

Impacto del teletrabajo como herramienta para la continuidad de los servicios que se brindan en el sector Cooperativo de Ahorro y Crédito ante la situación de pandemia COVID-19.

Martín Gerardo Gómez Chavarría

Resumen

Esta investigación va dirigida a las cooperativas que pertenecen al sector de ahorro y crédito, interesadas en conocer cuál ha sido el impacto generado por el teletrabajo en relación con los servicios que brindan a sus asociados. Se muestran diferentes aspectos importantes que toda cooperativa debe tener en cuenta al momento de realizar la implementación y adaptación de esta nueva metodología laboral, siempre en concordancia con las regulaciones que establece el país. Esto permitirá mantenerse actualizados con las nuevas innovaciones del mercado, pero además poder utilizar los diferentes beneficios que el teletrabajo ofrece.

El problema que se plantea en la investigación es: ¿cuál es el impacto del teletrabajo como herramienta para la continuidad de los servicios que se brindan en el sector Cooperativo de Ahorro y Crédito ante la situación de pandemia COVID-19? En relación con la metodología, esta investigación se caracteriza por ser de tipo descriptivo y con un enfoque cualitativo. El instrumento de investigación que se utilizó es un cuestionario y la técnica de recolección de datos es una encuesta, la cual está dirigida a 53 personas quienes pertenecen al sector cooperativo de ahorro y crédito en Costa Rica.

En cuanto a los resultados, estos revelan que la mayoría de las cooperativas contaban con una adecuada planificación para incorporar el teletrabajo como una herramienta laboral. Esto se origina debido al uso de diferentes estrategias para adaptarlo de una manera sencilla y óptima, tomando en cuenta diferentes aspectos como: equipo de trabajo, comunicación interdepartamental, evaluación del desempeño, obteniendo una satisfacción positiva por parte de los asociados en cuanto a los servicios ofrecidos. A raíz de lo anterior, se recomienda darle continuidad a esta metodología, incorporar el personal a talleres y capacitaciones, actualizar constantemente la documentación de acuerdo con las nuevas tendencias e innovar en nuevas tecnologías, lo cual permitirá estar preparados en caso de alguna eventualidad a futuro y poder seguir brindando servicios de alta calidad a cada uno de sus asociados.

Martín Gerardo Gómez Chavarría. Bachiller en Administración de Negocios de la Universidad de las Ciencias y el Arte de Costa Rica. Optando por la Licenciatura en Administración de Negocios de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT. Correo electrónico: martin.gomez3@gmail.com Teléfono 6087-2498

Palabras clave: cooperativas, teletrabajo, innovación tecnológica, metodología, ahorro y crédito.

Abstract

This research is directed to the cooperatives that belong to the savings and credit sector, interested in knowing what the impact has been generated by teleworking in relation to the services they provide to their members. It shows different important aspects that every cooperative must take into account when implementing and adapting this new work methodology, always in accordance with the regulations established by the country. This will allow us to keep updated with the new innovations of the market, but also to be able to use the different benefits that teleworking offers.

The problem posed in the research is: what is the impact of teleworking as a tool for the continuity of the services provided in the Cooperative sector of Savings and Credit before the pandemic situation COVID-19? In relation to the methodology, this research is characterized for being of descriptive type and with a qualitative approach. The research instrument used is a questionnaire and the data collection technique is a survey, which is directed to 53 people who belong to the savings and credit cooperative sector in Costa Rica.

As for the results, they reveal that most of the cooperatives had adequate planning to incorporate telework as a work tool. This originates due to the use of different strategies to adapt it in a simple and optimal way, taking into account different aspects such as: work team, interdepartmental communication, performance evaluation, obtaining a positive satisfaction on the part of the associates regarding the services offered. As a result of the above, it is recommended to give continuity to this methodology, incorporate personnel to workshops and training, constantly update the documentation according to new trends and innovate in new technologies, which will allow to be prepared in case of any eventuality in the future and be able to continue providing high quality services to each of its associates.

Keywords: cooperatives, teleworking, technological innovation, methodology, savings and credit.

Introducción

El mundo laboral se ha caracterizado por los constantes cambios que ha ido sufriendo a lo largo de los años, las incorporaciones de nuevas tecnologías para un mayor aprovechamiento y mejora en la calidad de las funciones de sus colaboradores, el cambio y la adaptación hacia nuevas metodologías de trabajo en busca de no solo poder cubrir las necesidades de las organizaciones, sino también brindar un equilibrio entre el trabajo y la vida personal de cada uno de ellos, esto ha originado que las instituciones hoy en día se enfoquen en la inclusión y participación de estos temas.

El teletrabajo es una de las herramientas existentes que ha ido tomando mayor participación en las diferentes empresas, buscando una mayor modernización en los procesos y servicios que brindan a sus clientes, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), define el teletrabajo como *el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio para trabajar fuera de las instalaciones del empleador.*

Por lo tanto, en justificación de este trabajo es importante conocer el impacto que ha marcado el teletrabajo en las cooperativas de Ahorro y Crédito durante la crisis sanitaria del COVID-19, un importante sector del sistema financiero nacional y para los costarricenses, según el último censo cooperativo realizado por el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (Infocoop,2012), Costa Rica agrupa en el movimiento cooperativo cerca de 600 cooperativas y 888 mil cooperativistas, de las cuales 77 se dedican propiamente a los servicios de ahorro y crédito.

Esta investigación tiene como objetivo dar a conocer a las cooperativas de ahorro y crédito, las ventajas de adaptar el teletrabajo en sus organizaciones, principalmente en los colaboradores que por sus funciones pueden realizarlas sin la necesidad de trasladarse a los centros de trabajo, aprovechando la capacidad tecnológica y el acceso al internet que ha ido incrementando en el país.

En consecuencia, las organizaciones podrán obtener un panorama más amplio de esta nueva herramienta de trabajo, las funcionalidades que tiene después de su implementación, permitiendo un incremento en el desarrollo en cuanto a términos de calidad del trabajo, disminución de tiempo en traslados, mejor atención tanto interna y externa, mayor efectividad en las tareas, pero sin dejar de lado el poder crear un equilibrio ideal entre la vida laboral y personal de los colaboradores.

Destacando grandes aportes que el trabajo brindará a las cooperativas de ahorro y crédito, pudiendo implementar de una manera acertada la metodología del teletrabajo en sus diferentes departamentos, en donde las recomendaciones servirán como guía para generar un cambio cultural en las organizaciones, adaptándolas en ruta hacia los nuevos cambios que están por venir, lo cual permite mantenerse actualizadas y competitivas en el mercado laboral, sin dejar de lado que esto conlleva al mejoramiento en la calidad de los servicios ofrecidos a sus asociados.

La crisis pandémica del COVID-19, ha ocasionado diferentes cambios a nivel mundial. Los sistemas financieros se vieron obligados al establecimiento de nuevas medidas y estrategias de una forma muy rápida y ágil, evidenciando que muchas organizaciones no tenían la suficiente planificación para lograr adaptarse, por lo tanto algunas han sufrido en aspectos como la calidad y el servicio ofrecido, las cooperativas de ahorro y crédito no son la excepción, por lo que este proyecto busca esclarecer: ¿Cuál es el impacto que ha generado la implementación del teletrabajo en las cooperativas de ahorro y crédito para mantener la continuidad de los servicios brindados a sus asociados?

Con base en lo anterior se establece como objetivo general, analizar el impacto del teletrabajo como herramienta para la continuidad de los servicios que se brindan en el sector Cooperativo de Ahorro y Crédito ante la situación de pandemia COVID-19.

Para lograr alcanzar con el objetivo general propuesto, se establecen los siguientes objetivos específicos: Conocer las estrategias utilizadas en algunas cooperativas de ahorro y crédito en la implementación del teletrabajo como una herramienta oficial para el cumplimiento de sus labores, demostrar el impacto que ha generado el teletrabajo en los servicios ofrecidos por las cooperativas de ahorro y crédito, proponer recomendaciones que sirvan de guía a otras cooperativas para una mejor adaptación del teletrabajo.

Seguidamente se presenta en la revisión bibliográfica los conceptos claves de la investigación.

Revisión bibliográfica

En Costa Rica el movimiento cooperativo ha sido de gran importancia para el país, marcado el inicio a finales del siglo XIX funcionando como una importante herramienta de desarrollo para los costarricenses, naciendo en el año 1943 la primera cooperativa: COOPEVICTORIA R.L., el artículo 2° de la Ley de asociaciones cooperativas (1968) indica lo siguiente:

Las cooperativas son asociaciones voluntarias de personas y no de capitales, con plena personalidad jurídica, de duración indefinida y de responsabilidad limitada, en las que los individuos se organizan democráticamente a fin de satisfacer sus necesidades y promover su mejoramiento económico y social, como un medio de superar su condición humana y su formación individual, y en las cuales el motivo del trabajo y de la producción, de la distribución y del consumo, es el servicio y no el lucro.

En donde se pueden clasificar según el artículo 5° de la Ley de asociaciones cooperativas (1968) en “de consumo, de producción, de comercialización, de suministros, de ahorro y crédito, de vivienda, de servicios, escolares, juveniles, de transportes, múltiples y en general de cualquier finalidad lícita y compatible con los principios y el espíritu de cooperación.”

De las cooperativas de ahorro y crédito que existen en el país, diez de ellas son las que generan más excedentes adueñándose de un 93% de las ganancias del sector, esto representa casi la misma cantidad de utilidades que los bancos estatales durante el 2018, en donde sus activos conforman casi el 10% del Producto Interno Bruto (PIB) y su patrimonio un 1,69% (Cisneros, 2019). Cabe destacar que las mismas se encuentran supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) de conformidad ante la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (Ley 7558), asegurando un respaldo financiero y seguro, bajo el artículo 117° que menciona:

Están sujetos a la fiscalización de la Superintendencia y las potestades de control monetario del Banco Central, los bancos públicos y privados, las empresas financieras no bancarias, las mutuales de ahorro y préstamo, las cooperativas de ahorro y crédito y las asociaciones solidaristas. Además, toda otra entidad autorizada por ley para realizar intermediación financiera. (párr.1)

En relación con el término del teletrabajo, podría decirse que es un concepto actual, enfocado a la nueva realidad en que nos hemos visto sumergidos, pero no es así, de acuerdo con Joric (2020) el teletrabajo (telecommuting, en inglés) fue un término acuñado por el ingeniero de la NASA Jack Nilles. La idea surgió como respuesta a la escasez de combustible que se produjo en Estados Unidos en 1973 por el embargo de petróleo decretado por los exportadores árabes. En donde su estudio *Telecommunicatios-Transportation Tradeoff* (1976), sostenía que si uno de cada siete trabajadores no tuviera que desplazarse a su sitio de trabajo, Estados Unidos no tendría la necesidad de importar petróleo. A raíz de esto se inició la creación de nuevas reformas por parte de los gobiernos, en busca de poder regular e impulsar el teletrabajo, como por ejemplo el plan Concilia en España, Universidad Estatal a Distancia (UNED, 2019).

Por lo tanto, cabe destacar la importancia que ha llegado a tomar el teletrabajo en las organizaciones durante esta nueva crisis que estamos viviendo, pero en un mundo mucho más modernizado y digitalizado, de acuerdo con Ripani (2020) menciona que:

El teletrabajo ha tenido una evolución muy interesante, primero se hablaba de “oficina en el hogar” debido al hecho de poder tener tecnología como una computadora e internet en la casa, luego paso al concepto de “oficina móvil”, ya que los celulares, laptops y tabletas, permitieron que el teletrabajo no tenga que ser exclusivamente desde el hogar, solo se debe de contar con conexión a internet, y la última etapa es la “oficina virtual” expandiendo el concepto anterior con la capacidad de tener la información en la nube.

