiene Orlando (2015) en su tesis de investigación con el título de “Análisis del impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones, en un área de organización financiera en Bogotá”, en la cual obtiene como resultados que el 60% de los colaboradores afirman que están de acuerdo con que esta modalidad del teletrabajo se presenta de forma adecuada ya que esta modalidad ha traído consigo aspectos positivos como el de haber aumentado su nivel de productividad, asimismo indican que la calidad de vida del teletrabajador es favorable por lo que esta modalidad tiene las condiciones adecuadas para desempeñarse, teniendo en cuenta que un colaborador satisfecho y motivado mejora su productividad frente a las actividades que realiza.

En lo que respecta al primer objetivo específico, referente a la productividad se detectaron coincidencias al realizar la comparación de resultados frente a investigaciones, porque en la presente investigación se determinó el nivel de productividad siendo alto en un 64%, por lo que de acuerdo con Chávez (2020) el 88% de los colaboradores indican que el nivel de la productividad aumentó ya que cumplen las metas propuestas y mejoraron la calidad de tareas realizadas. De igual forma Aranibar (2016) indicó que un 80% de los colaboradores encuestados pueden realizar sus funciones diarias entre el 50% y 70% más que el trabajo presencial asimismo indicó que el 77% de los teletrabajadores mejoraron su nivel de productividad.

En relación con el segundo objetivo específico, referente al nivel de autogestión de la modalidad del teletrabajo para los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, en el año 2021, se encontraron concurrencias, ya que Chávez (2020) en su investigación mencionó que la autogestión del teletrabajo influye en la carga laboral que puedan presentar los colaboradores, por lo tanto, los resultados que él obtuvo detalla que el 81% de los encuestados indicaron que la horas trabajadas por semana son suficientes, por otro lado el 73% de los encuestados perciben que estar bajo esta modalidad del teletrabajo su carga laboral ha aumentado, pero concluye que el nivel de la autogestión de esta modalidad es adecuada ya que pueden cumplirse con las actividades, tareas programadas en el tiempo adecuado y de la forma que se requiere, asimismo un 80% indica que lo puede desarrollar dentro de la jornada laboral.

En lo referente a la presente investigación, el 56% del total de los colaboradores encuestados indicaron que el nivel de autogestión en el teletrabajo es alto, mientras un 16% de los colaboradores pertenecientes al área indicaron que el nivel de autogestión es bajo, pues ello da respuesta a la falta de capacidad para autogestionar el teletrabajo y que se requiere de una supervisión, por lo tanto frente a los resultados obtenidos podríamos afirmar que la mayoría de colaboradores del área de créditos hipotecarios encuestados indican que tienen un nivel alto para autogestionar el teletrabajo, por lo tanto los resultados de la presente investigación guarda relación con los resultados de la investigación detallada líneas arriba.

En lo que concierne al tercer objetivo específico, referente al nivel de exigencias que implican la modalidad del teletrabajo , siendo la forma en la que se mantiene el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral, a los colaboradores del área de créditos hipotecarios, realizando las comparaciones se encontraron coincidencias, por lo que Chávez (2020) en su tesis manifestó que el 88% de los colaboradores encuestados indican que difícilmente el teletrabajo afecta con la interacción y comunicación familiar, así mismo el 81% de los

encuestados manifestó que el nivel es bajo referente a que la familia interrumpa con sus funciones laborales de teletrabajar.

En este sentido estos hallazgos respaldan los resultados encontrados en la presente investigación ya que el 44% de los colaboradores encuestados indican que el nivel de las exigencias que se requiere en la modalidad del teletrabajo se dan en un nivel alto, mientras que un 20% de encuestados indican que estas exigencias se dan en un nivel bajo, sin embargo la gran parte de los encuestados indican que el nivel de exigencias se da en un nivel medio alto por lo que podemos señalar que los colaboradores si mantienen un adecuado equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral.

En relación con el cuarto y último objetivo específico, referente al nivel del uso de las tecnologías de la información y comunicación, en la modalidad del teletrabajo se encontró discrepancias por lo que Quicaño (2021) en su tesis menciona que el 23% de sus colaboradores encuestados tienen un nivel del uso de las TIC adecuado, por lo que la diferencia siendo mayor del 50% de encuestados carecen de herramientas y correcto nivel de uso de estas herramientas, mientras que en la presente investigación el 48% de los colaboradores encuestados del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, indicaron que el nivel del uso de la TIC es alto ya que cuentan con una conexión a internet de suficiente velocidad el cual le permite rapidez y estabilidad para sus labores diarias, disponen de actualizaciones de los programas y aplicativos para realizar sus funciones.