Respecto a los beneficios e impactos que provienen de la implementación del teletrabajo, existen ventajas que han sido estratégicas no solo para mejorar el desarrollo de los procesos institucionales sino también la calidad de los colaboradores en su vida laboral. De acuerdo con Benjumea et al. (2016) nos menciona:

El teletrabajo aumenta el control familiar y alivia la tensión laboral, manejando un equilibrio entre trabajo, funciones y roles familiares, para las empresas la sostenibilidad y adaptación a los cambios económicos y tecnológicos del mercado, permite la reducción de gastos para el empleado y de costos para la empresa, debido a que este puede desarrollarse en cualquier lugar y no es necesario un espacio físico, aumenta la innovación, estimula el uso de la tecnología web y de la estructura industrial de los países, lo que favorece el crecimiento de sectores como la informática, adicionalmente el teletrabajo puede ser visto como un ejemplo de la flexibilización o destradicionalización del trabajo, donde lugares, contratos y horas de trabajo se abren para la renegociación, pues el teletrabajador es quien dispone de su tiempo cumpliendo con la productividad. (p. 8)

En relación con las normativas existentes para la regulación del teletrabajo, el país no contaba con una legislación adecuada que le permitiera a las organizaciones tener una idea clara sobre los diferentes aspectos a tomar en cuenta al momento de realizar la implementación, dejando incertidumbre en saber si las acciones se estaban realizando de la mejor manera, en un artículo publicado por el Semanario Universidad, Nuñez (2020) nos comenta “la normativa existente no contempló las particularidades que ha planteado la pandemia; es decir, miles de personas sometidas a regímenes especiales de contratación, modificación de sus contratos de trabajo y reducción de salarios en ausencia de la aplicación de normas o derechos.” Está claro que la existente era muy básica y dejaba bastantes vacíos legales.

En referencia a lo anterior las organizaciones deben de establecer estrategias que permitan la incorporación del teletrabajo tomando en cuenta las buenas prácticas acogidas a la normativa vigente del país y que permitan un excelente desarrollo en las funciones de los colaboradores, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) establece una Guía Técnica para la Implementación del Teletrabajo en las Empresas (2018), en donde se destacan 3 grandes etapas:

- En la etapa de Diseño se define el equipo líder, se establecen las bases conceptuales, estratégicas y organizacionales del teletrabajo; también, se diseña el plan de acción y los instrumentos necesarios para su aplicación.
- La etapa de Ejecución consiste en implementar las acciones necesarias para poner en práctica el teletrabajo en la empresa.

- En la etapa de Seguimiento se realizan los análisis, estudios, investigaciones y tendencias de la aplicación del teletrabajo, el aporte del mismo y el impacto en la empresa y en la adaptación al cambio en las personas trabajadoras. (p. 25)

En cuanto a las obligaciones que deben de acatar las organizaciones que implementan el teletrabajo, el MTSS establece en el documento Lineamientos para implementar el teletrabajo en ocasión de la alerta sanitaria por COVID-19 (2020), lo siguiente:

Obligaciones de las Instituciones

4.1 Informe Inicial: Las instituciones deberán remitir un informe al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en el plazo de cinco días a partir de la entrada en vigencia de la Directriz N°073-S-MTSS, con el reporte de la cantidad de personas funcionarias que se encuentran en la modalidad de teletrabajo. 4.2 Informe de Seguimiento: Las instituciones deberán enviar los días lunes de cada semana, un informe semanal con la actualización de las personas funcionarias que se encuentran en la modalidad de teletrabajo.

Obligaciones de las personas funcionarias teletrabajadoras.

5.1. Atender lo establecido en la Guía técnica para la implementación del teletrabajo en las empresas y en la Guía de salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo. 5.2. Atender los Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la Infección por Coronavirus, emitidos por el Ministerio de Salud y que se encuentran en el sitio web www.ministeriodesalud.go.cr 5.3. Comunicar de forma oportuna a su jefatura en caso de que le sea girada una orden sanitaria de aislamiento, o una incapacidad por ser caso de sospecha o contagio por Coronavirus.

Por lo tanto, las cooperativas de ahorro y crédito deben planificar una metodología de acorde a todas las nuevas regulaciones que han surgido a causa de la pandemia COVID-19, en donde se busque establecer una relación contractual que permita disfrutar los beneficios que ofrece el teletrabajo tanto para el empleador como al colaborador, aprovechando el crecimiento tecnológico que ha tenido el país en cuanto a términos de acceso al internet, plataformas tecnológicas y digitalización del mercado, además es importante definir normativas y políticas internas que funcionen como herramientas para la ejecución de análisis, mediciones y valoraciones en cuanto a las funciones desempeñadas por los funcionarios, otorgando de esta

manera una continuidad y disponibilidad de los servicios que ofrecen estas instituciones a sus asociados.

Seguidamente, se presenta en la sección de metodología, los detalles relacionados al tipo de investigación, el enfoque de investigación, la población, el muestreo y el instrumento a utilizar para la recolección de los datos con el fin de entender el impacto del teletrabajo en las cooperativas de ahorro y crédito.

Metodología

Se utilizará un tipo de investigación descriptiva con el fin de lograr analizar el impacto generado por el teletrabajo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito como herramienta para brindar la continuidad de los servicios ante la situación de la pandemia COVID-19. Según Alan y Cortez (2018), este “se enfoca en describir la realidad de determinados sucesos, objetos, individuos, grupos o comunidades a los cuales se espera estudiar” (p. 32). Con lo cual permite poder determinar el comportamiento en base a una situación planteada.

El enfoque de la investigación a realizar es cualitativo, de acuerdo con Escudero y Cortez (2018), es “aquella investigación que recaba información no cuantificable, basada en las observaciones de las conductas para su posterior interpretación. Su propósito es la descripción de las cualidades de hecho o fenómeno” (p. 22). Desde este enfoque, permite la recolección de la información utilizando una herramienta que logre identificar el comportamiento generado ante la implementación del teletrabajo.

La población utilizada en esta investigación es de tipo finita. En relación con este término Sánchez et al. (2018) indica que “es el total de un conjunto de elementos o casos, sean estos individuos, objetos o acontecimientos, que comparten determinadas características o un criterio; y que se pueden identificar en un área de interés para ser estudiados” (p. 102). Ante esta referencia la investigación está conformada por el sector Cooperativista, específicamente con las que brindan servicios de Ahorro y Crédito en Costa Rica.

El tipo de muestreo a utilizar es no probabilístico de conveniencia. Según Sánchez et al. (2018) este “se basa en el criterio del investigador, ya que las unidades del muestreo no se seleccionan por procedimientos al azar. Pueden ser intencionado, sin normas o circunstancial” (p. 94). Por lo tanto, en virtud de lo que nos mencionan los autores, el muestreo no probabilístico será definido en base de lo que el investigador requiere, teniendo en cuenta que, aunque todos tengan las mismas posibilidades de ser escogidos, no toda la población de interés podrá participar en la misma. En referencia a lo anterior, la muestra seleccionada para llevar a cabo la investigación será de 53 personas quienes pertenecen al sector cooperativo de ahorro y crédito en Costa Rica.

En relación con el instrumento que se va a utilizar para la recolección de datos en la investigación, será un cuestionario, según Sánchez et al. (2018) es “una técnica indirecta de recogida de datos. Es un formato escrito a manera de interrogatorio, en donde se obtiene información acerca de las variables a investigar”, logrando así poder ejecutar un análisis a detalle de nuestros objetivos de estudio, y como lo indica los mismos autores “puede aplicarse de forma presencial o indirecta, a través del internet” (p. 41). En cuanto a la técnica a emplear, se establece la encuesta que “es el procedimiento de recolección de datos por un conjunto de cuestiones para recabar información en una muestra determinada.” (p. 59)

A continuación, en la sección de análisis de resultados, se detallan los principales hallazgos de la investigación realizada.

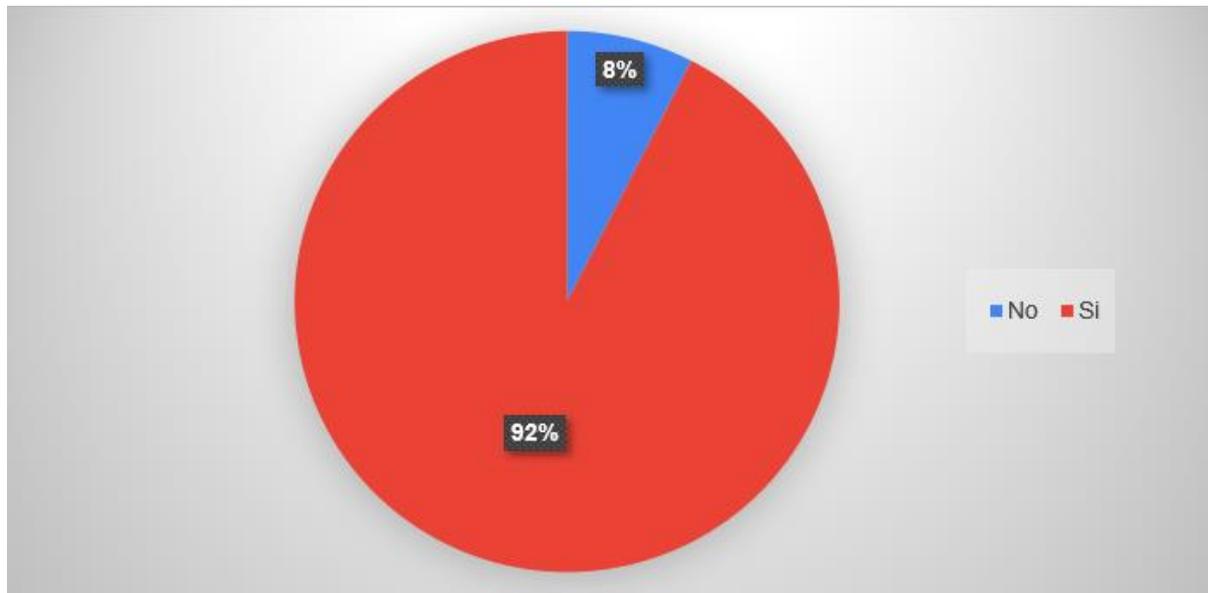
Análisis de Resultados

En esta sección se busca presentar los resultados que fueron obtenidos por medio de la técnica utilizada para la recolección de datos, la cual es una encuesta. La misma fue aplicada a 53 personas del sector cooperativo de ahorro y crédito. Las preguntas realizadas se derivan de cada uno de los objetivos específicos que contiene esta investigación. Los resultados obtenidos se mostrarán a través de diferentes gráficos, con el fin de facilitar la interpretación y comprensión de las respuestas otorgadas en relación con el impacto del teletrabajo como herramienta para permitir la continuidad de los servicios en las cooperativas de ahorro y crédito ante la situación de pandemia COVID-19.

En relación con el análisis del primer objetivo específico, este hace referencia a *conocer las estrategias utilizadas en algunas cooperativas de ahorro y crédito en la implementación del teletrabajo como una herramienta oficial para el cumplimiento de sus labores*. Los hallazgos se exponen a continuación:

Gráfico 1.

Integración del teletrabajo



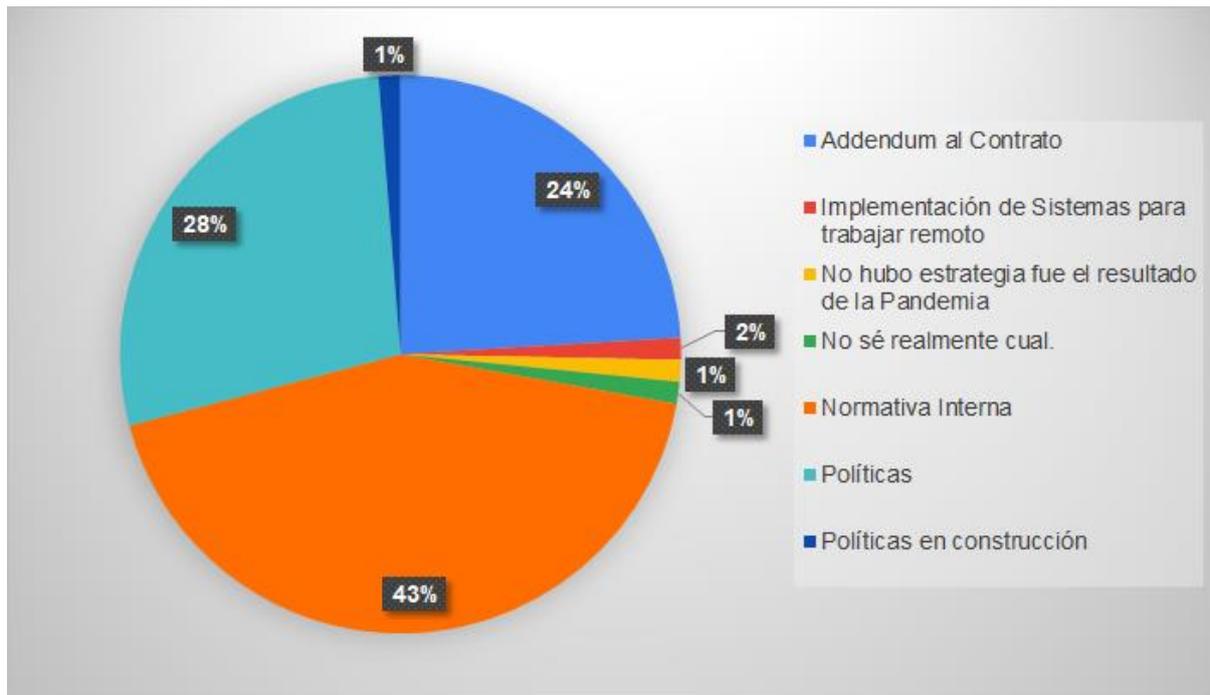
Cuestionario: Teletrabajo, 2021

Con el gráfico 1 se busca demostrar el conocimiento que tienen los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito en cuanto a las estrategias implementadas por sus organizaciones para lograr una integración del teletrabajo, en donde un 92% indica que si tenían conocimiento del tema, y solamente un 8% desconocían de estos procesos.

Estas respuestas permiten identificar el buen manejo de las comunicaciones dentro de la organización ya que la mayor parte de los colaboradores tenían conocimiento de la nueva metodología de trabajo que se iba a implementar, muchas veces la información se llega a perder o cambiar especialmente cuando existen estructuras organizacionales muy verticales.

Gráfico 2.

Estrategias de integración del teletrabajo



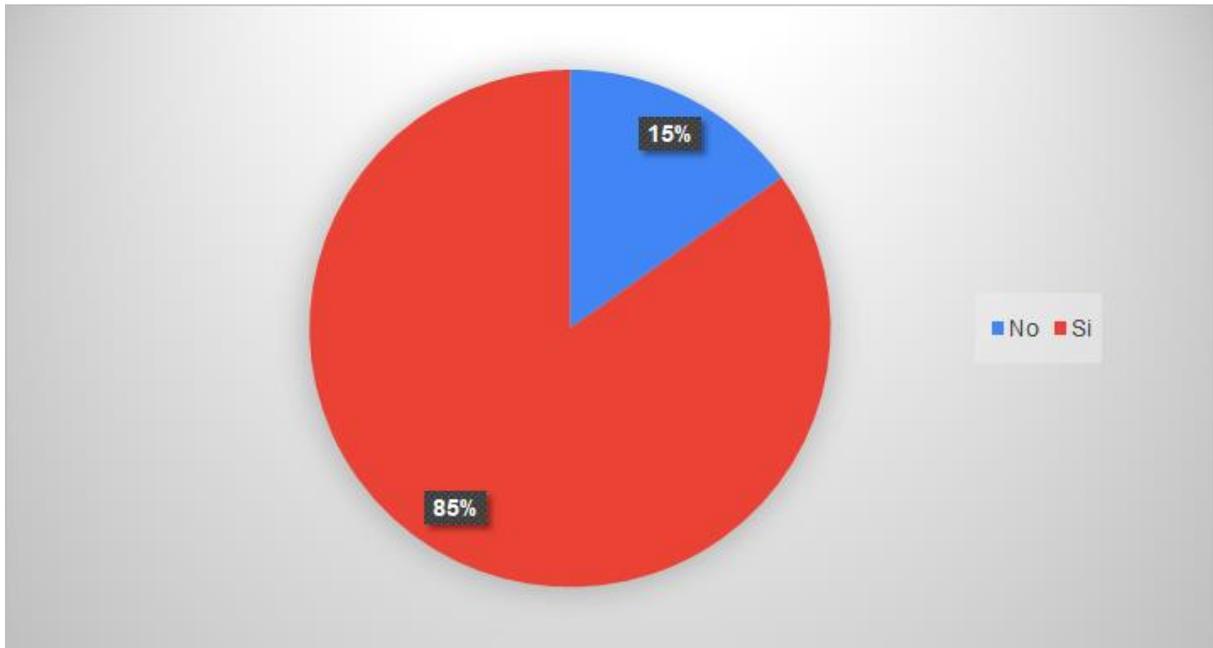
Cuestionario: Teletrabajo, 2021

De acuerdo con el gráfico 2, los encuestados identifican cuál estrategia es la que fue mayormente utilizada en el sector para lograr adaptar el teletrabajo en las organizaciones. El 43% estableció a la Normativa Interna como la de uso primordial, seguida de las Políticas con un 28% y de tercer lugar con un 24% la incorporación de un addendum en los contratos de los colaboradores.

Con estos resultados se logra analizar cuáles estrategias son las preferidas a utilizar por las organizaciones cuando se necesita realizar cambios a nivel interno, planificarlo y establecerlo de una manera oficial permite que exista un mayor control, evaluación y análisis en cuanto a los objetivos planteados en la empresa.

Gráfico 3.

Herramientas para Teletrabajo



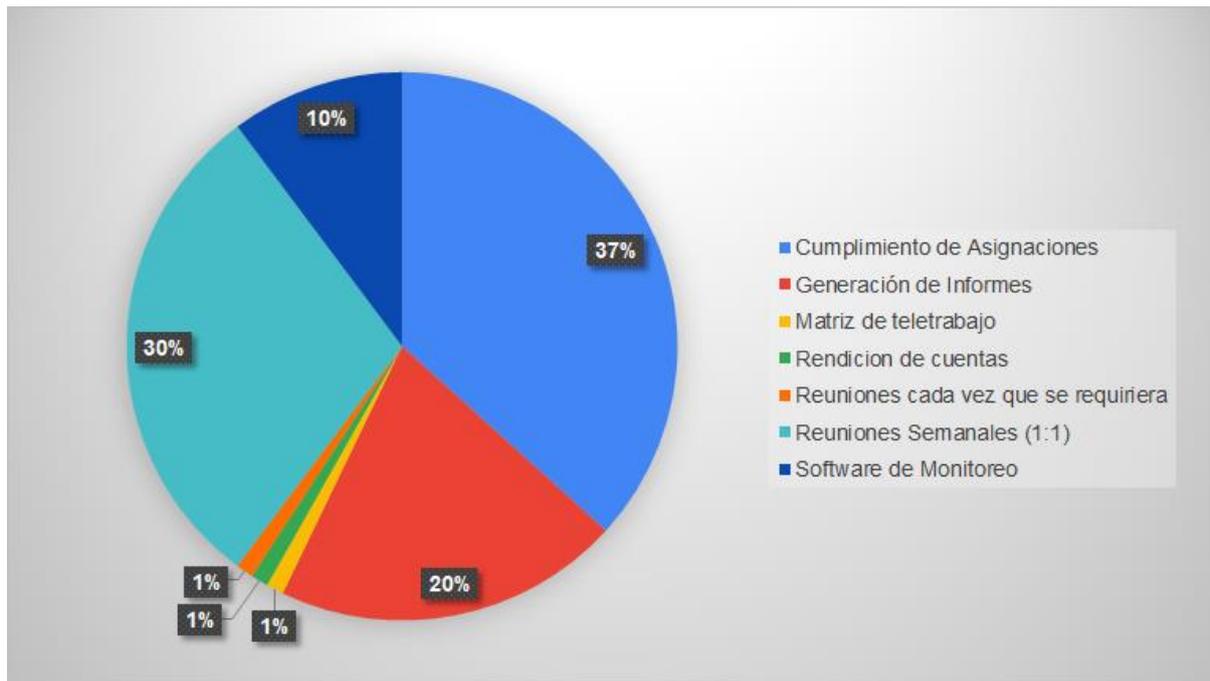
Cuestionario: Teletrabajo, 2021

El gráfico 3 demuestra el compromiso de las organizaciones en brindar a sus colaboradores las herramientas necesarias para efectuar sus funciones desde sus hogares, donde un 85% nos indicó que si lograron cumplir dicha necesidad, a diferencia del 15% que establecieron un faltante en cuanto a los equipos requeridos.

Esto permite identificar cómo las organizaciones asumen un nivel de responsabilidad tanto hacia los colaboradores como con los asociados, ya que al establecer dentro del proceso de implementación un apartado que permita otorgar los diferentes equipos requeridos para la correcta ejecución de las labores diarias, brinda una continuidad en los servicios ya sea a nivel interno como externo.

Gráfico 4.

Técnicas de evaluación de funciones.



Cuestionario: Teletrabajo, 2021

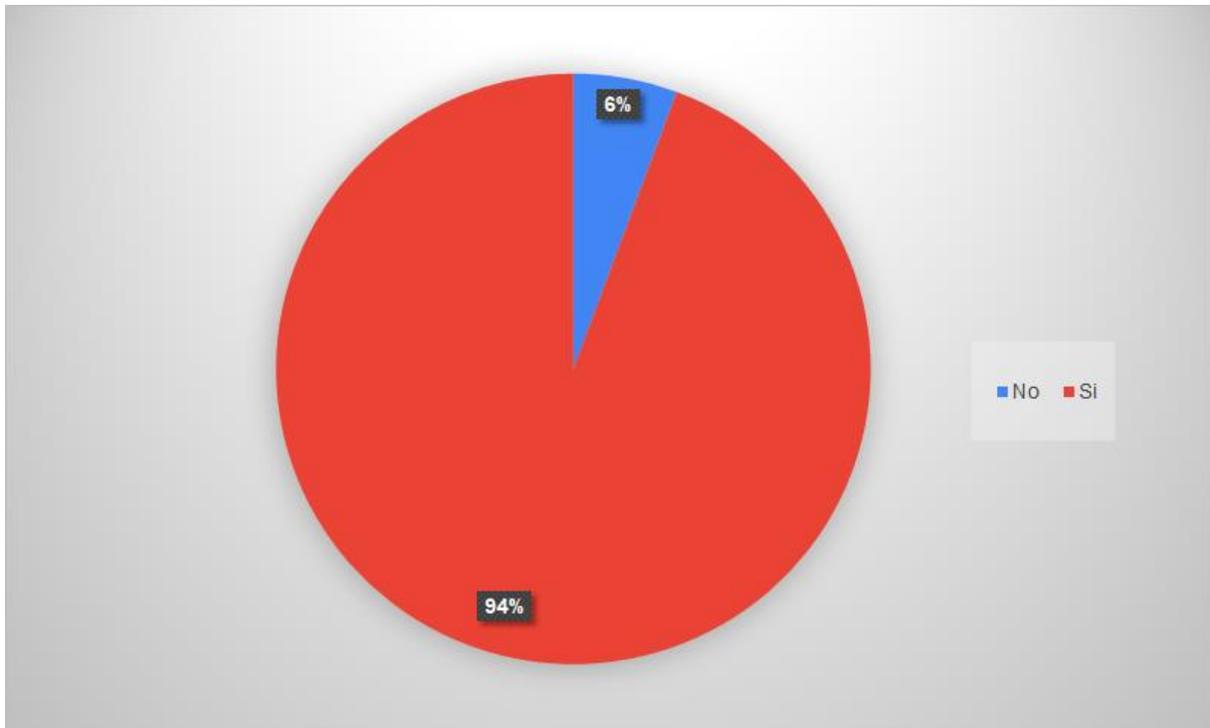
Por medio del gráfico 4, se evidencia las diferentes técnicas empleadas para la evaluación de las labores realizadas por los colaboradores en la nueva modalidad del teletrabajo, el 37% menciona que su organización se basó en el cumplimiento de asignaciones, un 30% indicó la utilización de reuniones semanales (1:1) para realizar estas valoraciones, el 20% trabajo bajo la modalidad de generación de informes y un 10% utilizó software de monitoreo para efectuar los análisis necesarios en cuanto a las funciones desempeñadas.