### **4.3 Implicaciones**

La modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro con el objetivo general de determinar el nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo en los colaboradores pertenecientes al área en mención, se encuentra una implicancia ya que esta herramienta se muestra en un nivel alto

para los colaboradores del área de créditos hipotecarios, de acuerdo con Osio (2010) el teletrabajador va a necesitar de diversas facilidades las cuales influyen en el desarrollo con total normalidad de sus respectivas funciones, teniendo como principal enfoque el trabajo a distancia y el uso intensivo de las TIC, asimismo según Sánchez (2012) a través del teletrabajo se obtienen mejores resultados siendo estos adecuados frente al crecimiento y desarrollo de los colaboradores y de la empresa, por lo antedicho se da respuesta al objetivo general respaldado en autores que refieren al estudio de nuestra variable. Referente al primer objetivo específico, el nivel de la productividad de la modalidad del teletrabajo para los colaboradores del área de créditos hipotecarios es alto, ya que esta se vio mejorada en gran porcentaje, por las facilidades del teletrabajo, la organización de los tiempos, entre otros, frente a los resultados mencionados se encuentra coherencia con lo expresado por Agudo (2014) quien indica que la productividad es el grado en el cual se pueden llegar al término de una actividad teniendo en cuenta la calidad y tiempo en donde al efectuarse a través del teletrabajo en las compañías, los colaboradores han tenido un mejor control sobre los diversos indicadores que son de suma importancia para las organizaciones, además Sánchez, Montenegro y Medina (2019) menciona que gracias a esta modalidad la productividad tiende a ser mejor, ya que el tiempo utilizado al trasladarse de su domicilio a su lugar de trabajo, puede ser aprovechado para ejecutar sus tareas desde sus hogares, teniendo el conocimiento de sus funciones las realiza en el menor tiempo posible para disfrutar actividades personales y con la familia, adquiriendo una responsabilidad sólida y vínculo permanente con la organización y con el desarrollo de sus funciones frente a su actividad desempeñada.

En lo relativo al segundo objetivo específico, los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, tienen un nivel alto de autogestión de esta modalidad de trabajo ya que culminan y planifican sus actividades oportunamente de acuerdo a sus tiempos límites y procedimientos establecidos, siendo en su mayoría no

necesaria una supervisión constante para realizar sus funciones frente a esta modalidad, estos hallazgos coinciden con lo mencionado por Osio (2017) la autogestión del teletrabajo es cumplir con los horarios y tiempos establecidos por cada organización, teniendo la facilidad de acomodarse para trabajar cumpliendo las funciones de manera eficientemente, tal como exige el teletrabajo, el teletrabajador requiere de características que contribuyan a cumplir con sus tareas y metas en el tiempo correcto, asimismo para Pérez y Gálvez (2010) a través del estudio realizado comentan que la autogestión del teletrabajo influye en la decisión del teletrabajador siendo una de las variables más importantes, ya que la persona que ejerce el teletrabajo es independiente en función a la organización de su tiempo y las tareas que tiene por realizar, por lo cual este facilita la autogestión del tiempo laboral y del tiempo familiar.

En lo concerniente con el tercer objetivo específico, referente al nivel de las exigencias que implican la modalidad del teletrabajo se obtuvo como resultados que estas se presentan en un nivel medio siendo positivos ya que se dan de forma adecuada en el desarrollo de sus actividades remotas, siendo estos resultados coherentes con lo que expresa Bolger et al. (2018) referente a estas exigencias mencionan que, si una persona colaboradora de una empresa no hace hincapié a su organización con la gestión de sus tiempos, estas exigencias se tornaran inimitables, ya que se pueden presentar situaciones en las cuales no se pueda lidiar y el estrés sea el principal causante, ya que este hace mérito a la sobrecarga de actividades, retraso de funciones, entre otros factores.

En relación con el cuarto y último objetivo específico, referente al nivel del uso de las tecnologías de la información y comunicación, los colaboradores del área de créditos hipotecarios señalaron que el nivel del uso del TIC es alto ya que siempre usan y tienen a su disposición esta herramientas, actualizaciones oportunas y constantes, siendo indispensables para el correcto desarrollo de la modalidad del teletrabajo, por lo antedicho, se encuentra coincidencia con lo que manifestó Ayala (2015) que estas van cambiando de la mano con los

avances científicos y que se relacionan con el objetivo a tratar, dando soporte al incremento del indicador productividad, en este mismo sentido, de acuerdo con Pérez et al. (2019) las TIC posibilitan el trabajo a distancia ya que esto depende del lugar en donde el colaborador de la empresa desea ejercer sus funciones, asimismo indican que con las TIC la información que pueda manejarse dentro de la organización pueda compartirse de forma rápida e instantánea entre muchas personas y estas no necesariamente tendrían que estar en un mismo lugar, si no en distintas ubicaciones o rutas lo cual les permitirá a las personas que reciban dicha transferencia de información, gestionar y coordinar su propio trabajo de forma electrónica. Las implicancias de la actual investigación son prácticas y teóricas:

**Teórica:** Esta investigación ha permitido recopilar, integrar y analizar la modalidad del teletrabajo, los cuales evidenciaron resultados que podrían ser sistematizados en una proposición de estudio, y ser incluido como fuente de consulta para alguna implementación de mejora de organizaciones que aún no optan por esta modalidad.