Esto permite entender la importancia de las evaluaciones de desempeño en los colaboradores, según Pinto y Muñoz (2020) *“un sistema de gestión de desempeño efectivo debiese idealmente ser efectivo sin importar donde los trabajadores hacen su trabajo. En otras palabras, evaluar y gestionar el desempeño debiese enfocarse en el resultado del trabajo y el progreso hacia las metas establecidas”* (p. 07) aunque estas técnicas ya se encontraban en uso, se tuvieron que adaptar y modificar para ser utilizadas en esta nueva metodología de trabajo.

En cuanto al segundo objetivo específico, este busca *demostrar el impacto que ha generado el teletrabajo en los servicios ofrecidos por las cooperativas de ahorro y crédito*. Los hallazgos se exponen a continuación:

Gráfico 5.

Satisfacción en los servicios ofrecidos.



Cuestionario: Teletrabajo, 2021

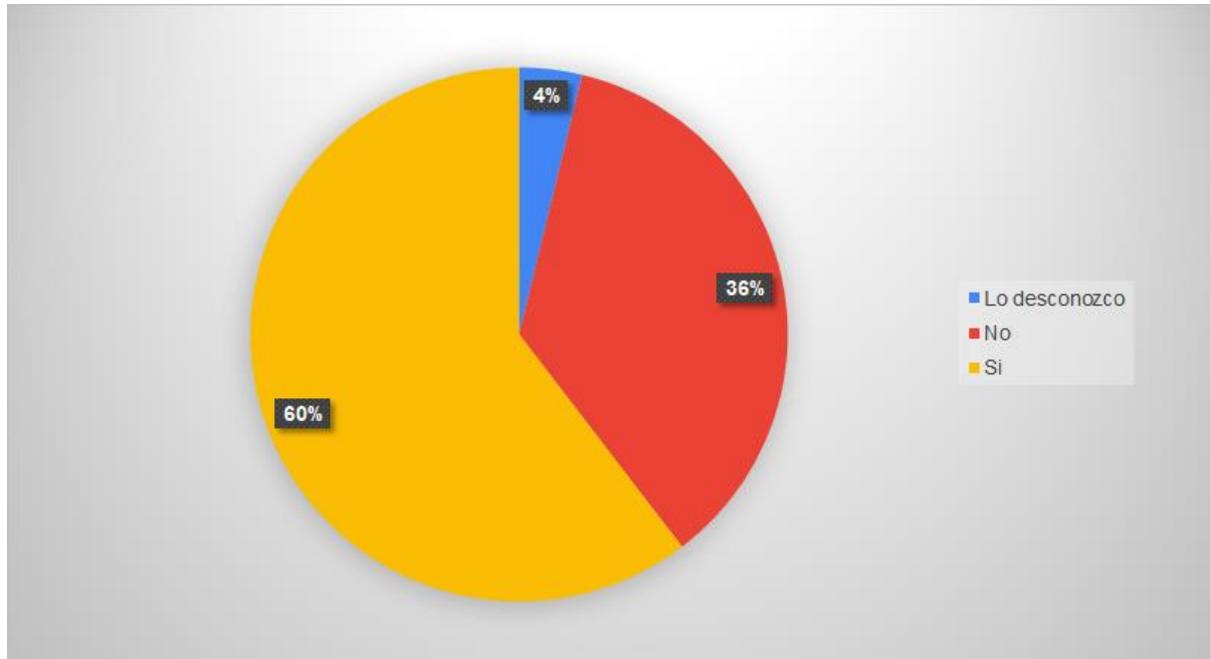
En el gráfico 5 permite demostrar cuánta satisfacción tuvieron para los asociados los servicios que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito por medio del teletrabajo, en donde un 94% reitera un grado positivo de deleite en cuanto a los productos brindados y únicamente un 6% mencionó una negatividad para satisfacer las necesidades de los asociados.

Con estos resultados permite comprender que la incorporación del teletrabajo no ha ocasionado pérdidas en el deleite de los asociados cuando han hecho el uso de los diferentes servicios que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito, dejando en claro que indistintamente de en donde se efectúen las funciones de los colaboradores las organizaciones han podido continuar trabajando de forma habitual sin generar efectos negativos en sus clientes. Aunque también algunos encuestados nos indicaron la existencia de una población que no está acostumbrada a la virtualidad y en algunos casos existen trámites que requieren la

presencialidad por lo que es importante analizar estos casos, adaptarlos y mejorarlos para futuras situaciones.

Gráfico 6.

Canales de comunicación



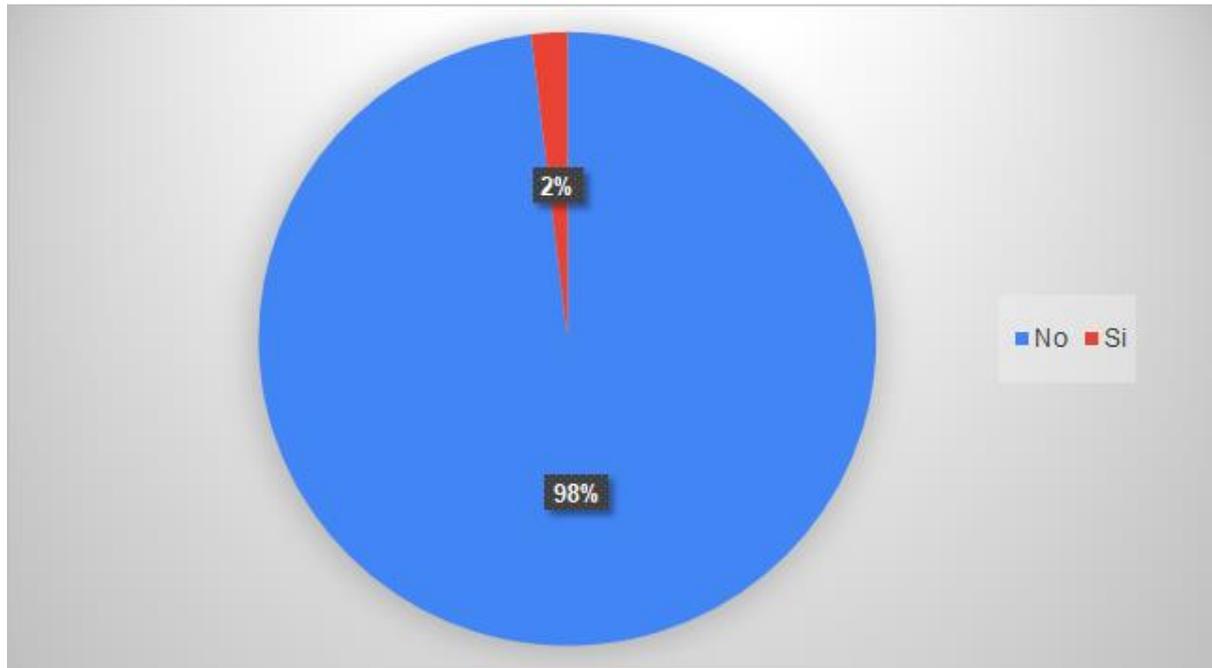
Cuestionario: Teletrabajo, 2021

Las respuestas registradas en el gráfico 6 expone la existencia de diferentes canales de comunicación utilizados por las cooperativas de ahorro y crédito para expresar la calidad de los servicios ofrecidos, se determina que un 60% de los encuestados concuerdan en la habilitación de métodos para medir el grado de satisfacción obtenido por los asociados, un 36% menciona la inexistencia de dichos canales.

En relación a esto, se puede entender la existencia y habilitación de diferentes canales de comunicación accesibles a los asociados en función de analizar el trato ofrecido por parte de las organizaciones al momento de utilizar cualquier servicio, los encuestados nos indican varias herramientas que fueron puestas en práctica tales como: correo electrónico, WhatsApp y página web, tal como nos menciona Arús (2020) *“una de las ventajas de lo digital es la presencia en tiempo real: así podemos estar más cerca de nuestro ecosistema y evaluar las necesidades, siendo flexibles para adaptarnos cuando sea necesario.”*

Gráfico 7.

Comunicación interdepartamental



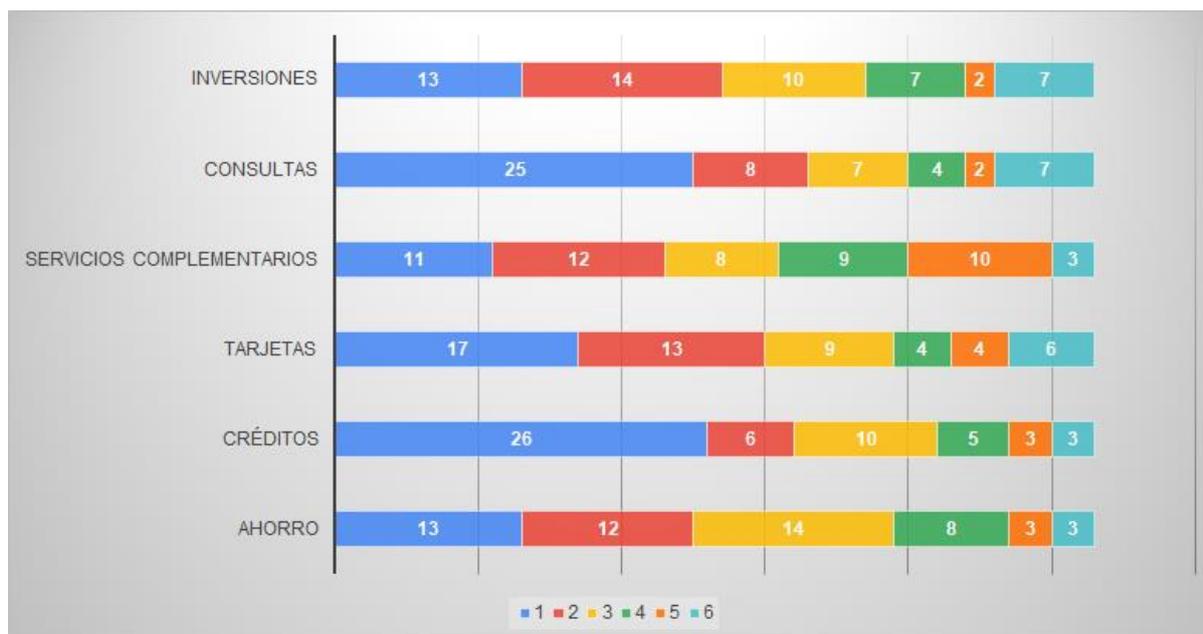
Cuestionario: Teletrabajo, 2021

De acuerdo con el gráfico 7 se registra cómo ha sido la interacción que han tenido los diferentes departamentos de la organización en teletrabajo, un 98% menciona una buena comunicación entre los colaboradores evitando una afectación en los servicios ofrecidos a los asociados, y sólo un 2% indica haber tenido problemas en este ámbito.

La mayoría de los encuestados están de acuerdo en que la comunicación interdepartamental no se ha perdido en las organizaciones, la existencia de los ya utilizados canales de comunicación y la implementación de nuevos métodos han llegado a fortalecer más este aspecto como lo menciona Almendros (2020) en su artículo *“Una vez la empresa apuesta por el teletrabajo, hay que realizar una gestión consciente de la integración cultural y mantener una comunicación fluida, abierta y asertiva como herramienta principal para garantizar una transición exitosa y minimizar posibles adversidades”*

Gráfico 8.

Prioridad de los servicios



Cuestionario: Teletrabajo, 2021

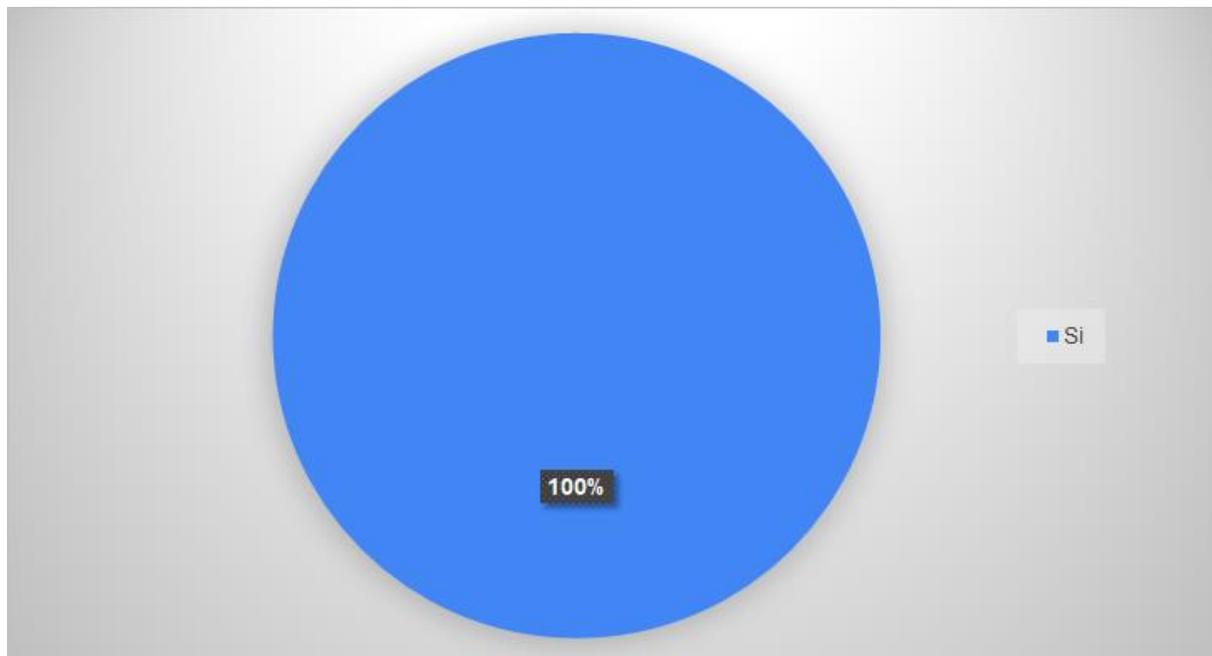
Con el gráfico 8 los encuestados manifiestan cuáles servicios generaron mayor grado de satisfacción en los asociados. En orden de prioridad se establece que tanto los créditos como las consultas son los de mayor importancia, seguido de los servicios de tarjetas, de tercer lugar las inversiones y los ahorros y por último los servicios complementarios.

Estas respuestas brindan un panorama de los principales servicios que buscan los asociados o clientes potenciales en las cooperativas de ahorro y crédito, y el auge de importancia para ellos, por lo cual es importante que las empresas se enfoquen en mantener este grado de deleite alcanzado, pero además también permite analizar porque los demás servicios no alcanzan estos estándares de satisfacción.

Para el análisis del tercer objetivo específico, este se refiere a *proponer recomendaciones que sirvan de guía a otras cooperativas para una mejor adaptación del teletrabajo*. Los hallazgos se exponen a continuación:

Gráfico 9.

Continuidad del teletrabajo



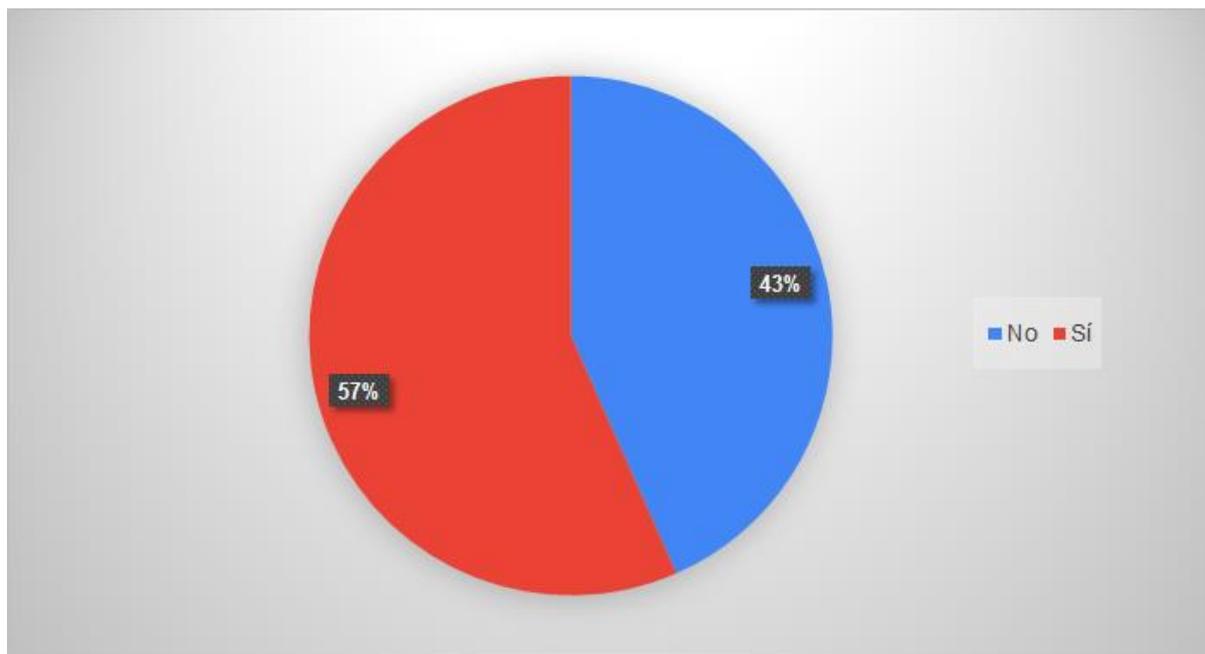
Cuestionario: Teletrabajo, 2021

En el gráfico 9 se busca conocer la opinión de los encuestados en cuanto a la continuidad del teletrabajo en las organizaciones en donde el 100% nos menciona que debería de darle continuidad según las nuevas necesidades que puedan surgir en el negocio.

El total de los encuestados concuerdan en que esta nueva metodología de teletrabajo debe de continuar en las organizaciones sin importar que la crisis del COVID-19 finalice, el teletrabajo ha llegado para quedarse y tanto las organizaciones como los colaboradores han experimentado las ventajas que ofrece, como los menciona Pardo (2017) “*el ahorro en desplazamientos, aumento de la productividad, reduce en costes en infraestructura, integración de personas con discapacidad, entre otros.*” Estos son solo algunos de los que han llegado a ser aprovechados gracias a la integración del teletrabajo como herramienta oficial.

Gráfico 10.

Participación en capacitaciones y talleres.



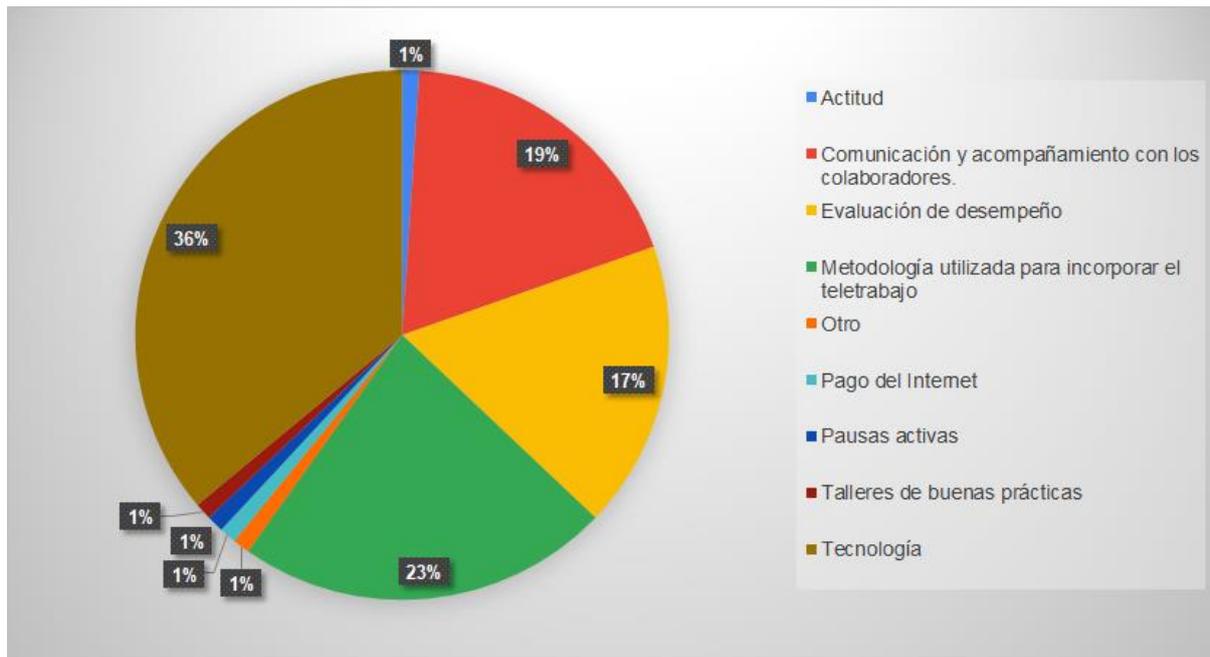
Cuestionario: Teletrabajo, 2021

En referencia con el gráfico 10, los encuestados manifiestan su participación en capacitaciones y talleres para realizar teletrabajo, el 57% indica que si ha asistido a formaciones para conocer las mejores prácticas al momento de realizar sus labores en el hogar y un 43% menciona no haber participado en ningún tipo de estos talleres.

Es importante que las organizaciones planifiquen capacitaciones, según el OIT (2020) en su guía *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*, menciona “*evaluar periódicamente las necesidades de aprendizaje de los trabajadores y directivos y desarrollar y ofrecer capacitación específica para mejorar las aptitudes y la confianza necesarias para las nuevas formas de trabajo*” es esta una manera de sacar un mayor provecho de las diferentes funcionalidades que en este caso ofrece el teletrabajo.

Gráfico 11.