**Práctico:** Esta investigación se llevó a cabo ante la necesidad de describir la modalidad latente en la empresa objeto de estudio, para ello se emplearon herramientas de recolección de datos que fueron validadas por expertos, y realizando el análisis con los antecedentes recopilados.

#### **4.4 Conclusiones**

En esta investigación se determinó el nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú, los colaboradores tienen un nivel alto para desempeñar esta modalidad laboral ya que este sistema cumple con un análisis adecuado frente a la productividad, autogestión, exigencias y el uso de las tecnologías de la información, dimensiones seleccionadas para el análisis de nuestra variable. Asimismo, es importante mencionar que se obtuvieron resultados positivos por parte de otras investigaciones que hacen referencia a nuestra variable estudiada.

En esta investigación se determinó el nivel de la productividad en la modalidad del teletrabajo para los colaboradores del área de créditos hipotecarios, teniendo un nivel de productividad alto ya que alcanzaban sin dificultad las metas establecidas, considerando que la gestión era oportuna frente a las necesidades que requiere el área, recibiendo retroalimentación oportuna y necesaria, , por lo que es importante mencionar que según , Sánchez et al. (2019) gracias a esta modalidad la productividad tiende a ser mejor en los empleados, finalmente se da respuesta al objetivo específico.

En lo concerniente al nivel de la autogestión en la modalidad del teletrabajo se concluye que la mayoría de los colaboradores tienen un nivel alto para autogestionar el teletrabajo por lo que culminan y organizan sus actividades de manera oportuna de acuerdo con sus tiempos límites y procedimientos establecidos, siendo en su mayoría no necesaria una supervisión constante para realizar sus funciones frente a esta modalidad, por lo mencionado, sí se cumplió con el objetivo específico propuesto.

En lo referente a las exigencias en la modalidad del teletrabajo, la presente investigación determinó que el nivel de estas exigencias es medio por lo que se presentan de forma oportuna al disponer de un espacio idóneo para que puedan realizar sus funciones, así como el de tener oportunidades de incrementar el desarrollo de sus habilidades y conocimientos con actualizaciones constantes, teniendo una mejoría frente al balance entre la vida personal y laboral en esta modalidad de trabajo. Por lo expuesto, se da respuesta a la pregunta de investigación.

En la presente investigación se determinó que el nivel del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) es alto, se concluye que estas herramientas si eran utilizadas por los colaboradores para facilitar el desempeño de las funciones que se requiere, están en constantes actualizaciones y a disposición de los colaboradores frente a esta modalidad del teletrabajo. Por consiguiente, se da respuesta a la pregunta de investigación.

Se concluye que el nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo es alto para los colaboradores del área de crédito hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, por lo cual esta investigación contribuirá a que el área de recursos humanos de diversas organizaciones puedan realizar el análisis de los resultados obtenidos ya que es muy beneficiosa en cuanto a la administración de los tiempos, nivel de productividad, el uso de las tecnologías de la información y comunicación, lo que hace que este sistema pueda posicionarse como un modelo de trabajo sostenible.

#### **4.5 Recomendaciones**

Se recomienda el análisis de los resultados de las incidencias de esta investigación, por el área de recursos humanos de las empresas que tienen el interés de implementar este sistema como modelo de trabajo, así como también el de hacerlo sostenible es decir mantener este sistema laboral.

El clima laboral, las comodidades que sostiene el teletrabajo, las distracciones que se presentan al realizar el teletrabajo, como por ejemplo un colaborador se encuentra realizando sus funciones en su domicilio y tocan el timbre de su casa, las pausas activas, etc., estas son condiciones que dejamos como recomendaciones para que futuras investigaciones puedan analizarlas.

Se recomienda que se investigue la productividad de los colaboradores a través de los indicadores, antes, durante y después de la modalidad del teletrabajo.

## Referencias

- Agudo Moreno, M. (2014). *El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas*. Cuadernos de Gestión de Información 4, p172-187 ISSN 2253-8429.
- Alan Neill, D. y Cortez Suarez, L. (2017). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Editorial UTMACH, 2018. Recuperado de:  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Araníbar Díaz, A. (2016). *Mejoramiento de la Productividad y Minimización de los costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo*. Tesis, Universidad San Ignacio de Loyola., Facultad de Ingeniería., Lima. Recuperado de:  
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3634>.
- Ayala Ñiquén, E. y Gonzales Sánchez, S. R. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Perú: Fondo Editorial de la UIGV.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. Recuperado de:  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la investigación. Tercera edición*. PEARSON EDUCACIÓN, Colombia, 2010.
- Bolger, N., De Longis, A., Kessler, R., y Wethington, E. (2018). *The contagion of stress across multiple roles*. Journal of Marriage and the Family, 175-183.
- Buitrago Botero, D. "Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis". Revista CES Derecho. Vol. 11, No. 1, enero a junio de 2020, 1-2. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2145-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-)

77192020000100001

- Cano Sawada, R., Castro Ato, R. y Peñafiel Manchego, E. (2017). “*Ventajas y desventajas del Teletrabajo aplicado en la ciudad de Lima*”. (Tesis para obtener el título de Administración y Gestión de Empresas). Universidad Peruana de las Américas. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/156>
- Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Revista ciencias de la educación. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Chávez Villacís, A. (2020). *Efectos de la implementación del teletrabajo en los trabajadores de la gerencia regional de desarrollo social*. Perú. (Tesis para optar el título de ingeniería). Universidad Privada de la Selva Peruana. Recuperado de: <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/94>.
- Guerrero, D. y Guerrero, D. (2014). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria. Mexico. Recuperado de: <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384086.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Huauya Leuyacc, R. (2019). “*Sistema de teletrabajo para el servicio de atención al cliente en la Servicios Call Center Perú S.A.*”. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46841>.
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. España: Creative Commons. Recuperado de: <http://tecnicasavanzadas sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/156/2020/08/A04.02-Roldan-y-Fachelli.-Cap-3.6-Analisis-de-Tablas-de-Contingencia-1.pdf>
- López Bacilio, E. y Neira D’Angelo, L. (2019). *El teletrabajo y el estrés laboral en los*

*colaboradores del banco de crédito del Perú de la provincia de Trujillo – Perú.* (Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de:

[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5830/1/RE\\_ADMIN\\_EDSON.LOPEZ\\_LUIS.NEIRA\\_TELETRABAJO.ESTRES.LABORAL\\_DATOS.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5830/1/RE_ADMIN_EDSON.LOPEZ_LUIS.NEIRA_TELETRABAJO.ESTRES.LABORAL_DATOS.pdf)

López Cely, M. (2019). *Teletrabajo aplicado al sector BPO de Colombia: análisis comparativo desde la experiencia argentina.* (Trabajo Final de Posgrado. Universidad de Buenos Aires.) Recuperado de

[http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1887\\_LopezCelyML.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1887_LopezCelyML.pdf)

Mena, C. *El Teletrabajo retos de la Tecnología en el mundo laboral.* #VirtualDTIC, Norteamérica, Recuperado de:

[http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_vdtic/article/view/12246/12163](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_vdtic/article/view/12246/12163)

Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación diseño y ejecución. Colombia.* Ediciones de la U. Recuperado de:

[https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_DISENO\\_Y\\_EJECUCION](https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION)

Ortega Vargas, L. (2017). *Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados.* Colombia. (Tesis para obtener el título de Administración de empresas). Recuperado de:

<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/2880>

Osio Havriluk, L. (2017). *El Teletrabajo: Una opción en la era digital.* Observatorio Laboral Revista Venezolana. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3252786>.

Orlando Ardila, C. (2015). *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en*

Bogotá. (Tesis para obtener el título de Maestro en Gestión de organizaciones).

Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/14011>.

Pérez Pérez M., Martínez Sánchez, A., de Luis Carnicer, P. y Vela Jiménez, M. J. (2019). *La adopción del teletrabajo y las tecnologías de la información: estudio de relaciones y efectos organizativos*. Revista de economía y empresa.

Pérez Sánchez, C. y Gálvez Mozo, A. (2010). "Teletrabajo y vida cotidiana: ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar". Athenea digital N° 15. Recuperado de: <https://raco.cat/index.php/Athenea/article/view/130689>

Prieto Castellanos, B. (2017). *El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=383668909009>

Quicaño Barrientos, B. (2021). "Desempeño laboral en el teletrabajo y el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en las áreas de proyectos de una BPO en el 2020". (Tesis para obtener maestría es proyectos de negocios). Universidad Tecnológica del Perú.

Ramón Rodríguez, J., García Mínguez, J. y Lamarca Orozco, I. (2007). *Gestión de proyectos informáticos: métodos, herramientas y casos*. Editorial UOC.

Rodríguez-Rodríguez, J., y Reguant-Álvarez, M. (2020). *Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach*. REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació, Recuperado de: <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>

Rojas Jaramillo, R. (2016). *Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito*. Caso de estudio empresa D.I.T TELECOM. Quito, 2016, 95 p. Tesis (Maestría en Dirección de Empresas). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión.

Rugel Briones, L. J., & Romero, A. R. (2020). *Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante la pandemia Covid-19, caso de estudio realizado a los residentes de una urbanización del Cantón Daule*. Ecuador.

Sánchez Martínez, R. (2012). *El teletrabajo como tendencia del mercado*. RETOS. Revista de Ciencias de la Comunicación. Recuperado de:  
<https://reunir.unir.net/handle/123456789/5970>.