Mejoras en la organización

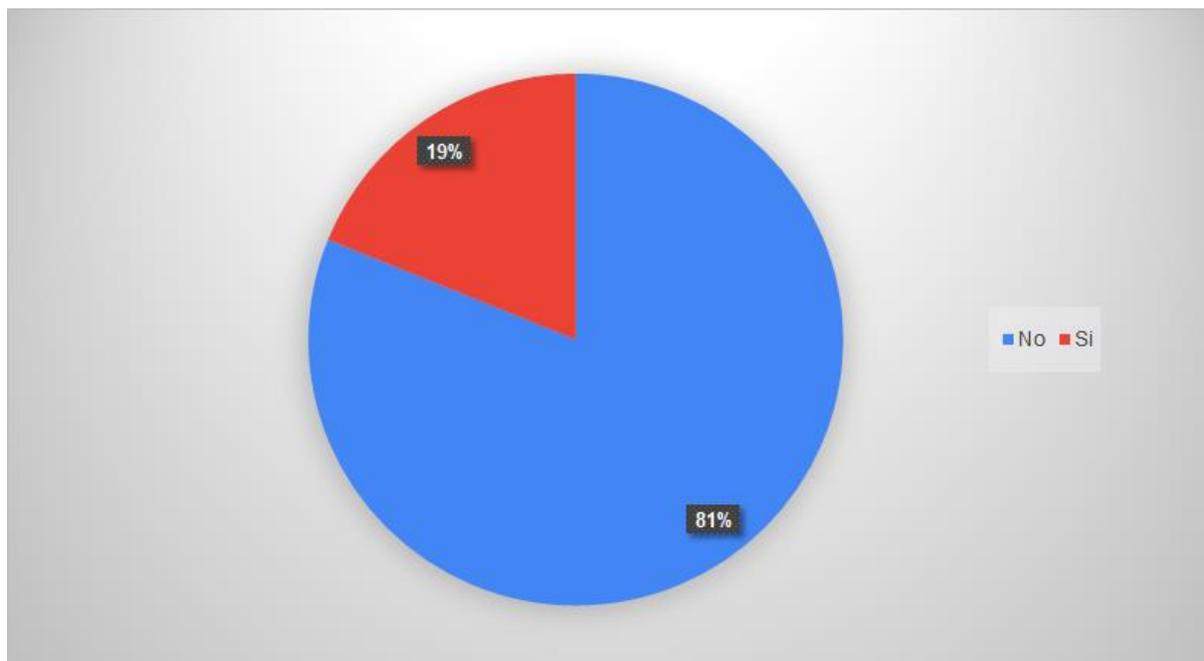


Cuestionario: Teletrabajo, 2021

En el gráfico 11 la muestra estipula según su criterio los aspectos que se podrían mejorar en las organizaciones que implementan el teletrabajo, un 36% opina que la tecnología es un punto importante por optimizar, el 23% se refiere a los cambios en las metodologías utilizadas para incorporar el teletrabajo, un 19% indica la mejoría en la comunicación y acompañamiento con los colaboradores en este proceso y por último con un 17% establecer mejores evaluaciones de desempeño, existe una minoría que hace referencia a aspectos como talleres, pausas activas, pago del internet.

Gráfico 12.

Propuestas y recomendaciones



Cuestionario: Teletrabajo, 2021

En el gráfico 12, relacionado a si conoce alguna propuesta en referencia al teletrabajo que le gustaría ser implementada en la organización, el 81% indica que no tienen alguna recomendación para realizar y un 19% menciona el interés por brindar nuevas ideas para esta metodología laboral.

En cuanto a las recomendaciones brindadas por los encuestados mencionan: poder realizar teletrabajo al menos 2 días por semana, mejorar los equipos de cómputo, analizar y revisar las cargas de trabajo en los colaboradores, mantener un teletrabajo rotativo para procurar la continuidad del negocio y por último darle continuidad al proceso de teletrabajo, especialmente en puestos en donde se evidencio que se ajustan a esta modalidad.

A continuación, se presenta en la sección de *Conclusiones y Recomendaciones*, una última recapitulación sobre los resultados obtenidos basándose en los objetivos específicos, así también como sugerencias de gran importancia en dichos resultados, orientadas a las cooperativas de ahorro y crédito.

Conclusiones y Recomendaciones

Las cooperativas de ahorro y crédito han crecido en el sector financiero del país, posicionándose como una fuente confiable para los costarricenses, tanto para la accesibilidad de los diferentes servicios que ofrecen, como para la creación de empleos, generando un apoyo importante en lo referente a la economía de Costa Rica. Para el objetivo específico 1, donde menciona *conocer las estrategias utilizadas en algunas cooperativas de ahorro y crédito en la implementación del teletrabajo como una herramienta oficial para el cumplimiento de sus labores*, se afirma que la mayor parte de las organizaciones contemplaban la incorporación del teletrabajo como una herramienta para sus colaboradores, ya que había conocimiento de la existencia de normativas que permiten regular y establecer una línea clara de los deberes y derechos como funcionario, así como una estrategia para medir el desempeño de sus funciones cuando son realizadas en el hogar.

Como recomendación es importante mantener estos lineamientos en constante actualización, evitando dejar vacíos que puedan ocasionar conflictos, esto ayudará a que exista una buena relación entre empleador y colaborador, los equipos tecnológicos deben de mantenerse en óptimas condiciones, logrando generar una buena planificación en caso de algún cambio drástico en el entorno laboral, permitiendo adaptarse sin tener mayores afectaciones en sus procesos diarios.

En referencia al objetivo específico 2, *demostrar el impacto que ha generado el teletrabajo en los servicios ofrecidos por las cooperativas de ahorro y crédito*, se concluye que el teletrabajo ha permitido la creación y mayor utilización de los canales de comunicación con sus asociados, así como a nivel organizacional en donde la interacción entre sus departamentos ha continuado sin ninguna afectación, dando como resultado un excelente grado de satisfacción en cuanto a los servicios ofrecidos por parte de las cooperativas de ahorro y crédito.

La recomendación es darle continuidad al teletrabajo, incorporarla como una herramienta oficial para sacar el mayor provecho a los diferentes beneficios que brinda, verificar que los nuevos canales de comunicación se mantengan activos para lograr solventar cualquier consulta generada por parte de los asociados, así como realizar estudios de funciones en los puestos de trabajo donde se quiera implementar dicha metodología, con el fin de definir si este aplica o no.

En el objetivo específico 3 de *proponer recomendaciones que sirvan de guía a otras cooperativas para una mejor adaptación del teletrabajo*, se concluye que el teletrabajo es una herramienta de gran importancia para las organizaciones, especialmente cuando existen adversidades en donde se requiere mantener la continuidad de los procesos.

Como recomendación se debe analizar cuales mejoras se pueden implementar en el teletrabajo e innovar en mejores tecnologías que permitan una mayor eficiencia al momento de utilizar esta nueva estrategia laboral.

Por lo tanto, el sector cooperativo de ahorro y crédito debe promover una mayor participación de los colaboradores en esta nueva metodología, tanto en talleres y charlas que les permitan mantenerse actualizados con las nuevas tendencias, sin dejar de lado el uso de las nuevas tecnologías con el fin de seguir mejorando la calidad de los servicios brindados a sus asociados.

Referencias bibliográficas

- Alan Neill, D. y Cortez Suárez, L. (2018), Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498>
- Almendros E, (2020), La comunicación interna, un aliado para el teletrabajo. <https://www.observatoriorh.com/opinion/la-comunicacion-interna-un-aliado-para-el-teletrabajo.html>
- Arus M, (2020), Comunicación B2B en tiempos de pandemia. <https://www.elpublicista.es/articulos/comunicacion-b2b-tiempos-pandemia>
- Benjumea, A. Villa, E. Valencia, A. (2016), Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3519571
- Cisneros, M (2019), Diez cooperativas con más excedentes se adueñan del 93% de las ganancias del sector. <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/diez-cooperativas-con-mas-excedentes-se-aduenan/4ROIJ5MTVBHKTHREYTXVDLMHAY/story/>
- Escudero Sánchez, C. y Cortez Suárez, L. (2018), Técnicas y Métodos Cualitativos para la Investigación Científica. Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12501>
- Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. (2012), Síntesis IV Censo Nacional Cooperativo 2012. https://www.infocoop.go.cr/sites/default/files/estad%C3%ADsticas/censo_cooperativo_2012.pdf
- Joric, C (2020), El teletrabajo nació de otra crisis. <https://www.lavanguardia.com/historiayvida/historia-contemporanea/20200521/481297391719/teletrabajo-covid19-crisis-petroleo-sociedad-consumo.html>

Ley 4179 de 1968, Ley de Asociaciones Cooperativas, publicado en la Colección de Leyes y Decretos el año 1982.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=32655&nValor3=85395¶m2=1&strTipM=TC&lResultado=2&strSim=simp#ddown

Ley 7558 de 1995, Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=40928

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2020), Lineamientos para implementar el teletrabajo en ocasión de la alerta sanitaria COVID-19.

http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/lineamientos_implementar_teletrabajo.pdf

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2018), Guía Técnica para la Implementación del Teletrabajo en las Empresas

http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/guia_teletrabajo_sector_privado.pdf

Núñez, M. (2020), Teletrabajo se instaló con el COVID-19 y piensa quedarse

<https://semanariouniversidad.com/pais/teletrabajo-se-instalo-con-el-covid-19-y-piensa-quedarse/>

Organización Internacional del Trabajo. (2020), El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

Pardo, D. (2017), Teletrabajo ventajas y desventajas <https://ehorus.com/es/teletrabajo-ventajas-y-desventajas/>

Pinto, A., Muñoz, G (2020), Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis

https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz_2020_teletrabajo_final.pdf

Ripani, L (2020), Coronavirus: un experimento de teletrabajo a escala mundial.
<https://blogs.iadb.org/trabajo/es/coronavirus-un-experimento-de-teletrabajo-a-escala-mundial/>

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C. y Mejía Sáenz, K (2018), Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma.
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>

Universidad Estatal a Distancia. (2019), Programa de Teletrabajo
<https://uned.cr/viplan/teletrabajo/que-es-teletrabajo/historia>

Anexos

Anexo 1. Encuesta

Encuesta dirigida a: colaboradores quienes pertenecen al sector cooperativista, específicamente las de ahorro y crédito.

Objetivo general del estudio: Analizar el impacto del teletrabajo como herramienta para la continuidad de los servicios que se brindan en el sector Cooperativo de Ahorro y Crédito ante la situación de pandemia COVID-19.

Tema de la Investigación: Impacto del teletrabajo como herramienta para la continuidad de los servicios que se brindan en el sector Cooperativo de Ahorro y Crédito ante la situación de pandemia COVID-19.

Encabezado-presentación de la encuesta: la siguiente encuesta busca conocer el impacto generado por la implementación del teletrabajo como herramienta en el sector Cooperativo de Ahorro y Crédito para la continuidad de los servicios. Los resultados que genere esta encuesta son totalmente confidenciales y se utilizarán únicamente con fines académicos.

Objetivo Específico 1: Conocer las estrategias utilizadas en algunas cooperativas de ahorro y crédito en la implementación del teletrabajo como una herramienta oficial para el cumplimiento de sus labores.

1. ¿Conoce usted si su organización implementó estrategias para la integración del teletrabajo?
 - a) Si
 - b) No

2. Cuáles de las siguientes estrategias fueron utilizadas por su organización.
 - a) Normativa Interna
 - b) Políticas
 - c) Addendum al contrato
 - d) Otro (especifique cuál)

3. La organización le brindó todas las herramientas necesarias para poder ejecutar sus funciones en el hogar.
 - a) Si
 - b) No

4. Cuál de las siguientes técnicas utilizó su organización para evaluar el cumplimiento de sus labores desde la nueva modalidad del teletrabajo.
 - a) Software de Monitoreo
 - b) Reuniones Semanales (1:1)
 - c) Generación de Informes
 - d) Cumplimiento de Asignaciones
 - e) Otro (especifique cuál)

Objetivo Específico 2: Demostrar el impacto que ha generado el teletrabajo en los servicios ofrecidos por las cooperativas de ahorro y crédito.