Sánchez Paredes, G, Montenegro Ramírez, A. y Medina Chicaiza, P. (2019). *Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial*. Digital Publisher CEIT.  
Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144041>

Santillán Marroquín, W. (2020). *El teletrabajo en el covid-19*. CienciAmérica. 9(2), 5-10.  
Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746439>

Silva Tarrillo, W. N., Carrasco Malpartida, J. R., & Vega Rubio, J. G. (2018). *El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP y BBVA*. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial). Lima. Recuperado de:  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12319>

Soto Gutiérrez, V. (2020). *El teletrabajo y el nivel de satisfacción de los trabajadores en los juzgados laborales de la corte superior de justicia de Lima*. (Tesis para optar título profesional de licenciado en administración pública). Universidad Señor de Sipán.

Tamayo, T. (2014). *El proceso de la investigación científica*. Limusa Noriega Ediciones.  
Recuperado de: <http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf>

Vallejo Lara, G. *Análisis de la implementación del teletrabajo en el sector privado en Ecuador: casos prácticos*. Quito, 2020, 118 p. (Tesis Maestría en Derecho de la

Empresa). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Derecho.

Zarcovich. (2005). Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill.

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de categorías

PROBLEMAS	OBJETIVOS	DEFINICIÓN DE VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL			INDICADORES	ITEM	TIPO DE ESTUDIO
			VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL			
¿Cuál es el nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, en el año 2021?	Determinar el nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, en el año 2021.	<p>El concepto de teletrabajo, podemos definirlo como las funciones y actividades que una persona efectúa, pero en un lugar fuera de su empresa contratante, de esta manera Osio (2010), indica que el teletrabajador va a necesitar de diversas facilidades las cuales le implican en el desarrollo con total normalidad de sus respectivas funciones, teniendo como principal enfoque la formula siguiente: Teletrabajo= Trabajo + Distancia + Uso intensivo de las TIC.</p>	E L T E L E T R A B A J O	PRODUCTIVIDAD	Según Agudo (2014) es el grado en el cual se pueden llegar al término de una actividad teniendo en cuenta la calidad y tiempo.	Rendimiento laboral	1,2,3,4	TIPO DE ESTUDIO DESCRIPTIVO
Gestión administrativa								
¿Cuál es el nivel de la autogestión en la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, en el año 2021?	Determinar el nivel de la autogestión en la modalidad del teletrabajo para los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021.			LA AUTOGESTIÓN DEL TELETRABAJO	Pérez y Gálvez( 2010) indican que la autogestión del tiempo influye en la decisión del teletrabajador ya que la persona que ejerce el teletrabajo es independiente en función a la organización de su tiempo y las tareas que tiene por realizar.	Orientación a resultados	5,6,7,8	
						Nivel de manejo de la modalidad.		
¿Cuál es el nivel de las exigencias que les supone realizar la modalidad del teletrabajo a los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, en el año 2021?	Determinar el nivel de las exigencias que les supone realizar la modalidad del teletrabajo a los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021.			EXIGENCIAS EN EL TELETRABAJO	Para Bolger et al. (2018) referente a estas exigencias, indican que si una persona, colaboradora de una empresa no hace hincapié a su organización con la gestión de sus tiempos, estas exigencias se tomaran inimitables.	Condiciones laborales	9,10,11,12.	
		Calidad de vida						
¿Cuál es el nivel del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021?	Determinar el nivel del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco del Perú con sede en San Isidro en el año 2021.	LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN (TIC)	Según Ayala & Gonzales (2015) indica que estas herramientas van cambiando de la mano con los avances científicos y que se relacionan con el objetivo a tratar, dando soporte al incremento del indicador productividad.	Uso de las TIC.	13,14,15,16.			
				Cumplimiento de las condiciones laborales remotas				

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	DEFINICIÓN DE VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL			TIPO DE ESTUDIO	
			VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL		
¿Cuál es el nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, en el año 2021?	Determinar el nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, en el año 2021.	Determinar el nivel de manejo de la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, en el año 2021.	E L T E L E T R A B A J O	PRODUCTIVIDAD	Según Agudo (2014) es el grado en el cual se pueden llegar al término de una actividad teniendo en cuenta la calidad y tiempo.	TIPO DE ESTUDIO DESCRIPTIVO	
¿Cuál es el nivel de la productividad en la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021?	Determinar el nivel de la productividad en la modalidad del teletrabajo para los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco del Perú con sede en San Isidro en el año 2021				LA AUTOGESTIÓN DEL TELETRABAJO		Pérez y Gálvez (2010) indican que la autogestión del tiempo influye en la decisión del teletrabajador ya que la persona que ejerce el teletrabajo es independiente en función a la organización de su tiempo y las tareas que tiene por realizar.
¿Cuál es el nivel de la autogestión en la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, en el año 2021?	Determinar el nivel de la autogestión en la modalidad del teletrabajo para los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021.			EXIGENCIAS EN EL TELETRABAJO			Para Bolger et al. (2018) referente a estas exigencias, indican que si una persona, colaboradora de una empresa no hace hincapié a su organización con la gestión de sus tiempos, estas exigencias se tornaran inimitables.
¿Cuál es el nivel de las exigencias que les supone realizar la modalidad del teletrabajo a los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro, en el año 2021?	Determinar el nivel de las exigencias que les supone realizar la modalidad del teletrabajo a los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021.						LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN (TIC)
¿Cuál es el nivel del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021?	Determinar el nivel del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco del Perú con sede en San Isidro en el año 2021.						

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 3: Juicio de expertos

#### FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE LIKERT

ALUMNO : VERONICA SANDY LOPEZ QUIÑONES  
 DOCENTE : ANA MELVA ANAYA BERNARDO  
 TIPO DE TESIS : CUANTITATIVA-DESCRIPTIVA

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido del instrumento cuestionario, destinado a medir la validez de este instrumento y analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 16 ítems en tres criterios: **Relevancia, coherencia y claridad**. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.]

Antes es necesario completar algunos datos generales:

#### I. Datos Generales

<b>Nombres y Apellidos</b>	ANA MELVA ANAYA BERNARDO		
<b>Sexo:</b>	Mujer		
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>			
<b>Grado académico:</b>	Bachiller	Magister	Doctor
<b>Área de Formación académica</b>			
<b>Áreas de experiencia profesional</b>			
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a más

#### II. Breve explicación del constructo (variable- definición)}

El teletrabajo se define como la modalidad que permite realizar, las funciones y actividades que una persona efectúa, pero en un lugar fuera de su empresa contratante.

#### III. Criterios de Calificación

##### a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021, se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios” (puntaje 0), “poco relevante para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios” (puntaje 1), “relevante para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios” (puntaje 2) y “completamente relevante para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios.” (puntaje 3) de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021.

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente relevante</i>
0	1	2	3

### b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem “No es coherente para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios” (puntaje 0), “poco coherente para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios (puntaje 1), “coherente para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores.” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios. (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

### c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

1      2      3      4  
Muy en desacuerdo   Desacuerdo   De acuerdo   Muy en desacuerdo

N°	ITEMS	RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
	<b>VARIABLE: EL TELETRABAJO</b>													
	<b>DIMENSIÓN 1: PRODUCTIVIDAD</b>													
	<b>Es lo que permite saber lo que produce un trabajador en un tiempo determinado.</b>													
N°	ITEMS	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1	Las metas establecidas asociadas a los tiempos son alcanzadas sin dificultad.				3				3				3	
2	Considera que su gestión es oportuna frente a las necesidades del área.				3				3				3	
3	El teletrabajo mejoró su productividad.				3				3				3	
4	Recibe retroalimentación y monitoreo remoto de forma continua por parte de sus superiores.				3				3				3	
	<b>DIMENSIÓN 2: LA AUTOGESTIÓN DEL TELETRABAJO</b>													
	<b>Es la gestión personal y adecuada del tiempo de trabajo desde casa.</b>													
N°	ITEMS	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Termina y planifica su trabajo oportunamente.				3				3				3	
6	La jornada laboral le permite alcanzar las actividades programadas				3				3				3	
7	Realiza sus actividades según los procedimientos establecidos.				3				3				3	
8	No requiere de supervisión frecuente.				3				3				3	
	<b>DIMENSIÓN 3: EXIGENCIAS EN EL TELETRABAJO</b>													
	<b>Es el proceso de trabajo (su organización y distribución), con las actividades que realiza la persona en relación con el ámbito laboral y personal.</b>													
N°	ITEMS	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	Dispone de un espacio idóneo para teletrabajar en casa				3				3				3	
10	La empresa es flexible frente a las necesidades que tiene como trabajador.				3				3				3	
11	El teletrabajo tiene un efecto favorable en la relación con su familia.				3				3				3	
12	Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos.				3				3				3	
	<b>DIMENSIÓN 4: LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN (TIC)</b>													
	<b>Son los recursos y herramientas que se utilizan para el proceso de actividades, a través de elementos tecnológicos.</b>													
N°	ITEMS	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
13	Dispone de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones para realizar las funciones que requiere.				3				3				3	

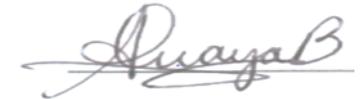
14	Tiene una conexión a internet de suficiente velocidad que le permita rapidez y estabilidad.				3				3				3
15	Dispone de actualizaciones de los programas y aplicativos para realizar sus funciones.				3				3				3
16	Tiene a su disposición herramientas y/o aplicativos de colaboración para comunicarse durante el teletrabajo.				3				3				3

**Fuente: Elaboración propia**

**Firma del estudiante**



**Firma del validador  
Ana Anaya B.**



▲ **FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE LIKERT**

**ALUMNO** : VERONICA SANDY LOPEZ QUIÑONES  
**DOCENTE** : ANA MELVA ANAYA BERNARDO  
**TIPO DE TESIS** : CUANTITATIVA-DESCRIPTIVA