1. Considera usted que los servicios ofrecidos por la cooperativa mediante la modalidad del teletrabajo fueron satisfactorios para los asociados. (si la respuesta es “No” indique con una idea por qué)
 - a) Si
 - b) No
 - c) Por qué

2. Conoce usted si la cooperativa puso a disposición al asociado algún canal de comunicación para expresar su grado de satisfacción o insatisfacción por el servicio recibido. (si la respuesta es “Sí” indique cuál)
 - a) Si
 - b) No
 - c) Cuál

3. En su opinión, la implementación del teletrabajo dificulta la comunicación entre los departamentos de su organización para ofrecer un servicio de calidad al asociado.
 - a) Si

- b) No
- 4. Según su criterio, en orden de prioridad siendo el 1 el más importante y el 6 menos importante, cuáles fueron los servicios que más satisfacción generó en los asociados.
 - a) Ahorro
 - b) Créditos
 - c) Tarjetas
 - d) Servicios Complementarios
 - e) Consultas
 - f) Inversiones

Objetivo Específico 3: Proponer recomendaciones que sirvan de guía a otras cooperativas para una mejor adaptación del teletrabajo.

- 1. De acuerdo con su opinión, cree que la organización debe de darle continuidad al teletrabajo como una herramienta oficial, actualizando a las necesidades del negocio.
 - a) Si
 - b) No
- 2. ¿Ha participado en capacitaciones, talleres que le permitan incorporar buenas prácticas al momento de realizar el teletrabajo?
 - a) Si
 - b) No
- 3. Según su criterio ¿en cuales aspectos puede mejorar la organización en cuanto a la implementación del teletrabajo?
 - a) Evaluación de desempeño
 - b) Metodología utilizada para incorporar el teletrabajo
 - c) Comunicación y acompañamiento con los colaboradores.
 - d) Tecnología
 - e) Otro (especifique)

4. Según su experiencia, conoce alguna propuesta en referencia al teletrabajo que le gustaría que fuese implementada en su organización. (si su respuesta es “Sí” indique cuál)
- a) Si
 - b) No
 - c) Cual

Perfil del Encuestado

Nombre Completo:

Edad:

- a. 18-30
- b. 31-40
- c. 41-50
- d. Mayor a 50

Género:

- a. Masculino
- b. Femenino
- c. Otro

¿Cuál es su puesto actual?

Nombre de la Empresa a la que pertenece

Anexo 2. Resultados de la Encuesta

Perfil del Encuestado

Gráfico 1.

Nombre de los encuestados

Nombre Completo

53 respuestas



Keyshell Daniels Fonseca
Diana Fernández
Sandra Varela
Rebeca Jimenez Flores
Yerlen Molina Sibaja
Fanny Gutiérrez Siles
Anyi Castillo Rojas
Maibel Allan Gómez
Roxana Pessoa Mora

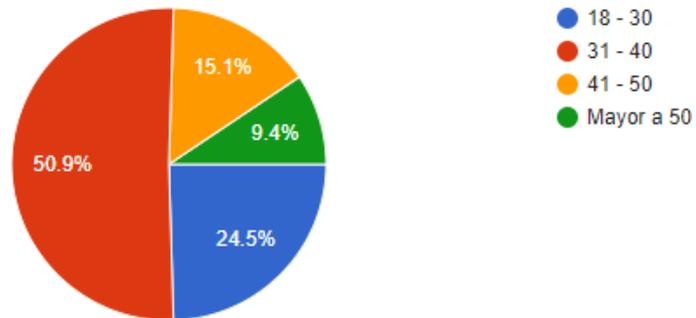
Cuestionario: Teletrabajo, 2021

Gráfico 2.

Rango de Edad

Edad

53 respuestas



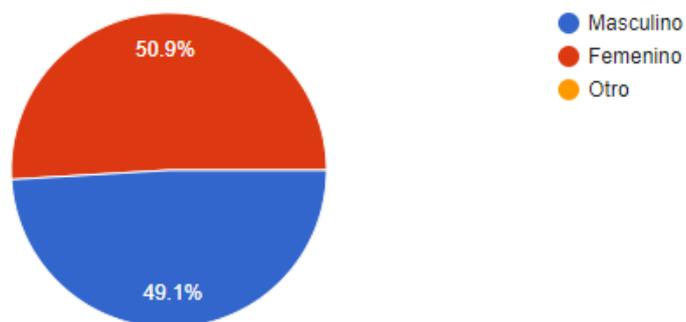
Cuestionario: Teletrabajo, 2021

Gráfico 3.

Género de Encuestados

Género

53 respuestas



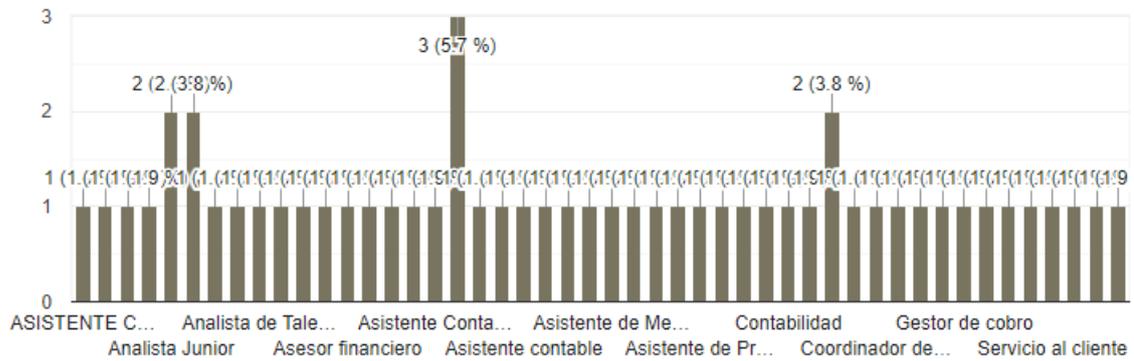
Cuestionario: Teletrabajo, 2021

Gráfico 4.

Ocupación de los encuestados

¿Cuál es su puesto actual?

53 respuestas



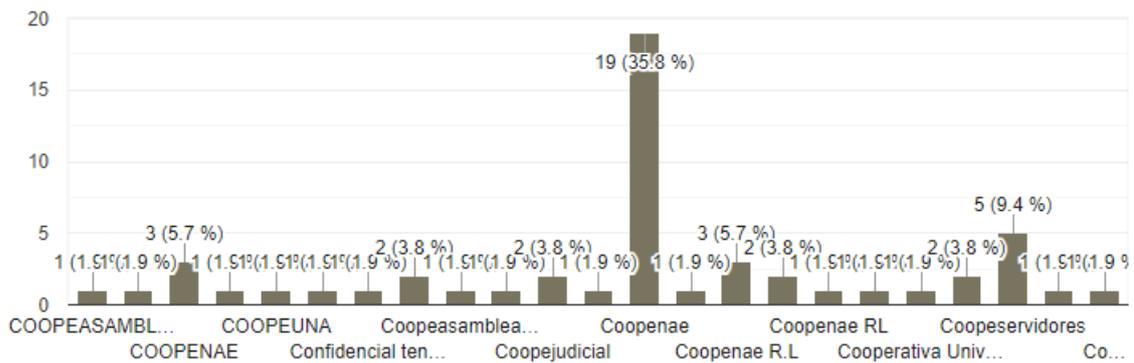
Cuestionario: Teletrabajo, 2021

Gráfico 5.

Organización donde labora

Nombre de la Empresa en la que labora

53 respuestas



Cuestionario: Teletrabajo, 2021

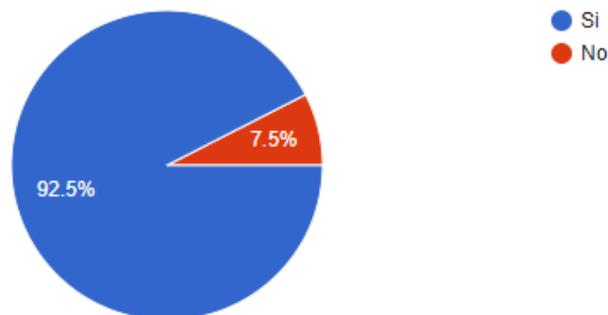
Objetivo Específico 1: Conocer las estrategias utilizadas en algunas cooperativas de ahorro y crédito en la implementación del teletrabajo como una herramienta oficial para el cumplimiento de sus labores.

Gráfico 6.

Integración del teletrabajo

¿Conoce usted si su organización implementó estrategias para la integración del teletrabajo?

53 respuestas



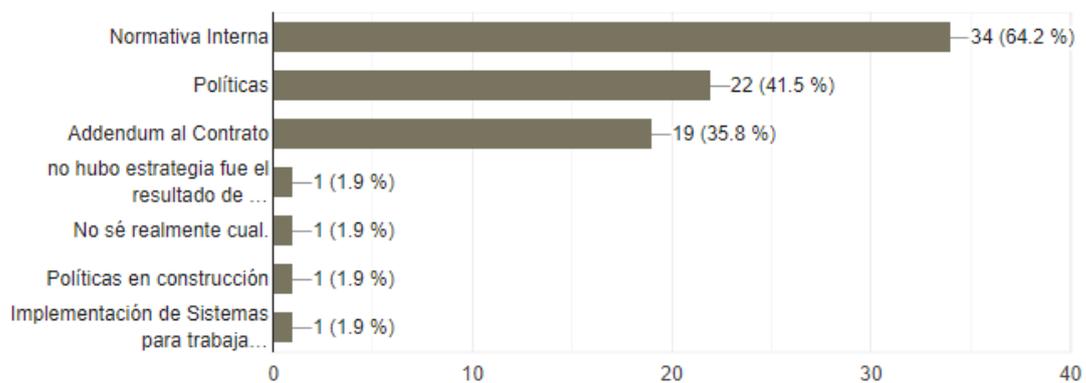
Cuestionario: Teletrabajo, 2021

Gráfico 7.

Estrategias de integración del teletrabajo

Cuáles de las siguientes estrategias fueron utilizadas por su organización.

53 respuestas



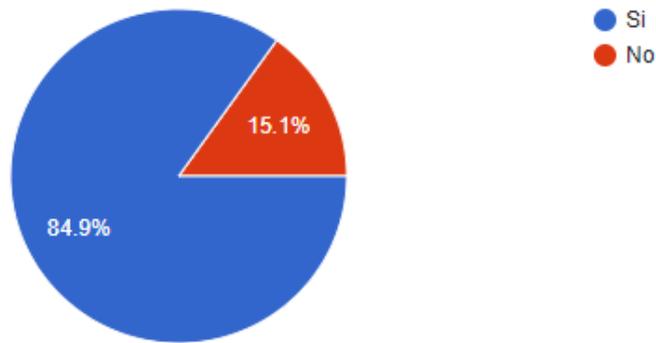
Cuestionario: Teletrabajo, 2021

Gráfico 8.

Herramientas para Teletrabajo

La organización le brindó todas las herramientas necesarias para poder ejecutar sus funciones en el hogar.