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido del instrumento cuestionario, destinado a medir la validez de este instrumento y analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 16 ítems en tres criterios: **Relevancia, coherencia y claridad**. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

**I. Datos Generales**

<b>Nombres y Apellidos</b>	Adrián Colomer Winter		
<b>Sexo:</b>	Varón		
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>	4 años		
<b>Grado académico:</b>	Bachiller	Magister x	Doctor
<b>Área de Formación académica</b>			
<b>Áreas de experiencia profesional</b>			
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años X	5 a 10 años	10 años a más

**II. Breve explicación del constructo (variable- definición)}**

El teletrabajo se define como la modalidad que permite realizar, las funciones y actividades que una persona efectúa, pero en un lugar fuera de su empresa contratante.

**III. Criterios de Calificación**

**a. Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021, se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios” (puntaje 0), “poco relevante para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios” (puntaje 1), “relevante para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios” (puntaje 2) y “completamente relevante para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios.” (puntaje 3) de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021.

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente relevante</i>
0	1	2	3

### b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem “No es coherente para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios” (puntaje 0), “poco coherente para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios (puntaje 1), “coherente para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores.” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios. (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

### c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

1            2            3            4  
Muy en desacuerdo   Desacuerdo   De acuerdo   Muy en desacuerdo

N°	ITEMS	RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
	<b>VARIABLE: EL TELETRABAJO</b>													
	<b>DIMENSIÓN 1: PRODUCTIVIDAD</b>													
	<b>Es lo que permite saber lo que produce un trabajador en un tiempo determinado.</b>													
N°	ITEMS	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1	Las metas establecidas asociadas a los tiempos son alcanzadas sin dificultad.				3				3				3	
2	Considera que su gestión es oportuna frente a las necesidades del área.				3				3				3	
3	El teletrabajo mejoró su productividad.				3				3				3	
4	Recibe retroalimentación y monitoreo remoto de forma continua por parte de sus superiores.				3				3				3	
	<b>DIMENSIÓN 2: LA AUTOGESTIÓN DEL TELETRABAJO</b>													
	<b>Es la gestión personal y adecuada del tiempo de trabajo desde casa.</b>													
N°	ITEMS	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Termina y planifica su trabajo oportunamente.				3				3				3	
6	La jornada laboral le permite alcanzar las actividades programadas				3				3				3	
7	Realiza sus actividades según los procedimientos establecidos.				3				3				3	
8	No requiere de supervisión frecuente.				3				3				3	
	<b>DIMENSIÓN 3: EXIGENCIAS EN EL TELETRABAJO</b>													
	<b>Es el proceso de trabajo (su organización y distribución), con las actividades que realiza la persona en relación con el ámbito laboral y personal.</b>													
N°	ITEMS	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	Dispone de un espacio idóneo para teletrabajar en casa				3				3				3	
10	La empresa es flexible frente a las necesidades que tiene como trabajador.				3				3				3	
11	El teletrabajo tiene un efecto favorable en la relación con su familia.				3				3				3	
12	Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos.				3				3				3	
	<b>DIMENSIÓN 4: LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN (TIC)</b>													
	<b>Son los recursos y herramientas que se utilizan para el proceso de actividades, a través de elementos tecnológicos.</b>													
N°	ITEMS	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
13	Dispone de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones para realizar las funciones que requiere.				3				3				3	

14	Tiene una conexión a internet de suficiente velocidad que le permita rapidez y estabilidad.				3				3				3
15	Dispone de actualizaciones de los programas y aplicativos para realizar sus funciones.				3				3				3
16	Tiene a su disposición herramientas y/o aplicativos de colaboración para comunicarse durante el teletrabajo.				3				3				3

**Fuente: Elaboración propia**

**Firma del estudiante**

**Firma del validador  
Adrián Colomer Winter**

**FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE LIKERT**

**ALUMNO : VERONICA SANDY LOPEZ QUIÑONES**  
**DOCENTE : ANA MELVA ANAYA BERNARDO**  
**TIPO DE TESIS : CUANTITATIVA-DESCRIPTIVA**

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido del instrumento cuestionario, destinado a medir la validez de este instrumento y analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 16 ítems en tres criterios: **Relevancia, coherencia y claridad**. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

**I. Datos Generales**

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>MONICA REGALADO CHAMORRO</b>		
<b>Sexo:</b>	<b>Mujer</b>		
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>	<b>16 años</b>		
<b>Grado académico:</b>	<b>Bachiller</b>	<b>Magister</b>	<b>Doctor</b>
<b>Área de Formación académica</b>			
<b>Áreas de experiencia profesional</b>			
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	<b>2 a 4 años</b>	<b>5 a 10 años</b>	<b>10 años a más</b>

**II. Breve explicación del constructo (variable- definición)}**

El teletrabajo se define como la modalidad que permite realizar, las funciones y actividades que una persona efectúa, pero en un lugar fuera de su empresa contratante.

**III. Criterios de Calificación**

**a. Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021, se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios” (puntaje 0), “poco relevante para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios” (puntaje 1), “relevante para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios” (puntaje 2) y “completamente relevante para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios.” (puntaje 3) de un banco de Perú con sede en San Isidro en el año 2021.

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente relevante</i>
0	1	2	3

### b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem “No es coherente para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios” (puntaje 0), “poco coherente para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios (puntaje 1), “coherente para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores.” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para para analizar la modalidad del teletrabajo en los colaboradores del área de créditos hipotecarios. (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

### c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

1                      2                      3                      4  
Muy en desacuerdo   Desacuerdo   De acuerdo   Muy en desacuerdo

N°	ITEMS	RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
	<b>VARIABLE: EL TELETRABAJO</b>													
	<b>DIMENSIÓN 1: PRODUCTIVIDAD</b>													
	<b>Es lo que permite saber lo que produce un trabajador en un tiempo determinado.</b>													
N°	ITEMS	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1	Las metas establecidas asociadas a los tiempos son alcanzadas sin dificultad.													
2	Considera que su gestión es oportuna frente a las necesidades del área.													
3	El teletrabajo mejoró su productividad.													
4	Recibe retroalimentación y monitoreo remoto de forma continua por parte de sus superiores.													
	<b>DIMENSIÓN 2: LA AUTOGESTIÓN DEL TELETRABAJO</b>													
	<b>Es la gestión personal y adecuada del tiempo de trabajo desde casa.</b>													
N°	ITEMS	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Termina y planifica su trabajo oportunamente.													
6	La jornada laboral le permite alcanzar las actividades programadas													
7	Realiza sus actividades según los procedimientos establecidos.													
8	No requiere de supervisión frecuente.													
	<b>DIMENSIÓN 3: EXIGENCIAS EN EL TELETRABAJO</b>													
	<b>Es el proceso de trabajo (su organización y distribución), con las actividades que realiza la persona en relación con el ámbito laboral y personal.</b>													
N°	ITEMS	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	Dispone de un espacio idóneo para teletrabajar en casa													
10	La empresa es flexible frente a las necesidades que tiene como trabajador.													
11	El teletrabajo tiene un efecto favorable en la relación con su familia.													
12	Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos.													
	<b>DIMENSIÓN 4: LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN (TIC)</b>													
	<b>Son los recursos y herramientas que se utilizan para el proceso de actividades, a través de elementos tecnológicos.</b>													
N°	ITEMS	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
13	Dispone de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones para realizar las funciones que requiere.													



### Anexo 4: Cuestionario

N°	ITEMS	ESCALA				
	<b>VARIABLE: EL TELETRABAJO</b>	<b>(1) Nunca</b>				
	<b>DIMENSIÓN 1: PRODUCTIVIDAD</b>	<b>(2) Casi nunca</b>				
		<b>(3) A veces</b>				
		<b>(4) Casi siempre</b>				
	<b>Es lo que permite saber lo que produce un trabajador en un tiempo determinado.</b>	<b>(5) Siempre</b>				
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Las metas establecidas asociadas a los tiempos son alcanzadas sin dificultad.					
2	Considera que su gestión es oportuna frente a las necesidades del área.					
3	El teletrabajo mejoró su productividad.					
4	Recibe retroalimentación y monitoreo remoto de forma continua por parte de sus superiores.					
	<b>DIMENSIÓN 2: LA AUTOGESTIÓN DEL TELETRABAJO</b>					
	<b>Es gestionar personal y adecuadamente el tiempo de trabajo desde casa</b>					
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
5	Termina y planifica su trabajo oportunamente.					
6	La jornada laboral le permite alcanzar las actividades programadas					
7	Realiza sus actividades según los procedimientos establecidos.					
8	No requiere de supervisión frecuente.					
	<b>DIMENSIÓN 3: EXIGENCIAS EN EL TELETRABAJO</b>					
	<b>Es el proceso de trabajo (su organización y distribución), con las actividades que realiza la persona en razón del ámbito laboral y personal</b>					
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
9	Dispone de un espacio idóneo para teletrabajar en casa					
10	La empresa es flexible frente a las necesidades que tiene como trabajador.					
11	El teletrabajo tiene un efecto favorable en la relación con su familia.					
12	Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos.					
	<b>DIMENSIÓN 4: LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA</b>					
	<b>Son los recursos y herramientas que se utilizan para el proceso de actividades, a través de elementos tecnológicos.</b>					
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
13	Dispone de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones para realizar sus funciones que requiere.					
14	Tiene una conexión a internet de suficiente velocidad que le permita rapidez y estabilidad.					
15	Dispone de actualizaciones de los programas y aplicativos para realizar el trabajo.					
16	Tiene a su disposición herramientas y/o aplicativos de colaboración para comunicarse durante el teletrabajo.					

Fuente: Elaboración propia