53 respuestas



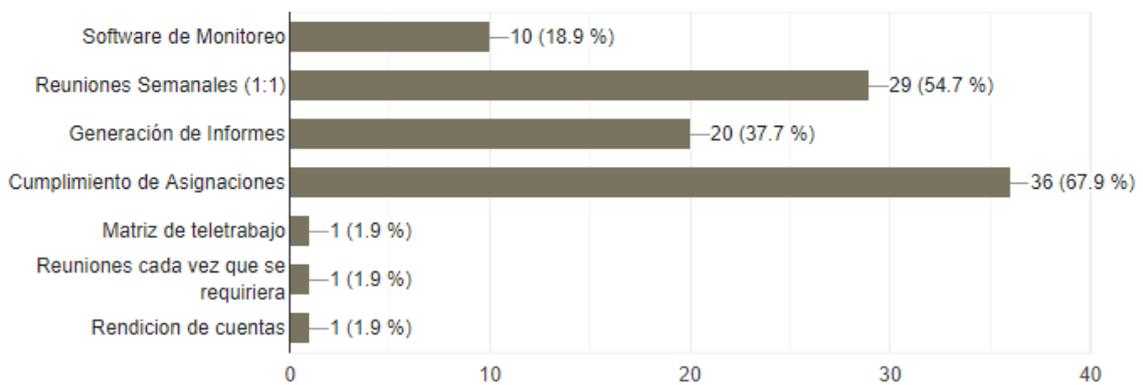
Cuestionario: Teletrabajo, 2021

Gráfico 9.

Técnicas de evaluación de funciones

Cuál de las siguientes técnicas utilizó su organización para evaluar el cumplimiento de sus labores desde la nueva modalidad del teletrabajo. (puede marcar mas de 1)

53 respuestas



Cuestionario: Teletrabajo, 2021

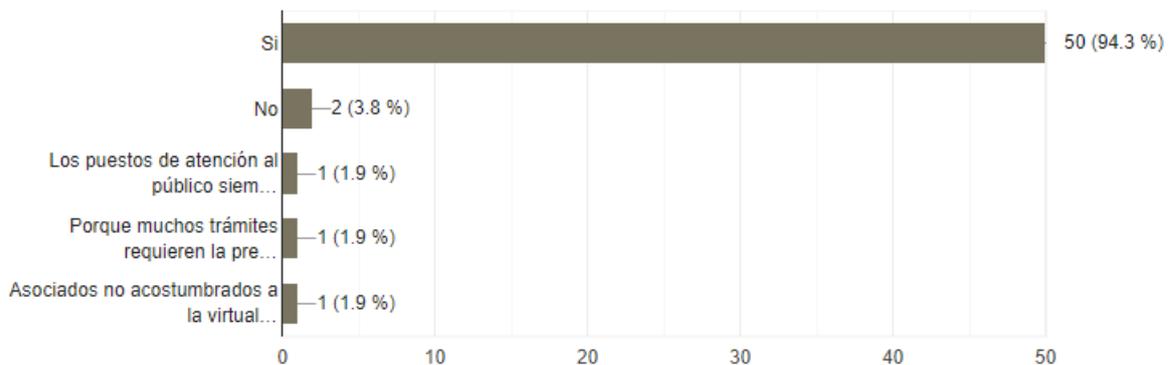
Objetivo Específico 2: Demostrar el impacto que ha generado el teletrabajo en los servicios ofrecidos por las cooperativas de ahorro y crédito.

Gráfico 10.

Satisfacción de los servicios ofrecidos.

Considera usted que los servicios ofrecidos por la cooperativa mediante la modalidad del teletrabajo fueron satisfactorios para los asociados. (si la respuesta es "No" indique en el reglón "Otros" el por qué)

53 respuestas



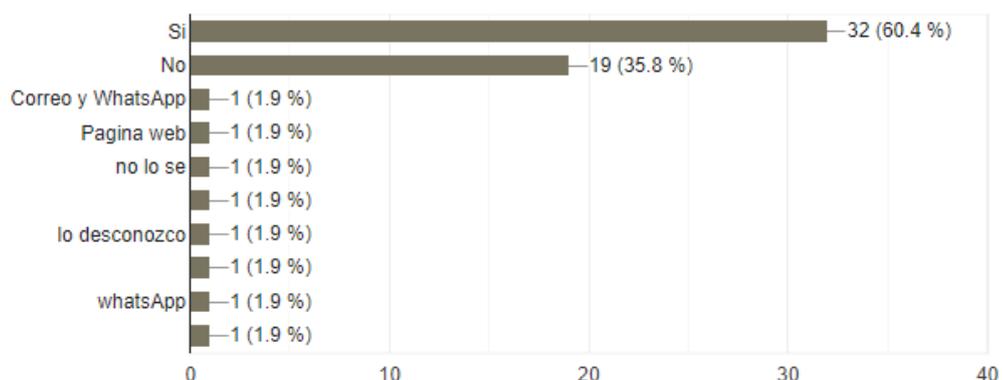
Cuestionario: Teletrabajo, 2021

Gráfico 11.

Canales de Comunicación

Conoce usted si la cooperativa puso a disposición al asociado algún canal de comunicación para expresar su grado de satisfacción o insatisfacción por el servicio recibido. (si la respuesta es "Sí" indique en el reglón "Otros" cuál)

53 respuestas



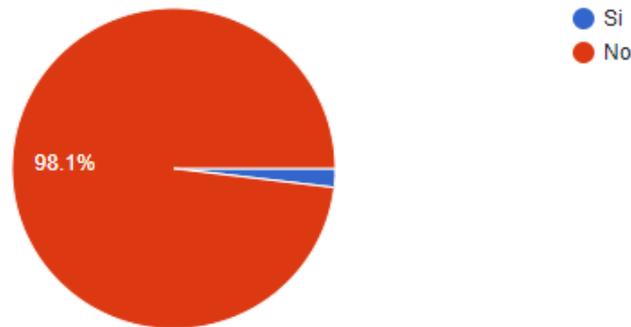
Cuestionario: Teletrabajo, 2021

Gráfico 12.

Comunicación Interdepartamental

En su opinión, la implementación del teletrabajo dificulta la comunicación entre los departamentos de su organización para ofrecer un servicio de calidad al asociado.

53 respuestas

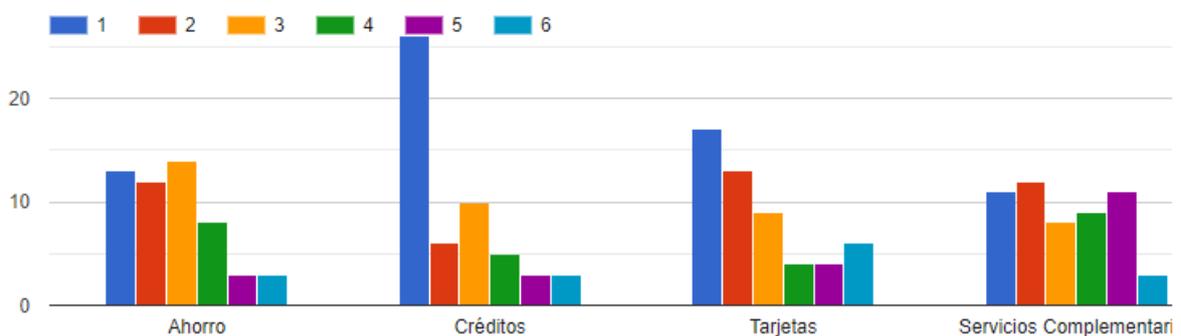


Cuestionario: Teletrabajo, 2021

Gráfico 13.

Prioridad de los servicios

Según su criterio, en orden de prioridad siendo el 1 el más importante y el 6 menos importante, cuáles fueron los servicios que más satisfacción generó en los asociados.



Cuestionario: Teletrabajo, 2021

Objetivo Específico 3: Proponer recomendaciones que sirvan de guía a otras cooperativas para una mejor adaptación del teletrabajo.

Gráfico 14.

Continuidad del teletrabajo

De acuerdo con su opinión, cree que la organización debe de darle continuidad al teletrabajo como una herramienta oficial, actualizando a las necesidades del negocio.

53 respuestas



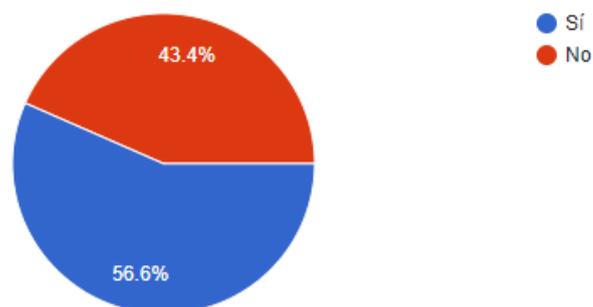
Cuestionario: Teletrabajo, 2021

Gráfico 15.

Participación en capacitaciones y talleres.

¿Ha participado en capacitaciones, talleres que le permitan incorporar buenas prácticas al momento de realizar el teletrabajo?

53 respuestas



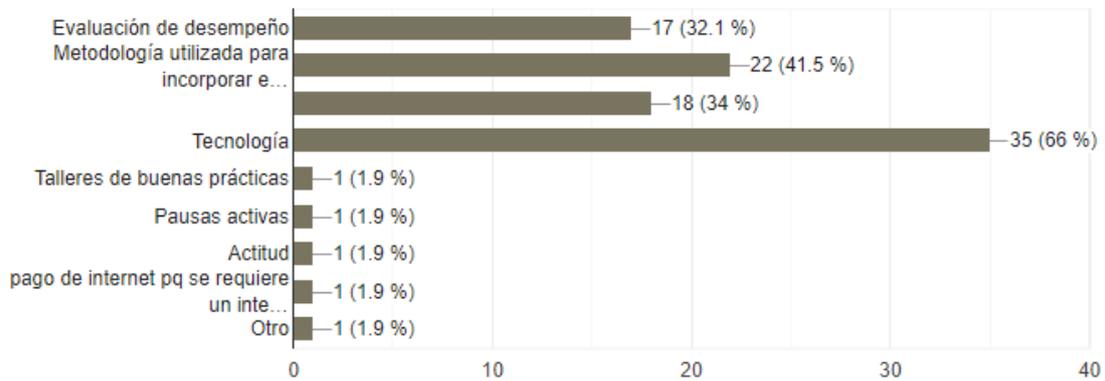
Cuestionario: Teletrabajo, 2021

Gráfico 16.

Mejora en la organización

Según su criterio ¿en cuales aspectos puede mejorar la organización en cuanto a la implementación del teletrabajo?

53 respuestas



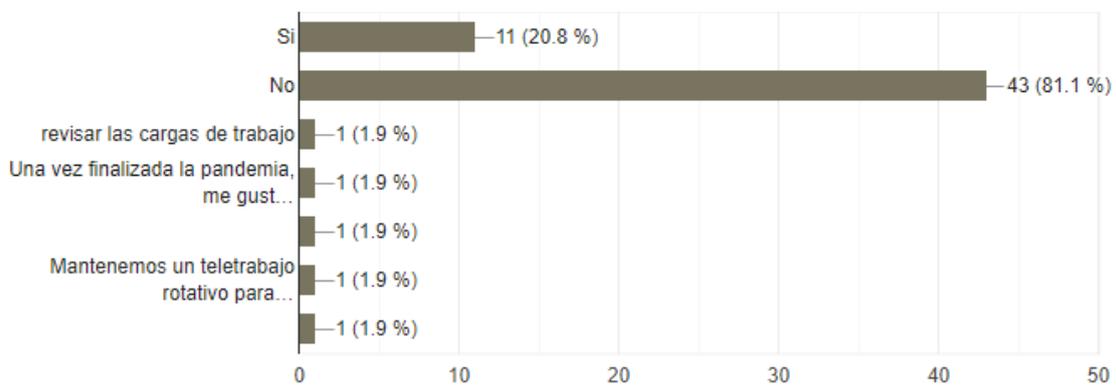
Cuestionario: Teletrabajo, 2021

Gráfico 17.

Propuesta y recomendaciones

Según su experiencia, conoce alguna propuesta en referencia al teletrabajo que le gustaría que fuese implementada en su organización. (si su respuesta es "Sí" indique cuál)

53 respuestas



Cuestionario: Teletrabajo, 2021